



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión digital en el otorgamiento de alimentos en la Superintendencia Nacional de
Migraciones, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Jeannie Angie Yupanqui Ureta (ORCID : 0000-0003-2526-8743)

ASESORA:

Mg. Zoila Paola Becerra Castillo (ORCID: 0000-0001-9533-5150)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis padres Juan y Flor por apoyarme incondicionalmente a alcanzar mis metas.

A mis hijas Steysi y Thais que son la motivación para salir adelante cada día.

Agradecimiento

A Dios por cuidar de mí y todos los miembros de mi familia,

A la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo,

A mi asesor Dr. Joel Martin Visurraga Agüero,

A mi familia y amigos que me apoyaron en cada paso para lograr esta meta

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Jeannie Angie Yupanqui Ureta, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “**Gestión digital en el otorgamiento de alimentos en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2020**” presentada, en 98 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 10 de agosto de 2020



Jeannie Angie Yupanqui Ureta

DNI: 41691856

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	1
II. Método	16
2.1.Tipo y diseño de investigación	16
2.2.Escenario de estudio	16
2.3.Participantes	17
2.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
2.5.Procedimiento	19
2.6.Método de análisis de información	20
2.7.Aspectos éticos	23
III. Resultados	24
IV. Discusión	31
V. Conclusiones	38
VI. Recomendaciones	39
Referencias	40
Anexos	
- Matriz de Categorización	51
- Instrumento de recolección de datos	52
- Validez de los instrumentos	53
- Transcripción de datos	57
- Matriz de codificación	65
- Proceso de reducción de categorías	77
- Cuadro de códigos de reducción	79
- Clasificación de participantes	78

- Matriz de Triangulación	80
- Acta de aprobación de originalidad de trabajo	86
- Formulación de autorización para la publicación electrónica de la tesis	88
- Autorización de la versión final de la trabajo de investigación	89

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo general analizar el desarrollo de la gestión digital del otorgamiento de alimentos en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Perú, 2020; considerada como una de las condiciones de trabajo del personal que labora bajo el régimen laboral N°276.

La realización del presente estudio tuvo un enfoque cualitativo, con un diseño fenomenológico que permitió estudiar el tema desde la experiencia vivida por los trabajadores del régimen laboral del Decreto Legislativo N°276 que prestan labores en las diversas sedes a nivel nacional y trabajadores de la oficina general de recursos humanos.

La investigación concluyo en que la gestión digital del otorgamiento de alimentos permitió uniformizar la forma de administración a nivel nacional de este otorgamiento; dando cumplimiento a una condición laboral en el menor tiempo posible optimizando el presupuesto asignado para este fin.

Palabras claves: gestión digital, tecnología de la información y comunicación, alimentos.

Abstract

The present research has the general objective of analyzing the development of the digital management of food allowance in the National Superintendence of Migrations, Peru, 2020; considered one of the working conditions of the personnel who work under the labor regime N°276.

The realization of this study had a qualitative approach, with a phenomenological design that allowed studying the topic from the experience lived by the workers of the labor regime of Legislative Decree N°276 who provide work in the various headquarters nationwide and workers from the general office of human resources.

The investigation concluded that the digital management of the food allowance made it possible to standardize the form of administration of this grant at the national level; complying with a working condition in the shortest possible time optimizing the budget assigned for this purpose.

Keywords: digital management, information and communication technology, food.

I. Introducción

El Gobierno Digital busca la utilización de TIC como una nueva forma de mejorar el gobierno y simplificar los procesos administrativos gubernamentales; constituyéndose en pilares fundamentales para llegar a la modernización del Estado. A nivel internacional el desarrollo del gobierno digital según el último ranking del 2016; el primer puesto lo ocupa Singapur seguido de Estados Unidos, lo cual marca importantes cambios positivos en la aplicación de las TIC dentro de la administración pública. En este ranking Perú se ubicó en el puesto 52. De acuerdo con el Banco de Desarrollo de América Latina; la transformación digital en América Latina ha implementado estrategias de gobierno digital, con lo cual se evidencia una mayor eficiencia dentro de la administración pública, con lo que la ciudadanía se ha acercado a los gobiernos, se ha elevado los niveles de transparencia y participación ciudadana, y millones de ciudadanos han podido ahorrar tiempo y dinero. Pero no han satisfecho las expectativas de los milenias, que exigen una transformación del gobierno central, regional y local, para ser más eficaces, rápidos, inclusivos e innovadores.

El Gobierno Digital en Perú, es un tipo de gestión que busca la utilización de TIC como una nueva forma de mejorar y simplificar los procesos gubernamentales enfocado a la transparencia documentaria y la participación ciudadana activa. La utilización de las TIC en la gestión pública constituye pilares fundamentales para alcanzar la modernización y eficacia del Estado. De acuerdo a CEPLAN (2011), el plan bicentenario del país se cita «El avance de las tecnologías de las comunicaciones y los nuevos inventos abren un panorama promisorio para la humanidad. Una sociedad planetaria diversa pero intercomunicada hace que el progreso y los beneficios de la globalización sean reclamados por todos». La Superintendencia Nacional de Migraciones en utilización de la tecnología de información y comunicación, ha hecho posible la emisión del Certificado de Movimiento Migratorio Electrónico; todos los funcionarios de la entidad cuentan con firmas digitales; además permanentemente busca la sistematización de sus procesos administrativos. Este proyecto describe la entrega de la ración alimentaria de una forma digital en cumplimiento de otorgar una condición de trabajo al personal bajo el D.L. 276; además de alcanzar una cobertura nacional.

Entre los **estudios internacionales** se tomaron en cuenta por su similar relación con el propósito de la investigación a Toro-García, A. F., Gutiérrez-Vargas, C. C., & Correa-Ortiz, L. C. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más

transparentes y proactivos. Este estudio tiene como objetivo la selección y revisión de diversas fuentes de información acerca de la estrategia del gobierno digital, que involucra los datos abiertos y con la transparencia. La metodología utilizada fue cualitativa se llevó a cabo siguiendo los pasos de una revisión de literatura de varias fuentes, de acuerdo con ocho categorías asociadas con el gobierno electrónico. Como conclusión del estudio es posible afirmar que la influencia y adopción del gobierno digital en diferentes países contribuyen a acercar a los ciudadanos con el Estado, aumentar la transparencia y mejorar los servicios.

Marcovecchio (2019) en su investigación de los Modelos de madurez para la mejora de calidad de los datos de los indicadores de desarrollo sostenible, con el objeto de contribuir con el cumplimiento de objetivos en desarrollo sostenible a través de intervenciones que contribuyen a fortalecer las capacidades de las entidades responsables de producir los datos que describen la realidad de los distintos países, obtuvo como resultados la clasificación de los instrumentos relevantes de calidad en la elaboración de datos estadísticos; obteniendo modelos que apoyan la superación en la calidad de los datos.

Tirenti (2019), en su investigación el Gobierno electrónico en el sector público nacional argentino. El sistema de gestión documental electrónica (GDE) y su aporte a la transparencia (2016-2019), el objetivo general del trabajo es identificar, a partir de un enfoque evaluativo, posibles aportes en favor de la transparencia gubernamental, derivados de la implementación del gobierno electrónico a través del sistema GDE, durante el periodo 2016-2019 (primer trimestre), la metodología aplicada es cualitativa con un enfoque evaluativo; tiene como conclusión aportes en beneficio de la transparencia de la gestión pública del Sector Público Nacional, y cuenta con las condiciones para concretar importantes oportunidades de mejora, particularmente en materia de acceso a la información pública y de control externo.

Lizardo (2018), en su investigación el Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica; tiene como objetivo determinar el grado de relación entre el nivel de desarrollo de eGobierno con la percepción de corrupción por parte de los ciudadanos. Para ello, se utilizó análisis estadísticos inferenciales. A partir de ello se concluye que en los países de América Latina, a mayor nivel de desarrollo del eGobierno, menor será la percepción de corrupción de la ciudadanía, siempre y cuando exista en ellos un adecuado grado de

institucionalidad, confianza política y madurez de la democracia. Luna, (2017) en su investigación de la Evaluación del uso de tecnologías de información en trámites y servicios gubernamentales en el Estado de México, Estudio del caso de cajeros inteligentes implementando el gobierno digital, la investigación se realizó para optar el grado maestra en administración pública y gobierno. Para ello, se utilizó encuesta presencial de intercepción Universidad Autónoma del Estado de México. México.

Con respecto a los **estudios nacionales** con similitud al propósito de la investigación a Rucoba (2019), en su investigación el Gobierno electrónico y simplificación administrativa en la DGITDF del ministerio de la producción, Lima – 2019; objetivo es determinar la relación del gobierno electrónico y simplificación administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima – 2019, con la metodología descriptiva correlacional, y los resultados son la deficiente implementación del Gobierno Electrónico que expresan sus trabajadores, está relacionado con la deficiente Simplificación Administrativa.

Ormeño y Valdez (2019); en su investigación la Propuesta de transformación digital alineada al plan estratégico de una entidad de control gubernamental del estado peruano luego de ser evaluados los procesos de TI utilizando COBIT 5 PAM; el objetivo fue proponer una transformación digital para una institución de control gubernamental y alinear la propuesta en el marco de sus objetivos estratégicos considerando alternativas de mejora continua, luego de realizada la evaluación de los proceso de TI bajo COBIT PAM; El uso de nuevas herramientas tecnológicas orientadas a la transformación digital de La Contraloría ayudará a brindar un mejor servicio de control hacia las entidades del Estado peruano, hacia los funcionarios y de esta forma que el ciudadano sepa que La Contraloría está ayudando para que ellos puedan vivir con mejores servicios, infraestructura y ayuda social.

Soto (2019), en su investigación el Estudio de las adquisiciones del estado y tecnologías de información; el caso del sistema electrónico de adquisiciones y compras del estado en Perú, con el objetivo de determinar cómo las compras gubernamentales a través del Sistema electrónico de adquisiciones y compras del estado (SEACE) contribuyen a la disminución de la corrupción y a transparentar la calidad del gasto público; con una metodología inductivo – deductivo, teniendo como resultado que los actos de corrupción que se dan en las adquisiciones y contrataciones del estado se han

disminuido por el empleo del SEACE y un ahorro significativo de los recursos financieros.

Pomasunco (2019), en su investigación de Tecnologías de información y comunicación en el impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria Huancayo 2016-2018. El objetivo es evaluar la influencia de las tecnologías de información y comunicación en la recaudación del impuesto predial en el servicio de administración tributaria Huancayo 2016-2018; el método utilizado fue investigación explicativa, cuyo resultado fue que las tecnologías de información y comunicaciones influyen de manera directa e influyente en la recaudación del impuesto predial en la gestión de administración tributaria Huancayo 2016-2018.

La primera **teoría que respalda la investigación**, es la teoría general de sistemas, que es definida por Ramírez (2019) donde menciona que para Arnold y Osorio (1998) la TGS es una forma sistemática y científica de aproximarse y representar la realidad. Una parte central de esta teoría son los sistemas que se definen como un conjunto de elementos con una relación muy cercana entre ellos, con un objetivo en común. Estos mismos autores presentan la clasificación de los sistemas a) En relación a su actividad los diversos sistemas pueden ser agrupados en reales, ideales y modelos. b) Con relación a su origen estos se pueden clasificar en naturales y artificiales. c) Hablando de ambiente o nivel de aislamiento los diversos sistemas pueden ser clasificados en cerrados o abiertos.

En la presente investigación definiremos la primera categoría de **Gobierno Digital** según el Decreto Legislativo N°1412-PCM-2018. Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital; donde se define el gobierno digital como la utilización estratégica de las tecnologías y datos digitales dentro de la Administración Pública para la creación de un valor público. Tiene el sustento en un ambiente integrado por actores pertenecientes al sector público, la ciudadanía y otros actores involucrados, quienes apoyan en las iniciativas o acciones de modelos, con la creación de servicios digitales, con la seguridad de respetar los derechos de los ciudadanos y todas las personas que se encuentren en el círculo digital. Incluye la variedad de técnicas, principios, instrumentos normas, políticas y procedimientos utilizados por la Administración Pública en la gobernabilidad, donde implemente o gestione las tecnologías digitales para la digitalización de datos, contenidos, servicios y procesos digitales importantes para los ciudadanos.

El gobierno digital agrega a su definición por Lizardo (2018) cuando se menciona al eGobierno, específicamente se refiere a permanente optimización en la entrega de servicios con la participación de la ciudadanía, y el ejercicio gubernamental mediante la transformación en la interoperabilidad interna y externa con uso de la tecnología, internet, (p. 88). Además, Luna (2017) menciona que el banco mundial (2004) realiza una definición de gobierno digital es referido a la utilidad de las entidades gubernamentales en el uso de las TIC, que cuentan con la disponibilidad de transformar las relaciones con el ciudadano, las empresas y otras agencias gubernamentales. Estas tecnologías pueden servir para una amplia gama de objetivos, tales como a) Mejorar distribución de servicios gubernamentales al ciudadano, b) Mejorar la interacción con las empresas y la industria, c) Fortalecer al ciudadano mediante el acceso a la información o crear una Gestión Pública más eficiente. Los beneficios resultantes pueden ser menos corrupción, incremento de la transparencia, mayor conveniencia, crecimiento de las utilidades y reducción de costos.

De acuerdo a la categoría antes expuesta se desprende dos sub categorías, empezamos por definir la primera que es el porqué del **propósito del cambio de modalidad tradicional a la gestión digital en la entrega de alimentos**, se enmarca en la Ley N°27658 (2002) Ley Marco de Modernización del Estado, se declaró al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado Democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano. Decreto Supremo en el Decreto Supremo 005-90-PCM, (1990) Aprueban el reglamento de la carrera administrativa donde define el otorgamiento de alimentación, como referida a la que el servidor requiera durante la jornada legal del trabajo (artículo 142), esta norma establece que solo los trabajadores bajo el régimen del Decreto Legislativo N°276 tienen condiciones laborales que los empleadores deberán cumplir según lo establecido en la normativa, en todo momento que el servidor cumpla labores en la entidad. Y según Samaniego (2019) indica que el manejo y gestión de los servicios de Alimentación posee una estructura primordial que proporciona funciones y actividades a individuos, todo este equipo multidisciplinario es la responsable de que la gran parte de la cadena agroalimentaria se cumpla a cabalidad. La mala administración o una organización deficiente se ven reflejado tanto en la calidad del alimento ofrecido como en el bienestar del consumidor. (p. 17). Villaseca (2014) Las tecnologías han facilitado

la homogenización de las experiencias que ofrecen a los consumidores en el momento de realizar sus compras de manera online; esto podría ser aplicado a las experiencias en la forma de pago en la adquisición de los bienes. El propósito de cambio genera beneficios para ambas partes de la gestión, ya que los trabajadores viven la experiencia de un cambio que los favorece y la gestión administrativa moderniza, simplifica y optimiza la administración pública sin incrementar el presupuesto asignado para dicha finalidad.

La segunda sub categoría está referida a las **sedes donde se implementó la gestión digital de alimentos** esta teoría está definida según el Decreto Legislativo N°1412-PCM-2018. Ley de Gobierno Digital, aprobada el 13 de septiembre 2018, donde la transformación hacia un gobierno digital requiere que cada vez más procesos administrativos sean transformados en procesos digitales, para así evitar una limitación geográfica en su ejecución, en la presente investigación sería el otorgamiento de alimentos. Se considerara que los citados complementos alimenticios se adquieren en estricto cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 30518, que aprobó la Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2017, que dispone en la Sexagésima Sexta Disposición complementaria y Final de Presupuesto para el año fiscal 2017: “La transferencia permanente del personal del Decreto Legislativo 276 de la ex Dirección General de Migraciones y Naturalización del Ministerio del Interior, que actualmente se encuentra destacado en la Superintendencia Nacional de Migraciones, a la citada Superintendencia, manteniendo su régimen laboral de origen y los beneficios que actualmente vienen percibiendo”, que incluía el servicio de distribución de raciones de alimentos.

Para definir la segunda categoría de **tecnologías de información y comunicación** empezamos con el Decreto Legislativo N°1412-PCM-2018. En este decreto legislativo se define a las tecnologías de la información y la comunicación – TIC, incluidos internet, las tecnologías y dispositivos móviles, así como la analítica de datos utilizados para mejorar la generación, recopilación, intercambio, agregación, combinación, análisis, acceso, búsqueda y presentación de contenido digital, incluido el desarrollo de servicios y aplicaciones aplicables a la materia de gobierno digital. Agregamos que Ballester (2019), indica que las TICS han revolucionado la planificación, el diseño y la ejecución de las estrategias de comunicación, no solo de las personas con cargos públicos, sino también de las administraciones públicas y los partidos públicos (p. 12). López (2019),

suma a las TICs como un conjunto de conocimientos técnicos, relacionados con la informática y/o la electrónica, científicamente ordenados, cuyo propósito fundamental es satisfacer las necesidades esenciales o deseos de las personas (tecnología), que procesan información en lenguaje común o especializado sobre el conocimiento humano (información) y que es comunicada y transmitida a través de mensajes o señales (comunicación) (p. 37).

De la categoría antes expuesta se ramifica en cuatro dos sub categorías, empezamos por definir la primera que es la **Accesibilidad a los alimentos con la tecnología de información y comunicación**, Marquéz (2019) define la accesibilidad como el grado en el que los productos, sistemas, servicios, entornos e instalaciones pueden ser usados por una población con el más amplio rango de características y capacidades para lograr una meta concreta en un contexto específico. Persson, Ahman, Yngling y Guliksen, (2015), la accesibilidad también contempla la correcta interacción con las TIC (p. 85 – 86). Según FAO (2018) describe la compleja interacción de múltiples factores alimentarios y no alimentarios que afectan el estado nutricional, entre los que se incluyen las cuatro dimensiones de la seguridad alimentaria: disponibilidad, acceso, utilización y estabilidad (p.28). La diversidad de alimentos que se ofertan en todo el territorio peruano esta tan diversificado que no podría ser contabilizado debido a su constante ramificación del producto original o autóctono, por ello la importancia en que la tarjeta digital permita el acceso a esta variedad en los alimentos.

La segunda sub categoría de **confiabilidad en la tarjeta digital de alimentos**, la definiremos según lo indicado por la Resolución Ministerial N°004-2016-PCM (2016) Aprueba NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología d la Información. Técnicas de Seguridad Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2ª Edición. Para Marín (2019), la alimentación se entiende como una serie de acciones mediante las cuales se proporcionan al cuerpo los alimentos (sólidos o líquidos) que se han seleccionado y preparado previamente (p. 29). La tercera sub categoría de **adquisición de alimentos con tarjeta digital de alimentos**, la definiremos según lo indicado por Villaseca (2014) Exige a las empresas planificar y entregar una experiencia relevante a sus clientes actuales y potenciales, así como modificar y alinear su plan de marketing y ventas para atender a estas nuevas realidades (p. 38). Dentro de la alimentación es importante garantizar el cumplimiento de la Resolución Ministerial 822-2018-MINSA (2018) Aprueban la NTS N°142-MINSA/2018/DIGESA, Norma Sanitaria para

Restaurantes y Servicios Afines, define cadena alimentaria en el restaurante o servicio a fin como fases o etapas que abarcan los alimentos desde la adquisición hasta el consumo final (5.1). Además, para Pizango e Higuera (2018), toda alimentación de consumo humano según el artículo 9 del mismo reglamento está sujeta a la vigilancia sanitaria (rastreadibilidad, inspecciones y denuncias), los responsables de los puestos de ventas están obligados a colaborar con las autoridades competentes (p. 12).

La cuarta sub categoría de **tiempo de respuesta de la gestión digital en el otorgamiento de alimentos**, según el respaldo del Decreto Legislativo N°1412-PCM-2018. Ley de Gobierno Digital, la gestión de digital tiene la finalidad de establecer el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la Administración Pública. La definiremos según Dougherty y Clarke (2017) definen cualquier innovación como el surgimiento de nuevas ideas o procesos que pueda desarrollar con el fin relevante de generar un beneficio. (Mejía, 2014) la definición de la efectividad implica a dos términos que lo definen, estos son la eficiencia y la eficacia, es decir, el de forma muy óptima. (Quiros, 2016) La eficiencia, se define como el uso todos los medios asignados para la absolución de la tarea asignada, estos deben ser utilizados de manera responsable y racional, alcanzando el objetivo propuesto en el menor tiempo posible y de manera óptima con el mínimo de recursos asignados. Villaseca (2014) Las tecnologías de información impactan en los consumidores de tres maneras distintas, tales como un impacto progresivo en los usos tecnológicos, luego afectando sus actitudes y finalmente impacta en su forma de consumo (p.34), son las tecnologías de información y comunicación a través de sus medios digitales que deben permitir al usuario final la mayor satisfacción posible en cuanto a rapidez en el tiempo de respuesta; para ello este tipo de tecnologías han evolucionado de manera exponencial en los últimos años ofreciendo cada vez mayor capacidad de respuesta y con mayor eficiencia.

El estudio se ha contextualizado históricamente en la Superintendencia Nacional de Migraciones que es una entidad del Estado Peruano adscrito al Ministerio del Interior que tiene la encargatura del control migratorio de ciudadanos nacionales y extranjeros para el resguardo de la seguridad interna del país. Fue creada el 7 de diciembre de 2012, a través del Decreto Legislativo N° 1130. Migraciones tiene como Visión Sectorial, tener una ciudadanía segura donde prima una convivencia estable y

pacífica dentro de un ambiente de tranquilidad, confianza y paz social, contribuyendo en mejorar la calidad de vida. Su Misión es dirigir las políticas migratorias internas ejerciendo un control migratorio o fronterizo, en contribución con la seguridad nacional, para beneficiar el tránsito de los ciudadanos nacionales y extranjeros, con servicios de calidad, en respeto de los derechos fundamentales en el marco de la constitución y la Ley. Teniendo valores como la responsabilidad, reciprocidad, honestidad, disciplina, justicia, solidaridad, orden y transparencia.

La alimentación que se prepara para este tipo de empresas debe cumplir estrictamente la cadena alimentaria estipulada de acuerdo a la NTS N°142-MINSA/2018/DIGESA, donde cada preparación, el cual demanda una estandarización del proceso, donde los alimentos siguen en forma rigurosa, esta cadena inicia en la recepción de los productos, pasando por la selección, conservación, procesamiento, elaboración, servido y transporte de los alimentos hasta el comensal final. Para el control de calidad, se cuenta con un equipo multidisciplinario, quien se encargará de la supervisión de toda la cadena de alimentos, antes de la recepción en la planta de producción; es decir supervisa a los proveedores; durante la recepción, producción y elaboración y servido de los alimentos a los comensales; y después la elaboración de los alimentos, es decir, un monitoreo de la percepción de los comensales referente a la alimentación que recibe. Existen múltiples ramificaciones para la supervisión de la cadena de alimentos, la más común y sencilla a ser considerada por el comensal final es que los alimentos no deben ser consumidos más de cuatro horas después de su elaboración. Es por ello, en la actualidad estas empresas adquieren certificaciones ISO 9000 e ISO 9002, incorporando un sistema de trabajo protocolizado para velar por la seguridad alimentaria.

De acuerdo a Wikipedia las Normas ISO 9000 (s.f.); son normativas básicas de calidad exigen el cumplimiento de a) Normas de higiene para la manipulación de alimentos. b) Cumplir con una programación de Alimentación saludable, donde los menús cuenten con una certificación por el profesional especializado, nutricionista. c) Presentar una variedad amplia de menús, evitando la monotonía, respetando la preferencia del consumidor. d) La presentación del plato debe ser excelente ante la vista del comensal. e) Cumplir los estándares de temperatura normados. f) El personal debe estar calificado para cumplir con el cargo asignado. En la actualidad el crecimiento de la cobertura de la ejecución de las labores asignadas a los trabajadores, demandan un

nuevo esquema del otorgamiento de la alimentación que garantice uniformidad, equidad, eficacia en el otorgamiento de la condición laboral. La entrega tradicional de la alimentación, demanda la logística extensiva, una infraestructura idónea, para el cumplimiento de la normativa vigente y garantizar las condiciones mínimas de inocuidad.

Las empresas de alimentación colectiva están dedicadas a la preparación de alimentos desde cantidades pequeñas para eventos a cantidades exorbitantes para atención permanente, con un enfoque de comercializar la mayor cantidad de producción posible. Cuentan con diversos ofrecimientos, tales como la mejor calidad versus el precio más justo posible, permanentemente compiten en la obtención de certificaciones de calidad en la alimentación, velando por la inocuidad en la cadena alimentaria. Aunque sus inicios para esta alimentación, fueron las cocinas caceras, que en función de la demanda se han venido incrementando, y en la actualidad existe una gran variedad de empresas dedicadas a este rubro, y la diversidad en lo que pueden ofrecer está en función de la ubicación para algunos y para otros en función de la vanguardia existente; pero ambos casos en busca de la mayor cantidad de comensales que puedan atender, llegando hasta más de 70.000 comensales en eventos nacionales. Samaniego (2019).

Dentro del contextualización política, el presente trabajo se enmarca dentro del primer objetivo del gobierno electrónico donde se indica que las entidades del Estado Peruano deben mejorar sus servicios empleando la tecnología de la información y comunicación - TIC fortaleciendo la interoperabilidad con el sector privado y la sociedad civil. El Decreto Legislativo N° 1412 que aprueba la Ley de Gobierno Digital y en el Reglamento de Organización y Funciones de la PCM aprobado mediante el Decreto Supremo N° 022-2017-PCM. A su vez, se sustenta en el Decreto Supremo N° 033-2019-PCM que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y que establece disposiciones para el desarrollo del gobierno digital, así como en el Decreto Supremo N° 118-2018-PCM, que declaró de interés nacional el gobierno digital, la innovación y la economía digital con enfoque territorial, para fortalecer la transformación digital en el país respecto a un gobierno digital efectivo que posibilite mejorar la transparencia en los procesos públicos.

En el marco de la Política N° 35 del Acuerdo Nacional, sobre Sociedad de la Información y Sociedad del Conocimiento, señala en el literal e) que el Estado fomentará la modernización del Estado, mediante el uso de las Tecnologías de la

Información y la Comunicación (TIC); se aprueba el D.L. 1412 “Ley de Gobierno Digital”, aplicable en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la Administración Pública. Con el objetivo de lograr el mejor funcionamiento del estado, y no para convertirse en un fin en sí mismo; ofreciendo una gestión transparente.

Reconocer la importancia de la alimentación en el bienestar y la salud de los trabajadores nombrados bajo el D.L. N°276, quienes son adultos mayores; de acuerdo a Decreto Supremo 116-2020-PCM, (2020) tienen restricciones de tránsito; resaltando la importancia de la alimentación en este grupo de población vulnerable, consiste en ingerir una variedad de alimentos que nos aporten los nutrientes necesarios para el buen funcionamiento del organismo, sin olvidar, por supuesto, las apetencias y gustos culinarios de las personas. Los menús deben atender también a las dietas con mayor incidencia (diabética, astringente, hipocalórica...), así como dar respuesta a las necesidades en materia de adaptación de texturas de los alimentos. En este sentido, lo que empezó siendo un servicio de comida se ha ido convirtiendo en algo mucho más complejo y comprometido con la sociedad.

La contextualización cultural analiza la diversidad cultural gastronómica del Perú, es un determinante de la alimentación en los trabajadores de la entidad, sumado a la distancia de las sedes de las ciudades y la cantidad minoritaria de trabajadores bajo la modalidad del D.L. 276 en las jefaturas zonales Tumbes, Cusco, Chiclayo, Trujillo, Piura, Tacna, Iquitos y Puno; han imposibilitado el contrato de proveedores alimentarios para todas sus sedes de forma equitativa el otorgamiento de la alimentación a sus trabajadores. El concepto de “Alimentación” necesita de un soporte sanitario y científico, y para ello es fundamental que el trabajador acceda a centros de alimentación con la presencia e integración de dietistas-nutricionistas, ya que estarán aportando a las diversas tipificaciones de la prescripción nutricional que presentan estos trabajadores. Un valor diferencial en esta cadena de servicio tan relevante para la población laboral, requiere que el trabajador acceda a la mayor diversidad posible de opciones en favor del cumplimiento de la prescripción dietética indicada que asegure un aporte a su salud; así asegurar el consumo de una alimentación laboral.

La seguridad alimentaria; la cual es definida por FAO, FDA, UNICEF, PMA y OMS (2018), como la circunstancia donde todas las personas tienen, en todo momento, accesibilidad física, social y económica a alimentos inocuos y nutritivos en cantidad

suficiente para satisfacer sus necesidades alimenticias y sin sacrificar sus preferencias en la diversidad de alimentos; con la finalidad de tener una vida activa y saludable. Con esta consideración, pueden definirse la seguridad alimentaria en la disponibilidad de alimentos, accesibilidad física y económica a estos alimentos, así como la utilidad de los alimentos y sostenibilidad en el tiempo.

El estudio se ha contextualizado socialmente, iniciando en la Constitución Política del Perú contempla a los trabajadores del sector privado en los artículos 22° a 29°, en el Capítulo II de su Título I, mientras que a los servidores y funcionarios públicos los regula en el Capítulo IV denominado “de la función pública” que comprende los artículos 39° al 42°. De este modo, la carrera administrativa es de naturaleza estatutaria, reglado por el derecho público y el derecho administrativo, entendido como un conjunto de normas que regulan la organización y actividad de la administración pública, así, normas como las leyes de carrera, presupuesto, control, remuneraciones y otras que tienen efectos en la relación del empleo público. El régimen privado, en cambio, es de naturaleza contractual y está regido por el derecho laboral.

Dentro del sector público se encuentra el régimen laboral al que se sujeta el personal de una entidad estatal, regulado por antonomasia por la Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público - Decreto Legislativo N° 276 y su reglamento, el Decreto Supremo N° 005-90-PCM. De manera excepcional, el personal de un organismo público puede ser contratado bajo el régimen laboral de la actividad privada, sujeto al Decreto Legislativo N° 728, cuando se autorice este tipo de contratación de manera expresa en una norma jurídica que regule la existencia de este organismo del Estado. Adicionalmente, a estos dos regímenes de contratación, existen otras formas de vinculación laboral, conocida como regímenes especiales, y en el año 2008, se insertó en nuestro ordenamiento jurídico laboral, una forma de contratación especial denominada Contratación Administrativa de Servicios, a través de la promulgación del Decreto Legislativo N° 1057.

De acuerdo a SERVIR, en la actualidad, existen 15 regímenes laborales en las entidades del Estado, entre generales y especiales lo que implica un desorden en la administración pública en la medida que cada régimen implica distintos derechos y deberes para los servidores públicos. Solo aquellos trabajadores nombrados que pertenezcan del D.L. 276; régimen laboral que solo está contemplada en el sector

público; solo esta modalidad contractual tiene como una condición laboral el beneficio de una alimentación por jornada laboral efectiva.

En el presente trabajo se realizarán entrevistas al personal del decreto legislativo 276, considerando que la gestión digital de otorgamiento de alimentos en la Superintendencia Nacional de Migraciones, nos da como **supuestos teóricos** que se tendrá una sola modalidad de entrega de esta condición laboral para todas las sedes donde se otorgó la tarjeta digital; la tarjeta digital es entregada en todas sedes de la Superintendencia donde laboran trabajadores con este tipo de régimen laboral; la accesibilidad a los alimentos se amplió con el uso de las tecnologías de información y comunicación, existe confiabilidad en la seguridad de la tarjeta, aumenta la facilidad para la adquisición de alimentos, que la recarga de tarjeta se realice de forma oportuna,

Por lo expuesto anteriormente, este estudio plantea el **problema general** ¿Cómo conocer el desarrollo de la gestión digital de otorgamiento de alimentos en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Perú 2020?, y ello conlleva a plantear **problemas específicos** ¿Cómo reflexionar sobre las sedes donde se implementó la gestión digital de alimentos? ¿Cómo establecer la accesibilidad a los alimentos con la tecnología de información y comunicación? ¿Cómo conocer la confiabilidad que tiene los trabajadores en la tarjeta digital? ¿Cómo describir la adquisición de alimentos con la tarjeta digital? ¿Cómo establecer el tiempo de respuesta que tiene la gestión digital del otorgamiento de alimentos?

La investigación se **justifica teóricamente** debido a que recurrió a la teoría general de sistemas, que es definida por Ramírez (2019) como una forma sistemática y científica de aproximarse y representar la realidad a través de sistemas que tiene un objetivo en común, tiene un diseño fenomenológico donde se estudió el significado de las experiencias de cada entrevistado en relación al tema de investigación. La **justificación práctica** de la investigación se da en beneficio de los trabajadores que laboran bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo N°276 y que pasaron a Migraciones bajo la Ley N°30518 (2017) con las mismas condiciones y beneficios que tenían en su entidad de origen. La **justificación metodológica**, la presente investigación ha cumplido con plasmar el rigor científico relacionado con el enfoque cualitativo presentado, para Bedregal, Besoain, Reinoso, y Zubarew, (2017) se consideró los criterios de fiabilidad, validez, adecuación epistemológica, confirmabilidad o reflexibilidad y la transferibilidad o aplicabilidad; el enfoque cualitativo requiere desarrollar instrumentos

de recolección de datos validados, este trabajo de investigación ha considerado ordenar, tabular y sistematizar los datos obtenidos, para luego analizar la información relevante en el tema de la gestión digital de otorgamiento de alimentos.

El problema planteado en la presente investigación lleva a plantear el **objetivo general** de analizar el desarrollo de la gestión digital del otorgamiento de alimentos en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Perú, 2020. Los **objetivos específicos** de reflexionar sobre las sedes donde se implementó la gestión digital de alimentos; establecer la accesibilidad a los alimentos con la tecnología de información y comunicación; conocer la confiabilidad que tienen los trabajadores en la tarjeta digital; describir la adquisición de alimentos con la tarjeta digital; Establecer el tiempo de respuesta que tiene la gestión digital del otorgamiento de alimentos.

El presente estudio de investigación se desarrolló en una coyuntura mundial excepcional debido a la pandemia mundial por el Covid-19, el Ministerio de Salud declara el estado de emergencia sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19, mediante el Decreto Supremo N°008-2020-SA el 11 de marzo en el Diario Oficial El Peruano con el objetivo de determinar las medidas de prevención y control para frenar la expansión del coronavirus en el territorio nacional.

El estado peruano declaró el estado de emergencia nacional, a través del Decreto Supremo N°044-2020-PCM (2020), esto implicó una acción excepcional adoptada por el Estado Peruano, ya que el estado de emergencia solo es declarado cuando la paz del país puede ser perturbada, por catástrofes o en circunstancias graves que pongan en peligro a toda la nación como enfermedades contagiosas, tal y como ocurre con el coronavirus, y otras circunstancias políticas. Esta medida excepcional conlleva a que el Gobierno, tenga un pleno total de poderes en todo el territorio; además, se sabe que algunos derechos pueden ser reducidos en intereses del bien común; algunos de estos derechos que podrían ser afectados son la libertad de tránsito, libertad de reunión, inviolabilidad de las comunicaciones e inviolabilidad del domicilio.

El Presidente de la República Martín Vizcarra, fue el que realizó la declaratoria de emergencia el 15 de marzo del presente, a causa de los primeros casos de COVID-19 registrados en el territorio peruano; inicialmente esta medida, también llamada estado de excepción, solo puede ser decretada por un período máximo de 60 días, pero está sujeta a prórrogas debido al desarrollo de la enfermedad en nuestro país

esta medida fue extendida hasta el 31 de julio a través del Decreto de Urgencia 116 (2020). A pesar de que el presidente está facultado a realizar esta declaratoria; es él que junto a su consejo de ministros deberá exponer ante el Congreso de la República sobre lo que lo llevó a tomar esta decisión y lo que implicó las medidas que adoptó frente a esta declaratoria.

El término de aislamiento social obligatorio decretado, significó que la población no debía movilizarse innecesariamente de sus hogares, con la finalidad de evitar la propagación de la enfermedad, las salidas de los sus hogares debieron ser para realizar actividades excepcionales que podrían seguir funcionando durante este período de tiempo; el gobierno central fue quien determinó las actividades que tendrían autorización de funcionamiento y las condiciones de este funcionamiento. Aunque esta medida inició con la aplicación a nivel nacional ha venido siendo modificada hasta llegar a un aislamiento focalizado para establecer el cerco geográfico donde la pandemia de la Covid-19 no haya sido controlada tales como las regiones de Arequipa, Ica, Junín, Huánuco, San Martín, Madre de Dios, Áncash algunos distritos de Cajamarca y Jaén. A pesar de la coyuntura mundial y a la que nuestro país no se ha mantenido ajeno la presente investigación se ha desarrollado con las exigencias que amerita la casa de estudios, en este caso la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo.

II. Método

Según Ceballos, Leydis y Rodríguez, Leandro (2020), la investigación utilizó un enfoque de investigación cualitativa dando la posibilidad de explorar el fenómeno de analizar la gestión digital de otorgamiento de alimentos en la Superintendencia Nacional de Migraciones de manera particular, que no podría explorar la investigación cuantitativa.

2.1 Tipo y diseño de investigación

El enfoque cualitativo utilizado según Martínez (2006), es el estudio de un todo integrado que trata de identificar la naturaleza profunda, la estructura dinámica de lo estudiado.

El diseño de la investigación fue fenomenológico; según Salazar (2020) la fenomenología la define como la búsqueda en conocer los significados que los individuos dan a su experiencia y lo importante es aprender el proceso de interpretación por el que la gente define su mundo y actúa en consecuencia.

El paradigma utilizado es interpretativo, ya que según Fuster (2019) la investigación describió e interpretó la esencia de la experiencia vivida por los participantes, estas experiencias recogidas son reconocidas por su significado e interpretación para las ciencias sociales

2.2 Escenario de estudio

El presente estudio se enmarca en la Superintendencia Nacional de Migraciones, en sus sedes donde los trabajadores del Decreto Legislativo 276 laboran; estas son la sede central y periférica de Lima y Callao; así como a nivel provincial incluirán las jefaturas zonales de: Tumbes, Cusco, Chiclayo, Trujillo, Piura, Tacna, Iquitos y Puno.

Mapa de Ubicación de Sedes de la Superintendencia Nacional de Migraciones



Fuente: perutelegraph.com

2.3 Participantes

El enfoque cualitativo utilizado en la investigación, llevo a cabo la participación de los trabajadores que laboran bajo el régimen del Decreto Legislativo N°276 y su reglamento aprobado bajo el Decreto Supremo 005-90-PCM; este tipo de régimen laboral se caracteriza por ser un régimen que es exclusivo del sector público, es el único que en el artículo 142 de su reglamento define alimentación, como referida a la que el servidor requiera durante la jornada legal del trabajo.

Los trabajadores del Decreto Legislativo N°276, que realizan sus labores en las sedes de Lima, recibieron sus alimentos bajo la modalidad tradicional de entrega, es decir, a través de un concesionario de alimentos que realizaba la elaboración de los alimentos

en su planta de producción, los envasa y traslada a la sede Breña para su distribución posterior a las sedes de Lima. Con lo cual, la calidad en la presentación y temperatura disminuía según la distancia de cada sede.

Los trabajadores del Decreto Legislativo N°276, que realizan sus labores en las sedes de Callao, también recibían sus alimentos bajo la modalidad tradicional de entrega, por su horario laboral estos trabajadores recibían tres tiempos de alimentación (desayuno, almuerzo y cena), el traslado es asumido por el proveedor. Debido a que el desayuno tipo caliente tendría que llegar durante un horario de madrugada, optaron por entregar un desayuno tipo envasado junto con el envío de la cena.

Los trabajadores del Decreto Legislativo N°276, que realizan labores en las distintas jefaturas zonales, no pudieron recibir sus alimentos de forma tradicional, debido a que ningún concesionario de alimentos postulo a una contratación con estas jefaturas, alegando la poca cantidad de trabajadores por cada sede sumado a lo accidentado de la ubicación de estas sedes. Después de agotar la modalidad tradicional se optó por enviar un monto de dinero en efectivo a un encargado de cada jefatura, este debía entregar a cada trabajador el monto indicado para su almuerzo, con la contraparte de que el trabajador debía entregar la boleta o factura debidamente llenada con las instrucciones emitidas por el área correspondiente; debido a que los restaurantes cercanos a las sedes jefaturales no cuentan con la formalización para un expendio de boleta o factura o el personal suele cometer errores en el llenado de estos documentos por la falta de práctica; esta modalidad tuvo muchas dificultades para mantenerse activa. Para la investigación se entrevistó a aquellos trabajadores que cumplieron con el requisito de pertenecer al sindicato que solicito la entrega de tarjetas digitales para sus afiliados a nivel nacional.

Los trabajadores representantes de la Oficina General de Recursos Humanos, tiene a cargo el cumplimiento de la entrega de alimentos a los trabajadores del Decreto Legislativo N°276 que laboran en la Superintendencia Nacional de Migraciones a nivel nacional; para lo cual, a través de un concesionario de alimentos ha logrado realizar la entrega de esta condición laboral a los trabajadores que laboran en las sedes de Lima y Callao; tiene a cargo al supervisión de este concesionario, y a pesar de realizar el cambio de concesionario no ha logrado mitigar las constantes quejas que se presentan en el servicio de entrega. La entrega de alimentos a los trabajadores del Decreto Legislativo N°276 que laboran en las jefaturas zonales, ha tenido más dificultades por lo

accidentado de la ubicación de las sedes y por la poca cantidad de trabajadores por sede jefatural, sin éxito alguno ante los reclamos suscitados.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación de otorgamiento de alimentación al personal del decreto legislativo N°276, se utilizará la técnica de la entrevista para la recolección de datos; según Guerrero-Castañeda; Menezes, y Ojeda-Vargas (2017); la entrevista se puede definir como un encuentro entre dos personas (entrevistador-entrevistado), un diálogo que permite a través del lenguaje aprehender un fenómeno, fuera de prejuicios, preconceptos, juicios de valor, categorizaciones o clasificaciones; siendo sin duda que es un diálogo abierto entre dos personas. La entrevista es por demás un método y una técnica a la vez.

El instrumento utilizado es el protocolo de entrevista semi estructurada que según Schettini y Cortazo (2016) denomina a la entrevista semi estructurada cualitativa de investigación; es donde se estimula al entrevistado para que exprese sus sentimientos, opiniones, significados, directamente relacionados con las categorías de la investigación, que tiene que ver con aspectos de su vida cotidiana, su trabajo, su familia, por lo que se busca que los entrevistados se constituyan como el centro de su propio discurso.

2.5 Procedimiento

Se realizó la entrevista a los trabajadores del decreto legislativo N°276, según Guerrero y otros (2017); el entrevistador es el propio instrumento que está dispuesto a escuchar, captar y convivir con el análisis del desarrollo de la gestión digital de otorgamiento de alimentos en la Superintendencia Nacional de Migraciones; este análisis será transmitida a través de los discursos de las personas (lenguaje). Esos discursos son rescatados por la misma persona respecto a una vivencia que ha sido experimentada por ella en un momento de su vida o bien en el presente y que ha codificado almacenándola en su conciencia, es decir, le ha dado significación. En esta investigación se rescata el discurso mismo ya procesado por la persona y que ha estructurado en base a lo que la percepción en estudio es por sí mismo.

Según Martínez (2020). Al terminar de aplicar el protocolo de entrevistas, se procede a la transcripción de los mismos, donde el entrevistador deberá realizar una transcripción

que asegure un buen proceso de categorización para elaborar clasificaciones significativas obteniendo datos significativos para la investigación (Anexo 5). La codificación que se elabore es definida como el proceso analítico por medio del cual se identifican los conceptos y se descubren en los datos sus categorías e indicadores cualitativos, para ello deberá analizar estos datos de manera minuciosa (frase por frase) (Anexo 6). La categorización es el proceso mediante el cual, se clasifica conceptualmente una unidad; esta categorización inicia con las categorías apriorísticas, para luego continuar trabajando con las categorías emergentes (Anexo 7).

2.6 Método de análisis de información

Tratamiento de la Información

Según Ruiz (2017), la investigación cualitativa es la paradoja del análisis de la información, aunque habitualmente son pocas las personas a quienes se estudia, la cantidad de información obtenida es muy grande. La investigación tuvo como escenario las sedes de la Superintendencia Nacional de Migraciones, esta es una institución pública adscrita al Ministerio del Interior. En el año 2012 contaba con 13 jefaturas zonales además de las sedes de Lima y Callao, desde esa fecha ha venido incrementando sus sedes de atención al público en Lima, Callao y jefaturas zonales, llegando a tener al año 2020 un total de 23 oficinas a nivel nacional.

La investigación realizó entrevistas a los trabajadores del D.L. 276, que realizan labores en las sedes de Lima, Callao y las jefaturas zonales de: Tumbes, Cusco, Chiclayo, Trujillo, Piura, Tacna, Iquitos y Puno. Asimismo, se realizó entrevistas a los representantes de la oficina general de recursos humanos. Una vez terminada la entrevista, se procedió a realizar la transcripción de las entrevistas para realizar el análisis de los mismos.

Los entrevistados se mostraron dispuestos (as) a brindar información para analizar el desarrollo de la gestión digital de otorgamiento de alimentos en la Superintendencia Nacional de Migraciones. Al término de las entrevistas se procedió a transcribir en formato Word las entrevistas, para identificar a los informantes sin vulnerar su anonimato se procede a codificar a los sujetos informantes.

Los datos de la transcripción de las entrevistas fueron ingresados a una matriz de codificación de datos, para poder identificar las categorías prioritarias y emergentes, las

cuales posteriormente serían analizadas para obtener los resultados de la presente investigación.

El análisis de los datos obtenidos para la obtención de los resultados fue a través de la triangulación que según Alzás, Casa, Luengo, Torres y Verissimo (2016), concibe la triangulación no sólo de métodos, sino también considerando la variedad de datos, personas que investigan el fenómeno, teorías y metodología. Se debe agregar que la triangulación es precisamente poder alternar planteamientos distintos para abordar el mismo problema, controlando así y elevando el nivel de calidad de sus conclusiones, pero la triangulación se aplicó en el diseño y desarrollo de la investigación, sino también en la fase de elaboración de las conclusiones. La triangulación utilizada fue la metodológica, donde la utilización de distintos métodos se organiza para la captura de un mismo objeto de la realidad social, esta estrategia pretende, reforzar la validez de los resultados, mediante la convergencia o divergencia de los resultados obtenidos en cada uno de los métodos empleados.

Mapeamiento

Según Armas (2020), el mapeamiento ubica a la investigación en su contexto, se categoriza y de manera específica se interactúa, es decir un panorama completo de los rasgos más relevantes del objeto de estudio. El mapeo de esta investigación se focalizó en nueve sedes donde laboran el personal del Decreto Legislativo N°276 de la Superintendencia Nacional de Migraciones, estas sedes son Lima, Callao, Tumbes, Cusco, Chiclayo, Trujillo, Piura, Tacna, Iquitos y Puno; en todas las sedes mencionadas los trabajadores del Decreto Legislativo N°276 reciben alimentación como condición de trabajo.

La entrega de alimentos al personal del Decreto Legislativo N°276, se dio anteriormente con diferentes modalidades según la ubicación de la sede donde laboraban los trabajadores, generando desigualdad y por ende quejas por parte de los trabajadores con respecto al otorgamiento de alimentos. Por lo que se formuló la implementación de la tarjeta digital de alimentos, indujo a consultar ¿Es mucho más fácil adquirir alimentos con la tarjeta digital?, ¿Dispone de puntos de venta donde pueda adquirir los alimentos con la tarjeta digital?, ¿Es confiable el uso de la tarjeta digital?, ¿Cuáles son las sedes donde los trabajadores del D.L. 276, recibieron tarjeta digital?, ¿Percibes si la entrega de alimentos se realiza en una fecha oportuna?, ¿Sabe Ud. cuál es el propósito del

cambio de modalidad tradicional a la tarjeta digital en la entrega de alimentos?; estos cuestionamientos llevaron a la pregunta de la investigación ¿Cómo conocer el desarrollo de la gestión digital de otorgamiento de alimentos en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Perú 2020? La pregunta de la investigación, llevo a la formulación del objetivo que es analizar el desarrollo de la gestión digital del otorgamiento de alimentos en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Perú, 2020; el cuál desprende los objetivos específicos del estudio.

Para la resolución al cuestionamiento planteado en la investigación, se eligió un enfoque de investigación cualitativo, ya que nos permite estudiar un fenómeno que Salazar (2020) indica como la propia experiencia de los trabajadores que forman parte de objeto de estudio. Para recoger los datos necesarios se aplicó el protocolo de entrevista a trabajadores del Decreto Legislativo N°276; dos que prestan labores en Lima y Callao, dos que prestan labores en jefaturas zonales; y dos representantes de la oficina general de recursos humanos.

Rigor Científico

Según Espinoza (2020), El rigor científico se materializa en gran medida en el manejo acertado que se haga de la información, que transcurre por diferentes momentos: planificación, recolección, procesamiento y análisis, contribuyendo así a la garantía de la calidad de los datos, su representatividad, fiabilidad y validez.

El rigor metodológico en la investigación, expone algunos criterios que permiten evaluar el rigor y la calidad científica en estudios cualitativos a través de la; fiabilidad, validez, adecuación epistemológica, confirmabilidad y la transferibilidad. Mismos que resalta dependerán de la integridad, capacidad de reflexión y pensamiento crítico del investigador

La fiabilidad de la investigación está dada, en la posibilidad de obtener similares resultados en diferentes investigaciones con el mismo propósito, pero de forma independiente; por ello la réplica del estudio garantiza la veracidad de los resultados.

La validez de la investigación procede de la recolección de datos, el abordaje interpretativo que se hace de ellos desde diferentes perspectivas, la sistematización, el cuidado en la revisión de los resultados y el acervo científico, teórico e investigativo que posea el investigador, brindan seguridad y validez a los hallazgos.

La adecuación epistemológica, no es más que, la correspondencia entre el problema científico a estudiar que es analizar el desarrollo de la gestión digital de otorgamiento de alimentos y las teorías existentes que se utilizan para la comprensión y análisis de este fenómeno a investigar

La confirmabilidad o reflexibilidad, también conocida como, objetividad o neutralidad, consiste en la veracidad de las descripciones como garante de los resultados. Por lo que, la investigación confirma la autenticidad de la información registrada y se sujeta a la posibilidad de que otros investigadores puedan confirmar dicha autenticidad mediante entrevista a los participantes y visitas al campo de estudio.

La transferibilidad o aplicabilidad, está dada, en la posibilidad de transferir los resultados obtenidos en el proceso investigativo a otros contextos y escenarios, aunque se torne difícil dada su complejidad por lo singular de los contextos. La mejor forma de lograr la aplicabilidad o transferencia de una investigación es la descripción detallada y completa lo más apegada a la realidad de las características del fenómeno, participantes y contexto de la investigación. Esta descripción facilita el cotejo con otros estudios para determinar lo común y lo particular entre ellos.

Se considera que la presente investigación cumple con el rigor científico esperado, pues, los supuestos teóricos consultados poseen validez científica y actualidad. Asimismo, el método del análisis cualitativo se ha aplicado en todas sus etapas: la categorización y la codificación de datos.

2.7 Aspectos éticos

En la presente investigación, los participantes de las entrevistas realizadas fueron informados de los datos consignados serán utilizados y administrados en completo anonimato. El anonimato de los participantes protege y respeta la identidad de los participantes.

Se informa a los participantes, que su aporte ayudará a recopilar la información adecuada y actual sobre el conocimiento de las categorías de estudio en la población de la presente investigación. La información recopilada de las entrevistas, tiene un tratamiento confidencial por la autora, dando el respaldo a lo informado a los participantes.

III. Resultados

Para la obtención de los resultados del presente trabajo de investigación donde se estudia conocer el desarrollo de la gestión digital en el otorgamiento de alimentos en la Superintendencia Nacional de Migraciones, se recogió la información con la técnica de entrevista semiestructurada; estos resultados se describen a continuación:

Descripción de la recolección de datos cualitativos

La muestra estuvo conformada por trabajadores del Decreto Legislativo N°276 que realizan labores en la Superintendencia Nacional de Migraciones; así se aplicó el protocolo de entrevista descrito en la presente investigación.

Para la aplicación del protocolo de entrevista se contactó a los posibles entrevistados, se les manifestó el objetivo de la entrevista y lo valiosa que es la información que brinden para el estudio.

Con el consentimiento informado de los trabajadores se recogió la información de dos trabajadores representantes de las sedes de Lima y Callao; más dos trabajadores representantes de las jefaturas zonales de Tumbes, Cusco, Chiclayo, Trujillo, Piura, Tacna, Iquitos y Puno; y dos trabajadores representantes de la oficina general de recursos humanos.

La recolección de datos tuvo dificultades, debido a la declaratoria del estado de emergencia que atraviesa el país por motivos de la pandemia de Covid-19; para la realización de estas entrevistas se utilizaron entre uno y tres medios tecnológicos por cada entrevista realizada.

Reducción de datos y generación de categorías

Codificación

Al momento de ordenar la información recolectada, se procedió a codificar a los participantes sin vulnerar el anonimato de su identidad. Para ello se estableció una codificación por cada participante.

Categorización

De cada entrevista realizada, se procedió a elaborar la matriz de codificación, donde se identificó las respuestas por su grado de similitud, y estos a su vez con las subcategorías; este proceso se evidencia en el anexo N° 05 Matriz de Categorización

Comparación, relación y clasificación de las categorías. Surgimiento de las primeras conclusiones.

Se presenta los resultados de la investigación.

Categoría 1: Gestión digital.

Sub categoría: Propósito del cambio de modalidad tradicional a la gestión digital en la entrega de alimentos

Ante la pregunta: ¿Sabe Ud. cuál es el propósito del cambio de modalidad tradicional a la tarjeta digital en la entrega de alimentos? Explique. De los entrevistados, se representan algunas respuestas de lo que manifestaron:

El propósito de la tarjeta digital es mayor igualdad entre todos al momento de la entrega de alimentos, porque antes nos llegaban almuerzos diferentes a las sedes y el proveedor cobraba según la distancia de la sede. Y esa diferencia en el costo no se reflejaba en nuestra comida; será para la movilidad del proveedor. En cambio, ahora con la tarjeta digital se ha uniformizado en el mismo monto, a la misma hora, sin diferencia en donde esté ubicada nuestra sede. (C5, resultado de la entrevista realizada el 22 junio 2020)

El motivo principal para el cambio es uniformizar la entrega para todos, en el presupuesto, que variaba según la sede donde trabajabas, en la fecha que nos entregaban, porque antes los de provincias éramos los olvidados o los últimos en recibirlos, igualar las condiciones de recibir los alimentos, y con todo eso evitar las quejas que siempre manifestábamos por la igualdad para todos. Ahora reclamamos que esta tarjeta sea entregada a todos los compañeros porque todos somos del decreto legislativo 276. (P6, resultado de la entrevista realizada el 21 junio 2020)

De acuerdo a lo expuesto los entrevistados coinciden en que la problemática presentada en la entrega de alimentos de forma tradicional es de conocimiento de todos los trabajadores, cuya solución es atribuida al cambio digital. Mientras que este cambio es la solución a las quejas de los trabajadores Los entrevistados tuvieron la diferencia en sus manifestaciones relacionada con que la tarjeta digital es la solución a las quejas presentadas, mientras que para el personal de recursos humanos esta tarjeta significa uniformizar la administración de esta entrega de alimentos a nivel nacional. La interpretación de las respuestas recogidas es que la gestión digital de otorgamiento de alimentos permite uniformizar la forma de administración a nivel nacional de este otorgamiento; optimizando el presupuesto asignado para esta finalidad sin alterar el

monto asignado a cada trabajador D.L. 276 por el concepto de alimentos y cumplir con la condición laboral que estos servidores públicos tienen. Según la Ley N°27658 (2002) Ley Marco de Modernización del Estado, se declaró al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado Democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano. Decreto Supremo en el Decreto Supremo 005-90-PCM (1990) Aprueban el reglamento de la carrera administrativa donde define el otorgamiento de alimentación, como referida a la que el servidor requiera durante la jornada legal del trabajo.

Ante la pregunta: ¿Cuáles son las sedes donde los trabajadores del D.L. 276, recibieron tarjeta digital? Explique. De los entrevistados, se representan algunas respuestas de lo que manifestaron:

Aquí en Lima, todos tenemos tarjeta, pero en provincia existen algunos compañeros que aún no han recibido la tarjeta, ojalá pronto le puedan dar porque es un derecho que todos hemos ganado por los años que tenemos trabajando y me parece injusto que no todos tengan la tarjeta. Además, con lo poquito que nos pagan, nos deberían dar sin mirar nuestra asistencia porque es nuestro derecho y no debemos esperar al sindicato. Estaremos luchando para que a todos los compañeros le llegue su tarjeta. (L2, resultado de la entrevista realizada el 16 junio 2020)

Existe un malestar porque en provincia no todos tenemos la tarjeta digital, sin embargo, la tarjeta hizo que la entrega de alimentos se realiza de manera uniforme para todos los que estén en Lima o en provincia, ya no hay diferencias en la cantidad, la fecha o por la ubicación de la sede donde trabajamos. Como compañeros hemos solicitado a los sindicatos que se pongan de acuerdo y puedan pedir la tarjeta digital para todos. (P4, resultado de la entrevista realizada el 19 junio 2020)

De acuerdo a lo expuesto los entrevistados todos los entrevistados coinciden en que las sedes ubicadas en Lima y Callao recibieron las tarjetas digitales de alimentos. Los entrevistados mencionaron que no todos los trabajadores D.L. 276 que realizan labores en las diferentes jefaturas zonales, incluidas las jefaturas zonales de estudio como Tumbes, Cusco, Chiclayo, Trujillo, Piura, Tacna, Iquitos y Puno, que a pesar de cumplir las mismas funciones y tener las mismas condiciones laborales no recibieron la tarjeta digital de alimentos al no cumplir una afiliación gremial, hecho que crea un malestar en el clima laboral de estos trabajadores. Según Villaseca (2014) la tecnología para el

otorgamiento de alimentos que le entregaron a los servidores, facilita la uniformidad de las experiencias de los consumidores en la adquisición de bienes.

Categoría 2: Tecnologías de la Información y Comunicación.

Sub categoría: Accesibilidad a los alimentos con la tecnología de información y comunicación.

Ante la pregunta: ¿Dispone de puntos de venta donde pueda adquirir los alimentos con la tarjeta digital? Explique. De los entrevistados, se representan algunas respuestas de lo que manifestaron:

Al principio tenía que buscar los restaurantes que tenían el sistema de la tarjeta para poder comer porque los restaurantes cercanos a la sede no todos tenían ese sistema, pero al poco tiempo los restaurantes ya tenían el sistema para pasar la tarjeta. Además, en los cumpleaños podemos elegir dónde ir a comer todos juntos, porque podemos pasar la tarjeta en cualquier lugar como una pollería. Y la compra de la torta podemos alternarnos y pagarla con la tarjeta. O cuando salgo de comisión a cualquier lugar puedo almorzar. (L2, resultado de la entrevista realizada el 16 junio 2020)

Aquí hay muchos lugares donde usar la tarjeta digital, no tenemos problemas con los lugares de venta, porque hay variedad y no están centralizados en un solo lugar; así que podemos elegir el más cercano a la sede o a nuestro domicilio. Con la tarjeta ha aumentado la variedad para elegir los alimentos. (P6, resultado de la entrevista realizada el 21 junio 2020)

De acuerdo a lo expuesto los entrevistados coinciden al indicar que tienen muchos puntos de venta de alimentos donde pueden pagar por estos alimentos con la tarjeta digital. Según Marquéz (2019) la accesibilidad por el grado de usabilidad del producto tecnológico otorgado, utilizando sus características y capacidades para lograr una meta concreta en un contexto específico. La accesibilidad también contempla la correcta interacción del servidor público con la tecnología de información y comunicación.

Sub categoría: Confiabilidad en la tarjeta digital de alimentos

Ante la pregunta: ¿Es confiable el uso de la tarjeta digital? Explique. De los entrevistados, se representan algunas respuestas de lo que manifestaron:

La tarjeta me da confianza su uso, porque me llegó en un sobre cerrado, con una clave secreta, además se usa igual que una tarjeta bancaria. Parece bastante confiable, he podido ver los movimientos y saldo en el teléfono, hasta el momento no he tenido ningún inconveniente. (C5, resultado de la entrevista realizada el 19 junio 2020)

La tarjeta se hace confiable porque para usar la tarjeta es necesario saber la clave secreta; eso ofrece un respaldo de seguridad ante la pérdida o robo de la tarjeta. Además, al poder visualizar los movimientos de la tarjeta en el instante que se ingrese al aplicativo o la página web de la tarjeta hace que sea confiable su uso. (P4, resultado de la entrevista realizada el 19 junio 2020)

De acuerdo a lo expuesto los entrevistados coinciden en afirmar la confiabilidad de la tarjeta digital de alimentos, porque sus características de seguridad son muy similares a la tarjeta bancaria. Esta confiabilidad también responde a que los trabajadores pueden visualizar en línea sus abonos, movimientos, saldos y ante un robo o pérdida se dispone de un call center para bloquear o realizar las principales gestiones relacionadas con su tarjeta digital de alimentos; cumpliendo con la normativa de seguridad vigente. Según lo indicado por la Resolución Ministerial N°004-2016-PCM (2016) Aprueba NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2ª Edición.

Sub categoría: Adquisición de alimentos con tarjeta digital de alimentos

Ante la pregunta: ¿Es mucho más fácil adquirir alimentos con la tarjeta digital? Explique. De los entrevistados, se representan algunas respuestas de lo que manifestaron:

La tarjeta ha evitado muchas dificultades para adquirir nuestros alimentos, porque había que buscar las boletas y a veces tenían repasado el lapicero o no se notaba las letras muy bien o puso mal el nombre de migraciones, todo eso hacía que nos rechacen las boletas y no nos pagaban los alimentos. Ahora con la tarjeta digital puedo comprar cualquier alimento y en cualquier lugar y no tengo problemas. (P4, resultado de la entrevista realizada el 19 junio 2020)

Antes nos daban la comida lista en el trabajo, pero el problema es que tenías que estar temprano para no demorar en la cola, a veces por trabajo no podíamos salir dentro del horario y eso hacía que nuestra comida este fría y no podías calentar porque el envase era de plástico y cuando salías de comisión no podíamos llevar la comida o cuando volvías de comisión casi al final del turno la comida se malograba. Ahora que tenemos tarjeta digital, ya no tengo ese problema porque elijo donde comer, lo que deseo comer y la hora de comer. (L2, resultado de la entrevista realizada el 16 junio 2020)

De acuerdo a lo expuesto los entrevistados coinciden en que es mucho más fácil adquirir alimentos con la tarjeta digital, permite la elección del horario y la forma de

adquisición de sus alimentos, estas empresas también están acordes con la modernización. Según Villaseca (2014) las tecnologías de información, ha exigido que las empresas planifiquen y entreguen una experiencia relevante a sus clientes actuales y potenciales, así como modificar y alinear su plan de marketing y ventas para atender a estas nuevas realidades.

Sub categoría: Tiempo de respuesta de la gestión digital en el otorgamiento de alimentos

Ante la pregunta: ¿Percibes si la entrega de alimentos se realiza en una fecha oportuna? Explique. De los entrevistados, se representan algunas respuestas de lo que manifestaron:

La fecha en la que nos recargan la tarjeta es la misma para todos, eso se ha uniformizado y los de provincia no son los olvidados o los últimos en recibir sus alimentos. Las recargas son al iniciar el mes, y son de acuerdo a los días que nos debe tocar trabajar; si en caso faltamos por algún motivo nos descuentan en la próxima recarga; pero no ocasiona que varíe la fecha de tu recarga. (P6, resultado de la entrevista realizada el 21 junio 2020)

Las recargas se han realizado dentro de los plazos establecidos, estos plazos son muy estrictos porque están estipulados dentro de las especificaciones técnicas que el proveedor de las tarjetas tiene. Si el proveedor no cumple con el plazo indicado supone una penalidad bastante alta. Y el área usuaria tampoco se retrasa en el pedido porque supone una sanción administrativa. Al tener una gestión digital se ha uniformizado las modalidades de entrega, los costos; eso ha conllevado a que la entrega llegue a los trabajadores de manera simultánea y establecida por el área usuaria. (R1, resultado de la entrevista realizada el 19 junio 2020)

De acuerdo a lo expuesto los entrevistados coinciden la recarga de tarjetas se realiza en la misma fecha para todos, y al ser a inicios de mes, se percibe como una respuesta oportuna, optima y de forma uniforme. Según Quiros (2016) la eficiencia, puede definirse como el uso de la tecnología en la absolución de la problemática presentada, sin olvidar que debe utilizarse de manera responsable y racional, alcanzando el objetivo propuesto en el menor tiempo posible y sin alterar el presupuesto asignado para este fin.

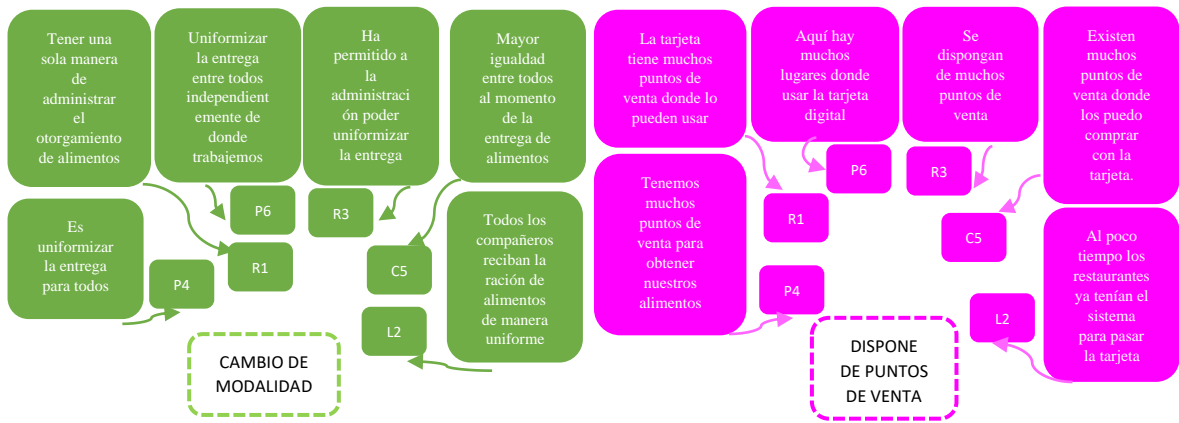


Figura N°1:
Organizador de la fisonomía grupal (elaboración propia)

IV. Discusión

Lo que respecta al objetivo general planteado de analizar el desarrollo de la gestión digital del otorgamiento de alimentos en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Perú, 2020; este otorgamiento tiene como finalidad dar cumplimiento a una condición laboral exclusiva para los trabajadores bajo el régimen del Decreto Legislativo N°276, establecida en el Decreto Supremo 005-90-PCM, (1990), norma que establece que la entidad empleadora dará cumplimiento a lo aprobado en el citado reglamento de la carrera administrativa donde define el otorgamiento de alimentación durante la jornada legal del trabajo.

La gestión digital busca aportar a cumplir con la normativa existente que declara que el Perú está encaminado a la modernización de su estado, con la finalidad de construir un estado democrático, descentralizado y al servicio de la ciudadanía, según la Ley N°27658 (2002) Ley Marco de Modernización del Estado. En la modalidad anterior de entrega de esta condición laboral se tenía hasta tres maneras diferentes e independientes de entrega de alimentos, todos ellos divididos principalmente por la ubicación geográfica donde el trabajador cumplía sus labores, y a ello se sumaba la imposibilidad de otorgar la ración alimentaria al trabajador cuando tenía que cumplir labores en comisión de servicio o el horario de refrigerio no coincidía con la entrega de alimentos. Estos hechos anteriores al cambio hicieron que el gasto presupuestario sea deficiente y obtuviera un porcentaje considerable de insatisfacción con las modalidades de entrega.

Las expresiones de los entrevistados podrían concluirse en que la gestión digital del otorgamiento de alimentos permitió uniformizar de forma moderna y equitativa a nivel nacional la forma de gestionar la administración de estos recursos, con los logros de resultados en un tiempo menor, aumentando la eficiencia del presupuesto asignado. En relación con Tirenti (2019) indica que un gobierno digital hace uso de las tecnologías de comunicación e información en favor de acrecentar la transparencia de la administración gubernamental y a su vez viabiliza el control interno y externo de la mencionada gestión, en esta premisa el estado impone la obligatoriedad de contar con un portal de transparencia de acceso público a todas las entidades.

Para Lizardo (2018) el Perú al pertenecer al grupo de los países de América Latina fue necesario que dictamine normativas para estimular y reglamentar las direcciones a seguir para llegar a ser un gobierno digital, disminuyendo así la imagen de un gobierno corrupto y brindar a la ciudadanía la imagen del esfuerzo que realiza por cambiar y

mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, aunque el camino hacia el objetivo trazado aún no ha sido recorrido ni al cincuenta por ciento, se tiene la expectativa que cada vez las iniciativas realizadas tengan el impacto trazado y la sostenibilidad en el tiempo.

La entidad donde se realizó el estudio, es una entidad autónoma relativamente joven, aunque se mantiene adscrita al Ministerio del Interior, goza de autonomía en su gestión y organización; desde su creación según el Decreto Legislativo N°1130 (2012), se ha venido innovando frecuentemente para poder dirigir las políticas migratorias internas en favor del control y garantía de la seguridad interna frente al tránsito de extranjeros por el país; en ese lineamiento ha implementado múltiples sistemas tecnológicos para poder encaminar a una modernización permanente de cada proceso, debido a que sus principales usuarios son extranjeros que exigen una tramitación moderna y eficiente aunque no sea igual a sus países desarrollados de dónde vienen muchos; pero por lo menos sea similar o se mejore frecuentemente en cada visita a nuestro país; hecho que también añoran los peruanos que residen en el extranjero y viene a nuestro país después de muchos años, y se enorgullecen de encontrar mejoras en cada visita que realizan.

Con respecto al primer objetivo específico de reflexionar sobre las sedes donde se implementó la gestión digital de alimentos, las expresiones de los entrevistados coincidieron en que el total de los trabajadores del Decreto Legislativo N°276 que prestan labores en las sedes ubicadas en todo Lima y Callao, les fue entregada la tarjeta digital de alimentos; en concordancia con Ballester (2019) la tecnología no tiene limitado acceso a funcionarios públicos, sino que busca ser de alcance al cien por ciento de población sin estigma de edad o cargo público que ejerza dentro de la entidad, sin suponer un costo por su uso; pero la iniciativa de los cambios aún son pocos y limitados, por el temor al fracaso o la poca adaptabilidad de los usuarios finales.

Sin embargo, no todos estos servidores públicos que realizan labores en las diferentes jefaturas zonales, incluidas Tumbes, Cusco, Chiclayo, Trujillo, Piura, Tacna, Iquitos y Puno, cumpliendo las mismas funciones y con las mismas condiciones contractuales no recibieron la tarjeta digital de alimentos por incumplir con una afiliación gremial. Se debe tener en cuenta que todos los trabajadores del mencionado régimen laboral fueron transferidos de la forma permanente de la ex Dirección General de Migraciones y Naturalización del Ministerio del Interior, a la actual Superintendencia Nacional de Migraciones a través de la Ley N°30518 que aprobó la Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2017, que dispone en la Sexagésima Sexta Disposición

complementaria y Final de Presupuesto para el año fiscal 2017, que los mencionados trabajadores pasan manteniendo su régimen laboral de origen y los beneficios que actualmente viene recibiendo, dentro de los cuales se incluía la ración alimentaria.

Con respecto al segundo objetivo específico de establecer la accesibilidad a los alimentos con la tecnología de información y comunicación, de acuerdo a lo expresado por los entrevistados coincidieron en confirmar la disponibilidad de una diversidad de puntos de venta que aceptan el pago de los alimentos adquiridos con la tarjeta digital. Debido a la diversidad cultural de nuestro país y los diferentes estratos sociales dentro de una misma zona geográfica, era importante que la accesibilidad a los alimentos no se encuentre limitada por pretender usar tecnología en su adquisición. Según Marquéz (2019) la tecnología de información y comunicación parte de su eficiencia es poder establecer una acción recíproca con el acceso y cumplir con el objetivo para el cual fue creado o para lo cual se pretender utilizar la tecnología.

La diversidad geográfica que tiene el Perú, ha conllevado a una exquisita gastronomía reconocida a nivel mundial, ganando muchos premios a nivel internacional. Sin embargo, esto llevo al fracaso de las modalidades de entrega de alimentos que anteriormente fue probados porque no se tomó en cuenta la diversidad autóctona de los alimentos y por ende su cambio en la transformación de los mismos para su población local. Por ello, para FAO (2018) la accesibilidad a los alimentos forma parte de las cuatro dimensiones de la seguridad alimentaria; la cual interactúa de manera compleja con múltiples aspectos propiamente alimentarios como lo expuesto y sumado a las múltiples fusiones que se han venido dando con la intervención de influencia de la cocina internacional en platos propiamente típicos, para poder alcanzar satisfacer a muchos más extranjeros que visitan nuestro país en busca de conocer no solo la octava maravilla del mundo el Complejo Arqueológico de Machupichu, sino en búsqueda de probar toda la riqueza culinaria que viene disfrutando nuestra comida peruana.

La alimentación no solo se puede ver influenciada por sus insumos o preparaciones sino también por el uso de tecnologías en su procesamiento o adquisición, por ello para el caso de estudio de la presente investigación, la implementación tecnológica en la alimentación de los trabajadores al inicios, no era concebible por lo complejo que es la alimentación propiamente dicha, por ello se optó por elegir una tecnología que no interviniera directamente en los alimentos, sino en la forma de entrega del presupuesto asignado para esta materia, según Pomasunco (2019), la influencia directa de las

tecnologías de información y comunicaciones sobre la administración pública son altamente influyente en el objetivo trazado.

La elección realizada para modernizar el proceso de entrega presupuestaria a los trabajadores para la adquisición de sus alimentos, ha venido teniendo una respuesta positiva, pero los trabajadores que laboran en recursos humanos han visto con satisfacción igualmente que Ormeño y Valdez (2019); la transformación digital en su entidad ha brindado frutos al esfuerzo que realizan en cumplimiento de sus funciones, además que la entidad ha visto reflejado la eficiencia del presupuesto que asigna para esta tarea, y la motivación que ha causado en los trabajadores que han recibido la tarjeta digital de alimentos. Aunque no podemos dejar de lado que aún falta ajustar el hecho de que algunos trabajadores no han recibido esta tarjeta en provincia y eso puede haber eclipsado el clima laboral entre estos trabajadores, y es en favor de ellos que se debe mejorar este aspecto para mejorar su calidad de vida laboral, social y económica.

La meta de entregar a cada uno de los trabajadores a nivel nacional sus alimentos de forma integral en concordancia con su estado de salud, en virtud de fortalecer su desempeño laboral, la tecnología debe ser permanentemente monitoreada y puesta en concordancia con los avances tecnológicos que constantemente se encuentran en innovación, por ello debemos tener presente lo que mencionado por Marcovecchio (2019) los instrumentos de calidad deben ser clasificados y utilizados para superar la calidad de datos ingresados, ya que se tiene la expectativa aumentar la cobertura de esta tecnología a los trabajadores que aún no recibieron la tarjeta y ello no debe afectar el alcance de la meta a la que se quiere llegar, la cual es la satisfacción total de la gestión digital de este otorgamiento.

Con respecto al tercer objetivo específico de conocer la confiabilidad que tienen los trabajadores en la tarjeta digital, de acuerdo a lo expresado por los entrevistados afirmaron su confiabilidad en la tarjeta digital, esta atribuida a que el sistema de seguridad, es similar a una tarjeta bancaria habitual, dentro de lo que más resaltaron es el servicio de call center las 24 horas para realizar el bloqueo o realizar las principales gestiones relacionadas con su tarjeta digital de alimentos. Según lo indicado por la Resolución Ministerial N°004-2016-PCM (2016) Aprueba NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2ª Edición, las tecnologías utilizadas que involucren información sensible y/o información que involucre la seguridad de una persona, debe

cumplir estrictamente la normativa de seguridad vigente. Según Soto (2019) el Sistema Electrónico de Adquisiciones y Compras del Estado (SEACE) verificara que el proveedor contratado para el otorgamiento digital de alimentos, cumpla con la normativa de seguridad expresada anteriormente, así disminuye los casos de corrupción y transparenta la calidad del gasto público y hasta un ahorro significativo de los recursos financieros. Además, asegura que las posibles faltas a lo contratado puedan ser penalizado con multas o llegar incluso a terminar el contrato por incumplimientos estipulados en las especificaciones técnicas.

Con respecto al cuarto objetivo específico describir la adquisición de alimentos con la tarjeta digital, los entrevistados indicaron que es mucho más fácil adquirir alimentos con la tarjeta digital, ya que esta tarjeta permite la elección del horario y la forma de adquisición de sus alimentos; ello referido principalmente que muchos salen de comisión a cumplir labores fuera del local principal y ello genera inconvenientes con la ración alimentaria, porque las comisiones pueden ser indicadas para llevarse a cabo en lugares muy lejanos a la sede y/o lapsos de tiempo largos que puedan llevar a ocupar casi la totalidad del turno laboral, en algunos casos incluir horas extras. En concordancia con Lizardo (2018) la modernización de esta entrega era imperante para poder garantizar que los trabajadores no se vieran afectados en su alimentación por el cumplimiento de funciones,

En la actualidad cuando el trabajador sale de comisión de servicios suele encontrar un lugar cercano de expendio de alimentos; pero su adquisición se veía afectada por que no podía acceder a ellos a menos que tuviera que hacer uso de sus propios peculios. con el cambio el trabajador puede acceder a las diversas empresas que expenden alimentos envasados, congelados, pre elaborados, elaborados de consumo directo, entre otros, se mantiene acordes con la modernización de la época, pero se debe mantener la exigencia de las normas vigentes para poder asegurar que la elección hecha sea por alimentos seguros. Para ello, se tiene en vigencia la Resolución Ministerial 822-2018-MINSA (2018) Aprueban la NTS N°142-MINSA/2018/DIGESA, Norma Sanitaria para Restaurantes y Servicios Afines, define cadena alimentaria en el restaurante o servicio a fin como fases o etapas que abarcan los alimentos desde la adquisición hasta el consumo final; el trabajador tiene la facilidad de elegir los alimentos que cumplan la normativa mencionada.

El trabajador no debe dudar en poder reclamar ante una sospecha de haber adquirido un alimento inseguro, ya que las normas vigentes han previsto poder atender este tipo de casos. Según Pizango e Higuera (2018), toda alimento dirigido para el consumo humano procesados o semi procesados están sujetos a una vigilancia sanitaria, que implica la rastreabilidad del origen del lote registrado, inspecciones a las plantas de fabricación, monitoreo de la cadena de comercialización del producto y verificación de antecedentes de denuncias con respecto al mismo lote de producción, los responsables de los puestos de ventas están obligados a colaborar con las autoridades competentes; esta vigilancia sanitaria es realizada por profesionales especializados en el rubro formando el equipo multidisciplinario que tendrá a su cargo esta importante misión, ya que la irresponsabilidad en el cumplimiento de esta vigilancia podría llevar al consumidor final a una enfermedad o intoxicación por alimentos inseguros.

Con respecto al quinto objetivo específico para establecer el tiempo de respuesta que tiene la gestión digital del otorgamiento de alimentos, los entrevistados expresaron que la recarga de tarjetas se realiza en el mismo día calendario para todos, la fecha establecida para esta recarga obedece al cumplimiento de las especificaciones técnicas que el área usuaria remitió a la oficina de administración y fianzas para que pudiera hacer la contratación del proveedor de estas tarjetas; y uno de los plazos establecidos son las fechas de solicitud de recargas y el tiempo con el que cuenta el proveedor para poder realizar la recarga; y en caso de retraso se somete a amonestaciones o penalidades que también se especifican en las bases integradas del procesos de adjudicación.

El establecimiento de plazos para la ejecución de la gestión ha conllevado que las expresiones de los entrevistados coincidan en indicar que la gestión es óptima y oportuna. Según Quiros (2016) la tecnología es eficiente cuando logra mejorar o resolver el problema, utilizando responsablemente y racionalmente con el menor tiempo posible a un menor costo posible el presupuesto asignado a esta tarea; teniendo como la principal disyuntiva a resolver la distancia geográfica y la peculiaridad de cada ubicación laboral de los trabajadores, y ante el fracaso de las diversas alternativas ejecutadas; el uso de una tecnología de comunicación se convirtió en una alternativa de solución esperada.

La tecnología al ser un software, no requiere de una ubicación física establecida para ser ejecutada, ello ha permitido que desde la sede central de Migraciones ubicada en Lima se pueda realizar el otorgamiento de alimentos a todos los trabajadores a nivel

nacional sin necesidad de trasladarse a las sedes donde estos trabajadores ejecutan sus labores. Según el Decreto Legislativo N°1412-PCM-2018. Ley de Gobierno Digital, la gestión de digital busca que convertirse en el uso eficiente y responsable de las tecnologías en concordancia con el régimen normativo y jurídico que se pueda aplicar para el uso transversal de estas tecnologías.

En concordancia con López (2019) las tecnologías digitales al ser un conjunto de conocimientos o herramientas informáticas que estimula a la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la Administración Pública. Este cambio de gestión de otorgamiento de alimentos de alimentos a una gestión digital, ha permitido que los trabajadores de recursos humanos vieran reflejado su esfuerzo y empeño en el desarrollo de sus labores para optimizar esta entrega a todos los trabajadores del decreto legislativo N°276 a nivel nacional y recibiera esta condición laboral en concordancia con su ubicación y así mismo sin afectar el cumplimiento de las funciones asignadas.

V. Conclusiones

La investigación realizada a los trabajadores del Decreto Legislativo N°276 que prestan labores en las sedes de Lima, Callao, jefaturas zonales de Tumbes, Cusco, Chiclayo, Trujillo, Piura, Tacna, Iquitos y Puno y a los trabajadores de la oficina de recursos humanos de la Superintendencia Nacional de Migraciones, nos ha permitido llegar a las siguientes conclusiones.

Primera; de acuerdo al objetivo general, al analizar el desarrollo de la gestión digital del otorgamiento de alimentos, ha podido homogenizar la administración de este otorgamiento a nivel nacional, evitando la barrera geográfica de cada sede, optimizando el presupuesto asignado para este fin.

Segunda; de acuerdo al primer objetivo, la reflexión sobre las sedes donde se implementó la gestión digital de alimentos, ha permitido mejorar la calidad de acceso a los alimentos para estos servidores públicos, sin embargo, el condicionamiento de una afiliación sindical para los trabajadores que laboran en otras jefaturas zonales ha menoscabado el clima laboral entre estos trabajadores.

Tercera; de acuerdo al segundo objetivo, la accesibilidad a los alimentos con la tarjeta digital de alimentos ha sido garantizada por la diversidad de puntos de venta que disponen los trabajadores para adquirir sus alimentos.

Cuarta; de acuerdo al tercer objetivo, se pudo conocer la confiabilidad que le dieron a la tecnología otorgada por tener el sistema de seguridad similar a una tarjeta bancaria.

Quinta; de acuerdo al cuarto objetivo, los entrevistados describieron que su adquisición de alimentos con la tarjeta digital ha satisfecho sus expectativas por la amplitud de opciones a las accede.

Sexta; de acuerdo al quinto objetivo, se estableció que el tiempo de respuesta que tiene la gestión digital del otorgamiento de alimentos al ser a través de recargas en los primeros días de cada mes, los entrevistados lo han considerado como un tiempo de respuesta oportuno.

VI. Recomendaciones

La gestión digital del otorgamiento de alimentos forma parte de la modernización de la gestión administrativa gubernamental, con el uso correcto de la tecnología de información y comunicación para esta modernización lleva a plantearse nuevas formas de optimizar y sostenibilidad de este cambio, por tal motivo se sugiere las siguientes recomendaciones:

Primera; la operatividad de la tarjeta digital, al ser una tecnología, el personal a cargo de esta contratación puede contar con un especialista que los acompañe a elegir la mejor opción para mantener la brecha geográfica superada y estar en armonía con el desarrollo y modernidad de su ubicación.

Segunda; las condiciones de entrega de tarjeta digital a los trabajadores del Decreto Legislativo N°276 que presta labores en las jefaturas deben estar orientadas a favorecer al trabajador sin perjuicio de la entidad o transgredir alguna normativa.

Tercera; un taller sobre la continua modernización de la tecnología de información y comunicación evitaría que la opción elegida quede obsoleta en el tiempo.

Cuarta; para que la normativa de seguridad de información que el proveedor se cumpla en todo momento durante la ejecución contractual, los trabajadores encargados de esta supervisión podrían tener una capacitación referente al tema.

Quinta; a fin de favorecer una compra de alimentos segura y responsables en acorde con su condición de salud y en favor del cumplimiento de las funciones asignadas, estos trabajadores podrían tener una comunicación más directa con el especialista en el tema que labora en la entidad.

Sexta; al estar establecida la fecha de recarga establecida, es importante comunicar a los trabajadores ante cualquier cambio ocasional o permanente para evitar malestar e inconformidad con el tiempo de respuesta de la gestión digital ya aceptada.

IV. Referencias

- Alzás, T.; Casa, L.; Luengo, R.; Torres, J. y Verissimo, S. (2016). *Metodológica de la Triangulación como Estrategia de Investigación*. Universidad Internacional Isabel I, España. Recuperados de: <https://proceedings.ciaiq.org/index.php/ciaiq2016/article/view/1009/985>
- Apaza. R. (2020). *La Alfabetización digital mediado web 2.0 para fortalecer las Competencias de gestión educativa en directivos*, Santiago de Chuco 2019. Universidad César Vallejo. Perú. Recuperados de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43812/Apaza_CRA%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Aguilera, D. (2019). *Calidad de la comunicación digital de los servicios públicos prestados por el estado municipal en Neuquén Capital*. Universidad Nacional del Comahue. Argentina. Recuperados de: <http://rdi.uncoma.edu.ar/bitstream/handle/123456789/15798/Tesis%20Dario%20Aguilera%20Completa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Armas, E. (2020), *La prescripción y el derecho alimentario en los delitos de omisión de asistencia familiar, distrito judicial de Lima Norte 2019*. Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42735/Armas_MEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Asongu, S.; Nnanna, J. and Acha-Anyi, P. (2019), *Information technology, governance and insurance in Sub-Saharan África*, Social print. Recovered from: <https://doi.org/10.1108/SRJ-05-2019-0167>
- Bedregal, P.; Besoain, C.; Reinoso, A. y Zubarew, T. (2017). *La investigación cualitativa: un aporte para mejorar los servicios de salud*. Revista médica de Chile, 145(3), 373-379. Recuperados de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872017000300012
- Chaverra, B.; Fernando D.; y Gonzales E. (2019). El estudio de caso como alternativa metodológica en la investigación en educación física, deporte y actividad física. Conceptualización y aplicación. Federación Española de Asociaciones de Docentes de educación física 8FEADEF). ISSN: 1579-1726. Retos 35,250-254. Recuperados de:

https://www.researchgate.net/profile/Beatriz_Chaverra-Fernandez/publication/328792341_El_estudio_de_caso_como_alternativa_metodologica_en_la_investigacion_en_educacion_fisica_deporte_y_actividad_fisica_Conceptualizacion_y_aplicacion/links/5be34fc0299bf1124fc2de76/El-estudio-de-caso-como-alternativa-metodologica-en-la-investigacion-en-educacion-fisica-deporte-y-actividad-fisica-Conceptualizacion-y-aplicacion.pdf

CEPLAN (2011). *Plan Bicentenario; el Perú hacia el 2021*. Recuperado de https://www.ceplan.gob.pe/documentos/_plan-bicentenario-el-peru-hacia-el-2021/

Ceballos, L. y Rodriguez, L. (2020), *Estrategy for the improvement of the subject Elements of Qualitative Research in Health*. Journal of Medical Sciences. 2020; 24(2): e4280, 1 Pinar del Río University of Medical Sciences. Cuba. Recovered from: <file:///C:/Users/THAIS/Downloads/4280-23678-1-PB.pdf>

Concepción, A. (2020) *Defense Language Institute Data Management Strategy*. Naval Postgraduate School. Unit States. Recovered from: https://calhoun.nps.edu/bitstream/handle/10945/64847/20Mar_Concepcion_Aldebert.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Costa W.; Mezzono, E. and Odirlei, A. (207). *Information technology governance in public organizations: identifying mechanisms that meet its goals while respecting principles*. Pontifical Catholic University of Rio Grande do Sul, Brasil. Recoverd from: <https://doi.org/10.4301/s1807-17752017000100004>

Decreto Legislativo 1130 (2012), *Crea la Superintendencia Nacional de Migraciones – Migraciones*. Aprobada el 7 de diciembre de 2012. Diario El Peruano. Perú. Recuperados de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-crea-la-superintendencia-nacional-de-decreto-legislativo-n-1130-875566-4/>,

Decreto Legislativo N°1412-PCM-2018. *Ley de Gobierno Digital*. Aprobada el 13 de septiembre 2018. Diario El Peruano. Perú. Recuperados de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1/>,

Decreto Supremo 005-90-PCM, (1990). *Aprueban el reglamento de la carrera administrativa*. Aprobada el 19 de enero de 1990. Diario El Peruano. Perú. Recuperado de: http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con2_uibd.nsf/5CC9B1D67316CE3805

[2575C5005EC97E/\\$FILE/ds005_90_pcm_reglamento_ley_de_bases_carrera_publica.pdf](https://www.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con2_uibd.nsf/5CC9B1D67316CE38052575C5005EC97E/$FILE/ds005_90_pcm_reglamento_ley_de_bases_carrera_publica.pdf)

Decreto Supremo N° 007-2018-MIMP. *Aprueba el Reglamento de la Ley N° 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor*. Aprobada el 26 de agosto de 2018. Diario El Peruano. Perú. Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-de-la-ley-n-30490-decreto-supremo-n-007-2018-mimp-1685050-4>.

Decreto Supremo N°008-2020-SA. Declara el estado de emergencia sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19. Aprobada el 11 de marzo de 2020. Diario El Peruano. Perú. Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-en-emergencia-sanitaria-a-nivel-decreto-supremo-n-008-2020-sa-1863981-2/>

Decreto Supremo 116-2020-PCM, (2020). *Establece las medidas que debe observar la ciudadanía en la Nueva Convivencia Social y proroga el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19*. Aprobada el 26 de junio de 2020. Diario El Peruano. Perú. Recuperado de: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con2_uibd.nsf/5CC9B1D67316CE38052575C5005EC97E/\\$FILE/ds005_90_pcm_reglamento_ley_de_bases_carrera_publica.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con2_uibd.nsf/5CC9B1D67316CE38052575C5005EC97E/$FILE/ds005_90_pcm_reglamento_ley_de_bases_carrera_publica.pdf)

Dougherty I. y Clarke, A. (2017). *Wired for Innovation: Valuing the Unique Innovation Abilities of Emerging Adults*. University of Waterloo, Canadá, 6(5), 358-365. Recovered from: DOI: 10.1177/2167696817739393.

Drewnowski, A. (2019). *Impact of nutrition interventions and dietary nutrient density on productivity in the workplace*. *Nutrition Reviews*, V. 78, Issue 3, p.215-224. Recovered from: <https://doi.org/10.1093/nutrit/nuz088>

Enrique, A. y Barrio, E. (2018). *Guíde to Implement the Case Study Method in Research Projects*. Autonomous University of Barcelona. España. Recovered from: https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2018/196118/proinvare_a2018p159.pdf

Espinoza, E, (2020); *La investigación cualitativa, una herramienta ética en el ámbito pedagógico*. *Revista Conrado*, 16(75), 103-110. Universidad Técnica de Machala. Ecuador. Recuperado de: <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1392/1382>

- Almgren R. and Skobelev D. (2020). *Evolution of Technology and Technology Governance*. Journal of Open Innovation. Complex 2020, 6, 22. Recovered from: <https://doi.org/10.3390/joitmc6020022>.
https://www.researchgate.net/profile/Bassel_Diab/publication/342124082_BASIQ_2020_Conference_proceedings/links/5ee37056458515814a583fe1/BASIQ-2020-Conference-proceedings.pdf#page=447
- FAO, FDA, UNICEF, PMA y OMS (2018). *The state of food security and nutrition in the world. Fostering climate resilience for food and nutrition security*. FAO, Roma, Recovered from: <https://www.who.int/nutrition/publications/foodsecurity/state-food-security-nutrition-2018-es.pdf>.
- Fuster, D. E. (2019). *Investigación cualitativa. Método fenomenológico hermenéutico*. Propósitos y Representaciones, Vol. 7(Nº1), 201-229. doi:doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.2678 Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41859/Tamayo_HPJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gómez, P. (2020). *Propuesta para la implementación de un sistema de innovación regional en software y plataformas digitales en la ciudad de Arequipa*. Universidad Católica Santa María. Perú. Recuperados de: <https://core.ac.uk/reader/289293494>.
- Gouveia, L. (2020). *E-Government and Smart Cities: Contexts and Challenges Taking from Digital Usage and Exploration*. University Fernando Pessoa. Portugal. Recovered from: https://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/8554/1/undsi_egovsc2020.pdf.
- Guerrero-Castañeda, R.; Menezes, T. y Ojeda-Vargas, M. (2017). *Características de la entrevista fenomenológica en investigación en enfermería*. Revista Gaúcha de Enfermagem, 38(2), e67458. Recuperado de: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2017.02.67458>
- Hernao, J. (2019). *Public partnerships in the Contractual Activity. New Modelo f Public Management Aimed al the Realization of the State´s Purpose*. Revista Ralio Juris. 14-28, p.67-1098. Colombia. Recovered from:: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo/codigo=7103331>
- Huamán. J. (2019). *Análisis de la gestión financiera del presupuesto público en los municipios de la provincia de Chíncha, 2019*. Universidad Autónoma de Ica. Perú. Recuperados de: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/548/1/AN%c3%81>

[LISIS%20DE%20LA%20GESTI%20c3%93N%20FINANCIERA%20DEL%20PRES
UPUESTO%20P%20c3%9aBLICO%20EN%20LOS%20MUNICIPIOS%20DE%20L
A%20PROVINCIA%20DE%20CHINCHA%20c%202019.pdf.](#)

Huenchuán, S. (2018). *Aging, older people and the 2030 agenda for sustainable development*. Comisión Economic Commission for Latin America and the Caribbean (CEPAL). United Nations. Recovered from: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2538/S0800533_es.pdf?sequence=8&isAllowed=y.](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2538/S0800533_es.pdf?sequence=8&isAllowed=y)

Instituto Científico de gobierno Electrónico (2016), *Ranking Mundial e-Gobierno 2016*, Japón. Recuperados de: <https://e-gobiernos.org/ranking-mundial-e-gobierno/>

Khalil, S. and Belitski, M. (2020), *Dynamic capabilities for firm performance under the information technology governance framework*, European Business Review, Vol.32 N°2, pp 129-157. Recovered from: [https://doi.org/10.1108/EBR-05-2018-0102.](https://doi.org/10.1108/EBR-05-2018-0102)

Koniel, D. (2020) *A Model for Piloting New Digital Solutions in Multinational B2B Environments*. Metropolia University of Applied Sciences. Finlandia. Recovered from: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/341705/Koniel_Dana.pdf?sequence=5

Lawani, A. (2018) *Investigating Project Management Practice in Nigerian Government Construction Organisations: A Systems Thinking Approach*. Robert Gordon University. Escocia. Recovered from: <https://rgu-repository.worktribe.com/preview/941373/LAWANI%202018%20Investigating%20project%20management%20practice%20in%20Nigerian.pdf>

Ley 27658 *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. Aprobada el 29 de enero de 2002. Diario El Peruano. Perú. Recuperado de: <https://www.minagri.gob.pe/portal/download/pdf/cetsar/ley-modernizacion.pdf>

Ley 30490 *Ley de la persona Adulta Mayor*. Aprobada el 21 de julio de 2016. Diario El Peruano. Perú. Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/ley-de-la-persona-adulta-mayor-ley-n-30490-1407242-1>

Lizardo, R. (2018). *Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica*. Universidad Complutense de Madrid. España. Recuperados de: [http://eprints.ucm.es/47393/1/T39870.pdf.](http://eprints.ucm.es/47393/1/T39870.pdf)

- López, E. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto*. Universidad Nacional de San Martín, Perú. Recuperados de: <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3341/DOCTORADO%20-%20Carlos%20Enrique%20Lopez%20Rodriguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Luna, L. (2017). *Evaluación del uso de tecnologías de información en trámites y servicios gubernamentales en el Estado de México, Estudio de caso: Cajeros inteligentes implementando el gobierno digital*. Universidad Autónoma del Estado de México. México. Recuperados de: <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/102933/Tesis%20Iliana%20Luna%20Susunaga.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Marcovecchio, I. (2019). *Modelos de madurez para la mejora de calidad de los datos de los indicadores de desarrollo sostenible*, Universidad Nacional del Sur. Argentina. Recuperados de: <http://200.49.237.216/bitstream/123456789/4659/1/Tesis-Dr-Marcovecchio.pdf>.
- Marín, V. (2019). *Relación del acceso alimentario con una alimentación ideal según el plato del buen comer y estado nutricional de la población de la calle de honduras en comparación con calle margarita ambas en pozos Santa Ana, San José, 2019*. Universidad Hispanoamericana. Costa Rica. Recuperados de: <http://13.65.82.242:8080/xmlui/bitstream/handle/cenit/5673/NUT-1038.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Márquez, C. (2019). *¿Avanzamos hacia universidades más inclusivas?* Editorial DYKINSON. España. Recuperado de: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=0km_DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA85&dq=accesibilidad+digital&ots=XJ7TGfLqH2&sig=VcyJaGigQqCDIUds8v2XaxMUOI4#v=onepage&q=accesibilidad%20digital&f=false
- Martínez, J. (2020). *La representación congresal y el principio de legitimidad*, Universidad César Vallejo. Perú. Recuperados de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42691/Mart%20c3%20adnez_MJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Martínez, M. (2006). *La Investigación Cualitativa*. Revista de investigación en psicología. Vol.9, n 1, 2006, p 123-146, ISSN-e 1560-909X México. Recuperado de:

<file:///C:/Users/STEYSI/Downloads/Dialnet-LaInvestigacionCualitativaSintesisConceptual-2238247.pdf>

- Medina, A. (2019). *Modelo de gestión basado en la innovación tecnológica para optimizar la productividad de la escuela de postgrado de la UNASAM, año 2017*. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Perú. Recuperados de: file:///C:/Users/THAIS/Downloads/T033_31608116_D.pdf.
- Mejía, C. A. (2014). *Indicadores de efectividad y eficacia. Documentos planning, 2*. Colombia.
- Muñoz, L. (2020). *Antecedentes sobre la investigación cualitativa en enfermería*. Revista Horizonte de Enfermería, v.6, n2, p.18-23, ISSN0719-6946. Chile. Recuperado de: <http://www.redae.uc.cl/index.php/RHE/article/view/15110>
- Ngqondi, T. and Mauwa, H. (2020). Information Technology Governance Model For a Low Resource Institution With Fragmented IT Portfoliio. University of Mpumalanga. South África. Recovered from: <https://www.journals.ac.za/index.php/sajhe/article/view/3326>
- Normas ISO 9000 (s.f.). En *Wikipedia*. Recuperado el 18 de julio de 2020 de https://es.wikipedia.org/wiki/Normas_ISO_9000
- Ögren, D. (2020) *The Exploring Digital Framework: A Comparative Case Study within the Swedish Manufacturing Industry*. Lund University. Suecia. Recovered from: <http://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordOId=9018440&fileOId=9018456>
- Ormeño, C. y Valdez, H. (2019). *Propuesta de transformación digital alineada al plan estratégico de una entidad de control gubernamental del estado peruano luego de ser evaluados los procesos de TI utilizando COBIT 5 PAM*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas – UPC. Perú. Recuperados de: [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/628216/Orme% c3% b1o_SC.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/628216/Orme%c3%b1o_SC.pdf?sequence=3&isAllowed=y).
- ONGEI – Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (2012). *Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017*. Perú. Recuperados de: http://www2.pcm.gob.pe/clip/ESTRATEGIA%20NACIONAL%20DE%20GOBIERNO%20ELECTRONICO_V5.pdf
- Pangaribuan, D. (2020). *Government Governance Implementation, Role of Accountability Performance System and Risk Management To Fraud Detection and*

- Prevention*. Universitas Pembangunan Jaya Bintaro. Indonesia. Recovered from:
<https://trijurnal.lemlit.trisakti.ac.id/ijca/article/view/6167/4862>
- Pizango, D. e Higuera, L. (2018). *Seguridad Alimentaria y el nivel de conocimiento de la calidad de los productos primarios en los mercados de abastos de la ciudad de Puerto Maldonado, 2018*. Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. Perú.
Recuperados de:
<http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/479/004-2-1-033.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Pinzas, J. (2019). *Sistema de información general y la gestión administrativa en la oficina de logística y servicios auxiliares del gobierno regional de Huánuco – 2019*. Universidad de Huánuco. Perú. Recuperados de:
<http://200.37.135.58/bitstream/handle/123456789/2425/Pinzas%20Santiago%2c%20Jesenia%20Katerin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Pomasunco, M. (2019), *Tecnologías de información y comunicación en el impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria Huancaayo 2016-2018*. Universidad del Centro del Perú. Perú. Recuperados de:
http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/5787/T010_40704530_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quiros, K. (2016), *Eficacia versus Eficiencia*, Perú. Recuperado de prezi.com:
<https://prezi.com/cfq-yedepjjz/eficacia-y-eficiencia/>
- Resolución Ministerial 822-2018-MINSA (2018) *Aprueban la NTS N°142-MINSA/2018/DIGESA, Norma Sanitaria para Restaurantes y Servicios Afines*. Aprobada el 07 setiembre 2018. Perú. Recuperados de:
http://www.digesa.minsa.gob.pe/NormasLegales/Normas/RM_822-2018-MINSA.pdf.
- Resolución Ministerial N°004-2016-PCM (2016) *Aprueba NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología d la Información. Técnicas de Seguridad Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2ª Edición*. Aprobada el 08 enero 2018. Perú.
Recuperados de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-el-uso-obligatorio-de-la-norma-tecnica-peruana-ntp-resolucion-ministerial-no-004-2016-pcm-1333015-1/>
- Rucoba, M. (2019). *Gobierno electrónico y simplificación administrativa en la DGITDF del ministerio de la producción, Lima – 2019*. Universidad César Vallejo. Perú.

Recuperados de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40747/Rucoba_RMS.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Ramírez, A. (2019). *Permanencia y deserción escolar en adolescentes*, Universidad Autónoma del estado de México, México. Recuperados de:
<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/106126/7.%202019%20Tesis%20Ana%20Rami%cc%81rez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Ruíz, H. (2017). *El sistema de videoconferencia en las audiencias judiciales penales del Distrito Judicial de Ventanilla*, Universidad César Vallejo. Perú. Recuperados de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4539/Ruiz_BHW.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Salazar, L. (2020), *Definición de investigación cualitativa*, Año VI. Vol. VI. N°11. Julio - diciembre 2020. Venezuela. Recuperado de:
<https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/327/407>

Salinas, M. (2019). *Dining romos in the Work Center: Mandatory?* CEREM International Business School. Recovered from: <https://www.cerem.pe/blog/comedores-en-el-centro-de-trabajo-obligatorios>.

Samaniego, E. (2019). *Evaluación del servicio de alimentación del centro del muchacho trabajador en función del plan de mejoras durante el periodo noviembre a diciembre 2019*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ecuador. Recuperados de:
<http://192.188.55.27/bitstream/handle/22000/17462/Tesis%20Samaniego%20Eduardo%20Final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Schettini P. y Cortazo I. (2016). *Técnicas y estrategias de la Investigación Cualitativa*. Universidad Nacional de la Plata. Argentina. Recuperados de:
http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/53686/Documento_completo_.pdf?sequence=1#page=18

Simón, W. (2018). *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha – Pasco 2016*, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Perú. Recuperados de:
http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf.

Smeureanu, I. and Diab, B. (2020). *Investigating the Impact of Organizational Culture on Information Technology Governance*. News Trend in Sustainable Business and Consumption. Mesina, Italy, pp.447-454. Romania. Recovered from:

https://www.researchgate.net/profile/Bassel_Diab/publication/342124082_BASIQ_2020_Conference_proceedings/links/5ee37056458515814a583fe1/BASIQ-2020-Conference-proceedings.pdf#page=447

Soto, R. (2019), *Estudio de las adquisiciones del estado y tecnologías de información: El caso del sistema electrónico de adquisiciones y compras del estado en Perú*, Universidad Nacional de Trujillo. Perú. Recuperados de: <http://www.dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/14316/Soto%20Carri%c3%b3n%20Roberto%20Javier.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Taylor, K. (2020). *Digital platforms and entrepreneurship in Trinidad and Tobago: an examination of their relationships using technology affordances and constraints*. University of Southampton. England. Recovered from: https://eprints.soton.ac.uk/442101/1/3a_Taylor_Keisha_thesis.pdf.

Tirenti, C. (2019), *Gobierno electrónico en el sector público nacional Argentino. El sistema de gestión documental electrónica (GDE) y su aporte a la transparencia (2016-2019)*, Universidad San Andrés. Argentina. Recuperados de: <http://repositorio.udes.edu.ar/jspui/bitstream/10908/16554/1/%5BP%5D%5BW%5D%20M.%20AyPP%20Tirenti%2C%20Claudia%20Elizabeth.pdf>.

Toro-García, A. F., Gutiérrez-Vargas, C. C., & Correa-Ortiz, L. C. (2020). *Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos*. Universidad de Manizales, Colombia. Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad, 12(22), 71-102. <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>

Valdiviezo, R. (2017). *Evaluación de resultados de gestión para la mejora de la calidad en las oficinas de gestión de la calidad de Essalud*, Lima, 2017. Universidad César Vallejo. Perú. Recuperados de: https://drive.google.com/drive/folders/1REMQ_R2B9-b2yS25gKBKsjMCnBXjM5ka.

Vélez, E. (2020). *Documentos electrónicos en la gestión administrativa del Ministerio Público – 2019*. Universidad César Vallejo. Perú. Recuperados de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42717/V%c3%a9lez_REED.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Vergara, F. (2020). *Open Access and research management in developing countries: national policies and control infrastructures*. University of Salamanca. España. Recovered from:

https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/143563/FabiolaVergara_PI.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Villaseca, D. (2014). *Innovación y marketing de servicios en la era digital (2ª edición)*.

España: ESIC, Recuperado de:
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=2eNxBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA13&dq=Villaseca,+D.+\(2014\).+Innovaci%C3%B3n+y+marketing+de+servicios+en+la+era+digital+\(2%C2%AA+edici%C3%B3n\).+EspA%C3%91A&ots=smo21zHLiC&sig=w2IZYQ6Wd0lYIyfUNNe0MOLptBA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=2eNxBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA13&dq=Villaseca,+D.+(2014).+Innovaci%C3%B3n+y+marketing+de+servicios+en+la+era+digital+(2%C2%AA+edici%C3%B3n).+EspA%C3%91A&ots=smo21zHLiC&sig=w2IZYQ6Wd0lYIyfUNNe0MOLptBA#v=onepage&q&f=false)

Anexo 1: Matriz de Categorización

Gestión digital en el otorgamiento de alimentos en la Superintendencia Nacional de Migraciones 2020

Problema General:	Objetivo general:	Categoría	Sub Categoría	Técnica	Instrumento
¿Cómo conocer el desarrollo de la gestión digital de otorgamiento de alimentos en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Perú 2020?	Analizar el desarrollo de la gestión digital del otorgamiento de alimentos en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Perú, 2020	Gestión digital	Propósito del cambio de modalidad tradicional a la gestión digital en la entrega de alimentos	Entrevistas	Guías de entrevista
Problemas Específicos:	Objetivos específicos:		Sedes donde se implementó la gestión digital de alimentos		
¿Cómo reflexionar sobre las sedes donde se implementó la gestión digital de alimentos?	Reflexionar sobre las sedes donde se implementó la gestión digital de alimentos				
¿Cómo establecer la accesibilidad a los alimentos con la tecnología de información y comunicación?	Establecer la accesibilidad a los alimentos con la tecnología de información y comunicación	Tecnologías de la Información y comunicación	Accesibilidad a los alimentos con la tecnología de información y comunicación		
¿Cómo conocer la confiabilidad que tiene los trabajadores en la tarjeta digital?	Conocer la confiabilidad que tienen los trabajadores en la tarjeta digital		Confiabilidad en la tarjeta digital de alimentos		
¿Cómo describir la adquisición de alimentos con la tarjeta digital?	Describir la adquisición de alimentos con la tarjeta digital		Adquisición de alimentos con tarjeta digital de alimentos		
¿Cómo establecer el tiempo de respuesta que tiene la gestión digital del otorgamiento de alimentos?	Establecer el tiempo de respuesta que tiene la gestión digital del otorgamiento de alimentos		Tiempo de respuesta de la gestión digital en el otorgamiento de alimentos		

Anexo 2: Protocolo de Entrevista

El presente protocolo se ha elaborado como instrumento de investigación de la tesis titulada: Gestión digital en el otorgamiento de alimentos, Superintendencia Nacional de Migraciones, Perú 2020.

Datos iniciales:

Seudónimo del entrevistado: X1	
Nombre del entrevistador: Jeannie Angie Yupanqui Ureta	
Fecha de la entrevista: XX de Junio	Hora de inicio de la entrevista: XX hrs.
Duración: Inicio: XX hrs.	Hora final de entrevista: XX hrs.

Preguntas:

1	¿Es mucho más fácil adquirir alimentos con la tarjeta digital? Explique
2	¿Dispone de puntos de venta donde pueda adquirir los alimentos con la tarjeta digital? Explique.
3	¿Es confiable el uso de la tarjeta digital? Explique.
4	¿Cuáles son las sedes donde los trabajadores del D.L. 276, recibieron tarjeta digital? Explique.
5	¿Percibes si la entrega de alimentos se realiza en una fecha oportuna? Explique.
6	¿Sabe Ud. cuál es el propósito del cambio de modalidad tradicional a la tarjeta digital en la entrega de alimentos? Explique.

Anexo 3: Validez de Instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Estudio: Gobierno Digital en el Otorgamiento de Alimentos en la Superintendencia Nacional, 2020.

N°	CATEGORIA	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CATEGORIA: Gobierno Digital							
	Sub Categoría: Tecnología de la Información							
1	¿Es mucho más fácil adquirir alimentos con la tarjeta digital? Explique.	X		X		X		
2	¿Dispone de puntos de venta donde pueda adquirir los alimentos con la tarjeta digital? Explique.	X		X		X		
3	¿Es confiable el uso de la tarjeta digital? Explique.	X		X		X		
	CATEGORIA: Alimentación							
	Sub Categoría: Cadena de Alimentos							
4	¿Cuáles son las sedes donde los trabajadores del D.L. 276 recibieron tarjetas digitales? Explique.	X		X		X		
5	¿Percibe si la entrega de alimentos se realiza en una fecha oportuna? Explique.	X		X		X		


 Dr. Ing. Joel Martín Viqueza Agüero
 DOCENTE



N°	CATEGORIA	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Sabe Ud. cuál es el propósito del cambio de la modalidad tradicional a la tarjeta digital en la entrega de alimentos? Explique.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

18 de junio del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Joel Martin Visurraga Agüero

DNI: 10192315

Especialista: Metodólogo [X] Temático [X]

Grado: Maestro [] Doctor [X]


 Dr. Ing. Joel Martin Visurraga Agüero
 DOCENTE



¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la categoría.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o categoría específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Estudio: Gobierno Digital en el Otorgamiento de Alimentos en la Superintendencia Nacional, 2020.

N°	CATEGORIA	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CATEGORIA: Gobierno Digital							
	Sub Categoría: Tecnología de la Información							
1	¿Es mucho más fácil adquirir alimentos con la tarjeta digital? Explique.	X		X		X		
2	¿Dispone de puntos de venta donde pueda adquirir los alimentos con la tarjeta digital? Explique.	X		X		X		
3	¿Es confiable el uso de la tarjeta digital? Explique.	X		X		X		
	CATEGORIA: Alimentación							
	Sub Categoría: Cadena de Alimentos							
4	¿Cuáles son las sedes donde los trabajadores del D.L. 276 recibieron tarjetas digitales? Explique.	X		X		X		
5	¿Percibe si la entrega de alimentos se realiza en una fecha oportuna? Explique.	X		X		X		

N°	CATEGORIA	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Sabe Ud. cuál es el propósito del cambio de la modalidad tradicional a la tarjeta digital en la entrega de alimentos? Explique.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []



10 de junio del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Silvia Delfina Rodil Niño

DNI: 09210937

Especialista: Metodólogo [X] Temático []

Grado: Maestro [X] Doctor []

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la categoría.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o categoría específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 4: Transcripción de Datos

Seudónimo del entrevistado: R1

Nombre del entrevistador: Jeannie Angie Yupanqui Ureta

Fecha de la entrevista: 19 de Junio

Hora de inicio de la entrevista: 14:00 hrs.

Duración: Inicio: 02:20 hrs.

Hora final de entrevista: 16:20 hrs.

Preguntas:

1. ¿Es mucho más fácil adquirir alimentos con la tarjeta digital? Explique
Efectivamente, para los trabajadores es mucho fácil obtener alimentos con la tarjeta digital; principalmente elegir el horario en la que adquieren, los alimentos lo pueden elegir de acuerdo a sus gustos, creencias y preferencias; ya que la tarjeta les permite elegir entre muchos establecimientos ampliando la variedad de alimentos ofrecidos. Al tener una sola manera de administrar el otorgamiento de alimentos, permite que los trabajadores tengan mayor accesibilidad para adquirir sus alimentos
2. ¿Dispone de puntos de venta donde pueda adquirir los alimentos con la tarjeta digital? Explique.
La tarjeta tiene muchos puntos de venta donde los pueden usar; ya sea en las grandes cadenas como Plaza Vea, Metro, Tottus; pero también de restaurantes desde los más sencillos hasta las cadenas más grandes como pollerías, cevicherías. Además, les permite comprar alimentos de todo tipo como son los que ofrecen las pastelerías. Obviamente esta variedad de puntos de venta crece en las capitales de las provincias y mucho más en Lima y Callao.
3. ¿Es confiable el uso de la tarjeta digital? Explique.
Sí, es confiable porque para usar la tarjeta es necesario saber la clave secreta; eso ofrece un respaldo de seguridad para la tarjeta ante la pérdida o robo de la tarjeta. Además, al poder visualizar los movimientos de la tarjeta en el instante que se ingrese al aplicativo o la página web de la tarjeta hace que sea confiable su uso. Para la administración es mucho más confiable la tarjeta digital, porque al tener un proveedor contratado para estas recargas, nos brinda la confianza necesaria porque es una empresa que ha pasado un filtro por el área de administración.
4. ¿Cuáles son las sedes donde los trabajadores del D.L. 276, recibieron tarjeta digital? Explique.
En Lima y Callao todas las sedes donde laboran los trabajadores 276 han recibido la tarjeta digital, en provincia se presentó el inconveniente para aquellos trabajadores que no cumplieron con el requisito de estar afiliado un Sindicato en específico en el plazo establecido, dejando fuera a los trabajadores que se encuentran afiliados al otro sindicato o no tienen ninguna afiliación sindical. La tarjeta digital ha llevado a uniformizar la modalidad de entrega entre todas las sedes y ha llevado a un control de que todos los trabajadores reciban de manera igualitaria los alimentos asignados.
5. ¿Percibes si la entrega de alimentos se realiza en una fecha oportuna? Explique
Las recargas se han realizado dentro de los plazos establecidos, estos plazos son muy estrictos porque están estipulados dentro de las especificaciones técnicas que el proveedor de las tarjetas tiene. Si el proveedor no cumple con el plazo indicado supone una penalidad bastante alta. Y el área usuaria tampoco se retrasa en el pedido porque supone una sanción administrativa. Al tener una gestión digital se ha uniformizado las modalidades de entrega, los costos; eso ha conllevado a que la entrega llegue a los trabajadores de manera simultánea y establecida por el área usuaria.

6. ¿Sabe Ud. cuál es el propósito del cambio de modalidad tradicional a la tarjeta digital en la entrega de alimentos? Explique

Evitar las quejas existentes con la modalidad tradicional de entrega de alimentos, fue una motivación para el cambio, pero no fue el único ni el más fuerte. Las quejas más comunes son que la comida llegaba en condiciones inapropiadas, no tenía sabor, a veces el trabajador salía de comisión y ese almuerzo se malograba hasta su retorno, o el almuerzo no cumplía con las indicaciones de su médico o con los gustos que tenían. A diferencia de la modalidad de tarjeta digital el trabajador dispone de múltiples lugares donde comprar sus alimentos y con las características que más se ajusten a él. Para la gestión administrativa ha llegado a uniformizar toda la administración de este otorgamiento, ya que no tenemos entregas diferenciadas por sedes, no hay diferencia de monto entre las sedes, no hay diferencias por modalidad de entrega porque en Lima se tenía a un proveedor contrato con las diferencias de costo por sedes; a provincia se le envía dinero para ser sustentado. Todas esas diferencias y controles de entrega eran visibles con mucho tiempo de demora, pero ahora todo es equitativo y estandarizado en presupuesto, fecha de entrega, y a cualquier sede a nivel nacional, es mucho mejor.

Seudónimo del entrevistado: L2

Nombre del entrevistador: Jeannie Angie Yupanqui Ureta

Fecha de la entrevista: 16 de Junio

Hora de inicio de la entrevista: 16:00 hrs.

Duración: Inicio: 01:45 hrs.

Hora final de entrevista: 17:45 hrs.

Preguntas:

1. ¿Es mucho más fácil adquirir alimentos con la tarjeta digital? Explique
Antes nos daban la comida lista en el trabajo, pero el problema es que tenías que estar temprano para no demorar en la cola, a veces por trabajo no podíamos salir dentro del horario y eso hacía que nuestra comida este fría y no podías calentar porque el envase era de plástico y cuando salías de comisión no podíamos llevar la comida o cuando volvías de comisión casi al final del turno la comida se malograba. Ahora que tenemos tarjeta digital, ya no tengo ese problema porque elijo donde comer, lo que deseo comer y la hora de comer.
2. ¿Dispone de puntos de venta donde pueda adquirir los alimentos con la tarjeta digital? Explique.
Al principio tenía que buscar los restaurantes que tenían el sistema de la tarjeta para poder comer porque los restaurantes cercanos a la sede no todos tenían ese sistema, pero al poco tiempo los restaurantes ya tenían el sistema para pasar la tarjeta. Además, en los cumpleaños podemos elegir dónde ir a comer todos juntos, porque podemos pasar la tarjeta en cualquier lugar como una pollería. Y la compra de la torta podemos alternarnos y pagarla con la tarjeta. O cuando salgo de comisión a cualquier lugar puedo almorzar.
3. ¿Es confiable el uso de la tarjeta digital? Explique.
La tarjeta digital de alimentos tiene el mismo sistema de seguridad de las tarjetas de sueldo; así que es confiable porque funciona como los bancos. Los movimientos de la tarjeta los puedo visualizar desde mi teléfono y así puedo saber cuánto de saldo dispongo. Ofrece mucha confianza el uso porque es igual que el banco.
4. ¿Cuáles son las sedes donde los trabajadores del D.L. 276, recibieron tarjeta digital? Explique.
Aquí en Lima, todos tenemos tarjeta, pero en provincia existen algunos compañeros que aún no han recibido la tarjeta, ojalá pronto le puedan dar porque es un derecho que todos hemos ganado por los años que tenemos trabajando y me parece injusto que no todos tengan la tarjeta. Además, con lo poquito que nos pagan, nos deberían dar sin mirar nuestra asistencia porque es nuestro derecho y no debemos esperar al sindicato. Estaremos luchando para que a todos los compañeros le llegue su tarjeta.
5. ¿Percibes si la entrega de alimentos se realiza en una fecha oportuna? Explique
Pensé que recargaban a fin de mes y luego me dijeron que recargan el mes adelantado, pero si llega en los primeros días. Cuando empezaron nos depositaban a fin de mes, los últimos días, ahora es el 1 que depositan, pero no se han demorado más días, siempre son en esas fechas. Lo bueno es que es una recarga por todo el mes, que puedo disponer en cualquier momento y usarlo en las cantidad que requiera cada vez.
6. ¿Sabe Ud. cuál es el propósito del cambio de modalidad tradicional a la tarjeta digital en la entrega de alimentos? Explique
Supongo que ya no nos quejemos con la comida que traían, aunque mejoro al final, igual ya no le teníamos confianza, además cuando teníamos bastante trabajo ya se enfriaba o se malograba y así ya no podíamos comer. Ahora cuando nos demoramos con el trabajo podemos ir a cualquier restaurante para adquirir nuestros alimentos que están frescos y calientes; bueno antes de dejar de trabajar por la pandemia. Además, el propósito es que todos los compañeros reciban la ración de alimentos de manera uniforme sin diferencias entre las sedes, y no tener la sensación que para algunos era más y para otros menos.

Seudónimo del entrevistado: R3

Nombre del entrevistador: Jeannie Angie Yupanqui Ureta

Fecha de la entrevista: 17 de Junio

Hora de inicio de la entrevista: 18:00 hrs.

Duración: Inicio: 02:10 hrs.

Hora final de entrevista: 20:10 hrs.

Preguntas:

1. ¿Es mucho más fácil adquirir alimentos con la tarjeta digital? Explique

Los trabajadores del D.L. 276 al ser un personal mayor de 60 años en su mayoría tienen hábitos alimenticios muy marcados, además tiene enfermedades asociadas que conllevan a dietas especiales. Con la tarjeta digital estos trabajadores pueden elegir los alimentos que cumplen con todas sus condiciones de salud, hábitos y gustos en sus alimentos en el momento que elija, en el lugar que le brinde confianza, a la hora que disponga. La gestión digital ha permitido que este acceso está uniformizado para todos los trabajadores a nivel nacional, con un uso sencillo para todos.

2. ¿Dispone de puntos de venta donde pueda adquirir los alimentos con la tarjeta digital? Explique.

La tarjeta digital al estar asociada al mastercard, ha generado que los trabajadores a nivel nacional dispongan de muchos puntos de venta donde los pueden usar; la tarjeta tiene el mismo uso que cualquier tarjeta mastercard, su única limitación es que solo se pueden consumir alimentos con esta tarjeta, ya sean crudos o en preparaciones. Por eso los puntos de venta no se limitan a su sede laboral, sino que puede ser utilizada en cualquier establecimiento a nivel nacional. Muchos puntos de venta de alimentos cercanos a las sedes laborales se han afiliado a mastercard aumentando los puntos de venta.

3. ¿Es confiable el uso de la tarjeta digital? Explique.

Sí, es confiable porque dentro de las especificaciones técnicas que el área usuaria solicitó para la contratación del proveedor específico las medidas de seguridad para una tarjeta digital que garantice confiabilidad para los trabajadores. Desde la entrega de la tarjeta digital en un sobre cerrado a cada trabajador y el seguimiento que se ha realizado de la misma manera a todos los trabajadores, incluyendo los de provincia ha resultado en que la tarjeta sea confiable. Ante la pérdida o robo de la tarjeta se cuenta con un call center para bloquearla las 24 horas del día y los 365 días del año; permitiendo que el saldo de la tarjeta no se pierda con la tarjeta, sino se recargue a la nueva tarjeta.

4. ¿Cuáles son las sedes donde los trabajadores del D.L. 276, recibieron tarjeta digital? Explique.

En Lima y Callao todas las sedes donde laboran los trabajadores 276 han recibido la tarjeta digital, independientemente al sindicato estuvieran afiliados o no tuvieran afiliación sindical, porque la modalidad tradicional no tenía esta diferenciación. Pero en el caso los trabajadores que laboraban en provincia se solicitaron que se encuentren afiliados a un determinado sindicato; ya que fue este sindicato quien incluyó a sus afiliados de provincia se le otorgue las mismas condiciones que para sus afiliados de Lima y Callao. Esto generó mucho malestar entre los trabajadores de provincia que en algunos casos, a pesar de trabajar en la misma sede y hacer funciones iguales o similares solo a uno de ellos le llegó la tarjeta y al otro no. Pero con las reuniones sindicales este inconveniente fue superado y está siendo gestionado por los sindicatos para otorgar la tarjeta digital a sus agremiados.

5. ¿Percibes si la entrega de alimentos se realiza en una fecha oportuna? Explique

La uniformidad en el proceso de entrega de alimentos a nivel nacional a través de recargas mensuales a las tarjetas ha permitido que la fecha en la que deben estar visibles las recargas para los trabajadores no puede superar la primera semana de cada mes; ya que están recargas se abonan al inicio de cada mes con una proyección de asistencia a

todos los días laborables, y posteriormente son regularizadas las inasistencias para un descuento de la próxima recarga. Con este sistema se ha podido tener fechas establecidas para las recargas evitando retrasos; además de tener una comunicación directa con el área usuaria para resolver sus dudas de recargas.

6. ¿Sabe Ud. cuál es el propósito del cambio de modalidad tradicional a la tarjeta digital en la entrega de alimentos? Explique

La gestión digital ha permitido a la administración poder uniformizar la entrega de alimentos a nivel nacional sin diferencia entre sedes; ha permitido que el presupuesto para cada trabajador sea el mismo sin importar la sede en la que labora, todas las recargas se realiza la recarga en la misma fecha, la ubicación geográfica ya no supone una diferenciación de otorgamiento de alimentos para los trabajadores de provincia. La modalidad tradicional de entrega de alimentos ha conllevado a múltiples quejas, pero con la gestión digital se ha evitado las múltiples quejas de una programación de almuerzos estandarizados para todos los trabajadores, aunque aún tenemos quejas por la cantidad de recarga o porque las tarjetas no fueron para el 100% de los trabajadores del D.L. 276.

Seudónimo del entrevistado: P4

Nombre del entrevistador: Jeannie Angie Yupanqui Ureta

Fecha de la entrevista: 19 de Junio

Hora de inicio de la entrevista: 09:40 hrs.

Duración: Inicio: 01:15 hrs.

Hora final de entrevista: 10:55 hrs.

Preguntas:

1. ¿Es mucho más fácil adquirir alimentos con la tarjeta digital? Explique
La tarjeta ha evitado muchas dificultades para adquirir nuestros alimentos, porque había que buscar las boletas y a veces tenían repasado el lapicero o no se tomaba muy bien o puso mal el nombre de migraciones, todo eso hacía que nos rechacen las boletas y no nos pagaban los alimentos. Ahora con la tarjeta digital puedo comprar cualquier alimento y en cualquier lugar y no tengo problemas.
2. ¿Dispone de puntos de venta donde pueda adquirir los alimentos con la tarjeta digital? Explique.
Como la tarjeta digital está afiliado a mastercard tenemos muchos puntos d venta donde obtener nuestros alimentos, yo suelo almorzar en un restaurante aledaños que no tenía el sistema para pasar la tarjeta, pero como somos varios que tenemos la tarjeta ahora ya dispone del sistema para la cobranza a través de la tarjeta digital. Además, puedo comprar otros alimentos en tiendas grandes como pequeñas.
3. ¿Es confiable el uso de la tarjeta digital? Explique.
La tarjeta se hace confiable porque para usar la tarjeta es necesario saber la clave secreta; eso ofrece un respaldo de seguridad ante la pérdida o robo de la tarjeta. Además, al poder visualizar los movimientos de la tarjeta en el instante que se ingrese al aplicativo o la página web de la tarjeta hace que sea confiable su uso.
4. ¿Cuáles son las sedes donde los trabajadores del D.L. 276, recibieron tarjeta digital? Explique.
Existe un malestar porque en provincia no todos tenemos la tarjeta digital, sin embargo, la tarjeta hizo que la entrega de alimentos se realiza de manera uniforme para todos los que estén en Lima o en provincia, ya no hay diferencias en la cantidad, la fecha o por la ubicación de la sede donde trabajamos. Como compañeros hemos solicitado a los sindicatos que se pongan de acuerdo y puedan pedir la tarjeta digital para todos.
5. ¿Percibes si la entrega de alimentos se realiza en una fecha oportuna? Explique
La recarga es en la misma fecha para todos, porque lo realiza un proveedor y eso hace que si no cumple con las fechas lo penalicen al proveedor. A nosotros en un beneficio que ya disponga de un proveedor porque podemos ser más exigentes con las fechas que nos otorgan los alimentos. Hasta el momento ninguno de mi sede ha tenido un retraso en su recarga, todos han recibido su recarga en la misma fecha oportuna
6. ¿Sabe Ud. cuál es el propósito del cambio de modalidad tradicional a la tarjeta digital en la entrega de alimentos? Explique
El propósito es uniformizar la entrega entre todos independientemente de donde trabajemos, además que el presupuesto sea igual para todos, que la entrega sea en la misma fecha y de la misma manera. Ya que en Lima recibían comida, en provincia teníamos que sustentar la comida con boletas, allá ellos un proveedor les daba el almuerzo, en provincia nosotros teníamos que gastar de nuestro dinero y luego cuando se presentaba la boleta recién nos devolvía el dinero; además en provincia demoraba el envío del dinero. Ahora para todos es igual todo.

Seudónimo del entrevistado: C5

Nombre del entrevistador: Jeannie Angie Yupanqui Ureta

Fecha de la entrevista: 22 de Junio

Hora de inicio de la entrevista: 17:20 hrs.

Duración: Inicio: 01:10 hrs.

Hora final de entrevista: 18:30 hrs.

Preguntas:

1. ¿Es mucho más fácil adquirir alimentos con la tarjeta digital? Explique

Los alimentos son más fáciles de adquirir con la tarjeta digital, ya en nuestro trabajo teníamos muchos problemas con la entrega convencional. Antes muchas veces teníamos que desechar nuestra comida, porque no teníamos horario fijo para almorzar y además los alimentos llegaban en distintos horarios; a eso se suma que no podemos calentarlo porque son envases de plástico. Ahora con la tarjeta digital hemos mejorado porque al horario que se pueda disponer para nuestro almuerzo podemos ir a cualquier restaurante y comer sin temor a que este frío o malogrado.

2. ¿Dispone de puntos de venta donde pueda adquirir los alimentos con la tarjeta digital? Explique.

La sede donde laboro está un poco alejada, pero los pocos restaurantes que funcionan permiten usar la tarjeta y eso es muy bueno, adicional de casa puedo traer otros alimentos que compro con la tarjeta de manera anticipada. En lo posible compro mis alimentos con anticipación porque existen muchos puntos de venta donde los puedo comprar con la tarjeta.

3. ¿Es confiable el uso de la tarjeta digital? Explique.

La tarjeta me da confianza su uso, porque me llegó en un sobre cerrado, con una clave secreta, además se usa igual que una tarjeta bancaria. Parece bastante confiable, he podido ver los movimientos y saldo en el teléfono, hasta el momento no he tenido ningún inconveniente.

4. ¿Cuáles son las sedes donde los trabajadores del D.L. 276, recibieron tarjeta digital? Explique.

Todos los compañeros que trabajamos en Lima y Callao hemos recibido nuestras tarjetas digitales, en el caso de los compañeros de provincia ha sido diferente. Todos los de Lima y Callao éramos los únicos en recibir almuerzos y cenas en algunos casos; para los compañeros de provincia no recibían nada, luego les dieron en efectivo, pero tenían problemas para conseguir las boletas y ahora con la tarjeta digital; es para todos igual la recarga.

5. ¿Percibes si la entrega de alimentos se realiza en una fecha oportuna? Explique

Normalmente la recarga de la tarjeta es el último día del mes o el primer día del siguiente mes; como las recargas son adelantadas al mes que trabajaremos es mucho mejor porque si en caso tenemos alguna falta no justificada nos descuentan en el próximo mes. La fecha de recarga hasta el momento no ha variado ente los trabajadores.

6. ¿Sabe Ud. cuál es el propósito del cambio de modalidad tradicional a la tarjeta digital en la entrega de alimentos? Explique

El propósito de la tarjeta digital es mayor igualdad entre todos al momento de la entrega de alimentos, porque antes nos llegaban almuerzos diferentes a las sedes y el proveedor cobraba según la distancia de la sede. Y esa diferencia en el costo no se reflejaba en nuestra comida; era para la movilidad del proveedor. En cambio, ahora con la tarjeta digital para se ha uniformizado en el mismo monto, a la misma hora, sin diferencia en donde esté ubicada nuestra sede.

Seudónimo del entrevistado: P6

Nombre del entrevistador: Jeannie Angie Yupanqui Ureta

Fecha de la entrevista: 21 de Junio

Hora de inicio de la entrevista: 15:45 hrs.

Duración: Inicio: 01:20 hrs.

Hora final de entrevista: 17:05 hrs.

Preguntas:

1. ¿Es mucho más fácil adquirir alimentos con la tarjeta digital? Explique
Para muchos nos facilita muchísimo adquirir nuestros alimentos con la tarjeta digital, en mi caso tengo una dieta especial por un problema de salud y antes era difícil conseguir un restaurante que me pueda dar la dieta que solicitaba y me era difícil presentar las boletas para la devolución del gasto en mis alimentos. Ahora con la tarjeta yo puedo elegir dónde comprar mis alimentos y en el momento que disponga, con lo que puedo preparar mi dieta especial y no perjudicar mi bolsillo ni mi salud.
2. ¿Dispone de puntos de venta donde pueda adquirir los alimentos con la tarjeta digital? Explique.
Aquí hay muchos lugares donde usar la tarjeta digital, no tenemos problemas con los lugares de venta, porque hay variedad y no están centralizados en un solo lugar; así que podemos elegir el más cercano a la sede o a nuestro domicilio. Con la tarjeta ha aumentado la variedad para elegir los alimentos.
3. ¿Es confiable el uso de la tarjeta digital? Explique.
La tarjeta es confiable, te permite ver tus movimientos de compras, y puedo saber la cantidad que depositaron a mi tarjeta, cuando me robaron la tarjeta, llamé y me bloquearon la tarjeta, pero no perdí el saldo que tenía y en mi nueva tarjeta me pusieron el saldo que había quedado; eso genero confianza en la tarjeta digital que nos entregaron y la clave que te dan las puedes cambiar las veces que sean necesarias. La tarjeta al estar asociada con mastercard y ser esta una empresa confiable, hace que la tarjeta sea confiable.
4. ¿Cuáles son las sedes donde los trabajadores del D.L. 276, recibieron tarjeta digital? Explique.
En la mayoría de las sedes donde trabajamos, han entregado la tarjeta digital, es muy difícil para nosotros explicarnos porque algunos se quedaron sin tarjeta; ya que todos tenemos la misma condición laboral. Se ha venido exigiendo a los sindicatos puedan resolver este inconveniente y todos a nivel nacional tengan la tarjeta digital tan solo por el hecho de pertenecer al decreto legislativo 276.
5. ¿Percibes si la entrega de alimentos se realiza en una fecha oportuna? Explique
La fecha en la que nos recargan la tarjeta es la misma para todos, eso se ha uniformizado y los de provincia no son los olvidados o los últimos en recibir sus alimentos. Las recargas son al iniciar el mes, y son de acuerdo a los días que nos debe tocar trabajar; si en caso faltamos por algún motivo nos descuentan en la próxima recarga; pero no ocasiona que varíe la fecha de tu recarga
6. ¿Sabe Ud. cuál es el propósito del cambio de modalidad tradicional a la tarjeta digital en la entrega de alimentos? Explique
El motivo principal para el cambio es uniformizar la entrega para todos, en el presupuesto, que variaba según la sede donde trabajabas, en la fecha que nos entregaban, porque antes los de provincias éramos los olvidados o los últimos en recibirlos, igualar las condiciones de recibir los alimentos, y con todo eso evitar las quejas que siempre manifestábamos por la igualdad para todos. Ahora reclamamos que esta tarjeta sea entregada a todos los compañeros porque todos somos del decreto legislativo 276.

Anexo 5: Matriz de Codificación

Entrevista 01:

Preguntas	Respuestas - R1	Frases codificadas	Categorías y sub categorías	Código
1.¿Es mucho más fácil adquirir alimentos con la tarjeta digital? Explique	Efectivamente, para los trabajadores es mucho fácil obtener alimentos con la tarjeta digital; principalmente elegir el horario en la que adquieren, los alimentos lo pueden elegir de acuerdo a sus gustos, creencias y preferencias; ya que la tarjeta les permite elegir entre muchos establecimientos ampliando la variedad de alimentos ofrecidos. Al tener una sola manera de administrar el otorgamiento de alimentos, permite que los trabajadores tengan mayor accesibilidad para adquirir sus alimentos	Efectivamente, para los trabajadores es mucho fácil obtener alimentos con la tarjeta digital	Usabilidad	1
		los alimentos lo pueden elegir de acuerdo a sus gustos, creencias y preferencias;	Elección de alimentos	2
		Al tener una sola manera de administrar el otorgamiento de alimentos	Conocimiento	3
		mayor accesibilidad para adquirir sus alimentos	Accesibilidad	4
2.¿Dispone de puntos de venta donde pueda adquirir los alimentos con la tarjeta digital? Explique.	La tarjeta tiene muchos puntos de venta donde los pueden usar; ya sea en las grandes cadenas grandes como Plaza Vea, Metro, Tottus; pero también de restaurantes desde los más sencillos hasta las cadenas más grandes como pollerías, cevicherías. Además les permite comprar alimentos de todo tipo como son los que ofrecen las pastelerías. Obviamente esta variedad de puntos de venta crece en las capitales de las provincias y mucho más en Lima y Callao.	La tarjeta tiene muchos puntos de venta donde los pueden usar	Accesibilidad	5
		permite comprar alimentos de todo tipo como son los que ofrecen las pastelerías.	Elección de alimentos	6
3.¿Es confiable el uso de la tarjeta digital? Explique	Sí, es confiable porque para usar la tarjeta es necesario saber la clave secreta; eso ofrece un respaldo de seguridad para la tarjeta ante la pérdida o robo de la tarjeta. Además al poder visualizar los movimientos de la tarjeta en el instante que se ingrese al aplicativo o la página web de la tarjeta hace que sea confiable su uso. Para la administración es mucho más confiable la tarjeta digital, porque al tener un proveedor contratado para estas recargas, nos brinda la confianza necesaria porque es una empresa que ha pasado un filtro por el área de administración.	Sí, es confiable	Seguridad	7
		poder visualizar los movimientos de la tarjeta en el instante que se ingrese al aplicativo o la página web de la tarjeta	Usabilidad	8

4.¿Cuáles son las sedes donde los trabajadores del D.L. 276, recibieron tarjeta digital? Explique.	En Lima y Callao todas las sedes donde laboran los trabajadores 276 han recibido la tarjeta digital, en provincia se presentó el inconveniente para aquellos trabajadores que no cumplieron con el requisito de estar afiliado un Sindicato en específico en el plazo establecido, dejando fuera a los trabajadores que se encuentran afiliados al otro sindicato o no tienen ninguna afiliación sindical. La tarjeta digital ha llevado a uniformizar la modalidad de entrega entre todas las sedes y ha llevado a un control de que todos los trabajadores reciban de manera igualitaria los alimentos asignados.	Lima y Callao todas las sedes donde laboran los trabajadores 276 han recibido la tarjeta digital, en provincia se presentó el inconveniente para trabajadores que no cumplieron con el requisito	Prestación de servicio	9
		uniformizar la modalidad de entrega entre todas las sedes	Conocimiento	10
5.¿Percibes si la entrega de alimentos se realiza en una fecha oportuna? Explique	Las recargas se han realizado dentro de los plazos establecidos, estos plazos son muy estrictos porque están estipulados dentro de las especificaciones técnicas que el proveedor de las tarjetas tiene. Si el proveedor no cumple con el plazo indicado supone una penalidad bastante alta. Y el área usuaria tampoco se retrasa en el pedido porque supone una sanción administrativa. Al tener una gestión digital se ha uniformizado las modalidades de entrega, los costos ; eso ha conllevado a que la entrega llegue a los trabajadores de manera simultánea y establecida por el área usuaria.	Las recargas se han realizado dentro de los plazos establecidos,	Tiempo de respuesta	11
		uniformizado las modalidades de entrega..costos	Igualdad en la gestión	12
6.¿Sabe Ud. cuál es el propósito del cambio de modalidad tradicional a la tarjeta digital en la entrega de alimentos? Explique	Evitar las quejas existentes con la modalidad tradicional de entrega de alimentos, fue una motivación para el cambio pero no fue el único ni el más fuerte. Las quejas más comunes son que la comida llegaba en condiciones inapropiadas, no tenía sabor, a veces el trabajador salía de comisión y ese almuerzo se malograba hasta su retorno, o el almuerzo no cumplía con las indicaciones de su médico o con los gustos que tenían. A diferencia de la modalidad de tarjeta digital el trabajador dispone de múltiples lugares donde comprar sus alimentos y con las características que más se ajusten a él . Para la gestión administrativa ha llegado a uniformizar toda la administración de este otorgamiento , ya que no tenemos entregas diferenciadas por sedes, no hay diferencia de monto entre las sedes, no hay diferencias por modalidad de entrega porque en Lima se tenía a un proveedor contrato con las diferencias de costo por sedes; a provincia se le envía dinero para ser sustentado. Todas esas diferencias y controles de entrega eran visibles con mucho tiempo de demora, pero ahora todo es equitativo y estandarizado en presupuesto, fecha de entrega, y a cualquier sede a nivel nacional, es mucho mejor.	dispone de múltiples lugares donde comprar sus alimentos	Accesibilidad	13
		ha llegado a uniformizar toda la administración de este otorgamiento	Conocimiento	14
		alimentos y con las características que más se ajusten a él	Elección de alimentos	15

Entrevista 02:

Preguntas	Respuestas – L2	Frases codificadas	Categorías y sub categorías	Código
1.¿Es mucho más fácil adquirir alimentos con la tarjeta digital? Explique	Antes nos daban la comida lista en el trabajo, pero el problema es que tenías que estar temprano para no demorar en la cola, a veces por trabajo no podíamos salir dentro del horario y eso hacía que nuestra comida este fría y no podías calentar porque el envase era de plástico y cuando salías de comisión no podíamos llevar la comida o cuando volvías de comisión casi al final del turno la comida se malograba. Ahora que tenemos tarjeta digital, ya no tengo ese problema porque elijo donde comer, lo que deseo comer y la hora de comer.	Ahora que tenemos tarjeta digital, ya no tengo ese problema porque elijo donde comer, lo que deseo comer y la hora de comer.	Usabilidad	16
2.¿Dispone de puntos de venta donde pueda adquirir los alimentos con la tarjeta digital? Explique.	Al principio tenía que buscar los restaurantes que tenían el sistema de la tarjeta para poder comer porque los restaurantes cercanos a la sede no todos tenían ese sistema, pero al poco tiempo los restaurantes ya tenían el sistema para pasar la tarjeta. Además en los cumpleaños podemos elegir dónde ir a comer todos juntos, porque podemos pasar la tarjeta en cualquier lugar como una pollería. Y la compra de la torta podemos alternarnos y pagarla con la tarjeta. O cuando salgo de comisión a cualquier lugar puedo almorzar.	al poco tiempo los restaurantes ya tenían el sistema para pasar la tarjeta. cuando salgo de comisión a cualquier lugar puedo almorzar.	Accesibilidad	17
3.¿Es confiable el uso de la tarjeta digital? Explique	La tarjeta digital de alimentos tiene el mismo sistema de seguridad de las tarjetas de sueldo; así que es confiable porque funciona como los bancos. Los movimientos de la tarjeta los puedo visualizar desde mi teléfono y así puedo saber cuánto de saldo dispongo. Ofrece mucha confianza el uso porque es igual que el banco.	es confiable porque funciona como los bancos	Seguridad	18
4.¿Cuáles son las sedes donde los trabajadores del D.L. 276, recibieron tarjeta digital? Explique.	Aquí en Lima, todos tenemos tarjeta, pero en provincia existen algunos compañeros que aún no han recibido la tarjeta, ojala pronto le puedan dar porque es un derecho que todos hemos ganado por los años que tenemos trabajando y me parece injusto que no todos tengan la tarjeta. Además con lo poquito que nos pagan, nos deberían dar sin mirar nuestra asistencia porque es nuestro derecho y no debemos esperar al sindicato. Estaremos luchando para que a todos los compañeros le llegue su tarjeta.	Aquí en Lima, todos tenemos tarjeta, pero en provincia existen algunos compañeros que aún no han recibido la tarjeta	Prestación del servicio	19
5.¿Percibes si la entrega de alimentos se	Pensé que recargaban a fin de mes y luego me dijeron que recargan el mes adelantado, pero si llega en los primeros días. Cuando empezaron nos depositaban a fin de mes, los últimos días, ahora es el 1 que	no se han demorado más días, siempre son en esas fechas	Tiempo de respuesta	20

realiza en una fecha oportuna? Explique	depositan, pero no se han demorado más días, siempre son en esas fechas . Lo bueno es que es una recarga por todo el mes, que puedo disponer en cualquier momento y usarlo en las cantidad que requiera cada vez .	puedo disponer en cualquier momento y usarlo en las cantidad que requiera cada vez.	Usabilidad	21
6.¿Sabe Ud. cuál es el propósito del cambio de modalidad tradicional a la tarjeta digital en la entrega de alimentos? Explique	Supongo que ya no nos quejemos con la comida que traían, aunque mejoro al final, igual ya no le teníamos confianza, además cuando teníamos bastante trabajo ya se enfriaba o se malograba y así ya no podíamos comer. Ahora cuando nos demoramos con el trabajo podemos ir a cualquier restaurante para adquirir nuestros alimentos que están frescos y calientes ; bueno antes de dejar de trabajar por la pandemia. Además el propósito es que todos los compañeros reciban la ración de alimentos de manera uniforme sin diferencias entre las sedes , y no tener la sensación que para algunos era más y para otros menos.	podemos ir a cualquier restaurante para adquirir nuestros alimentos que están frescos y calientes	Accesibilidad	22
		Además el propósito es que todos los compañeros reciban la ración de alimentos de manera uniforme sin diferencias entre las sedes	Conocimiento	23

Entrevista 03:

Preguntas	Respuestas - R3	Frases codificadas	Categorías y sub categorías	Código
1. ¿Es mucho más fácil adquirir alimentos con la tarjeta digital? Explique	Los trabajadores del D.L. 276 al ser un personal mayor de 60 años en su mayoría tienen hábitos alimenticios muy marcados, además tienen enfermedades asociadas que conllevan a dietas especiales. Con la tarjeta digital estos trabajadores pueden elegir los alimentos que cumplen con todas sus condiciones de salud, hábitos y gustos en sus alimentos en el momento que elija, en el lugar que le brinde confianza, a la hora que disponga. La gestión digital ha permitido que este acceso esta uniformizado para todos los trabajadores a nivel nacional, con un uso sencillo para todos.	estos trabajadores pueden elegir los alimentos que cumplen con todas sus condiciones de salud, hábitos y gustos en sus alimentos en el momento que elija,	Elección de alimentos	24
		este acceso esta uniformizado para todos los trabajadores a nivel nacional	Accesibilidad	25
		con un uso sencillo para todos.	Usabilidad	26
2. ¿Dispone de puntos de venta donde pueda adquirir los alimentos con la tarjeta digital? Explique.	La tarjeta digital al estar asociada al mastercard, ha generado que los trabajadores a nivel nacional dispongan de muchos puntos de venta donde los pueden usar; la tarjeta tiene el mismo uso que cualquier tarjeta mastercard, su única limitación es que solo se pueden consumir alimentos con esta tarjeta, ya sean crudos o en preparaciones. Por eso los puntos de venta no se limitan a su sede laboral, sino que puede ser utilizada en cualquier establecimiento a nivel nacional. Muchos puntos de venta de alimentos cercanos a las sedes laborales se han afiliado a mastercard aumentando los puntos de venta.	dispongan de muchos puntos de venta	Accesibilidad	27
3. ¿Es confiable el uso de la tarjeta digital? Explique	Sí, es confiable porque dentro de las especificaciones técnicas que el área usuaria solicitó para la contratación del proveedor específico las medidas de seguridad para una tarjeta digital que garantice confiabilidad para los trabajadores. Desde la entrega de la tarjeta digital en un sobre cerrado a cada trabajador y el seguimiento que se ha realizado de la misma manera a todos los trabajadores, incluyendo los de provincia ha resultado en que la tarjeta sea confiable. Ante la pérdida o robo de la tarjeta se cuenta con un call center para bloquearla las 24 horas del día y los 365 días del año; permitiendo que el saldo de la tarjeta no se pierda con la tarjeta, sino se recargue a la nueva tarjeta.	Sí, es confiable	Seguridad	28
		incluyendo los de provincia	Accesibilidad	29

<p>4.¿Cuáles son las sedes donde los trabajadores del D.L. 276, recibieron tarjeta digital? Explique.</p>	<p>En Lima y Callao todas las sedes donde laboran los trabajadores 276 han recibido la tarjeta digital, independientemente al sindicato estuvieran afiliados o no tuvieran afiliación sindical, porque la modalidad tradicional no tenía esta diferenciación. Pero en el caso los trabajadores que laboraban en provincia se solicitaron que se encuentren afiliados a un determinado sindicato; ya que fue este sindicato quien incluyo a sus afiliados de provincia se le otorgue las mismas condiciones que para sus afiliados de Lima y Callao. Esto genero mucho malestar entre los trabajadores de provincia que en algunos casos, a pesar de trabajar en la misma sede y hacer funciones iguales o similares solo a uno de ellos le llego la tarjeta y al otro no. Pero con las reuniones sindicales este inconveniente fue superado y está siendo gestionado por los sindicatos para otorgar la tarjeta digital a sus agremiados.</p>	<p>En Lima y Callao todas las sedes donde laboran los trabajadores 276 han recibido la tarjeta digital,... en el caso los trabajadores que laboraban en provincia se solicitaron que se encuentren afiliados a un determinado sindicato</p>	<p>Prestación del servicio</p>	<p>30</p>
<p>5.¿Percibes si la entrega de alimentos se realiza en una fecha oportuna? Explique</p>	<p>La uniformidad en el proceso de entrega de alimentos a nivel nacional a través de recargas mensuales a las tarjetas ha permitido que la fecha en la que deben estar visibles las recargas para los trabajadores no puede superar la primera semana de cada mes; ya que están recargas se abonon al inicio de cada mes con una proyección de asistencia a todos los días laborables, y posteriormente son regularizadas las inasistencias para un descuento de la próxima recarga. Con este sistema se ha podido tener fechas establecidas para las recargas evitando retrasos; además de tener una comunicación directa con el área usuaria para resolver sus dudas de recargas.</p>	<p>La uniformidad en el proceso de entrega de alimentos a nivel nacional</p>	<p>Conocimiento</p>	<p>31</p>
		<p>Con este sistema se ha podido tener fechas establecidas para las recargas evitando retrasos</p>	<p>Tiempo de respuesta</p>	<p>32</p>
<p>6.¿Sabe Ud. cuál es el propósito del cambio de modalidad tradicional a la tarjeta digital en la entrega de alimentos? Explique</p>	<p>La gestión digital ha permitido a la administración poder uniformizar la entrega de alimentos a nivel nacional sin diferencia entre sedes; ha permitido que el presupuesto para cada trabajador sea el mismo sin importar la sede en la que labora, todas las recargas se realiza la recarga en la misma fecha, la ubicación geográfica ya no supone una diferenciación de otorgamiento de alimentos para los trabajadores de provincia. La modalidad tradicional de entrega de alimentos ha conllevado a múltiples quejas, pero con la gestión digital se ha evitado las múltiples quejas de una programación de almuerzos estandarizados para todos los trabajadores, aunque aún tenemos quejas por la cantidad de recarga o porque las tarjetas no fueron para el 100% de los trabajadores del D.L. 276; la gestión digital ha permitido tener a la administración una mayor uniformidad en la forma de entrega, en las fechas de entrega, en el seguimiento y sustentación de las entregas, o la ubicación geográfica del trabajador.</p>	<p>ha permitido a la administración poder uniformizar la entrega de alimentos a nivel nacional sin diferencia entre sedes</p>	<p>Conocimiento</p>	<p>33</p>
		<p>se realiza la recarga en la misma fecha</p>	<p>Tiempo de respuesta</p>	<p>34</p>

Entrevista 04:

Preguntas	Respuestas - P4	Frases codificadas	Categorías y sub categorías	Código
1.¿Es mucho más fácil adquirir alimentos con la tarjeta digital? Explique	La tarjeta ha evitado muchas dificultades para adquirir nuestros alimentos , porque había que buscar las boletas y a veces tenían repasado el lapicero o no se notaba las letras muy bien o puso mal el nombre de migraciones, todo eso hacía que nos rechacen las boletas y no nos pagaban los alimentos. Ahora con la tarjeta digital puedo comprar cualquier alimento y en cualquier lugar y no tengo problemas.	ha evitado muchas dificultades para adquirir nuestros alimentos	Usabilidad	35
		puedo comprar cualquier alimento	Elección de alimentos	36
		prar en cualquier lugar y no tengo problemas.	Accesibilidad	37
2.¿Dispone de puntos de venta donde pueda adquirir los alimentos con la tarjeta digital? Explique.	Como la tarjeta digital está afiliado a mastercard tenemos muchos puntos de venta donde obtener nuestros alimentos , yo suelo almorzar en un restaurante aledaño que no tenía el sistema para pasar la tarjeta, pero como somos varios que tenemos la tarjeta ahora ya dispone del sistema para la cobranza a través de la tarjeta digital. Además puedo comprar otros alimentos en tiendas grandes como pequeñas.	tenemos muchos puntos de venta donde obtener nuestros alimentos	Accesibilidad	38
		puedo comprar otros alimentos	Elección de alimentos	39
3.¿Es confiable el uso de la tarjeta digital? Explique	La tarjeta se hace confiable porque para usar la tarjeta es necesario saber la clave secreta ; eso ofrece un respaldo de seguridad ante la pérdida o robo de la tarjeta. Además al poder visualizar los movimientos de la tarjeta en el instante que se ingrese al aplicativo o la página web de la tarjeta hace que sea confiable su uso.	se hace confiable porque para usar la tarjeta es necesario saber la clave secreta	Seguridad	40
		poder visualizar los movimientos de la tarjeta en el instante que se ingrese al aplicativo o la página web	Accesibilidad	41
4.¿Cuáles son las sedes donde los trabajadores del D.L. 276, recibieron tarjeta digital? Explique.	Existe un malestar porque en provincia no todos tenemos la tarjeta digital , sin embargo, la tarjeta hizo que la entrega de alimentos se realiza de manera uniforme para todos los que estén en Lima o en provincia, ya no hay diferencias en la cantidad, la fecha o por la ubicación de la sede donde trabajamos. Como compañeros hemos solicitado a los sindicatos que se pongan de acuerdo y puedan pedir la tarjeta digital para todos.	en provincia no todos tenemos la tarjeta digital	Prestación del servicio	42
		la tarjeta hizo que la entrega de alimentos se realiza de manera uniforme para todos	Conocimiento	43
5.¿Percibes si la entrega de alimentos se realiza en una fecha oportuna? Explique	La recarga es en la misma fecha para todos, porque lo realiza un proveedor y eso hace que si no cumple con las fechas lo penalicen al proveedor. Para nosotros en un beneficio que sedisponga de un proveedor porque podemos ser más exigentes con las fechas que nos otorgan los alimentos. Hasta el momento ninguno compañero en mi sede ha tenido un retraso en su recarga, todos han recibido su recarga en la misma fecha oportuna	La recarga es en la misma fecha para todos	Accesibilidad	44
		todos han recibido su recarga en la misma fecha oportuna	Tiempo de respuesta	45

6.¿Sabe Ud. cuál es el propósito del cambio de modalidad tradicional a la tarjeta digital en la entrega de alimentos? Explique	El propósito es uniformizar la entrega entre todos independientemente de donde trabajemos, además que el presupuesto sea igual para todos, que la entrega sea en la misma fecha y de la misma manera. Ya que en Lima recibían comida, en provincia teníamos que sustentar la comida con boletas, allá ellos un proveedor les daba el almuerzo, en provincia nosotros teníamos que gastar de nuestro dinero y luego cuando se presentaba la boleta recién nos devolvía el dinero; además en provincia demoraba el envío del dinero. Ahora para todos es igual todo.	El propósito es uniformizar la entrega entre todos independientemente de donde trabajemos	Conocimiento	46
		Ahora para todos es igual todo	Accesibilidad	47

Entrevista 05:

Preguntas	Respuestas - C5	Frases codificadas	Categorías y sub categorías	Código
1.¿Es mucho más fácil adquirir alimentos con la tarjeta digital? Explique	Los alimentos son más fáciles de adquirir con la tarjeta digital, ya en nuestro trabajo teníamos muchos problemas con la entrega convencional. Antes muchas veces teníamos que desechar nuestra comida, porque no teníamos horario fijo para almorzar y además los alimentos llegaban en distintos horarios; a eso se suma que no podemos calentarlo porque son envases de plástico. Ahora con la tarjeta digital hemos mejorado porque al horario que se pueda disponer para nuestro almuerzo podemos ir a cualquier restaurante y comer sin temor a que este frío o malogrado.	Los alimentos son más fáciles de adquirir con la tarjeta digital	Usabilidad	48
		se pueda disponer para nuestro almuerzo podemos ir a cualquier restaurante y comer sin temor a que este frío o malogrado.	Elección de alimentos	49
2.¿Dispone de puntos de venta donde pueda adquirir los alimentos con la tarjeta digital? Explique.	La sede donde laboro está un poco alejada, pero los pocos restaurantes que funcionan permiten usar la tarjeta y eso es muy bueno, adicional de casa puedo traer otros alimentos que compro con la tarjeta de manera anticipada. En lo posible compro mis alimentos con anticipación porque existen muchos puntos de venta donde los puedo comprar con la tarjeta.	existen muchos puntos de venta donde los puedo comprar con la tarjeta.	Accesibilidad	50
		existen muchos puntos de venta donde los puedo comprar con la tarjeta.	Elección de alimentos	51
3.¿Es confiable el uso de la tarjeta digital? Explique	La tarjeta me da confianza su uso, porque me llevo en un sobre cerrado, con una clave secreta, además se usa igual que una tarjeta bancaria. Parece bastante confiable, he podido ver los movimientos y saldo en el teléfono, hasta el momento no he tenido ningún inconveniente.	La tarjeta me da confianza su uso, porque me llevo en un sobre cerrado, con una clave secreta, además se usa igual que una tarjeta bancaria.	Seguridad	52
		he podido ver los movimientos y saldo en el teléfono	Accesibilidad	53
4.¿Cuáles son las sedes donde los trabajadores del D.L. 276, recibieron tarjeta digital? Explique.	Todos los compañeros que trabajamos en Lima y Callao hemos recibido nuestras tarjetas digitales, en el caso de los compañeros de provincia ha sido diferente. Todos los de Lima y Callao éramos los únicos en recibir almuerzos y cenas en algunos casos; para los compañeros de provincia no recibían nada, luego les dieron en efectivo, pero tenían problemas para conseguir las boletas y ahora con la tarjeta digital; es para todos igual la recarga.	Todos los compañeros que trabajamos en Lima y Callao hemos recibido nuestras tarjetas digitales, en el caso de los compañeros de provincia ha sido diferente.	Prestación del servicio	54
		para todos igual la recarga	Conocimiento	55

<p>5.¿Percibes si la entrega de alimentos se realiza en una fecha oportuna? Explique</p>	<p>Normalmente la recarga de la tarjeta es el ultima día del mes o el primer día del siguiente mes; como las recargas son adelantadas al mes que trabajaremos es mucho mejor porque si en caso tenemos alguna falta no justificada nos descuentan en el próximo mes.</p>	<p>Normalmente la recarga de la tarjeta es el ultima día del mes o el primer día del siguiente mes;</p>	<p>Tiempo de respuesta</p>	<p>56</p>
<p>6.¿Sabe Ud. cuál es el propósito del cambio de modalidad tradicional a la tarjeta digital en la entrega de alimentos? Explique</p>	<p>El propósito de la tarjeta digital es mayor igualdad entre todos al momento de la entrega de alimentos, porque antes nos llegaban almuerzos diferentes a las sedes y el proveedor cobraba según la distancia de la sede. Y esa diferencia en el costo no se reflejaba en nuestra comida; sera para la movilidad del proveedor. En cambio ahora con la tarjeta digital para se ha uniformizado en el mismo monto, a la misma hora, sin diferencia en donde esté ubicada nuestra sede.</p>	<p>El propósito de la tarjeta digital es mayor igualdad entre todos al momento de la entrega de alimentos se ha uniformizado en el mismo monto, a la misma hora, sin diferencia en donde esté ubicada nuestra sede.</p>	<p>Conocimiento</p>	<p>57</p>

Entrevista 06:

Preguntas	Respuestas - P6	Frases codificadas	Categorías y sub categorías	Código
1.¿Es mucho más fácil adquirir alimentos con la tarjeta digital? Explique	Para muchos nos facilita muchísimo adquirir nuestros alimentos con la tarjeta digital, en mi caso tengo una dieta especial por un problema de salud y antes era difícil conseguir un restaurante que me pueda dar la dieta que solicitaba y me era difícil presentar las boletas para la devolución del gasto en mis alimentos. Ahora con la tarjeta yo puedo elegir dónde comprar mis alimentos y en el momento que disponga , con lo que puedo preparar mi dieta especial y no perjudicar mi bolsillo ni mi salud.	nos facilita muchísimo adquirir nuestros alimentos	Usabilidad	58
		puedo elegir dónde comprar mis alimentos y en el momento que disponga,	Elección de alimentos	59
2.¿Dispone de puntos de venta donde pueda adquirir los alimentos con la tarjeta digital? Explique.	Aquí hay muchos lugares donde usar la tarjeta digital , no tenemos problemas con los lugares de venta, porque hay variedad y no están centralizados en un solo lugar; así que podemos elegir el más cercano a la sede o a nuestro domicilio. Con la tarjeta ha aumentado la variedad para elegir los alimentos .	Aquí hay muchos lugares donde usar la tarjeta digital	Accesibilidad	60
		ha aumentado la variedad para elegir los alimentos	Elección de alimentos	61
3.¿Es confiable el uso de la tarjeta digital? Explique	La tarjeta es confiable , te permite ver tus movimientos de compras, y puedo saber la cantidad que depositaron a mi tarjeta , cuando me robaron la tarjeta, llame y me bloquearon la tarjeta, pero no perdí el saldo que tenía y en mi nueva tarjeta me pusieron el saldo que había quedado; eso genero confianza en la tarjeta digital que nos entregaron y la clave que te dan las puedes cambiar las veces que sean necesarias. La tarjeta al estar asociada con mastercard y ser esta una empresa confiable, hace que la tarjeta sea confiable.	La tarjeta es confiable	Seguridad	62
		te permite ver tus movimientos de compras, y puedo saber la cantidad que depositaron a mi tarjeta	Accesibilidad	63
4.¿Cuáles son las sedes donde los trabajadores del D.L. 276, recibieron tarjeta digital? Explique.	En la mayoría de las sedes donde trabajamos, han entregado la tarjeta digital , es muy difícil para nosotros explicarnos porque algunos se quedaron sin tarjeta; ya que todos tenemos la misma condición laboral. Se ha venido exigiendo a los sindicatos puedan resolver este inconveniente y todos a nivel nacional tengan la tarjeta digital tan solo por el hecho de pertenecer al decreto legislativo 276.	En la mayoría de las sedes donde trabajamos, han entregado la tarjeta digital,	Prestación de servicio	64
5.¿Percibes si la entrega de alimentos se	La fecha en la que nos recargan la tarjeta es la misma para todos , eso se ha uniformizado y los de provincia no son los olvidados o los últimos en recibir sus alimentos. Las recargas son al iniciar el mes, y son de acuerdo	La fecha en la que nos recargan la tarjeta es la misma para todos	Tiempo de respuesta	65

realiza en una fecha oportuna? Explique	a los días que nos debe tocar trabajar; si en caso faltamos por algún motivo nos descuentan en la próxima recarga; pero no ocasiona que varíe la fecha de tu recarga	se ha uniformizado	Conocimiento	66
6.¿Sabe Ud. cuál es el propósito del cambio de modalidad tradicional a la tarjeta digital en la entrega de alimentos? Explique	El motivo principal para el cambio es uniformizar la entrega para todos, en el presupuesto, que variaba según la sede donde trabajabas, en la fecha que nos entregaban, porque antes los de provincias éramos los olvidados o los últimos en recibirlos, igualar las condiciones de recibir los alimentos, y con todo eso evitar las quejas que siempre manifestábamos por la igualdad para todos. Ahora reclamamos que esta tarjeta sea entregada a todos los compañeros porque todos somos del decreto legislativo 276.	es uniformizar la entrega para todos	Conocimiento	67

Anexo 6: Proceso de Reducción de Categorías

Categorías y sub categorías	Código
Usabilidad	1
Elección de alimentos	2
Conocimiento	3
Accesibilidad	4
Accesibilidad	5
Elección de alimentos	6
Seguridad	7
Usabilidad	8
Prestación de servicio	9
Conocimiento	10
Tiempo de respuesta	11
Igualdad en la gestion	12
Accesibilidad	13
Conocimiento	14
Elección de alimentos	15

Categorías y sub categorías	Código
Usabilidad	16
Accesibilidad	17
Seguridad	18
Prestación del servicio	19
Tiempo de respuesta	20
Usabilidad	21
Accesibilidad	22
Conocimiento	23
Elección de alimentos	24
Accesibilidad	25
Usabilidad	26
Accesibilidad	27
Seguridad	28
Accesibilidad	29
Prestación del servicio	30

Categorías y sub categorías	Código
Conocimiento	31
Tiempo de respuesta	32
Conocimiento	33
Tiempo de respuesta	34
Usabilidad	35
Elección de alimentos	36
Accesibilidad	37
Accesibilidad	38
Elección de alimentos	39
Seguridad	40
Accesibilidad	41
Prestación del servicio	42
Conocimiento	43
Accesibilidad	44
Tiempo de respuesta	45

Categorías y sub categorías	Código
Conocimiento	46
Accesibilidad	47
Usabilidad	48
Elección de alimentos	49
Accesibilidad	50
Elección de alimentos	51
Seguridad	52
Accesibilidad	53
Prestación del servicio	54
Conocimiento	55
Tiempo de respuesta	56
Conocimiento	57
Usabilidad	58
Elección de alimentos	59
Accesibilidad	60

Categorías y sub categorías	Código
Elección de alimentos	61
Seguridad	62
Accesibilidad	63
Prestación de servicio	64
Tiempo de respuesta	65
Conocimiento	66
Conocimiento	67

Anexo 7: Cuadro de Códigos de Reducción

Usabilidad	Accesibilidad	Seguridad	Prestación del servicio	Tiempo de respuesta	Conocimiento	Elección de alimentos
1	4	7	9	11	3	2
8	5	18	19	20	10	8
16	13	28	30	32	12	6
21	17	40	42	34	14	15
26	22	52	54	45	23	24
35	25	62	64	56	31	36
48	27			65	33	39
49	29				43	59
51	37				46	61
58	38				55	
	41				57	
	44				66	
	47				67	
	50					
	53					
	60					
	63					

Anexo 8: Clasificación de participantes

UBICACIÓN	PARTICIPANTE	CODIGO
Lima	Trabajador D.L. 276	L2
Callao	Trabajador D.L. 277	C5
Jefatura Zonal	Trabajador D.L. 278	P4
Jefatura Zonal	Trabajador D.L. 279	P6
Recursos Humanos	Administrativo	R1
Recursos Humanos	Administrativo	R3

Se entrevistó a los participantes según el protocolo de entrevista que se especificó; se entrevistó a un trabajador D.L. 276 que labora en una sede de Lima; se entrevistó a un trabajador D.L. 276 que labora en un asede de Callao; se entrevistó a dos trabajadores del D.L. 276 que laboran en una jefaturas zonales; así mismo a personal administrativo que labora en recursos humanos durante el periodo de la investigación

Anexo 9: Matriz de Triangulación

Matriz de Triangulación de entrevistados - Objetivo Específico N°1 pregunta 6, parte 1

OBJETIVO ESPECIFICO	PREGUNTA	L2	C5	P4	P6	R1	R3	COMPARACION		INTERPRETACION
								SEMEJANZA	DIFERENCIA	
Reflexionar sobre las sedes donde se implemento la gestión digital de alimentos	¿Sabe Ud. cuál es el propósito del cambio de modalidad tradicional a la tarjeta digital en la entrega de alimentos? Explique	Supongo que ya no nos quejemos con la comida que traían, aunque mejoró al final, igual ya no le teníamos confianza, además cuando teníamos bastante trabajo ya se enfriaba o se malograba y así ya no podíamos comer. Ahora cuando nos demoramos con el trabajo podemos ir a cualquier restaurante para adquirir nuestros alimentos que están frescos y calientes; bueno antes de dejar de trabajar por la pandemia.	El propósito de la tarjeta digital es mayor igualdad entre todos al momento de la entrega de alimentos, porque antes nos llegaban almuerzos diferentes a las sedes y el proveedor cobraba según la distancia de la sede. Y esa diferencia en el costo no se reflejaba en nuestra comida; sera para la movilidad del proveedor. En cambio ahora con la tarjeta digital para se ha uniformizado en el mismo monto, a la misma hora, sin diferencia en donde esté ubicada nuestra sede.	El propósito es uniformizar la entrega entre todos independientemente de donde trabajemos, además que el presupuesto sea igual para todos, que la entrega sea en la misma fecha y de la misma manera. Ya que en Lima recibían comida, en provincia teníamos que sustentar la comida con boletas, allá ellos un proveedor les daba el almuerzo, en provincia nosotros teníamos que gastar de nuestro dinero y luego cuando se presentaba la boleta recién nos devolvía el dinero; además en provincia demoraba el envío del dinero. Ahora para todos es igual todo.	El motivo principal para el cambio es uniformizar la entrega para todos, en el presupuesto, que variaba según la sede donde trabajabas, en la fecha que nos entregaban, porque antes los de provincias éramos los olvidados o los últimos en recibirlos, igualar las condiciones de recibir los alimentos, y con todo eso evitar las quejas que siempre manifestábamos por la igualdad para todos. Ahora reclamamos que esta tarjeta sea entregada a todos los compañeros porque todos somos del decreto legislativo 276.	Evitar las quejas existentes con la modalidad tradicional de entrega de alimentos, fue una motivación para el cambio pero no fue el único ni el más fuerte. Las quejas más comunes son que la comida llegaba en condiciones inapropiadas, no tenía sabor, a veces el trabajador salía de comisión y ese almuerzo se malograba hasta su retorno, o el almuerzo no cumplía con las indicaciones de su médico o con los gustos que tenían.	La gestión digital ha permitido a la administración poder uniformizar la entrega de alimentos a nivel nacional sin diferencia entre sedes; ha permitido que el presupuesto para cada trabajador sea el mismo sin importar la sede en la que labora, todas las recargas se realiza la recarga en la misma fecha, la ubicación geográfica ya no supone una diferenciación de otorgamiento de alimentos para los trabajadores de provincia.	La problemática presentada en la entrega de alimentos de forma tradicional es de conocimiento de todos los trabajadores y a la solución de esta problemática se le atribuye el cambio de otorgamiento de alimentos de forma digital	Para los trabajadores D.L.276 es la solución a las quejas que manifestaron en la modalidad tradicional de otorgamiento de alimentos. Para los trabajadores humanos ha permitido uniformizar a nivel nacional la administración de esta entrega de alimentos-	La gestión digital de otorgamiento de alimentos permite uniformizar la forma de administración a nivel nacional de este otorgamiento; optimizando el presupuesto asignado para esta finalidad sin alterar el monto de asignado a cada trabajador D.L. 276 por el concepto de alimentos.

Matriz de Triangulación de entrevistados - Objetivo Específico N°1 pregunta 6, parte 2

OBJETIVO ESPECIFICO	PREGUNTA	L2	C5	P4	P6	R1	R3	COMPARACIÓN		INTERPRETACION
								SEMEJANZA	DIFERENCIA	
Reflexionar sobre las sedes donde se implemento la gestión digital de alimentos	¿Sabe Ud. cuál es el propósito del cambio de modalidad tradicional a la tarjeta digital en la entrega de alimentos? Explique	Además el propósito es que todos los compañeros reciban la ración de alimentos de manera uniforme sin diferencias entre las sedes, y no tener la sensación que para algunos era más y para otros menos.				Para la gestión administrativa ha llegado a uniformizar toda la administración de este otorgamiento, ya que no tenemos entregas diferenciadas por sedes, no hay diferencia de monto entre las sedes, no hay diferencias por modalidad de entrega porque en Lima se tenía a un proveedor contrato con las diferencias de costo por sedes; a provincia se le envía dinero para ser sustentado. Todas esas diferencias y controles de entrega eran visibles con mucho tiempo de demora, pero ahora todo es equitativo y estandarizado en presupuesto, fecha de entrega, y a cualquier sede a nivel nacional, es mucho mejor.	La modalidad tradicional de entrega de alimentos ha conllevado a múltiples quejas, pero con la gestión digital se ha evitado las múltiples quejas de una programación de almuerzos estandarizados para todos los trabajadores, aunque aún tenemos quejas por la cantidad de recarga o porque las tarjetas no fueron para el 100% de los trabajadores del D.L. 276; la gestión digital ha permitido tener a la administración una mayor uniformidad en la forma de entrega, en las fechas de entrega, en el seguimiento y sustentación de las entregas, o la ubicación geográfica del trabajador.			La entrega de alimentos es un beneficio que apoya la alimentación de cada trabajador; tiene un impacto en la eficiencia del tiempo invertido en la obtención de estos alimentos durante el desarrollo de las labores diarias dentro de la institución.

Anexo 10: Matriz de Triangulación

Matriz de Triangulación de entrevistados - Objetivo Específico N°1 pregunta 4

OBJETIVO ESPECIFICO	PREGUNTA	L2	C5	P4	P6	R1	R3	COMPARACIÓN		INTERPRETACION
								SEMEJANZA	DIFERENCIA	
Reflexionar sobre las sedes donde se implemento la gestión digital de alimentos	¿Cuáles son las sedes donde los trabajadores del D.L. 276, recibieron tarjeta digital? Explique.	Aquí en Lima, todos tenemos tarjeta, pero en provincia existen algunos compañeros que aún no han recibido la tarjeta, ojala pronto le puedan dar porque es un derecho que todos hemos ganado por los años que tenemos trabajando y me parece injusto que no todos tengan la tarjeta. Además con lo poquito que nos pagan, nos deberían dar sin mirar nuestra asistencia porque es nuestro derecho y no debemos esperar al sindicato. Estaremos luchando para que a todos los compañeros le llegue su tarjeta.	Todos los compañeros que trabajamos en Lima y Callao hemos recibido nuestras tarjetas digitales, en el caso de los compañeros de provincia ha sido diferente. Todos los de Lima y Callao éramos los únicos en recibir almuerzos y cenas en algunos casos; para los compañeros de provincia no recibían nada, luego les dieron en efectivo, pero tenían problemas para conseguir las boletas y ahora con la tarjeta digital; es para todos igual la recarga.	Existe un malestar porque en provincia no todos tenemos la tarjeta digital, sin embargo, la tarjeta hizo que la entrega de alimentos se realiza de manera uniforme para todos los que estén en Lima o en provincia, ya no hay diferencias en la cantidad, la fecha o por la ubicación de la sede donde trabajamos. Como compañeros hemos solicitado a los sindicatos que se pongan de acuerdo y puedan pedir la tarjeta digital para todos.	En la mayoría de las sedes donde trabajamos, han entregado la tarjeta digital, es muy difícil para nosotros explicarnos porque algunos se quedaron sin tarjeta; ya que todos tenemos la misma condición laboral. Se ha venido exigiendo a los sindicatos puedan resolver este inconveniente y todos a nivel nacional tengan la tarjeta digital tan solo por el hecho de pertenecer al decreto legislativo 276.	En Lima y Callao todas las sedes donde laboran los trabajadores 276 han recibido la tarjeta digital, en provincia se presentó el inconveniente para aquellos trabajadores que no cumplieron con el requisito de estar afiliado un Sindicato en específico en el plazo establecido, dejando fuera a los trabajadores que se encuentran afiliados al otro sindicato o no tienen ninguna afiliación sindical. La tarjeta digital ha llevado a uniformizar la modalidad de entrega entre todas las sedes y ha llevado a un control de que todos los trabajadores reciban de manera igualitaria los alimentos asignados.	En Lima y Callao todas las sedes donde laboran los trabajadores 276 han recibido la tarjeta digital, independientemente al sindicato estuvieran afiliados o no tuvieran afiliación sindical, porque la modalidad tradicional no tenía esta diferenciación. Pero en el caso los trabajadores que laboraban en provincia se solicitaron que se encuentren afiliados a un determinado sindicato; ya que fue este sindicato quien incluyo a sus afiliados de provincia se le otorgue las mismas condiciones que para sus afiliados de Lima y Callao. Esto genero mucho malestar entre los trabajadores de provincia que en algunos casos, a pesar de trabajar en la misma sede y hacer funciones iguales o similares solo a uno de ellos le llego la tarjeta y al otro no. Pero con las reuniones sindicales este inconveniente fue superado y está siendo gestionado por los sindicatos para otorgar la tarjeta digital a sus agremiados.	Todos los entrevistados coinciden en que las sedes ubicadas en Lima y Callao recibieron la tarjeta digital de alimentos; pero sin embargo no en todas las jefaturas zonales se recibieron estas tarjetas	Todos los trabajadores que laboran en las sedes de Lima y Callao recibieron tarjetas digitales de alimentos, al igual que en las jefaturas zonales de estudio (Tumbes, Cusco, Chiclayo, Trujillo, Piura, Tacna, Iquitos y Puno). Sin embargo los entrevistados mencionaron a trabajadores D.L. 276 de otras jefaturas zonales que a pesar de cumplir las mismas funciones y tener las mismas condiciones laborales no recibieron la tarjeta digital al no cumplir una afiliación gremial, hecho que crea un malestar en el clima laboral de estos trabajadores.	

Anexo 11: Matriz de Triangulación

Matriz de Triangulación de entrevistados - Objetivo Específico N°2 pregunta 2

OBJETIVO ESPECIFICO	PREGUNTA	L2	C5	P4	P6	R1	R3	COMPARACIÓN		INTERPRETACION
								SEMEJANZA	DIFERENCIA	
Establecer la accesibilidad a los alimentos con la tecnología de información y comunicación	¿Dispone de puntos de venta donde pueda adquirir los alimentos con la tarjeta digital? Explique.	Al principio tenía que buscar los restaurantes que tenían el sistema de la tarjeta para poder comer porque los restaurantes cercanos a la sede no todos tenían ese sistema, pero al poco tiempo los restaurantes ya tenían el sistema para pasar la tarjeta. Además en los cumpleaños podemos elegir dónde ir a comer todos juntos, porque podemos pasar la tarjeta en cualquier lugar como una pollería. Y la compra de la torta podemos alternarnos y pagarla con la tarjeta. O cuando salgo de comisión a cualquier lugar puedo almorzar.	La sede donde laboro está un poco alejada, pero los pocos restaurantes que funcionan permiten usar la tarjeta y eso es muy bueno, adicional de casa puedo traer otros alimentos que compro con la tarjeta de manera anticipada. En lo posible compro mis alimentos con anticipación porque existen muchos puntos de venta donde los puedo comprar con la tarjeta.	Como la tarjeta digital está afiliado a mastercard tenemos muchos puntos de venta donde obtener nuestros alimentos, yo suelo almorzar en un restaurante aledaño que no tenía el sistema para pasar la tarjeta, pero como somos varios que tenemos la tarjeta ahora ya dispone del sistema para la cobranza a través de la tarjeta digital. Además puedo comprar otros alimentos en tiendas grandes como pequeñas.	Aquí hay muchos lugares donde usar la tarjeta digital, no tenemos problemas con los lugares de venta, porque hay variedad y no están centralizados en un solo lugar; así que podemos elegir el más cercano a la sede o a nuestro domicilio. Con la tarjeta ha aumentado la variedad para elegir los alimentos.	La tarjeta tiene muchos puntos de venta donde los pueden usar; ya sea en las grandes cadenas grandes como Plaza Veá, Metro, Tottus; pero también de restaurantes desde los más sencillos hasta las cadenas más grandes como pollerías, cevicherías. Además les permite comprar alimentos de todo tipo como son los que ofrecen las pastelerías. Obviamente esta variedad de puntos de venta crece en las capitales de las provincias y mucho más en Lima y Callao.	La tarjeta digital al estar asociada al mastercard, ha generado que los trabajadores a nivel nacional dispongan de muchos puntos de venta donde los pueden usar; la tarjeta tiene el mismo uso que cualquier tarjeta mastercard, su única limitación es que solo se pueden consumir alimentos con esta tarjeta, ya sean crudos o en preparaciones. Por eso los puntos de venta no se limitan a su sede laboral, sino que puede ser utilizada en cualquier establecimiento a nivel nacional. Muchos puntos de venta de alimentos cercanos a las sedes laborales se han afiliado a mastercard aumentando los puntos de venta.	Tienen muchos puntos de venta de alimentos donde pueden pagar por estos alimentos con la tarjeta digital		Se establece que se dispone de una amplia accesibilidad a los alimentos con la tecnología de información y comunicación utilizada para este fin.

Anexo 12: Matriz de Triangulación

Matriz de Triangulación de entrevistados - Objetivo Específico N°3 pregunta 3

OBJETIVO ESPECIFICO	PREGUNTA	L2	C5	P4	P6	R1	R3	COMPARACIÓN		INTERPRETACION
								SEMEJANZA	DIFERENCIA	
Conocer la confiabilidad que tienen los trabajadores en la tarjeta digital	¿Es confiable el uso de la tarjeta digital? Explique	La tarjeta digital de alimentos tiene el mismo sistema de seguridad de las tarjetas de sueldo; así que es confiable porque funciona como los bancos. Los movimientos de la tarjeta los puedo visualizar desde mi teléfono y así puedo saber cuánto de saldo dispongo. Ofrece mucha confianza el uso porque es igual que el banco.	La tarjeta me da confianza su uso, porque me llevo en un sobre cerrado, con una clave secreta, además se usa igual que una tarjeta bancaria. Parece bastante confiable, he podido ver los movimientos y saldo en el teléfono, hasta el momento no he tenido ningún inconveniente.	La tarjeta se hace confiable porque para usar la tarjeta es necesario saber la clave secreta; eso ofrece un respaldo de seguridad ante la pérdida o robo de la tarjeta. Además al poder visualizar los movimientos de la tarjeta en el instante que se ingrese al aplicativo o la página web de la tarjeta hace que sea confiable su uso.	La tarjeta es confiable, te permite ver tus movimientos de compras, y puedo saber la cantidad que depositaron a mi tarjeta, cuando me robaron la tarjeta, llame y me bloquearon la tarjeta, pero no perdí el saldo que tenía y en mi nueva tarjeta me pusieron el saldo que había quedado; eso genero confianza en la tarjeta digital que nos entregaron y la clave que te dan las puedes cambiar las veces que sean necesarias. La tarjeta al estar asociada con mastercard y ser esta una empresa confiable, hace que la tarjeta sea confiable.	Sí, es confiable porque para usar la tarjeta es necesario saber la clave secreta; eso ofrece un respaldo de seguridad para la tarjeta ante la pérdida o robo de la tarjeta. Además al poder visualizar los movimientos de la tarjeta en el instante que se ingrese al aplicativo o la página web de la tarjeta hace que sea confiable su uso. Para la administración es mucho más confiable la tarjeta digital, porque al tener un proveedor contratado para estas recargas, nos brinda la confianza necesaria porque es una empresa que ha pasado un filtro por el área de administración.	Sí, es confiable porque dentro de las especificaciones técnicas que el área usuaria solicito para la contratación del proveedor específico las medidas de seguridad para una tarjeta digital que garantice confiabilidad para los trabajadores. Desde la entrega de la tarjeta digital en un sobre cerrado a cada trabajador y el seguimiento que se ha realizado de la misma manera a todos los trabajadores, incluyendo los de provincia ha resultado en que la tarjeta sea confiable. Ante la pérdida o robo de la tarjeta se cuenta con un call center para bloquearla las 24 horas del día y los 365 días del año; permitiendo que el saldo de la tarjeta no se pierda con la tarjeta, sino se recargue a la nueva tarjeta.	Si, es confiable la tarjeta digital de alimentos, porque sus características de seguridad son muy similares a la de una tarjeta bancaria	Los trabajadores confían en la seguridad de la tarjeta digital, debido a que sus características de seguridad son similares a la de una tarjeta bancaria. La confiabilidad también responde a que los trabajadores pueden visualizar en línea sus abonos, movimientos, saldos y ante un robo o pérdida se dispone de un call center para bloquear o realizar las principales gestiones relacionadas con su tarjeta digital de alimentos.	

Anexo 13: Matriz de Triangulación

Matriz de Triangulación de entrevistados - Objetivo específico N°4 pregunta 1

OBJETIVO ESPECIFICO	PREGUNTA	L2	C5	P4	P6	R1	R3	COMPARACIÓN		INTERPRETACION
								SEMEJANZA	DIFERENCIA	
Describir la adquisición de alimentos con la tarjeta digital	¿Es mucho más fácil adquirir alimentos con la tarjeta digital? Explique	Antes nos daban la comida lista en el trabajo, pero el problema es que tenías que estar temprano para no demorar en la cola, a veces por trabajo no podíamos salir dentro del horario y eso hacía que nuestra comida este fría y no podías calentar porque el envase era de plástico y cuando salías de comisión no podíamos llevar la comida o cuando volvías de comisión casi al final del turno la comida se malograba. Ahora que tenemos tarjeta digital, ya no tengo ese problema porque elijo donde comer, lo que deseo comer y la hora de comer.	Los alimentos son más fáciles de adquirir con la tarjeta digital, ya en nuestro trabajo teníamos muchos problemas con la entrega convencional. Antes muchas veces teníamos que desechar nuestra comida, porque no teníamos horario fijo para almorzar y además los alimentos llegaban en distintos horarios; a eso se suma que no podemos calentarlo porque son envases de plástico. Ahora con la tarjeta digital hemos mejorado porque al horario que se pueda disponer para nuestro almuerzo podemos ir a cualquier restaurante y comer sin temor a que este frío o malogrado.	La tarjeta ha evitado muchas dificultades para adquirir nuestros alimentos, porque había que buscar las boletas y a veces tenían repasado el lapicero o no se notaba las letras muy bien o puso mal el nombre de migraciones, todo eso hacía que nos rechacen las boletas y no nos pagaban los alimentos. Ahora con la tarjeta digital puedo comprar cualquier alimento y en cualquier lugar y no tengo problemas.	Para muchos nos facilita muchísimo adquirir nuestros alimentos con la tarjeta digital, en mi caso tengo una dieta especial por un problema de salud y antes era difícil conseguir un restaurante que me pueda dar la dieta que solicitaba y me era difícil presentar las boletas para la devolución del gasto en mis alimentos. Ahora con la tarjeta yo puedo elegir dónde comprar mis alimentos y en el momento que disponga, con lo que puedo preparar mi dieta especial y no perjudicar mi bolsillo ni mi salud.	Efectivamente, para los trabajadores es mucho fácil obtener alimentos con la tarjeta digital	Los trabajadores del D.L. 276 al ser un personal mayor de 60 años en su mayoría tienen hábitos alimenticios muy marcados, además tiene enfermedades asociadas que conllevan a dietas especiales. Con la tarjeta digital estos trabajadores pueden elegir los alimentos que cumplen con todas sus condiciones de salud, hábitos y gustos en sus alimentos en el momento que elija, en el lugar que le brinde confianza, a la hora que disponga. La gestión digital ha permitido que este acceso esta uniformizado para todos los trabajadores a nivel nacional, con un uso sencillo para todos.	Los entrevistados coinciden en que es mucho más fácil adquirir alimentos con la tarjeta digital	Todos los entrevistados coinciden en describir que la adquisición de los alimentos con la tarjeta digital es mucho más fácil, ya que son los trabajadores quienes eligen el horario y la forma de adquisición de sus alimentos.	