

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS  
AMÉRICAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN SOBRE LA  
LACTANCIA MATERNA DIRIGIDA A LOS  
COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA  
DURANTE II CUATRIMESTRE, 2024.**

**TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS CON ÉNFASIS EN MERCADEO.**

**AUTORA: JESSIKA MAROTO SANCHO**

**TUTORA: MBA. JESSICA MAYERS MARÍN**

**SAN JOSÉ**

**JULIO, 2024**

## ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria .....	7
Agradecimiento .....	8
Resumen .....	9
<b><i>CAPÍTULO I. PROBLEMA.....</i></b>	<b>10</b>
Planteamiento del Problema.....	10
Justificación.....	12
Objetivos.....	14
Objetivo General.....	14
Objetivos Específicos.....	14
<b><i>Antecedentes. ....</i></b>	<b>15</b>
Antecedentes Internacionales .....	15
Antecedentes Nacionales .....	21
Proyecciones.....	28
<b><i>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....</i></b>	<b>29</b>
Lactancia Materna. ....	29
Como se define la Lactancia Materna .....	29
Como se define la Lactancia Materna Exclusiva .....	30
Ventajas de la lactancia materna .....	31
Ventajas de la lactancia materna para el lactante.....	31
Ventajas de la lactancia materna para la madre.....	33
Ventajas de la lactancia materna para la sociedad.....	33
Maternidad.....	34
Disminución del riesgo de Cáncer.....	35
Beneficios Emocionales y Psicológicos:.....	35
Vínculo afectivo en lactancia: .....	36
Ventajas Económicas.....	36

<b>Ventajas para la Empresa.....</b>	<b>37</b>
<b>Ley de protección en Costa Rica para la Lactancia materna .....</b>	<b>38</b>
<b>Código de Trabajo .....</b>	<b>39</b>
<b>Código Internacional de Comercialización de Sucedáneos de la Leche Materna .....</b>	<b>42</b>
<b>Ministerio de Salud y la Caja Costarricense de Seguro Social.....</b>	<b>43</b>
<b>Deberes de las madres hacia los empleadores .....</b>	<b>43</b>
<b>Manual de la Lactancia Materna en la Institución Financiera .....</b>	<b>44</b>
<b>Terminación del período de lactancia.....</b>	<b>47</b>
<b>Vigencia de la lactancia .....</b>	<b>47</b>
<b>Administración de empresas.....</b>	<b>47</b>
<b>Estrategias.....</b>	<b>48</b>
<b>Marketing.....</b>	<b>48</b>
<b>Comunicación.....</b>	<b>49</b>
<b>Comunicación verbal y no verbal.....</b>	<b>49</b>
<b>Comunicación integrada .....</b>	<b>50</b>
<b>Comunicación asertiva.....</b>	<b>51</b>
<b>Estrategias de comunicación.....</b>	<b>52</b>
<b>Publicidad.....</b>	<b>52</b>
<b>Campaña publicitaria.....</b>	<b>53</b>
<b>Cultura empresarial .....</b>	<b>54</b>
<b>Factores de una cultura empresarial .....</b>	<b>55</b>
<b>Satisfacción Laboral .....</b>	<b>56</b>
<b><i>CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO .....</i></b>	<b><i>57</i></b>
<b>Fuente: Elaboración Propia .....</b>	<b>58</b>
<b>Enfoque cualitativo.....</b>	<b>58</b>
<b>Enfoque cuantitativo .....</b>	<b>60</b>

<b>Enfoque mixto</b> .....	61
<b>Diseño</b> .....	61
<b>Diseños experimentales</b> .....	62
<b>Diseños no experimentales</b> .....	62
<b>Diseño Cualitativa</b> .....	64
Fuente: Elaboración Propia .....	64
Fuente: Elaboración Propia .....	65
<b>Muestra</b> .....	66
<b>Población</b> .....	67
<b>Tipos de muestra</b> .....	67
<b>Fuentes de información</b> .....	68
<b>Sujetos de información</b> .....	68
<b>Entrevista</b> .....	70
<b>Cuestionario</b> .....	70
<b>Escala de Likert</b> .....	70
<b>Escalograma de Guttman:</b> .....	71
<b>Proceso para la recolección de datos</b> .....	71
<b>Recolección de datos</b> .....	71
<b>Delimitación de la población</b> .....	72
<b>Variables</b> .....	73
<b><i>CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</i></b> .....	<b>76</b>
<b><i>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</i></b> .....	<b>113</b>
<b>Conclusiones</b> .....	113
<b>Conclusiones</b> .....	113
<b>Recomendaciones</b> .....	117
<b><i>CAPITULO VI. PROPUESTA</i></b> .....	<b>120</b>
<b>Propuesta de Manual de Lactancia Materna para la Institución Financiera</b> .....	130

<b>Información general de la propuesta.....</b>	<b>133</b>
<b>Medición del Impacto.....</b>	<b>135</b>
<b>Cronograma.....</b>	<b>139</b>
<b><i>Bibliografía.....</i></b>	<b><i>143</i></b>
<b><i>Anexos.....</i></b>	<b><i>146</i></b>

## **ÍNDICE DE TABLAS**

<b><i>Tabla 1. Rango de Edad.....</i></b>	<b><i>86</i></b>
<b><i>Tabla 2. Posición en la empresa.....</i></b>	<b><i>87</i></b>
<b><i>Tabla 3. Periodo de lactancia materna.....</i></b>	<b><i>88</i></b>
<b><i>Tabla 4. Beneficios de la Lactancia Materna.....</i></b>	<b><i>89</i></b>
<b><i>Tabla 5. Beneficios para la madre.....</i></b>	<b><i>91</i></b>
<b><i>Tabla 6. Instalaciones.....</i></b>	<b><i>92</i></b>
<b><i>Tabla 7. Horario Flexible.....</i></b>	<b><i>93</i></b>
<b><i>Tabla 8. Coordinar Tiempo.....</i></b>	<b><i>94</i></b>
<b><i>Tabla 9. Género.....</i></b>	<b><i>101</i></b>
<b><i>Tabla 10. Rango de Edad.....</i></b>	<b><i>102</i></b>
<b><i>Tabla 11. Rango de Edad.....</i></b>	<b><i>103</i></b>
<b><i>Tabla 11. Rango de Edad.....</i></b>	<b><i>105</i></b>
<b><i>Tabla 12. Rango de Edad.....</i></b>	<b><i>106</i></b>
<b><i>Tabla 13. Instalaciones adecuadas.....</i></b>	<b><i>107</i></b>
<b><i>Tabla 14. Promoción de la Lactancia Materna.....</i></b>	<b><i>109</i></b>
<b><i>Tabla 15. Sensación de laborar con una madre lactante.....</i></b>	<b><i>110</i></b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 1. Rango de Edad</i> .....	86
<i>Gráfico 2. Posición en la empresa</i> .....	88
<i>Gráfico 3. Periodo de lactancia materna</i> .....	89
<i>Gráfico 4. Beneficios para el lactante</i> .....	90
<i>Gráfico 5. Beneficios para la madre.</i> .....	91
<i>Gráfico 6. Uso de instalaciones</i> .....	92
<i>Gráfico 6. Horarios</i> .....	93
<i>Gráfico 8. Tiempo de lactancia</i> .....	95
<i>Gráfico 9. Género</i> .....	101
<i>Gráfico 10. Rango de Edad.</i> .....	102
<i>Gráfico 11. Posición en la Empresa</i> .....	104
<i>Gráfico 12. Importancia del Apoyo</i> .....	105
<i>Gráfico 12. Beneficios en la Madre</i> .....	106
<i>Gráfico 13. Instalaciones Adecuadas</i> .....	108
<i>Gráfico 14. Promoción de la Lactancia Materna</i> .....	109
<i>Gráfico 15. Sensación de laborar con una madre lactante</i> .....	110

## **Dedicatoria**

Primeramente, se lo dedicó a Dios, por darme salud, sabiduría y paciencia para concluir este gran sueño. Donde nunca me soltó de su mano y me ayudó en los momentos donde se convertía en grandes retos.

Seguidamente a mi mamita, tita Emi, ella nunca tuvo la oportunidad de estudiar, pero fue valiente, siempre valiente y nos sacó adelante con sudor y lágrimas, gracias ma, esto, es más suyo que mío. A mi papá, que también ha aportado su granito de arena para construir este sueño.

A mi bebito, mi amado Luca, por ser fuente de inspiración amor y ternura, gracias por salvarme de todas las formas que existen. Espero algún día puedas leer esto y te sientas muy orgulloso de mamá. Empecé este sueño solita, pero lo concluyo con el mejor regalo que me ha dado la vida, espero podamos disfrutarlo juntitos, quiero mostrarte que los sueños se cumplen con mucho esfuerzo y trabajo.

A mis hermanas, tía Sey y tía Moni, gracias por que siempre han estado en el proceso alentando y dándome su apoyo incondicional, de igual forma junto con ellas han estado mis cuñados.

A mis sobrinos, espero que esto pueda enseñarles que los sueños se cumplen y que todo lo que se propongan en la vida lo pueden cumplir, que habrá altibajos durante el camino pero que nada es imposible para el que sueña.

Y por último a Javier, gracias por apoyarme y alentarme siempre, las noches han sido más fáciles con su compañía, has sido una clave importante en este camino.

## **Agradecimiento**

Primeramente, a Dios por dejarme llegar hasta acá, siempre ha sido por la gracia de él.

A mis profesores por formarme con excelentes bases, en especial a la Prof. Jessica Mayers, gracias infinitas por su apoyo y conocimiento aportando durante tanto este tiempo, me acogió como una mamá a su hija.

A el director de carrera, Don Allan gracias por su apoyo constante, en especial en los momentos donde más necesite. Son excelentes mentores de vida.

Por último, gracias a mi perrito que me acompañó noche tras noche mi popillo. Siempre en mi corazón.

## Resumen

La lactancia materna es una fase crucial en el desarrollo humano desde el nacimiento, ya que promueve el vínculo entre madre e hijo y contribuye a una alimentación equilibrada y un desarrollo óptimo del bebé.

Durante el desarrollo de esta práctica profesional dirigida, se selecciona la metodología de investigación mixta. Como objetivo general se creó una campaña de sensibilización sobre la lactancia materna dirigida a los colaboradores de la institución financiera.

La población de la presente investigación abarca 8 mujeres en lactancia materna y 51 colaboradores en el departamento comercial.

Como resultado, se desarrolló un análisis de la normativa sobre la lactancia y el derecho laboral en Costa Rica revela que el país cuenta con un marco legal robusto que protege y promueve los derechos de las madres lactantes en el ámbito laboral.

Además, en el contexto de una institución financiera, la propuesta de sensibilización hacia el período de lactancia adquiere una dimensión crítica no solo desde la perspectiva de la responsabilidad social corporativa, sino también en términos de bienestar y productividad de los empleados.

## CAPÍTULO I. PROBLEMA

### Planteamiento del problema

El Sistema de las Naciones Unidas: Lactancia materna en el lugar de trabajo. Avances y tareas pendientes en América Latina y el Caribe. Willocq 2021, después de un estudio en diferentes países, menciona que, en muchos lugares de trabajo, las madres lactantes enfrentan desafíos significativos para continuar con la lactancia materna debido a la falta de conocimiento, apoyo y facilidades adecuadas en el entorno laboral. El artículo menciona que aunque la lactancia materna es ampliamente reconocida por sus beneficios tanto para la salud del bebé como de la madre, las demandas laborales y la ausencia de políticas efectivas pueden dificultar su práctica. La falta de sensibilización entre las empresas hacia sus colaboradoras sobre la importancia de la lactancia materna y los derechos laborales de las madres lactantes contribuye a un entorno que no siempre es favorable.

El Código Trabajo [cc]. Artículo 97, Ley para combatir la discriminación laboral contra las mujeres en condición de maternidad. Agosto de 1943. (Costa Rica) del trabajo señala que “ Toda madre en época de lactancia podrá disponer en los lugares donde trabaje de un intervalo de quince minutos cada tres horas o si lo prefiere, de media hora dos veces al día durante sus labores, con el objeto de amamantar a su hijo, salvo el caso de que mediante un certificado médico se pruebe que solo necesita un intervalo menor”, el derecho a la lactancia que se encuentra consagrado en tal numeral, como un derecho irrenunciable del que goza la trabajadora que se encuentre en período de lactancia, obedece, a su vez, a lo dispuesto en el artículo 24 de la Convención sobre los Derechos del Niño, que reconoce el derecho que tiene todo niño y niña a disfrutar del más alto nivel de salud, lo que incluye una buena nutrición y el reconocimiento de las ventajas de la lactancia materna.

El efecto que puede tener un mal trato dentro de la empresa, no solo afecta negativamente la salud y el bienestar de las madres y sus hijos, sino que también puede impactar la productividad laboral. Para abordar esta problemática, es crucial implementar una campaña de sensibilización dirigida a los colaboradores de la institución financiera, que eduque sobre los beneficios de la lactancia materna, desmienta mitos comunes, promueva políticas de apoyo y fomente una cultura de empatía y apoyo dentro del lugar de trabajo.

Haciendo una valoración de los beneficios de la lactancia materna para las madres e hijos, el interés de esta investigación es realizar una campaña de sensibilización sobre la importancia de mantener la lactancia materna a largo plazo, haciendo conciencia en la importancia del apoyo a la madre lactante en su lugar de trabajo.

Además, se busca hacer visibles estos factores al personal, para que así puedan promocionar la lactancia materna exclusiva y hallar la manera de que se pueda extender, a pesar de que siempre influirán factores inevitables.

Es de esta manera que el fin de este estudio se realizará en una Institución Financiera ubicada en el GAM, para finalizar, se requiere conocer la percepción del colaborador e implementar estrategias de comunicación que apoyen a las colaboradoras de la Institución Financiera, por lo cual, surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la campaña de sensibilización para la lactancia materna idónea para ser efectiva, aceptada e implementada por los colaboradores de una Institución Financiera?

## **Justificación**

Según Hernández-Sampieri, (2023) La justificación de la investigación señala el para qué de la investigación exponiendo sus razones. Por medio de la justificación debemos demostrar que el estudio es necesario e importante.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) y el Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) recomiendan que la lactancia materna exclusiva se inicie inmediatamente en la primera hora después del nacimiento y se continúe sin otros alimentos o líquidos durante los primeros seis meses de vida y prolongue con alimentación complementaria (lactancia con otros alimentos apropiados para la edad) al menos hasta los 24 meses de edad. La lactancia exclusiva hasta los seis meses de edad significa que el bebé solo recibe leche materna. No se administran otros líquidos o sólidos, ni siquiera agua. Excepto en los casos de los medicamentos, gotas o vitaminas enviadas por médico.

La lactancia materna es un derecho fundamental para las madres y los niños, reconocido mundialmente por sus beneficios para la salud física y emocional. Sin embargo, en entornos laborales, las condiciones no siempre favorecen ni promueven la práctica de la lactancia materna trayendo consecuencias de varias aristas en el colaborador de la empresa. A lo anterior una posible y urgente respuesta es determinar un proyecto de sensibilización ante el fenómeno antes mencionado. Por tanto, una campaña de sensibilización dirigida a los colaboradores de una institución financiera puede tener un impacto significativo en la concienciación y el apoyo a las madres trabajadoras que desean amamantar.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) la lactancia materna exclusiva tiene una extraordinaria gama de beneficios a corto y a largo plazo para la salud del niño y la madre; es el alimento ideal para los recién nacidos y los lactantes, pues les aporta todos los nutrientes que necesitan para un desarrollo sano. Asimismo, es inocua y contiene anticuerpos que ayudan a proteger a los lactantes de enfermedades frecuentes de la infancia como la diarrea y la neumonía, que son las dos causas principales de mortalidad en la niñez en todo el mundo.

De igual forma se menciona los beneficios a futuro puesto que la lactancia materna propicia una buena salud durante toda la vida de la persona; así los adolescentes y adultos que fueron amamantados de niños tienen menos tendencia a sufrir obesidad y son menos propensos a sufrir diabetes de tipo 2. También, es beneficiosa para las madres porque reduce el riesgo de cáncer de mama y de ovario en el futuro, ayuda a las mujeres a recuperar más rápidamente su peso anterior al embarazo y reduce las tasas de obesidad.

En Costa Rica se han realizado diversos esfuerzos en torno a la promoción y protección de la lactancia materna a través de la Ley 7430, Ley de Fomento de la Lactancia Materna y la Política Nacional de Lactancia Materna; sin embargo, a pesar de que son muchos los niños y niñas que reciben lactancia materna inmediatamente después de su nacimiento, la duración de la misma tiende a decrecer conforme pasan los meses, a tal punto que no se cumple con la recomendación de amamantar de manera exclusiva hasta los seis meses de edad o bien extender la misma según recomendaciones hasta los 12 meses a libre demanda.

Según La Organización Mundial de la Salud (OMS), las causas principales de la disminución de la lactancia materna tienen que ver con la falta de información y de confianza en sí mismas que tienen las mujeres que amamantan. Además, las mujeres que estudian o trabajan fuera del hogar se enfrentan a dificultades que les impide continuar con la lactancia materna de sus bebés. Incluso, las presiones de la vida moderna y la publicidad indiscriminada de sucedáneos de la leche materna influyen en que la madre dé otros alimentos al lactante, lo que produce que desteten de manera precoz a sus hijos e hijas.

En otras investigaciones realizadas por Marín-Arias et al., 2018 y Ryabenko et al., 2014, plantearon que los factores más frecuentes de la suspensión de la lactancia materna fueron la causa laboral (31,1%%), en un estudio realizado por Rivera et al., 2017, se detectó que las madres que estudian, en ocasiones, se ven forzadas a abandonar la lactancia materna exclusiva para no perder el año docente que se encuentran cursando.

La promoción de la lactancia materna debe ser un esfuerzo de todos como sociedad ya que no solo beneficia la madre y el niño, sino que crea una cadena de bienestar a su

alrededor mejorando muchos ámbitos; social, cultural, psicológico, emocional, económico y biológico.

En esta investigación resulta fundamental interpretar las leyes que protegen a las madres lactantes trabajadoras, así como comentar y comprender donde puede influir una empresa en el abandono de la Lactancia Materna, puesto que este acto es un pilar en la alimentación para conseguir una adecuada nutrición del niño, desde su nacimiento hasta que la madre o el niño estén listos para un destete, no se debe limitar la lactancia a un tiempo determinado.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Diseñar una campaña de sensibilización sobre la lactancia materna dirigida a los colaboradores de la institución financiera

### **Objetivos Específicos.**

1. Analizar los factores de incidencia ante la negación de una empresa para la lactancia de la mujer.
2. Analizar la normativa de la lactancia y el derecho laboral en Costa Rica.
3. Diseñar una propuesta de sensibilización hacia el período de lactancia

## **ANTECEDENTES.**

A continuación, hay una serie de estudios académicos que pretenden ser punto de reflexión cercano a la temática a fin de ser considerado:

Los textos incluyen investigaciones experimentales y revisiones documentales relacionadas con la lactancia materna y talleres educativos dirigidos a madres en el inicio de este proceso. Estos antecedentes se consideran relevantes y fundamentales para la práctica profesional dirigida.

### **Antecedentes internacionales**

Gastélum et al., realizan el estudio “Lactancia Materna e inteligencia” en el año 2020, como revisión bibliográfica sobre la mancuerna inteligencia y lactancia materna. Con el objetivo de analizar la calidad de los estudios que relacionaban la lactancia materna con el desarrollo intelectual y cognitivo, siendo capaz de rastrear evidencia de buena calidad.

Durante los primeros seis meses de vida se considera la leche materna el mejor alimento para el bebé, por ende, como uno de los hechos más importantes e interesantes implicado en el acto de amamantar exclusivamente al recién nacido, es el desarrollo de su inteligencia gracias a esta práctica.

La práctica de lactancia materna brinda múltiples beneficios tanto al recién nacido, a los padres y a la sociedad. Aspecto interesante son las ventajas como el desarrollo cognitivo e intelectual que tiene un niño que fue amamantado con leche materna a diferencia del que nunca recibió lactancia materna. Queda evidenciado según los resultados que la lactancia materna brinda beneficios, y la relación positiva del desarrollo del niño, no sin antes mencionar que la obligación moral, médica y científica de seguir recomendando lactancia materna exclusiva según la OMS, lo más que se pueda, y así lograr un impacto positivo de capacidad intelectual y económica del ser humano.

Enciso et al, año 2019, en Perú, elaboran su estudio denominado “Factores relacionados al abandono de lactancia materna exclusiva en mujeres trabajadoras dependientes de una Institución Pública Febrero”, la intención de los autores quienes se plantean como objetivo identificar el nivel de conocimiento y factores demográficos, laborales y familiares del abandono de la Lactancia Materna Exclusiva (LME) en madres trabajadoras de una institución pública. Es un estudio observacional, descriptivo y transversal; desarrollado por una encuesta validada por juicio de expertos y mediación de concordancia

En el estudio se refiere que madres trabajadoras **que** tuvieron un óptimo conocimiento de la LM, a pesar de que un 50% de ellas abandonó la LME. Por el contrario, distintos estudios reportan que, a mayor conocimiento, mayor práctica de LME en las madres trabajadoras. Lo anterior está relacionado a factores como el conocimiento, capacitación y el haber recibido información y educación sobre LME.

El nivel óptimo de conocimientos no tiene influencia en la decisión de mantener o no la LME, pese a la percepción del apoyo que las madres recibieron es más importante que el conocimiento. El apoyo del jefe y los compañeros de trabajo resultaron ser fundamentales para mantener la LME. Posteriormente un 63.8% de las participantes considera que su empleo se vería afectado y estaría en peligro si brindan lactancia o extraerse leche en el trabajo. Por ende, recalcan la importancia de promover el cumplimiento de las normas de apoyo y protección de la LM en los trabajos.

El regreso temprano al trabajo resulta ser una barrera para seguir con la LM, por lo que se promueve la Ley N°26644, la cual establece 98 días de licencia obligatoria. El espacio exclusivo, en buenas y adecuadas condiciones para la extracción de la leche materna en el trabajo. El promover o generar una cultura organizacional de apoyo y solidaridad, inculcando el valor de la LM resulta ser un hallazgo de gran importancia para este estudio.

Como conclusión determinan que las razones del abandono de la LM fueron por el exceso de trabajo, tiempo de lactancia, poca producción de leche. También estuvo asociado a factores laborales específicamente relacionados por la falta de apoyo de jefaturas y compañeros. Y por último los factores de la madre, del lactante y los conocimientos no resultaron ser significativas con el abandono de la LME.

Cieza et al., 2020, en Perú, elaboran una investigación denominada “Factores psicosociales y la Práctica de la Lactancia Materna Exclusiva en madres del centro de salud El Bosque Chiclayo-2019”, la intención de los autores fue determinar la relación que existe entre los factores psicosociales y la práctica de la lactancia materna exclusiva de madres del centro de salud el Bosque- Chiclayo 2019. Es de tipo cuantitativo, no experimental, descriptiva, transversal de diseño correlacional.

Los resultados de la investigación demuestran que el apego entre madre e hijo es crucial para el cuidado y alimentación adecuada para el niño, mientras que las madres suelen experimentar estrés al darse cuenta de que son responsables de un nuevo ser que dependerá en su totalidad de ella. Por lo tanto, la importancia que los profesionales de enfermería consideren estos factores y proporcionen el apoyo necesario, brindando a las madres habilidades para enfrentar el estrés y desarrollar un apego seguro con su hijo, por lo cual es fundamental para el crecimiento y desarrollo adecuado del niño.

Como conclusiones, los autores tomaron que el factor psicológico que prevalece en las madres es el estrés y el apego óptimo, esto en el centro de salud El Bosque. Y los factores sociales que se ven involucrados son: madres jóvenes, amas de casa, multíparas, ingresos menores, estudios secundarios, provenientes de una familia funcional.

Hernández et al., 2021, en Colombia, realizan el estudio llamado: “Necesidad del fortalecimiento de la lactancia materna en niños de la Parroquia San Buenaventura, un estudio de caso” la intención de los autores tuvo como objetivo identificar las causas por las cuales muchas de las madres no practicaban la lactancia materna, así como determinar sus percepciones y conocimientos acerca de este fenómeno y sus beneficios para los niños, se utilizó un enfoque cuantitativo descriptivo con diseño transversal.

Los investigadores estimaron que menos del 40% de los bebés reciben lactancia correctamente, a la vez se considera que la misma se descontinúa por factores como el regreso a las actividades laborales por parte de la madre, dolores intensos en el pecho, grietas en los pezones y poca producción de leche. Por lo tanto, concluyeron que las madres carecen de conocimientos en cuanto a la lactancia materna y sus beneficios, también destacaron que dichas madres han perdido la cultura de lactancia debido a los mitos que existen al respecto, así como el dolor al momento de la succión por parte del recién nacido.

Prian-gaudiano, et al, año 2024 en centro médico abc Campus Santa Fe, ciudad de México, realizan un artículo de investigación sobre la relación entre el contacto piel con piel durante la primera hora de vida y la duración de la lactancia materna exclusiva, la lactancia materna exclusiva (lm) tiene el mayor impacto potencial sobre la mortalidad infantil de cualquier intervención preventiva. El contacto piel con piel (ssc) durante la primera hora de vida es beneficioso para iniciar la lactancia materna; sin embargo, la separación rutinaria de la madre y el bebé sigue siendo común. Este trabajo tuvo como objetivo demostrar que el contacto piel a piel durante la primera hora de vida se asocia con una mayor frecuencia y duración de lm exclusiva.

Se llevó a cabo un estudio observacional de casos y controles. Se revisaron expedientes de pacientes de consulta pediátrica que nacieron entre 2016 y 2022. Se clasificaron como casos y controles de acuerdo con el antecedente de haber recibido CPP durante la primera hora de vida. Se realizó el análisis estadístico en SPSS versión 28.

Se incluyeron 362 expedientes, de los cuales 200 (55,2%) recibieron CPP en la primera hora de vida y fueron considerados casos; los 162 (44,8%) que no lo hicieron fueron considerados controles. Aquellos que recibieron CPP tuvieron con mayor frecuencia LME a los 3 (163 [81.5%] vs. 94 [58%],  $p < 0.001$ ) y 6 meses de edad (147 [73.5%] vs. 83 [51.2%],  $p < 0,001$ ).

La frecuencia con la cual los pacientes lograron tener lactancia materna exclusiva a los 3 y 6 meses, es mayor en aquellos en los que se respeta el CPP en la primera hora de vida. Promover y respetar esta práctica es fundamental para incrementar las probabilidades de que los lactantes reciban LME durante sus primeros 6 meses de vida.

Otro estudio realizado por Malavé V, en Ecuador, en el 2022, titulado “Factores fisiológicos y psicosociales que afectan al cumplimiento de la lactancia materna en puérperas”, tuvo como objetivo determinar los factores fisiológicos y psicosociales que afectan al cumplimiento de la lactancia materna en las puérperas del Hospital Especializado Matilde Hidalgo de Procel, la metodología se basó en un enfoque cuantitativo no experimental de corte transversal con un diseño descriptivo, el método de investigación fue hipotético- deductivo, las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron la encuesta y la observación mediante los instrumentos escala de LACHT, Escala de Auto eficacia para la Lactancia Materna, Breastfeeding Seleefficacy Scale-Short Form (BSES-SF) y Escala de depresión, ansiedad y estrés (DASS-21) , participaron 130 mujeres de las cuales se obtuvo una muestra de 97 mujeres que atravesaron el puerperio inmediato y mediato en el área de hospitalización.

Algunos de los resultados que arroja el estudio, indican que el 52% de las mujeres participantes comprenden un rango de edad entre 18 a 28 años, de las mismas, la mitad pertenecen a un estado económico deficiente, además que un 45% de ellas son primíparas las cuales comentaron que se sentían agobiadas por mantener el cumplimiento de la lactancia materna, lo que valida la importancia de la realización de propuestas educativas, este estudio evidencia la premura de apoyo que presenta esta población, la labilidad emocional, baja autopercepción de capacidades se vuelve tangible durante el amamantamiento, hace que la

atención y el acompañamiento del profesional en salud sea indispensable para generar un cambio positivo a la hora de amamantar, previniendo la deserción del proceso o la aparición de depresión postparto.

La investigadora concluye que los factores fisiológicos y psicosociales influyen negativamente al cumplimiento de la lactancia materna. De igual manera, los autores recomiendan incentivar a los profesionales de salud sobre todo al personal que se encarga del cuidado directo de la paciente en una vigilancia y seguimiento a las madres que presenten ciertas dificultades durante la lactancia materna, todo lo anterior en un enfoque de atención integral. La utilización del instrumento de la escala de LACTH, le adjudica importancia a este estudio ya que dicha herramienta es utilizada en la elaboración de nuestra PPD, brindando un panorama tanto de la madre como de su bebé en cuanto a valoración de características fisiológicas y los resultados obtenidos, marcando una guía en la temática a plantear en la propuesta educativa.

Gutiérrez Rebaza, Lima, 2022, Realizo su tesis para optar el título profesional de Médico Cirujano denominada “Factores asociados al nivel de conocimiento sobre lactancia materna en estudiantes del VIII curso taller de titulación por tesis de la universidad Ricardo Palma.” Su objetivo principal fue determinar los factores asociados al nivel de conocimiento sobre lactancia materna en estudiantes del VIII curso taller de titulación por tesis de la Universidad Ricardo Palma en el año 2021.

El método utilizado fue un estudio observacional, cuantitativo, analítico y transversal. Para medir el nivel de conocimiento acerca de la LM, se utilizó un cuestionario con preguntas cerradas de alternativa múltiple. Esta variable fue cruzada con los factores sociodemográficos como la edad, género, estado civil, número de hijos y condición laboral, también con la capacitación sobre la lactancia materna y el interés por la especialidad de neonatología o ginecología.

En el análisis multivariado, se encontró que quienes tenían mayor probabilidad de tener un nivel de conocimiento alto acerca de los beneficios de la lactancia materna exclusiva en la madre y el niño, fueron las mujeres (RPa: 1,22; IC95%: 1,02-1,47; p=0,033), aquellos participantes que tenían un hijo o más (RPa: 1,55; IC95%: 1,38-1,73; p

Los factores sociodemográficos como género, tener al menos un hijo y el interés por la especialidad de ginecología están asociados al nivel de conocimiento acerca de la lactancia materna exclusiva en los estudiantes de medicina.

### **Antecedentes nacionales**

Arias m, Ureña c, Fernández M, 2018, Universidad de Costa Rica, publican un estudio llamado “Duración de la lactancia materna exclusiva en una comunidad urbana y otra rural de Costa Rica, el objetivo principal de las autoras fue indagar la duración de la lactancia materna exclusiva en una comunidad urbana y una rural de Costa Rica.

Se realizó un estudio descriptivo transversal sobre el inicio y duración de la lactancia materna en niñas y niños menores de 5 años. La muestra estuvo constituida por 92 madres, 39 niñas y 64 niños. Para recolectar la información se realizó una visita domiciliar donde se completó un formulario sobre alimentación.

Resultados: El 83,5% del total de los niños tomó leche materna en las primeras dos horas después del parto, aumentando a 94,2% pasado este tiempo, siendo la zona rural la que presenta la mayor proporción de casos. Las madres refieren haber brindado la lactancia materna en forma exclusiva en el 78,6% de los casos (77,6% y 80,0% en la zona urbana y rural respectivamente).

La duración promedio de la lactancia materna exclusiva en los niños es de  $4,1 \pm 2,4$  meses con un rango que oscila desde los 0 a 8 meses de vida. A pesar de que no existan diferencias estadísticamente significativas según lugar de residencia, se observa que la comunidad rural es donde los niños reciben por más tiempo leche materna de forma exclusiva ( $4,4 \pm 2,1$ ) comparado con la comunidad urbana ( $3,9 \pm 2,6$ ). Sin embargo, solo el 42,7% de

los niños o niñas llegan a los seis meses alimentados con leche de sus madres, siendo la zona urbana la que presenta una mayor proporción de niñas y niños alimentados de esta forma (43,1%) en comparación con la zona rural (42,2%).

A modo de conclusión, un porcentaje bajo de niños llegan a los seis meses de vida alimentados sólo con leche de sus madres, siendo la zona rural la que presenta un mejor patrón en torno a la lactancia materna exclusiva. No obstante, esta diferencia no es estadísticamente significativa.

Alpízar et al., (2019), Universidad de Costa Rica desarrollan su investigación “Factores que influyen en la duración de la lactancia materna en las estudiantes universitarias”, con el objetivo de analizar los factores personales, interpersonales y sociales que influyen en la duración de la lactancia materna en las estudiantes universitarias que amamantan a sus infantes.

La investigación es de tipo descriptivo, para la recolección de datos se utilizó la entrevista semiestructurada. En relación con los resultados se evidencian y se categorizan diversos factores que influyen en la duración de la lactancia materna tales como personales, interpersonales, sociales. Entre los personales se percibe que la lactancia materna es un derecho, beneficio y el mejor alimento que se le puede brindar al lactante.

El empoderamiento, la motivación y conocimiento que la madre puede tener influye en el mantenimiento y duración de esta. Los resultados muestran que las madres participantes universitarias necesitan de tiempo, espacio y facilidades para poder cumplir con las metas establecidas como estudiantes y su rol como madres. En resumen, para poder lograr un LME es necesario contar con tiempo, espacio, facilidades y sobre todo apoyo. Si se cuenta con este último factor, se facilita el uso del tiempo y poder desarrollar ambos roles.

Además, es fundamental la información sobre cómo extraer, conservar la leche materna, así como un ambiente saludable donde se promueva la LME. Lo anterior está relacionado con la importancia de la percepción y como se puede ayudar a prolongar la LM a los lactantes de las madres universitarias. Como conclusión el acompañamiento, la promoción de la salud, la lactancia materna y la educación que los profesionales de enfermería brinden a las madres durante el proceso es de suma importancia para que tengan éxito.

Por ello, va a ser influenciado por diferentes factores tanto personales, interpersonales y sociales, siendo estos de forma dinámicos y que suelen relacionarse entre sí; sumándose la educación en salud, acompañamientos, redes de apoyo y acciones en pro de la LM. Desde los factores personales se determinaron aspectos importantes como lo manifestaron las participantes al prolongar la duración de la LM, se encuentran el empoderamiento, motivación y conocimiento adquirido en el tema, el tiempo y el apoyo que se les fue brindado.

Los factores interpersonales incluyen la influencia de la familia y amigos, sin parecer suelen ser determinantes para que las madres se planteen en abandonar la LM, pero una buena comunicación y relación con ellos pueden ayudar a prolongar la LM. Por último, en lo que corresponde a los factores sociales, como el entorno en el que viven las participantes, puede influir, felicitar o dificultar la LME y el logro de metas establecidas.

Gamboa et al., (2020) Universidad de Costa Rica, realizan su investigación sobre los “factores sociales culturales y biológicos que influyen en las mujeres para no amamantar a sus hijos en América Latina” el objetivo principal de las autoras fue describir los factores sociales culturales y biológicos que influyen en las mujeres para no amamantar a sus hijos en América Latina.

Estos estudios primarios fueron cualitativos y cuantitativos; y los secundarios consistieron en revisiones sistemáticas e integrativas. Se crearon y discutieron 3 grandes categorías acordes a la temática de la investigación. En la categoría 1 factores sociales, se presentan seis subcategorías como: el factor de la edad, ocupación, educación, ingreso económico, estado civil y área rural o urbana. La categoría 2 con factores culturales en que se presentan cuatro subcategorías las cuales son: familia, creencias y costumbres maternas,

leyes de protección de la lactancia materna y personal de salud. En la categoría 3 los factores en los que se visualiza 1 subcategoría, la cual se determinó como: percepción de poca leche materna.

Como conclusiones se determinó que la ocupación de la madre tiene una gran influencia en el abandono de la lactancia materna; a la vez se mostró que son las madres trabajadoras las que presentan mayor abandono de LME. Mientras que las madres con mayor nivel de educación presentan mayor duración en la lactancia materna exclusiva.

También, se evidenció que las creencias y costumbres están asociadas con el abandono de la LM. La percepción de poca leche materna es el principal motivo del abandono de la LM. Además, la familia es fundamental en el proceso positivo de lactancia materna. La presencia del personal de salud es de suma importancia para el éxito de la lactancia y debe extenderse la educación a la familia; la cual debe brindarse desde el primer trimestre de embarazo para lograr mayor consciencia de la importancia de la lactancia materna exclusiva.

Estrada et al., (2024) plantean como trabajo final de investigación “Estrategia educativa en Lactancia Materna dirigido a mujeres en postparto inmediato, para favorecer la instauración de la lactancia exitosa y apego materno neonatal”

El objetivo principal de las autoras fue desarrollar una estrategia educativa en Lactancia Materna dirigido a mujeres en postparto inmediato, para favorecer la instauración de la lactancia exitosa y apego materno neonatal en el Hospital La Católica en la unidad de Ginecología y Obstetricia, específicamente se trabajó con la población de mujeres en su posparto inmediato, mediante la recopilación de información se evidencia la necesidad de crear una estrategia educativa que responde a la carencia de conocimiento necesario para el inicio de un proceso exitoso de amamantamiento, esto durante los meses de abril a mayo del 2023.

En la investigación se menciona la importancia del rol de educador en salud, parte del grado de convicción que este ejerce en el paciente y la familia, aconsejando y orientando para que se obtengan competencias que los lleven a tomar las riendas de su salud y la de los suyos.

Como conclusión, la lactancia es tal vez el método más importante para formar el vínculo materno infantil, provee al neonato los nutrientes necesarios para vivir sus primeros 6 meses de vida, y generar un sin número de bienestar a la madre, es una manifestación de la naturaleza, facilita a la familia gestante los medios idóneos de proteger a su bebé. Con el desarrollo de las sesiones las participantes lograron comprender dichos beneficios y a desarrollar herramientas para poder lograr un proceso de amamantamiento exitoso. Se evidencia que las herramientas utilizadas facilitan identificar la unidad que se debe reforzar.

Marín et al., (2017), Universidad de Costa Rica, publican el trabajo titulado “Significado de lactancia y leche materna para las madres de una comunidad urbana y otra rural de Costa Rica”, la intención de las autoras con la investigación se basa en el objetivo de indagar sobre el significado de lactancia y leche materna con niños pequeños. Se realizó un estudio cualitativo en el que participaron madres residentes en dos comunidades una urbana y otra rural de Costa Rica.

Los resultados de este estudio terminaron demostrando que las madres asocian la lactancia materna con el acto natural de alimentar a sus hijos e identifican a la leche materna como el alimento que aporta nutrientes necesarios para el crecimiento y desarrollo de los niños. Pero, esto cambia según en los conocimientos en las madres de comunidad urbana a madres de comunidad rural, se observaron 26 diferencias en sus respuestas respecto a la composición de la leche materna, las madres de la comunidad rural se expresaron que la leche materna contiene vitaminas, componentes necesarios para los requerimientos nutricionales de las niñas y los niños, al contrario de las madres de la comunidad urbana quienes no mencionan los componentes sin embargo están de acuerdo que la leche materna es el mejor alimento para sus bebés.

A manera de conclusión de este antecedente se menciona que, la lactancia materna continúa siendo una práctica exitosa que contribuye a la salud de la niñez. Así mismo, se identificó que el entorno familiar se constituye en el espacio donde reciben el mayor apoyo para llevar a cabo exitosamente el proceso de la lactancia materna. Como última conclusión se destaca que conocer el significado que las mujeres le otorgan a la vivencia de la lactancia materna permitió orientar las intervenciones que realicen diferentes instancias para promover la práctica de la lactancia materna desde la experiencia de las madres, con el propósito de garantizar la alimentación óptima para los niños durante sus primeros años de vida.

Este estudio muestra la necesidad de continuar fortaleciendo los programas de educación en salud dirigidos a los profesionales en salud y a la población en general con el fin de promover la práctica de la lactancia materna pues es la forma más económica y segura de protección y salud para los niños en los primeros años de vida. Al realizar una intervención hay que tomar en cuenta la diversidad de proveniencias de las madres, y cómo esto puede afectar en todo el proceso de la lactancia materna, es así como este antecedente muestra una base de las significancias que varios grupos tienen sobre la lactancia materna y la importancia de cómo trabajarlo desde el área de salud, principalmente desde la educación.

Fernández et al.,(2021), Universidad de Costa Rica, desarrollan un estudio para aplicar para el grado de maestría que lleva por nombre “Análisis de la mejor evidencia disponible sobre la influencia que ejercen las creencias familiares en el éxito de la lactancia materna, en comparación con la educación brindada por el profesional de salud”, la intención de las autoras tiene como objetivo analizar la mejor evidencia disponible sobre la influencia que ejercen las creencias familiares sobre el éxito de la lactancia materna en comparación con la educación brindada por el profesional de salud, tipo de investigación aplicada, basada en la evidencia.

Como parte de los resultados de dicho estudio se considera la necesidad para la orientación, educación y el realizar estudios acerca de la influencia de la familia y personal de salud en la lactancia materna, así como estudios comparativos y la influencia de los profesionales en salud, para justificar la elaboración de campañas sobre la lactancia materna que permitan tener conocimientos correctos sobre las decisiones que toma la mujer en proceso de amamantamiento a su bebé.

También se obtiene como resultados que las intervenciones realizadas por parte de los profesionales de la salud incluyen campañas promocionales y de consejería, con amplio conocimiento, en ambientes formales y adecuados para las participantes madres. Se pudo obtener mejoras en el inicio de la lactancia materna entre mujeres que recibieron educación y apoyo brindados por parte de profesionales de la salud, en comparación con las mujeres que recibieron cuidados estándar. Así mismo se obtuvo mejora en el inicio de la lactancia en mujeres que recibieron apoyo y educación por parte del profesional de salud.

Se determinó que la educación brindada por los profesionales de salud influye en el aumento de mujeres que realizan y mantienen la lactancia materna exclusiva tanto al alta hospitalaria como a los 4 meses de su postparto y aumenta la cantidad de madres que dan lactancia materna a demanda. Con todo, la educación en la lactancia materna, el asesoramiento e intervenciones brindadas por parte de los profesionales de la salud, y el apoyo tanto de la pareja, familiares y compañeros, tienen una influencia positiva en que más mujeres inicien y mantengan la lactancia materna.

A manera de conclusión entonces, se puede mencionar que las autoras discuten que la educación prenatal individualizada y continua, en conjunto con el apoyo postnatal, pueden aumentar eficazmente las tasas de lactancia materna exclusiva desde el parto hasta los 4 o al menos los 6 meses posteriores al parto según lo recomendado y cambiar el comportamiento y visión hacia la lactancia materna. También determinan la importancia de la participación del personal de salud en la educación, planificación y mejoramiento de la lactancia materna, incluyendo el apoyo y la inclusión de las personas cercanas como pareja, madre y núcleo familiar

## **Proyecciones**

El presente estudio tiene como propósito:

Incremento en el conocimiento de los beneficios de la lactancia materna tanto para la madre como para el bebé, incluyendo aspectos de salud física y emocional.

Mayor comprensión de las técnicas adecuadas de lactancia, manejo de la lactancia en el trabajo, y soluciones a problemas comunes.

Aumento en la familiarización con las políticas internas de apoyo a la lactancia y los recursos disponibles, como salas de lactancia y tiempos de descanso para amamantar.

Desarrollo de actitudes más positivas y comprensivas hacia las madres lactantes entre todos los empleados, incluidos los que no tienen hijos.

Creación o mejora de espacios físicos adecuados para la lactancia dentro de las instalaciones de la institución.

Implementación de políticas de flexibilidad laboral para las madres lactantes, como horarios flexibles, opciones de trabajo remoto y tiempos de descanso para amamantar o extraer leche.

Desarrollo de directrices claras y procedimientos para el apoyo administrativo a las madres lactantes.

Aumento en la satisfacción laboral de las madres trabajadoras, lo que puede contribuir a una mayor retención de talento y reducción del ausentismo laboral.

Establecimiento de un sistema de monitoreo y evaluación continuo para medir el impacto de las políticas de apoyo a la lactancia a lo largo del tiempo.

## **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.**

El presente capítulo ofrece una serie de autores o posturas teóricas de acuerdo con la investigación, permitirá desarrollar ideas, que luego servirán de base para comparar las investigaciones y finalmente concluir el objetivo de este estudio de investigación.

El propósito de este capítulo es delimitar los pasos recomendados involucrados en la campaña, y como se desarrollarán las técnicas de posicionamiento que existen y sean relevantes para este estudio de investigación, esto más tarde ayudará a trazar una línea, para tener una idea de la técnica más adecuada para el mercado objetivo, y finalmente, una visión más clara de los modelos de estrategia y comunicación que se deben utilizar para la campaña de concientización.

Para entender el contexto de esta investigación, es de suma importancia conocer los diferentes conceptos generales que serán un pilar fundamental durante el proceso investigativo de mercadeo y comunicación

### **Lactancia Materna.**

#### **Como se define la lactancia materna**

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) la lactancia materna es la forma óptima de alimentar a los bebés, ofreciéndoles los nutrientes que necesitan en el equilibrio adecuado, así como ofreciendo protección contra las enfermedades, es una de las formas más eficaces de garantizar la salud y la supervivencia de los niños.

La leche materna es el alimento ideal para los lactantes. Es segura y limpia y contiene anticuerpos que protegen de muchas enfermedades propias de la infancia. Además, suministra toda la energía y nutrientes que una criatura necesita durante los primeros meses de vida, y continúa aportando hasta la mitad o más de las necesidades nutricionales de un niño durante la segunda mitad del primer año, y hasta un tercio durante el segundo año.

Los niños amamantados muestran un mejor desempeño en diferentes habilidades, son menos propensos al sobrepeso o la obesidad y protege de muchas otras enfermedades. Y recientes estudios destacan el efecto en las mujeres que amamantan también presentan una disminución del riesgo de padecer cáncer de mama premenopáusico, también se ha observado una disminución del riesgo del cáncer de ovarios.

### **Como se define la lactancia materna exclusiva**

Según el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, la lactancia materna exclusiva (LME) es un tipo de alimentación que consiste en que el bebé

solo reciba leche materna y ningún otro alimento sólido o líquido a excepción de soluciones rehidratantes, vitaminas, minerales o medicamentos.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) y UNICEF recomiendan que esta se mantenga durante los primeros seis meses de vida y se sugiere que esta inicie en la primera hora de vida después del parto, que sea a libre demanda y se evite el uso de fórmulas infantiles.

### **Ventajas de la lactancia materna**

La lactancia materna proporciona múltiples beneficios, pero muchas veces suele enfocarse el estudio y evidencia solo en los beneficios para el lactante. Algunas investigaciones han demostrado que los beneficios que se obtienen de la lactancia no solo van dirigidos al lactante, sino también, a la madre, e incluso a la sociedad. Es por esto por lo que se hará una división de estos tres beneficios mencionados.

### **Ventajas de la lactancia materna para el lactante.**

Según Victora CG, Bahl R, Barros A et al. (2018) “La protección, el fomento y el apoyo de la lactancia materna figuran entre las intervenciones más eficaces para mejorar la supervivencia infantil. El aumento de la lactancia materna hasta niveles casi universales podría salvar anualmente más de 820 000 vidas. Además, con el aumento de las tasas de lactancia materna se podría evitar casi la mitad de las enfermedades diarreicas y una tercera parte de las infecciones respiratorias en los niños de países de ingresos medianos y bajos. Los niños que son amamantados tienen menos probabilidades de presentar sobrepeso u obesidad y son menos propensos a sufrir diabetes en etapas posteriores de la vida.”

La OMS y el UNICEF recomiendan que los niños inicien la lactancia materna en la primera hora del nacimiento y sean amamantados exclusivamente durante los primeros 6 meses de vida, lo cual significa que no se les proporcionan otros alimentos ni líquidos, ni siquiera agua. Los bebés deben ser amamantados bajo demanda, es decir, tan a menudo como el niño quiera, día y noche. No se deben usar biberones, tetinas ni chupetes. A partir de los 6 meses de edad, los niños deben comenzar a comer alimentos complementarios seguros y adecuados mientras continúan amamantando hasta por 2 años o más.

Por otra parte, de acuerdo con la ENSANUT (2018), el 47.7 % de recién nacidos son alimentados por la madre en la primera hora de vida; uno de cada tres (28.6 %) bebés obtiene leche materna como alimento exclusivo hasta los seis meses; y solo el 34.3 % llega a concluir con LM hasta los dos años, lo cual tiene un mayor impacto en zonas rurales con un 37.4 %.

Al respecto, la Organización Mundial de Salud (OMS) recomienda aumentar la tasa de lactancia materna exclusiva durante los primeros seis meses hasta al menos al 50 % para 2025.

En términos porcentuales, la OMS señala que al menos el 45% de las defunciones infantiles se deben a la desnutrición y que, si todos los infantes de los 0 a 23 meses de edad fueran amamantados, anualmente se podrían salvar aproximadamente 800 000 mil menores de cinco años<sup>7</sup>. Al respecto, la UNICEF afirma que amamantar a los bebés en la primera hora de nacidos puede reducir en 22% las muertes neonatales y aumentar en seis veces la supervivencia de los niños amamantados en comparación con los que no recibieron lactancia materna.

También en relación con los sus beneficios, la lactancia materna protege contra la diarrea y las infecciones respiratorias también esta evitaría aproximadamente la mitad de todos los episodios de diarrea y un tercio de las infecciones respiratorias, sin dejar de lado que -por periodos más largos- se asocia con una reducción del 26% en las probabilidades de sobrepeso u obesidad, y del 19% en la incidencia de leucemia infantil, además de que se relaciona consistentemente con un mayor rendimiento en pruebas de inteligencia en niños y adolescentes.

### **Ventajas de la lactancia materna para la madre.**

Según Organización Panamericana de la Salud y la Organización Mundial de la Salud, 4 agosto 2020 La lactancia materna es ampliamente reconocida no solo por sus beneficios esenciales para el desarrollo y la salud del bebé, sino también por los numerosos beneficios que aporta a las madres. Este proceso natural no solo facilita un vínculo profundo entre madre e hijo, sino que también ofrece una serie de ventajas físicas, emocionales y económicas para las madres. Desde una recuperación postparto más rápida hasta una reducción en el riesgo de ciertas enfermedades crónicas, la lactancia materna desempeña un papel crucial en el bienestar general de la madre.

### **Ventajas de la lactancia materna para la sociedad.**

Según Organización Panamericana de la Salud y la Organización Mundial de la Salud, 4 agosto 2020, las mujeres son el segmento de la fuerza laboral en más rápido crecimiento. La lactancia materna reduce el ausentismo y los costos de atención en salud, mejora la retención de los empleados, la productividad y la moral, y es buena para las relaciones públicas. Las ausencias de un día para cuidar de los niños enfermos son dos veces más frecuentes entre las madres de los bebés alimentados con fórmula.

## **Maternidad**

Según el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (Unicef) (Septiembre,2020) el concepto de maternidad se podría definir como; un conjunto de creencias y significados en permanente evolución, influidos por factores culturales y sociales, que han ido apoyándose en ideas en torno a la mujer, a la procreación y a la crianza, como vertientes que se encuentran y entrecruzan en la interpretación. Siendo la maternidad un concepto que se intercambia en el espacio social, su interpretación y repercusión en la experiencia individual es muy significativa, ha sido por largo tiempo tal vez la investidura más poderosa para la 51 autodefinición y autoevaluación de cada mujer, aún de aquellas que no son madres.

## **Disminución del riesgo de cáncer.**

Según Organización Panamericana de la Salud y la Organización Mundial de la Salud, 4 agosto 2020, las mujeres que no amamantan presentan un riesgo 4% más alto de padecer cáncer de mama y 27% mayor de cáncer de ovario. También corren mayor riesgo de padecer hipertensión y enfermedades cardiovasculares. Amplios estudios poblacionales han demostrado una disminución del riesgo de padecer cáncer de mama o de ovario, un estudio publicado en 2020 señaló que la lactancia materna reduce en 24% el riesgo de padecer cáncer de ovario avanzado, el estudio se llevó a cabo en 15 países en diferentes clínicas.

Según el Dr. Pedro Javier Gutiérrez, médico cirujano entrevistado del Hospital La Carit, para que la lactancia materna pueda llegar a ser protectora con estas enfermedades, se debe prolongar al menos por dos años.

## **Beneficios emocionales y psicológicos:**

La lactancia materna fomenta el vínculo emocional entre la madre y el bebé, lo que puede apoyar en el postparto de la madre. Dar el pecho es agradable. Para la mayoría de las mujeres lo es desde los primeros momentos. Otras, en cambio, tienen que superar algunas dificultades. Pero si reciben el apoyo necesario, descubren que amamantar es fácil y placentero.

Según la Organización Panamericana de la Salud y la Organización Mundial de la Salud, 4 agosto 2020, un período más prolongado de lactancia materna también se asocia a una mayor capacidad de respuesta materna y a la seguridad emocional que brinda el vínculo.

Como menciona Martínez, et al., 2004, “La oxitocina disminuye la respuesta al estrés y ayuda a integrar las interacciones psicológicas entre madre y bebé. Quizá por esta razón la depresión posparto retrasa su aparición a los nueve meses en las culturas en donde la lactancia materna es la norma, mientras que donde predomina la lactancia artificial se manifiesta sobre los 3 meses” (p.22).

## **Vínculo afectivo en lactancia:**

Ascania L y Maldonado N., (2020) mencionan la importancia del vínculo que se crea entre la madre y el niño, amamantar favorece la formación del vínculo afectivo que permite al niño desarrollar una personalidad segura e independiente. La madre que amamanta a demanda responde de forma sensible a las señales del niño y se siente en sincronía con su bebé. El contacto íntimo es otra de las ventajas de la lactancia materna.

La madre que amamanta se siente muy íntimamente ligada a su bebé. Tal vez sea por el intercambio de miradas y por la secreción de oxitocina. Pero es que el bebé encuentra en el pecho el amor de su madre, recibe su calor, se siente protegido y se refugia en él; cuando lo succiona se consuela con facilidad, se alimenta y, además, le supone alivio natural del dolor.

## **Ventajas económicas.**

Según la Organización Panamericana de la Salud y la Organización Mundial de la Salud, 4 agosto 2020, un estudio encontró que por cada 1.000 bebés no amamantados, hubo 2.033 visitas adicionales al médico, 212 días de hospitalización adicionales, y 609 recetas extras por solo tres enfermedades — infecciones del oído, respiratorias y gastrointestinales. Solo en los Estados Unidos, si el 90% de las madres amamantara en forma exclusiva durante 6 meses, se ahorrarían 13 mil millones de dólares al año en costos de atención de salud pediátricos y se evitarían más de 900 muertes.

En los Estados Unidos, si el 90% de las madres fueran capaces de amamantar durante al menos 1 año (actualmente lo hace solo el 23%), se evitarían 17.400 millones de dólares de costos para la sociedad en muertes prematuras, 733,7 millones y 126,1 millones en costos directos e indirectos por morbilidad resultante del exceso de casos de cáncer de mama, la hipertensión y el infarto de miocardio.

Dar el pecho supone un importante ahorro económico dado el alto precio de las fórmulas infantiles y todos los suplementos que rodean la alimentación artificial. La leche materna es una fuente de nutrición natural y gratuita. Amamantar es práctico, ya que la leche siempre está disponible a la temperatura adecuada, sin necesidad de preparación.

### **Ventajas para la empresa.**

La lactancia materna genera muchos beneficios, no solo para el recién nacido y para su madre sino también a nivel social, en términos de salud pública y en términos económicos, no solo en el ámbito familiar, sino para las finanzas de un país y grandes beneficios a la empresa que apoya a las mujeres en lactancia materna.

“Según análisis realizados recientemente de la OMS y la Unicef, el aumento de las tasas de lactancia materna podría aportar hasta US\$ 300 000 millones a la economía mundial cada año” , A continuación se presentara un artículo realizado por la Unicef llamado “Lactancia en el trabajo” donde habla sobre la posibilidad de tener una lactancia materna exitosa y trabajar al mismo tiempo, donde se expondrá los beneficios a la empresa.

El apoyo para que las trabajadoras amamanten puede ahorrar a los empleadores dinero en el largo plazo, estudios indican que las empresas con un programa de apoyo a la lactancia materna ahorran un promedio de 3 dólares por cada dólar que invierten.

El implementar una política de apoyo a la lactancia materna dentro del lugar de trabajo es rentable y algunos de los beneficios son:

Retención del talento ya que ofrecer un programa de lactancia en el lugar de trabajo ayuda a mantener una fuerza laboral estable reduciendo la rotación de trabajadores.

- Incremento en la productividad por la disminución en la tasa de ausentismo.

- Aumento en la tasa de retorno al trabajo después del parto ya que es más probable que las trabajadoras que deseen amamantar vuelvan a un lugar de trabajo donde exista un ambiente que apoye la lactancia materna.
- Mayor compromiso de las colaboradoras y satisfacción laboral.
- Mejora la reputación de la empresa porque refleja su inversión en el bienestar de sus trabajadoras y sus familias.

### **Ley de protección en Costa Rica para la lactancia materna**

En Costa Rica, las leyes y políticas de lactancia materna están diseñadas para fomentar esta práctica y proteger los derechos de las madres lactantes. La legislación costarricense incluye varias disposiciones que apoyan la lactancia materna, reflejando el compromiso del país con la salud infantil y materna.

#### **Ley de Fomento de Lactancia Materna, N°7430.**

La Ley de Promoción y Protección de la Lactancia Materna (Ley N.º 7430) de 1994 es una pieza clave de la legislación que refuerza el compromiso del Estado con la promoción de la lactancia materna. Esta ley prohíbe la publicidad y la distribución gratuita de sustitutos de la leche materna en los centros de salud y establece sanciones para quienes infrinjan estas disposiciones. Asimismo, promueve la creación de programas educativos para sensibilizar a la población sobre la importancia de la lactancia materna y capacitar a los profesionales de salud en su promoción y apoyo.

Dentro de esta ley se creó la Comisión Nacional de Lactancia Materna, es un órgano adscrito al Ministerio de Salud y es la encargada de recomendar las políticas y normas que, sobre la lactancia materna, deban promulgarse. Asimismo, coordinará y promoverá actividades tendientes a fomentar la lactancia materna Reglamento ley n°7430 (Const). Art.14. 13 de setiembre de 1995 (Costa Rica).

Reglamento ley n°7430 (Const). Art.16. 13 de setiembre de 1995 (Costa Rica). Habla sobre la finalidad de la Comisión Nacional de Lactancia Materna entre los puntos importantes se destacan los siguientes:

- a) Promover el amamantamiento exclusivo con leche materna hasta los seis meses de edad.
- b) Procurar el mantenimiento de la lactancia natural hasta después de los dos años.
- c) Fomentar la creación de grupos de apoyo a la madre embarazada y lactante, de manera que favorezcan una lactancia exitosa.
- d) Promover que los centros de trabajo acondicionen lugares adecuados para que las madres lactantes puedan extraerse la leche y conservarla adecuadamente.

### **Código de Trabajo**

Una de las principales normativas es el Código de Trabajo en el que se incluyen varios artículos (del 94 al 100), que establece el derecho de las madres trabajadoras a disponer de tiempo y un lugar adecuado para amamantar a sus hijos durante la jornada laboral. Este derecho se traduce en la obligación de los empleadores de proporcionar pausas remuneradas para la lactancia, así como instalaciones apropiadas y privadas para que las madres puedan amamantar o extraer leche.

Es así como los artículos específicamente el Art.97 y el Art.100 hablan de las obligaciones por parte del patrono para garantizar una lactancia materna digna se menciona que:

Toda madre en período de lactancia deberá disponer, en los lugares donde trabaje y durante sus horas laborales de un intervalo al día a elegir, de:

- a) quince minutos cada tres horas
- b) media hora dos veces al día

- c) una hora al inicio de su jornada laboral
- d) una hora antes de la finalización de la jornada laboral.

Lo cual comunicará a la parte patronal y si es necesario podrían ponerse de acuerdo en alguna de las anteriores opciones. Código de Trabajo[cc]. Ley N.ª 2 y sus reformas. Art. 97. Setiembre 6 de 2021. (Costa Rica)

Toda persona empleadora que tenga en su establecimiento madres en período de lactancia quedará obligada a acondicionar un espacio ideal, con el propósito que las madres amamenten sin peligro a sus hijos y puedan extraerse la leche y almacenarla en un espacio adecuado en su lugar de trabajo. Este acondicionamiento deberá garantizar privacidad e higiene, dentro de las posibilidades económicas de la persona empleadora, y deberá contar con el visto bueno de la oficina de seguridad e higiene del trabajo. Deberá igualmente proporcionarse un espacio dentro de sus instalaciones que garantice poder extraerse la leche y almacenarla en un espacio adecuado en su lugar de trabajo. Código de Trabajo[cc]. Ley N.º 2 y sus reformas. Art. 100. Setiembre 6 de 2021. (Costa Rica).

### **Reglamentos de condiciones para las salas de lactancia materna**

**En el capítulo 1.** El reglamento determina las condiciones mínimas que deben de adoptar las personas empleadoras en sus centros de trabajo, a efecto de acondicionar la sala de lactancia para que las madres amamenten a sus hijos o hijas sin peligro o extraigan la leche materna y almacenen sin riesgo de contaminación.

**Capítulo 2.** Hace referencia de las medidas a cumplir por la persona empleadora.  
**Artículo 3.** La sala de lactancia debe disponer de un espacio físico mínimo de seis metros cuadrados (6 m<sup>2</sup>) y una altura de dos metros y cuarenta centímetros (2,40 m). Los 6 m<sup>2</sup> que refiere la disposición que deben considerar el espacio libre de superficie que garantice a la persona trabajadora e hijo(a) condiciones de seguridad para el uso, el desplazamiento, así como la ubicación de los equipos, accesorios que requieren en el presente reglamento.

**Artículo 4.** La sala de lactancia materna deberá contar con lo siguiente:

- a) Refrigeradora de al menos 38 litros de capacidad, la cual será de uso exclusivo para la conservación de la leche materna.
- b) Una mesa pequeña de al menos 50 cm de ancho x 80 cm de largo.
- c) Al menos dos sillas que cumplan con un ángulo de 90 grados, con forro suave, respaldar y descansabrazos.
- d) Un lavamanos, con dispensador de jabón líquido. Si la edificación dispone de estos servicios, los mismos podrán ubicarse a una distancia no mayor de 20 metros de la sala.
- e) Un dispensador de toallas de papel para el secado de manos.
- f) Un basurero con tapa y con sus respectivas bolsas plásticas para basura.
- g) Biombos o cortinas o alguna división con dimensiones no mayores que 1,20 m de alto x 90 cm, a efecto de que garantice la privacidad entre personas trabajadoras y la correcta circulación de aire.
- h) Renovación de aire por medio de ventilación natural o artificial, mediante abanico o aire acondicionado.
- i) Iluminación natural o artificial que garantice una luminosidad mínima de
- j) 200 lux, conforme la norma INTECO, INTE-ISO 8995-1-2016- Niveles de iluminancia.
- k) Plan de limpieza de la infraestructura, equipo y mobiliario, ejecutado por el personal encargado de limpieza del establecimiento.
- l) Piso de material antideslizante y de condiciones estructurales resistentes, que permitan la fácil limpieza.
- m) Debe de cumplir con las disposiciones de accesibilidad de la Ley N 7600 de 2 de mayo de 1996 “Ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad”, y el Decreto N 26831 de 23 de marzo de 1998.
- n) Reglamento Ley de Igualdad de Oportunidades para personas con discapacidad.

- o) Deben hacer un croquis, con dimensiones mínimas de 40 cm x 40 cm, que prevea a las indicaciones de las vías de evacuación inmediatas en caso de emergencia.

### **Capítulo 3. Sanciones**

**Artículo 5.** El incumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento, faculta a las autoridades de salud para aplicar las medidas sanitarias especiales previstas en los artículos 355 y siguientes de la Ley general de la salud, y las autoridades de trabajo podrán aplicar lo establecido en los artículos 396 en relación con el 398, ambos del Código de Trabajo.

### **Código Internacional de Comercialización de Sucedáneos de la Leche Materna**

Costa Rica también ha adoptado el Código Internacional de Comercialización de Sucedáneos de la Leche Materna, promovido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y UNICEF, que regula la comercialización de productos que pueden interferir con la práctica de la lactancia materna.

El Código aboga por el amamantamiento de los lactantes. En caso de no ser amamantados, el Código también aboga por alimentar a los lactantes de forma segura con la mejor alternativa nutricional disponible. Los sucedáneos de la leche materna deben estar disponibles cuando se necesiten, pero no deben promoverse.

El Código es uno de los elementos más necesarios para establecer unas condiciones generales que permitan que las madres, basándose en información imparcial y sin influencias comerciales, tomen las decisiones más acertadas acerca de la alimentación de los niños y reciban el pleno apoyo que necesitan.

Hay muchos productos alimenticios que se ofrecen compitiendo con la lactancia materna, estos suelen afectar la decisión de la madre, puede pasar que en las primeras tomas si la madre no obtuvo buena información y una guía profesional para lograr que su lactancia

materna sea de una manera fácil, por lo que si estos productos sustitutos se ofrecen como la vía más fácil para alimentar al lactante se pone en riesgo una desinformación.

El Código y las posteriores resoluciones pertinentes de la Asamblea Mundial de la Salud piden a los gobiernos que garanticen que se proporcione información objetiva y coherente sobre la alimentación de los lactantes y los niños pequeños, tanto a las familias como a las demás personas encargadas de su nutrición.

### **Ministerio de Salud y la Caja Costarricense de Seguro Social**

En el ámbito de la salud pública, el Ministerio de Salud y la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) implementan programas y campañas para educar a las madres y al público en general sobre los beneficios de la lactancia materna, ofreciendo apoyo y recursos en los centros de salud.

Estas políticas y leyes reflejan el compromiso de Costa Rica con la protección y promoción de la lactancia materna, reconociendo su papel fundamental en la salud y el bienestar de la población infantil y en la construcción de un futuro más saludable para el país.

En la CCSS, realizan distintas campañas para acompañar a la madre lactante, se busca promover las bondades de la lactancia materna como práctica proveedora del único alimento completo que requieren los niños desde que nacen y no posee límite de edad.

### **Deberes de las madres hacia los empleadores**

La madre deberá presentar un dictamen que certifique su lactancia materna, en relación con el certificado médico de lactancia, este puede ser elaborado por un médico general o especialista en pediatría, pues los dos gozan de fe pública, en el cual certifique que la madre está en disposición de seguir dando leche materna y el niño o la niña está en disposición de recibirla. El galeno debe constatar que la madre efectivamente esté

amamantando, por lo cual debe ir acompañada de su hijo o hija para que en ese acto amamante.

La persona profesional en medicina que elabore el certificado médico no tiene que justificar por qué el niño o niña debe continuar siendo amamantado, pues científicamente se sabe que la leche materna se transforma de conformidad con la edad y la necesidad de los niños y niñas lactantes.

### **Manual de la lactancia materna en la Institución Financiera**

El presente manual es donde se rigen los procesos, así como los derechos y deberes que deben seguir las madres dentro de la Institución Financiera, fue realizado por la institución y la última modificación de este manual se realizó en marzo 2024.

#### **Objetivo:**

Establecer los lineamientos generales para el adecuado otorgamiento de los derechos derivados de lactancia materna.

#### **Responsabilidad:**

- a) Colaboradora en lactancia: Es responsable de presentar a su Jefatura Inmediata una constancia médica expedida por un médico de la Caja Costarricense de Seguro Social, para notificar el período de lactancia y renovación del mismo.
- b) Jefatura inmediata: Es responsable de recibir y hacer llegar a Capital Humano, la certificación Médica expedida por un médico de la Caja Costarricense de Seguro Social.
- c) Capital Humano: Es responsable de recibir la certificación médica y archivar en el expediente de la colaboradora.

## **Disposiciones generales**

Toda madre en período de lactancia deberá disponer, en los lugares donde trabaje y durante sus horas laborales, de un intervalo, al día a elegir, de:

- a) Quince minutos cada tres horas.
- b) Media hora dos veces al día.
- c) Una hora al inicio de su jornada.
- d) Una hora antes de la finalización de la jornada laboral.
- e) O bien, podrá escoger entrar una hora más tarde o salir una hora más temprano de su sitio de trabajo.

Salvo el caso de que mediante un certificado médico se pruebe que solo necesita un intervalo menor. Para cualquiera de estas opciones, la colaboradora debe coordinarlo con la jefatura inmediata, además esta hora será remunerada.

## **Comunicación y registro de certificado**

Una vez que la colaboradora ingrese de su licencia por maternidad al cumplir su período postparto, deberá presentar a su Jefatura Inmediata, quien hará llegar a Capital Humano, una certificación o constancia médica expedida por un médico de la Caja Costarricense de Seguro Social, con el fin de notificar su deseo de ampliar el período de lactancia mínimo de tres meses establecido por ley.

- a) En caso de prorrogar la vigencia deberá renovar dicha constancia antes de que venza la anterior.
- b) Dicha constancia debe haber sido emitida de conformidad con la normativa interna de la CCSS.
- c) Si la constancia es expedida por un médico privado, la misma deberá ser convalidada por la Caja Costarricense de Seguro Social.

La certificación expedida por un Médico de la Caja Costarricense del Seguro Social deberá ser presentada para asegurar que el patrono tenga conocimiento indudable de la condición de lactancia, la cual no debe ser presumida por la empresa.

### **Periodicidad con la que se debe presentar la constancia de lactancia**

Durante el primer año del niño (a), cada tres meses se deberá presentar una certificación actualizada que haga constar que se mantiene la condición de lactancia.

Después del primer año del niño (a), las certificaciones de médicos privados deberán presentarse mensualmente.

Las certificaciones emitidas por médicos de la Caja Costarricense del Seguro Social se podrán presentar trimestralmente.

La institución financiera otorgará el permiso correspondiente a la colaboradora para que gestione la emisión de la certificación del período de lactancia. Dicho permiso se considera con goce de salario.

## **Terminación del período de lactancia**

El período de lactancia finalizará cuando la trabajadora lo manifieste expresamente, o cuando hayan transcurrido 15 (quince) días naturales desde el vencimiento de la última constancia o certificación médica que acredita dicha condición.

## **Vigencia de la lactancia**

El período de lactancia mínimo es de tres meses, en el cual se encuentra implícito en el período post parto, pero podrá ser ampliado por prescripción médica, siempre y cuando se aporte oportunamente una certificación o constancia emitida por un médico de la Caja Costarricense del Seguro Social que acredite que subsiste la lactancia.

Gran parte de todas estas políticas y leyes de lactancia materna protegen y apoyan a las madres que amamantan al garantizar su derecho a amamantar, proporcionar licencias de maternidad, obligar a los empleadores a ofrecer espacios y tiempos adecuados en el trabajo, regular la promoción de fórmulas infantiles y promover programas de educación y apoyo. Estas leyes buscan mejorar la salud de los bebés y las madres facilitando la lactancia materna.

## **Administración de empresas.**

Primeramente, la administración de empresas se refiere al estudio general de conceptos comerciales, como contabilidad, finanzas, gestión y marketing. También cubre ciencias basadas en datos, como la contabilidad, así como habilidades laborales, y cualquier otra actividad que esté relacionada con gestiones empresariales.

Durante la toma de decisiones, los administradores se justifican con objetivos y metas que se han planteado previamente. Dichas metas responderán a factores relacionados con el ambiente externo, como cambios en la situación socioeconómica, nuevas condiciones políticas, legales, de mercado o superar a rivales de la industria; o con el ambiente interno,

como mejorar las condiciones financieras de la compañía, la calidad en los procesos de producción, efectividad en las operaciones; objetivos encaminados a lograr que las compañías maximicen la rentabilidad de sus negocios. Ríos (2020)

### **Estrategias.**

El libro la Estrategia empresarial, escrito por José Ángel Maldonado (2018), indica que un buen plan estratégico debe seguir los siguientes pasos:

Analizar tanto la situación interna de las empresas como la situación del entorno, en especial, la de los clientes y la de las empresas competidoras.

Definir a qué se quiere dedicar básicamente la empresa y dónde quiere llegar.

Establecer en un horizonte cuáles serán sus objetivos prioritarios.

Definir cómo va a competir y cuáles van a ser las ventajas internas que le van a permitir hacerlo con éxito.

Cuáles van a ser las normas básicas, las directrices y orientaciones que deben seguirse en la actuación de la empresa.

### **Marketing**

Lo que hoy se conoce como marketing ha tenido una evolución a través del tiempo, hoy en día conlleva una gran cantidad de significados y nombres por los que se le conoce a nivel mundial, pero al final, todos concluyen en un mismo punto, enfocada siempre en el cliente final, interno o externo, busca satisfacer las necesidades y deseos de los mercados, es por esto que se busca siempre como principal objetivo la satisfacción del cliente.

De acuerdo con Viviana Fernández Marcial (2020), La esencia del marketing consiste en la planificación de un producto o servicio de utilidad para su mercado de referencia que satisfaga sus necesidades, siendo necesario para ello establecer un precio y una forma de distribución, así como un plan de promoción para su difusión y adquisición. Pero la ecuación del marketing para, ser completa, requiere de un conjunto de referentes de contexto que forman parte del denominado marketing estratégico.

## **Comunicación**

Mateos de Pablo y Torres (2022) explican sobre el significado de la comunicación “Es bidireccional, ya que alguien emite un mensaje y otra persona es la que lo recibe, pero al hacerlo suyo reacciona ante dicho mensaje, con lo cual posteriormente le transmitirá al emisor inicial las consecuencias provocadas por dicho mensaje” (Pág. 171).

La comunicación es un pilar del marketing, con una comunicación correcta se puede ganar de forma correcta la confianza de los clientes y así, tener una interacción adecuada con los consumidores finales. Para el desarrollo de la campaña de sensibilización de la lactancia materna, es necesario resaltar que el mercadeo es una herramienta poderosa que ayuda a la comunicación a lograr sus objetivos con el desarrollo de un plan de mercadeo, para esto es importante conocer el término comunicación integrada de marketing, que servirá de base para la interpretación teórica en la presente investigación, ya que sus fundamentos permitirán crear las estrategias y acciones para la campaña a desarrollar para la Institución Financiera.

## **Comunicación verbal y no verbal**

Mateos de Pablo y Torres (2022) menciona sobre la comunicación verbal y no verbal: la comunicación verbal es aquella que se basa en el lenguaje hablado. Dentro de este hay que subrayar la importancia que poseen elementos básicos como el vocabulario o el estilo. Por otra parte, la comunicación no verbal es la que se basa en el lenguaje no hablado, es decir, en el lenguaje corporal o gestual. (pág. 55)

Comunicación verbal: La comunicación verbal es el uso de palabras para compartir información con otras personas. Por tanto, puede incluir tanto la comunicación hablada como la escrita. Sin embargo, muchas personas utilizan el término para describir únicamente la comunicación hablada. El elemento verbal de la comunicación tiene que ver con las palabras que se elige y cómo se escuchan e interpretan.

Comunicación no verbal: La comunicación no verbal significa transmitir información sin utilizar palabras. Esto podría implicar el uso de ciertas expresiones faciales o gestos con las manos para expresar un punto específico, o podría implicar el uso (o no uso) de contacto visual, proximidad física y otras señales no verbales para transmitir un mensaje.

### **Comunicación integrada**

Según Kotler y Armstrong (2024, p. 451) se define Comunicación Integrada como: “el concepto según el cual la empresa coordina todos sus canales de comunicación para transmitir un mensaje claro, coherente y convincente sobre ella misma y sus productos”

Con base en lo indicado, en este caso se busca recolectar toda la información que sea de importancia para la investigación, como lo pueden ser entender la ley que protege a las madres lactantes, el código de trabajo también requiere encontrar los canales de comunicación correctos.

El conocimiento del mercado permitirá un punto de partida para la creación de la parte estratégica, esta a su vez ayuda a lograr un análisis de las necesidades que se presentan, permitiendo definir el segmento de mercado acorde a la Institución Financiera.

## **Comunicación asertiva.**

El autor Fabián Coelho (2019), estableció que “la comunicación asertiva es aquella mediante la cual logramos manifestar a los otros de forma simple, clara y oportuna, lo que sentimos, queremos o pensamos

A continuación, se detallan unas técnicas de asertividad que fueron publicadas en un artículo de Hubspot por Stefano Gasbarrino (2022).

Identificar pensamientos.

Existen estudios que demuestran que una de las técnicas de reestructuración cognitiva para evitar conductas agresivas o pasivas es reconocer los propios pensamientos.

Aprender a decir No.

Decir no puede generar un sentimiento negativo, pero **se** deberás aprender a decirlo cuando sea necesario. Así evitarás que una situación se vuelva incontrolable; por ejemplo, cuando un cliente quiere un descuento adicional que no puedes ofrecerle

Expresiones corporales.

Los cambios que ejerzas en tu mentalidad se reflejarán en **el** cuerpo. De la misma forma, el cuerpo ayudará a crear una actitud óptima.

Hablar desde una posición personal. En lugar de hablar de manera general, se debe expresar desde la posición personal.

Aprender a hacer propuestas.

Si se quiere avanzar en las relaciones con los prospectos, no se les dirá solamente que se les puede ofrecer algo, sino que se les brindará una propuesta específica que les resulte tentadora.

## **Estrategias de comunicación**

“La estrategia de comunicación es la herramienta que nos permite planificarnos en el tiempo de una forma organizada. La sistematización o metodología empleada para este ejercicio de comunicación es variable y cambiante” (López, 2019, párr.1).

Una estrategia de comunicación bien desarrollada y ejecutada es esencial para alcanzar los objetivos de marketing y negocio, mejorar la relación con los clientes y maximizar el retorno de la inversión en comunicación. Este proceso es de suma importancia para una buena relación de publicidad.

Existen estrategias de comunicación: internas y externas, las internas van dirigidas al equipo de trabajo y se busca fomentar un proceso de comunicación asertivo en cambio las externas se dirigen son completamente externos a la empresa, pueden ser instituciones u organizaciones. (López, 2019, párr. 4)

## **Publicidad**

La publicidad es una herramienta que permite comunicarse por medio de mensajes que son planeados para llevarlo al público. Es un instrumento fundamental para promocionar cualquier servicio o producto. “La publicidad trata de una serie de estrategias que permiten ofertar y dar a conocer las bondades y ventajas de consumir un producto, bien o servicio de alguna empresa en concreto” (Martínez ,2021, párr.2).

Se podría interpretar que la publicidad tiene como fin captar la atención del público objetivo y persuadirlo para que actúe de manera favorable hacia la marca o producto anunciado, es decir, comunicar mensajes persuasivos a un público específico con la intención de influir en sus comportamientos y decisiones.

## **Campaña publicitaria**

Todos los esfuerzos por comunicarse con grupo de consumidores determinados, necesita de un plan ordenado que norme los esfuerzos comerciales y creativos, a este proceso se le denomina campaña publicitaria.

Para entender el concepto de una campaña publicitaria se debe tener en cuenta que conlleva un amplio trabajo de investigación por parte del equipo de trabajo que va a llevar la carga de realizarla, ya que deben planificar la estrategia que aplicarán para realizar el proyecto tanto comercial como creativo.

Una campaña se puede definir como un conjunto de acciones y estrategias gestionadas para lograr un objetivo, ya sea dar a conocer o vender un producto o servicio. Una campaña se puede enfocar en un segmento específico de la población o bien puede hacerse de manera generalizada; estas segmentaciones dependerán del objetivo que se desee alcanzar. Así mismo, se define como “la composición de diferentes estrategias y acciones que persiguen el objetivo de promocionar y gestionar la relación con todos los públicos relevantes para una persona, empresa, institución, evento, producto o servicio” (Marketing Spain, 2021)

Como se detalla anteriormente, la misión es promocionar un bien o servicio de forma efectiva, por lo que es necesaria una buena planificación de estrategias. Al inicio de un proyecto publicitario como lo es una campaña, se debe crear un plan de estudio para organizar las ideas por desarrollar, iniciando con un estudio de mercado donde se define en primera instancia el segmento de mercado al que se dirigirá la campaña.

Según lo mencionado, la misión es promocionar un bien o servicio de forma efectiva, en el caso de esta investigación se desea realizar una campaña de sensibilización, por lo que es necesaria una buena planificación de estrategias. Al inicio de un proyecto publicitario como lo es una campaña, se debe crear un plan de estudio para organizar las ideas a desarrollar, iniciando con un estudio de mercado donde se define en primera instancia el segmento de mercado al que se dirigirá la campaña.

## **Cultura empresarial**

Mateos de Pablo, M y Torres, C. (2022) menciona sobre la cultura empresarial de una empresa Es lo que identifica la forma de ser de un [sic] empresa y se manifiesta en las formas de actuación ante los problemas y oportunidades de gestión y adaptación a los cambios y requerimientos de orden exterior e interior, que son interiorizados en forma de creencias y talentos colectivos que se transmiten 45 y se enseñan a los nuevos miembros como una manera de pensar, vivir y actuar. (Pág. 140).

Lo anterior aborda la importancia de la cultura empresarial en la identidad y funcionamiento de una empresa. Esta cultura empresarial no es simplemente un conjunto de normas y procedimientos, sino que representa la esencia misma de la organización. Es lo que define su forma de ser y se manifiesta en las acciones y decisiones diarias de sus miembros.

En un sentido más amplio, la cultura empresarial abarca la manera en que la empresa enfrenta los problemas y aprovecha las oportunidades de gestión. También incluye cómo se adapta a los cambios y requisitos del entorno, tanto interno como externo. Esta capacidad de adaptación es crucial para la supervivencia y el éxito de la empresa en un entorno en constante evolución.

Lo que hace que esta cultura sea tan poderosa es su internalización como creencias y actitudes colectivas. Estos valores compartidos no son simplemente impuestos desde arriba, sino que son adoptados y vividos por todos los miembros de la organización. Esta internalización crea un sentido de pertenencia y cohesión, haciendo que todos los empleados se alineen con los objetivos y valores de la empresa.

En resumen, la cultura empresarial es un elemento fundamental que identifica y define la forma de ser de una empresa. Es un conjunto de creencias y actitudes colectivas que se manifiestan en las acciones y decisiones diarias, y que se transmiten y enseñan a los nuevos miembros de la organización. Esta cultura no solo guía la forma en que la empresa enfrenta

los desafíos y aprovecha las oportunidades, sino que también crea un sentido de pertenencia y cohesión entre todos los empleados.

### **Factores de una cultura empresarial**

De acuerdo con Jiménez (2023), sobre la cultura empresarial de una empresa, se den considerar los siguientes factores a tomar en cuenta:

Definir detalladamente la cultura empresarial que se desea para la organización: la mayoría de las empresas tienen definidas su misión, visión y valores, pero muchas veces no sirve de nada, ya que pocos actúan en relación a ellos. Para que una cultura exista se deberá crear y renovarla continuamente. (Pág. 125).

Establecer una serie de comportamientos y actitudes de la cultura empresarial que se desea para la empresa; habrá que definir los comportamientos a adoptar en la empresa como pueden ser “preguntar siempre al cliente si se le puede ayudar en algo”, etc. (Pág. 125).

Manejar estrictamente el tipo de ambiente de las conversaciones: es muy importante manejar y prestar atención a las conversaciones, ya sean formales o no. Se deberán enfocar las conversaciones, ya sean de los altos mandos como del personal de base, con respecto a la cultura que la empresa vaya marcando. Por ejemplo, no hablar mal de ningún miembro de la empresa, etc. (Pág. 125)

Ser coherente entre lo que se dice y se realiza: a veces suele pasar que algunos empresarios hablan de los valores de su empresa, pero no siguen el ejemplo de esos valores. (Pág. 125). Asegurarse de contratar a los empleados correctos: no solo se tendrán en cuenta las habilidades técnicas y la experiencia de los empleados a contratar, si no también se deberá asegurar que los nuevos empleados estén de acuerdo con la cultura de la empresa. (pp.125-126).

## **Satisfacción laboral**

En esta investigación se aborda la satisfacción laboral indirectamente, esto porque se debe evaluar el grado de satisfacción laboral de las colaboradoras en lactancia materna.

Mora y Mariscal, en la revista científica Dilemas Contemporáneos (2019), mencionan lo siguiente sobre este tema.

La satisfacción laboral afecta el clima laboral y el desempeño satisfactorio tanto individual como organizacional. La interrelación entre la satisfacción y el desempeño laborales posibilita conocer factores que afectan el desempeño y que dependen propiamente de la satisfacción laboral, por lo que una fusión entre ellos trae aparejado la posibilidad de tomar de manera oportuna, medidas que tributen a la mejora del desempeño. Esta interacción no se conoce con exactitud, así como las ventajas que pudieran traer consigo la toma de medidas a corto plazo que tributan a la eficiencia empresarial, la satisfacción laboral y la competitividad, entre otros aspectos positivos (Mora, J y Mariscal, Z, 2019, p.3).

Es de esta manera que se destaca en el presente capítulo elementos referenciales con respecto a la temática y de pronto desean ser considerados dentro del escenario del derecho individual, de género y como el mismo debe ser destacado como parte del proceso de inclusividad dentro del marco operativo y de cultura organizacional de una empresa.

## CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

El procedimiento metodológico o llamado también “marco metodológico” se perfila como aquella sección que da cuenta acerca de cuál ha sido el camino determinado por el investigador para llegar exitosamente a la conclusión de la tarea investigativa con un carácter científico. Puede decirse que le da a su vez una adecuada sistematización a la estructura del trabajo.

El presente capítulo ofrece la metodología por considerar en el desarrollo de la investigación. En la misma se evocan el paradigma y tipo de investigación, sujetos de información, fuentes de información, así como la población, muestras, variables y técnicas e instrumentos.

Este enfoque metodológico es fundamental para estructurar adecuadamente la investigación y asegurar que todos los elementos necesarios para un análisis riguroso estén presentes.

En resumen, este capítulo proporciona una guía detallada para la planificación y ejecución de la investigación, asegurando que todos los componentes metodológicos necesarios estén bien definidos y estructurados para alcanzar los objetivos del estudio de manera efectiva.

### **Paradigma de investigación**

Esta investigación se enmarca en el paradigma pragmático por considerar tanto aspectos naturalistas como positivistas. Ante esto, Hernández et al. (2023) indican que “Los métodos mixtos pueden aplicarse de acuerdo con diversas secuencias. A veces lo cuantitativo precede a lo cualitativo, en otras ocasiones lo cualitativo es primero; también pueden desarrollarse de manera simultánea o en paralelo, e incluso es factible fusionarlos desde el inicio y a lo largo de todo el proceso de investigación”.

Ello debido a que es fundamental, la recolección de información proporcionada por datos y la debida interpretación de los mismos, de acuerdo con las variables establecidas; es de esta manera como los mismos autores Hernández et al. (2023) lo destacan: “representan

un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de la investigación e implican la recolección de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta para realizar inferencias producto de toda la información”. (p.5)

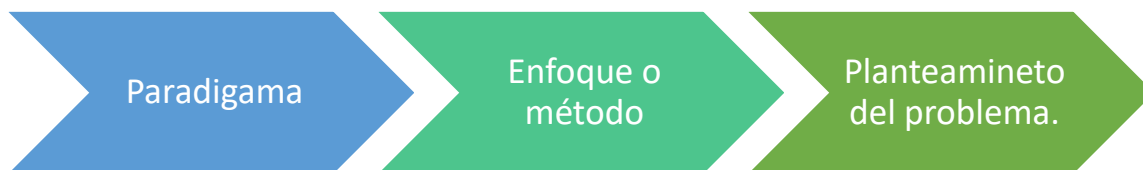


Figura 1 Paradigma de Investigación

Fuente: Elaboración Propia

### **Enfoque cualitativo**

N.P Bautista (2022), expresa que “La investigación cualitativa debe ser considerada y aplicada como una parte integral de proyectos de intervención en el cual, tanto investigador como investigado, participan como parte del proceso, considerando útiles las técnicas y métodos que son empleados por antropólogos, sociólogos y psicólogos en sus trabajos de campo y análisis profesional.

De acuerdo con Hernández (2023) La investigación cualitativa actualmente representa un conjunto de procesos organizado de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones. Cada fase precede a la siguiente y no podemos eludir pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego podemos redefinir alguna etapa. La ruta cuantitativa es apropiada cuando queremos estimar las magnitudes u ocurrencias de los fenómenos y probar hipótesis. (p.6).

Según Hernández (2023) existe una ruta clara para identificar el enfoque cualitativo que consiste en lo siguiente:

1. El investigador plantea, en un contexto concreto, un problema de estudio acotado sobre el fenómeno de interés
2. El investigador examina lo que ya se ha indagado previamente y construye un marco teórico.
3. Las hipótesis se generan antes de recolectar y analizar los datos.
4. Los datos se encuentran en forma de números y, por tanto, su recopilación se fundamenta en la medición.
5. Como los datos son numéricos, se deben analizar con métodos estadísticos.
6. En el proceso se pretende alcanzar el mayor control para lograr que otras posibles explicaciones, distintas o “rivales” a la propuesta del estudio.
7. Los resultados se interpretan en relación con las suposiciones o predicciones iniciales (hipótesis) y de estudios previos.

Este enfoque metodológico es esencial para asegurar que la investigación se realice de manera rigurosa y sistemática. La selección del paradigma y el tipo de investigación establece el marco teórico y el enfoque general del estudio, proporcionando una base sólida para la interpretación de los datos. Los sujetos y fuentes de información son críticos para la validez de los hallazgos, ya que determinan la calidad y relevancia de los datos recopilados.

La identificación de la población y las muestras garantiza que el estudio sea representativo y que los resultados puedan generalizarse. Las variables deben ser claramente definidas y medibles, lo que facilita el análisis de datos y la obtención de conclusiones precisas. Finalmente, las técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos son fundamentales para la fiabilidad y precisión de los resultados.

En conjunto, estos elementos metodológicos forman la columna vertebral del estudio, asegurando que cada paso del proceso de investigación esté bien fundamentado y alineado con los objetivos del estudio.

### **Enfoque cuantitativo**

De acuerdo con Hernández (2023) Con el enfoque cualitativo también se estudian fenómenos de manera sistemática. Sin embargo, en lugar de comenzar con una teoría y luego “voltear” al mundo empírico para confirmar si tiene apoyo de los datos y resultados, el investigador comienza el proceso examinando los hechos y revisando los estudios previos, ambas acciones de manera simultánea, a fin de generar una teoría que sea consistente con lo que observa que ocurre. (p.8).

Las investigaciones cualitativas suelen producir preguntas antes, durante o después de la recolección y análisis de los datos. La acción indagatoria se desplaza de manera dinámica entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien “circular” en el que la secuencia no siempre es la misma; puede variar en cada estudio.

Hernández (2023) habla de características esenciales del enfoque cualitativo, del que se presentaran algunas:

1. El investigador plantea un problema, pero no sigue un proceso preestablecido con claridad. Sus planteamientos iniciales no son tan delimitados como en el enfoque cuantitativo y las preguntas de investigación no siempre están conceptualizadas ni definidas por completo.
2. En los estudios cualitativos no se prueban hipótesis, puesto que no hay variables ni medición, sino que pueden ser un resultado para subsecuentes investigaciones cuantitativas.
3. En la ruta cualitativa, la realidad se define mediante las percepciones, interpretaciones e interacciones de los participantes y del investigador. Además, se modifica conforme transcurre el estudio.

4. El explorador cualitativo ante todo extrae significado de los datos y no necesita reducirlos a números ni analizarlos estadísticamente, si bien el conteo de regularidades y diferencias es útil para fortalecer el análisis.

## **Enfoque mixto**

Según (Hernández-Sampieri, 2023). Esta tercera vía para realizar investigación entrelaza las dos anteriores (cuantitativa y cualitativa) y las mezcla, pero es más que la suma de las dos anteriores e implica su interacción y potenciación. Los métodos mixtos o híbridos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación que implican la recolección y análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos. (p.9)

Los métodos mixtos pueden aplicarse de acuerdo con diversas secuencias. A veces lo cuantitativo precede a lo cualitativo, en otras ocasiones lo cualitativo es primero; también pueden desarrollarse de manera simultánea o en paralelo, e incluso es factible fusionarlos desde el inicio y a lo largo de todo el proceso de investigación.

Con base en la información anterior, se va a utilizar un enfoque mixto para poder abarcar los objetivos propuestos y lograr obtener toda la información y recolección de datos para procesarla estadísticamente e interpretarla, consiguiendo el respaldo adecuado para presentar un diseño que se adecue más a las necesidades que tiene la empresa actualmente.

## **Diseño**

Según (Hernández-Sampieri, 2023). El diseño de la investigación corresponde a plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información (datos) requerida en una investigación con el fin último de responder satisfactoriamente el planteamiento del problema. El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que deseas con el propósito de responder al planteamiento del problema.(p.151)

Con respecto a lo mencionado, se enfatiza la importancia de planificar cuidadosamente cómo se obtendrán los datos necesarios para responder a las preguntas de investigación. El diseño de investigación no es simplemente un paso en el proceso, sino una estrategia integral que guía toda la recolección y análisis de datos. Este enfoque sistemático asegura que los métodos utilizados sean adecuados para obtener información precisa y relevante, lo que a su vez permite abordar eficazmente el planteamiento del problema. En esencia, el diseño de investigación actúa como un mapa que dirige al investigador a través de cada etapa del estudio, desde la recolección de datos hasta la interpretación de los resultados, garantizando así la coherencia y la validez del estudio.

A continuación, se detallará los diseños cuantitativos, cualitativos y mixtos.

### **Diseños experimentales**

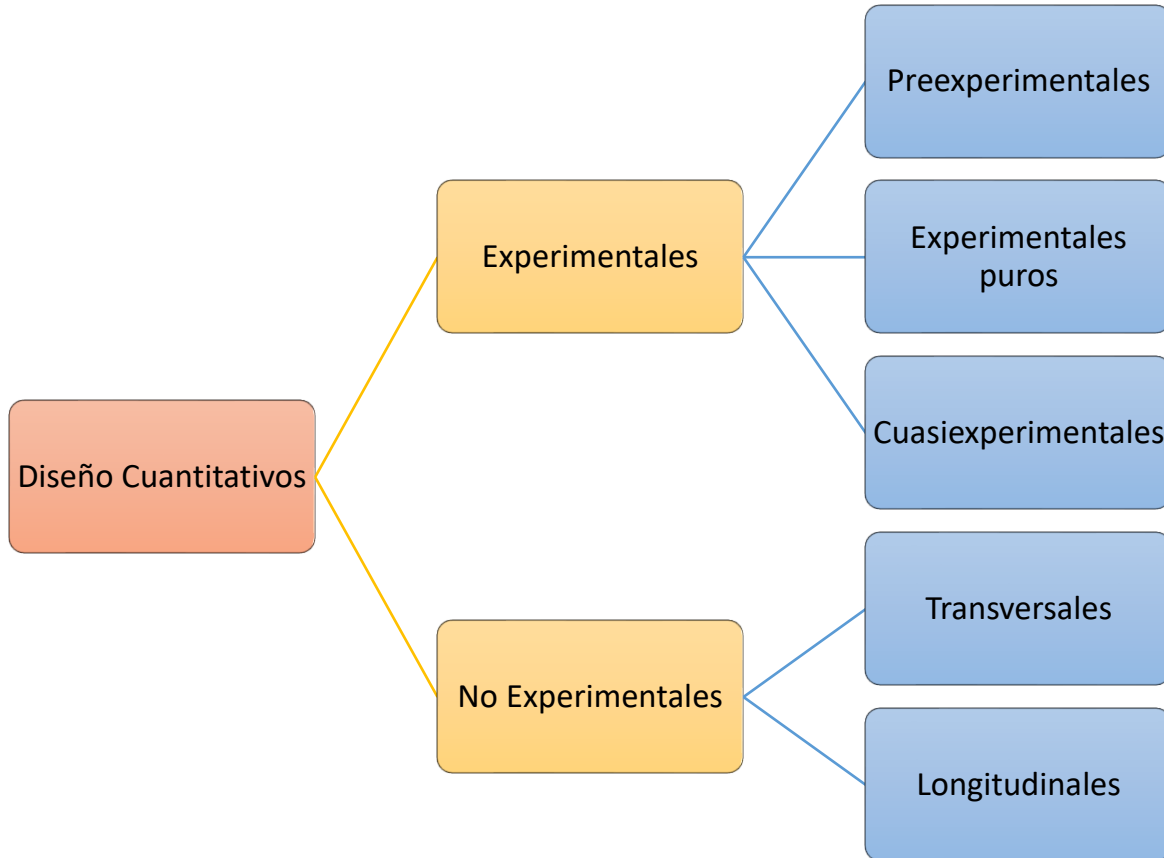
Según (Hernández-Sampieri, 2023). La esencia de esta concepción de experimento es la manipulación intencional de una acción para analizar sus posibles resultados. Los diseños experimentales se utilizan cuando el investigador pretende establecer el posible efecto de una causa que se manipula. (p.154)

### **Diseños no experimentales**

Según Hernández-Sampieri, (2023). Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.

Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no haces variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. (p.17)

## Diseños cuantitativos



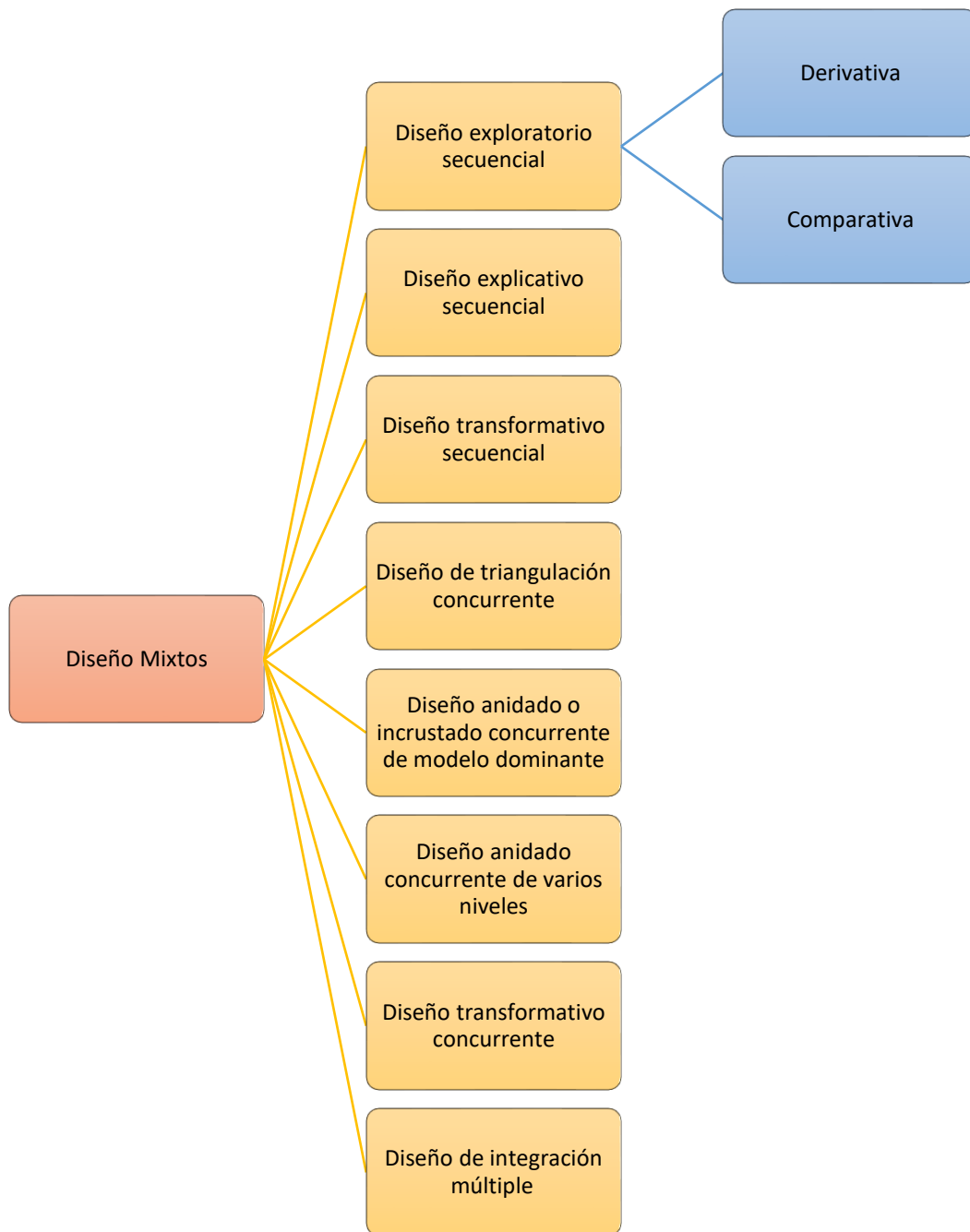
Fuente: Elaboración Propia

## Diseño cualitativo



Fuente: Elaboración Propia

## Diseño Mixto

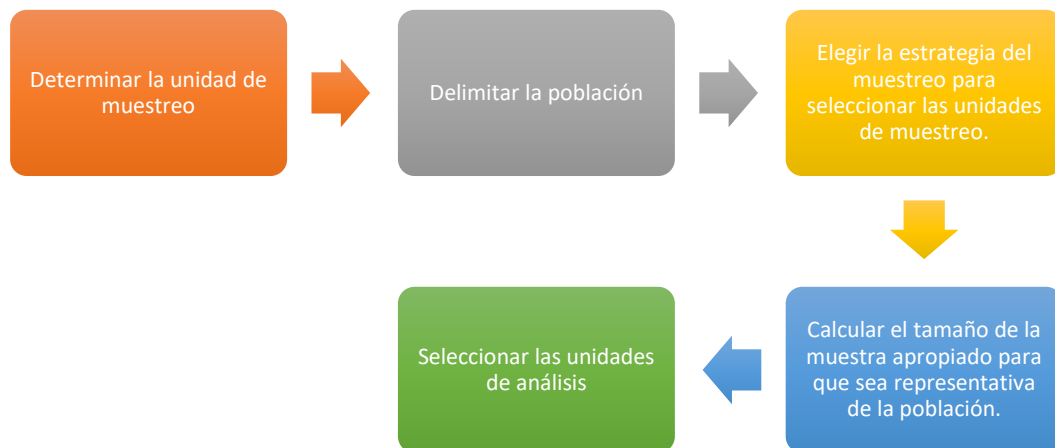


Fuente: Elaboración Propia

## Muestra

Según Hernández-Sampieri, (2023). Una muestra es un subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta, si se desean generalizar los resultados.

El proceso general para que determines y selecciones una muestra es el que se presenta en la siguiente figura.



Fuente: Elaboración Propia.

## **Población**

Según Hernández y colaboradores (2023), Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones y que resulta de interés para una investigación en particular de acuerdo con el planteamiento del problema (p.201).

Para desarrollar la investigación es necesario determinar la población **a la que se van** a aplicar los instrumentos, para realizar la encuesta **utilizará** el departamento de Banca de Consumo y madres lactantes de la Institución Financiera.

## **Tipos de muestra**

Muestreo probabilístico: En las muestras probabilísticas todas las unidades, casos o elementos de la población tienen al inicio la misma posibilidad de ser escogidos para conformar la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño adecuado de la muestra, y por medio de una selección aleatoria de las unidades de muestreo. Hernández Sampieri (2023) (p.203)

Muestreo no probabilístico: En las muestras no probabilísticas, la elección de las unidades no depende de la probabilidad, sino de razones relacionadas con las características y contexto de la investigación. Aquí el procedimiento no es mecánico o electrónico, ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios. Hernández Sampieri (2023) (p.203)

En esta investigación se va a trabajar con el total de la población del departamento de Banca de Consumo y madres lactantes de la Institución Financiera.

## **Fuentes de información**

Hernández (2023), menciona que la elaboración del marco teórico comienza con la propia revisión de la literatura, lo cual implica detectar, examinar y obtener las referencias bibliográficas que sean adecuadas para el planteamiento del problema (propósito, objetivos, preguntas y justificación), de donde se extrae y recopila la información relevante y necesaria para enmarcar nuestro estudio.

Los sujetos de información se constituyen en las instancias de orden importante, por cuanto son las que aportan datos que posteriormente, le darán los insumos de carácter científico al trabajo.

El investigador puede partir de supuestos; pero a través de los sujetos se unifican los criterios de posteriores análisis. Estas fuentes, para efectos de clasificación, se agrupan tal como sigue:

## **Sujetos de información**

Según como lo mencionan Hernández-Sampieri, (2023) sujeto “es la unidad de la cual se extraerán los datos o la información final. Frecuentemente, son las mismas, pero no siempre” (Pág. 200).

Autoridades empresariales dentro de una organización de entidad financiera, personas con derecho a la condición de lactancia.

### **Fuente primaria**

Según Hernández-Sampieri, (2023): Una fuente primaria puede referirse a tu problema de investigación, pero no serte útil porque no enfoca el tema desde el punto de vista que pretendes establecer, porque se reportaron nuevos estudios que han encontrado explicaciones más satisfactorias, se invalidaron sus resultados o desaprobaron sus conclusiones, se detectaron errores de método o bien se realizaron en contextos completamente diferentes al de tu investigación, etc.

Si realizas la recopilación de la literatura mediante compilaciones o bancos de datos en los que se incluye un breve resumen de cada referencia, corres menos riesgo de elegir una fuente primaria inadecuada. (p.75)

Estas fuentes son registros de eventos o evidencia tal como se describen por primera vez o como realmente sucedieron sin ninguna interpretación o comentario. Es información que se muestra por primera vez o materiales originales en los que se basan otras investigaciones. Las fuentes primarias muestran pensamientos originales, informan sobre nuevos descubrimientos o comparten información nueva.

Los sujetos de información aquí consignados se hallan personas que tienen autoridad en la empresa como también miembros de género femenino con experiencia en la temática de lactancia o no.

### **Fuente secundaria**

Según los autores Hernández et al. (2023), son aquellas que: “Pueden ayudar a entender o analizar mejor las fuentes primarias; estas pueden ser listas, compilaciones y 53 resúmenes de referencias u otros documentos especializados”. (p.149) Aquí se trata de investigaciones próximas al tema de estudio, así como documentos relacionados con la temática a sobre la lactancia materna y su incidencia dentro de una organización. Para esta investigación, serían las encuestas realizadas a los especialistas tanto de salud como el de derecho.

### **Instrumentos**

En el caso de esta investigación se desarrollará la técnica directa ya que se trabajará con una entrevista con la jefatura del departamento de RRHH y se explicará el propósito de la investigación y posteriormente se trabajará con encuesta para las colaboradoras en lactancia materna con el propósito de conocer cuáles han sido sus experiencias y una encuestas a los otros colaboradores para medir las susceptibilidad que hay en los mismo compañeros con respecto a la lactancia materna, los mismos tienen conocimiento del propósito de la investigación y dan su punto de vista sobre lo que piensan del tema estudiado.

## **Entrevista**

Entrevistas: Según Hernández-Sampieri, (2023), las entrevistas implican que una persona entrenada y calificada (entrevistador) aplique un cuestionario a los participantes; el primero hace las preguntas a cada entrevistado y anota las respuestas. Su papel es crucial, resulta una especie de filtro. (P.281)

Es decir, una entrevista es un intercambio de ideas u opiniones mediante una conversación que se da entre dos o más personas. Todas las personas presentes en una entrevista dialogan sobre una cuestión determinada.

## **Cuestionario**

El instrumento que se utilizará será el cuestionario, razón por la cual hay que definirla con la ayuda de Hernández Sampieri (2023) quienes indican: “Cuestionario, conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir.” (p. 276)

Según lo mencionado anteriormente; el cuestionario tiene preguntas con las que se podrán evaluar las variables indicadas. Esto, mediante la formulación de las preguntas adecuadas se busca que los encuestados suministren los datos necesarios para cumplir con los objetivos de la investigación.

## **Escala de Likert**

Según Hernández Sampieri (2023), esta escala es un “conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir el grado de acuerdo o reacción del respondiente en tres, cinco o siete categorías jerarquizadas de mayor a menor o viceversa. Todos los reactivos o ítems tienen las mismas opciones de respuesta tanto verbal como numéricamente.”. (p. 286).

La Escala de Likert es una escala de calificación que se utiliza para cuestionar a una persona sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración. Es ideal para medir reacciones, actitudes y comportamientos de una persona.

### **Escalograma de Guttman:**

Según Hernández Sampieri (2023), El escalograma de Guttman es otra técnica para medir las actitudes y, al igual que la escala de Likert, se fundamenta en afirmaciones o juicios respecto del concepto u objeto de actitud, ante los cuales los participantes deben externar su opinión seleccionando uno de los puntos o categorías de la escala respectiva. Una vez más, a cada categoría se le otorga un valor numérico. Así, el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones, o bien, promediando. (p.301)

### **Proceso para la recolección de datos**

Según Hernández Sampieri (2023), la recolección de datos “implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico”. (p. 463).

Se van a recolectar los datos por medio de una entrevista a la jefatura del departamento de RRHH, un cuestionario a las colaboradoras en lactancia materna y una encuesta al resto de los colaboradores. De esta forma se procederá a realizar gráficos y comentarios de cada pregunta, el análisis obtenido llevará a las conclusiones y recomendaciones para que posteriormente sirva para realizar una campaña de sensibilización idónea para la Institución.

### **Recolección de datos**

Fase 1: Contacto con las colaboradoras en lactancia materna.

Se le indica a la jefatura del departamento sobre el cuestionario, posteriormente se procederá a darles el cuestionario a las compañeras.

## Fase 2: Entrevista

Se realizará una entrevista a la jefatura del departamento de Recursos Humanos, en el que se podrá conocer cómo manejan el manual de los derechos de las colaboradoras de la Institución Financiera, conocer los procedimientos que usan, si han tenido situaciones especiales y determinar posibles puntos de mejora.

Se realizará una entrevista a dos profesionales como parte de la investigación y esto va a dar una perspectiva a la investigación agregando valor agregado. El primer entrevistado será el Abogado Kendall Ruiz Jiménez; es abogado corporativo, especializado en derecho comercial y proceso civil; Msc. en derecho empresarial y también Msc. con énfasis en RRHH. Es director de Aselecom Abogados. La segunda profesional entrevista es la Dra. Fiorella Granados, está cursando actualmente su especialización en pediatría, y certificada en Asesora en Lactancia.

## Fase 3: Encuesta

Se aplicará una encuesta a la totalidad de los colaboradores del departamento del área de Comercial, con el objetivo de obtener los suficientes datos para la elaboración de un análisis.

## Fase 4: Análisis de contenidos

Una vez obtenida la información por medio de los instrumentos aplicados al departamento, se llevará a cabo un análisis con el fin de seleccionar los datos necesarios para la investigación. Con base en lo anterior se deduce que cada objetivo será ampliado con cada variable para un mayor entendimiento de la investigación.

## **Delimitación de la población.**

Se estará trabajando con una población finita de 51 colaboradores, y 8 colaboradoras en lactancia materna.

## **CUADRO DE VARIABLES**

### **Variables**

<b>Objetivo</b>	<b>Variable</b>	<b>Categorías</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Instrumentalización</b>
Determinar los factores de incidencia ante la negación de una organización para la lactancia materna.	Factores de Incidencia	Lactancia materna	Según la RAE indica que incidencia son el número de casos ocurridos de un fenómeno y factores es un elemento o causa que actúan junto con otros. Según Tapia Granados, en su artículo especial sobre incidencia se puede decir que la incidencia es una magnitud que cuantifica la dinámica de ocurrencia de un determinado evento en una población dada.	Este objetivo será estudiado por medio de la aplicación de entrevista. Se responde con la entrevista del profesional de Salud de la pregunta 1 a las 6.
Analizar la normativa de la lactancia y el derecho laboral en Costa Rica.	Normativa de la lactancia y el derecho laboral en Costa Rica	Ley de la lactancia materna Manual de la Institución Financiera	El artículo 3 de la Ley N° 7430: Fomento de la Lactancia Materna, establece que la Comisión Nacional de Lactancia Materna (CNLM), es un órgano adscrito al Ministerio de Salud que se encarga de recomendar las políticas y	Este objetivo será estudiado por medio de la aplicación de entrevista. Se responde con la entrevista del profesional de Derecho de la pregunta 1 a la 6.

		Código de Trabajo	normas que, sobre la lactancia materna deban promulgarse.	
Diseñar una propuesta de una campaña sensibilización hacia el período de lactancia	Propuesta de campaña de sensibilización	Campaña Publicidad Mercadeo Comunicación	Son un conjunto de procesos formados por grupos de ideas reunidas y organizadas con la misión de dar a conocer un bien o servicio ofrecido con intención comercial.”(Sánchez,2015,párr.1).	Este objetivo será estudiado por medio de la aplicación de encuestas. Se responde con la entrevista a la Gerente de RRHH de la pregunta 4 a la 6.

## CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En el presente capítulo se realiza el análisis e interpretación de resultados obtenidos de los cuestionarios utilizados para la recolección de la información, que para el presente trabajo corresponden al cuestionario, al mismo tiempo, se interpretan los datos de manera que se convierta en información útil para el presente estudio.

Las entrevistas son conversaciones o encuentros formales que se llevan a cabo con personas que tienen experiencia y conocimientos en un campo específico de estudio. Las entrevistas fueron realizadas con el objetivo de conocer información general acerca de la ley de la Lactancia Materna, además de los beneficios médicos que tienen la lactancia materna en los niños y madres, identificando información de relevancia que pueda ayudar a elaborar la campaña de sensibilización sobre la lactancia materna. En este caso, la entrevista fue realizada al Mcs. Kendall Ruiz Jiménez, a la Dra. Fiorella Granados “entrevista a profesional en Pediatría” y a la Gerente de RRHH de la Institución Financiera.

Para la recopilación de la información, se elaboró un cuestionario, el cual se aplicó por medio de la técnica de recolección de datos “entrevista”. Las preguntas planteadas para este estudio se indican a continuación:

### Entrevista a profesional en derecho

- ¿Podría contarnos un poco sobre su formación profesional y experiencia en ámbito del derecho en la parte laboral?
- ¿Cuáles cree que son los desafíos que enfrentan las mujeres en lactancia materna en el ámbito laboral?
- ¿Cuál es su perspectiva como profesional en derecho sobre la ley de la lactancia materna en Costa Rica?
- ¿Qué recursos legales tienen las madres si sienten que han sido discriminadas o sus derechos han sido violentados por su decisión de amamantar?
- ¿Sabe si existen diferencias significativas en estos derechos entre diferentes países desarrollados y subdesarrollados?

- ¿Qué recomendaciones les daría a las madres lactantes para asegurarse que sus derechos sean respetados?

A continuación, se presentarán los resultados obtenidos por medio de la encuesta realizada.

Día: 08/07/2024	Entrevistado: Lic. Kendall Ruiz Jiménez
Lugar: San José, Costa Rica	Profesional: Abogado Notario. Dr. En derecho Comercial y Procesal Civil. MBA con Énfasis en RRHH
<b>Pregunta 1:</b> <b>¿Cuánto tiempo lleva ejerciendo su profesión?</b>	16 años
<b>Pregunta 2.</b> <b>¿Cuáles cree que son los desafíos que enfrentan las mujeres en lactancia materna en el ámbito laboral?</b>	“El respeto de los derechos y la lucha contra la desinformación de los patronos y personas usuarias.”
<b>Pregunta 3.</b> <b>¿Cuál es su perspectiva como profesional en derecho sobre la ley que protege a las madres en lactancia materna en Costa Rica?</b>	“Que falta claridad en varios temas aún, así como velocidad de respuesta a temas cautelares y administrativos, por ejemplo, reglamento de Salas de Lactancia no se adecua a la realidad de todos los centros de trabajo y a la normativa del Código de Trabajo.”
<b>Pregunta 4.</b> <b>¿Qué recursos legales tienen las madres si sienten que han sido discriminadas o sus derechos han sido violentados por su decisión de amamantar?</b>	“Acudir ante el MTSS, Juzgados de Trabajo, Contenciosos y Sala Constitucional”

**Pregunta 5.**

**¿Sabe si existen diferencias significativas en estos derechos entre diferentes países desarrollados y subdesarrollados?**

“La pregunta es muy amplia dado que dependerá de los países, pero en sentido general sí hay diferencias abismales. Nos falta mucho como país”

**Pregunta 6.**

**¿Qué recomendaciones les daría a las madres lactantes para asegurarse que sus derechos sean respetados?**

“Informarse lo más posible y defender sus derechos”

## Entrevista a profesional en salud. Dra. Fiorella Granados

- ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta área de especialización de LM?
- ¿Qué aspectos de su trabajo encuentra más gratificantes?
- ¿Cuáles son los principales beneficios de la lactancia materna para la salud de los niños?
- ¿Cómo puede influir la lactancia materna en la salud mental y emocional de las madres?
- ¿Cómo contribuye la lactancia materna a la economía, considerando los costos de salud y la productividad laboral?
- ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrentan las madres al amamantar tanto a nivel personal como social?
- ¿Qué cambios o avances espera ver en el campo de la lactancia materna en los próximos años?

A continuación, se presentarán los resultados obtenidos por medio de la entrevista realizada.

Día: 20/06/2024	Entrevistado: Dra. Fiorella Granados
Lugar: Cartago, Costa Rica	Profesional: Pediatra – Asesora en Lactancia Materna.
<b>Pregunta 1:</b> <b>¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta área de especialización de lactancia materna?</b>	3 años

<p><b>Pregunta 2.</b></p> <p><b>¿Qué aspectos de su trabajo encuentra más gratificantes?</b></p>	<p>“El poder contribuir en la salud de los bebés al poder ser correctamente alimentados por medio de la lactancia materna. La satisfacción y plenitud que experimentan las madres al darse cuenta de lo que su cuerpo es capaz de lograr”</p>
<p><b>Pregunta 3.</b></p> <p><b>¿Cuáles son los principales beneficios de la lactancia materna para la salud de los niños?</b></p>	<p>“El desarrollo de su sistema inmunológico, por medio de células que hacen que el bebé sea capaz de defenderse frente a múltiples infecciones por virus, hongos y bacterias.</p> <p>Prevención de sobrepeso y obesidad.</p> <p>Mejor desarrollo neurocognitivo.</p> <p>Disminución de la incidencia por muerte súbita.”</p>
<p><b>Pregunta 4.</b></p> <p><b>¿Cómo puede influir la lactancia materna en la salud mental y emocional de las madres?</b></p>	<p>“Influye positivamente ya que al amamantar se libera gran cantidad de serotonina y oxitocina, importantes neurotransmisores involucrados en el bienestar, la calma y la salud mental.</p> <p>Fortalece el vínculo madre-hijo.</p> <p>Disminuye la depresión postparto.</p> <p>Prevención de cáncer.”</p>
<p><b>Pregunta 5.</b></p> <p><b>¿Cómo contribuye la lactancia materna a la economía, considerando los costos de salud y la productividad laboral?</b></p>	<p>“Al amamantar se contribuye a la economía familiar, ahorrando gran cantidad de dinero en fórmulas infantiles, biberones, pero sobre todo en consultas pediátricas por enfermedades persistentes.</p>

	<p>Las madres tienen menor ausentismo laboral gracias al bienestar y la salud de la que gozan sus hijos, sin tener que recurrir a constantes ausencias e incapacidades laborales, mejorando así su aporte social y productividad laboral.”</p>
<p><b>Pregunta 6.</b></p> <p><b>¿Cuáles son los principales desafíos que enfrentan las madres al amamantar tanto a nivel personal como social?</b></p>	<p>“La desinformación y los mitos que rodean todo este tema es el primer desafío con el que topan las madres. El poco apoyo del núcleo familiar, la falta de círculos de apoyo y acceso a información actualizada. Personal de salud desactualizado en el tema, con poca guía y nula atención a esta población. El estigma social al amamantar en público y los pocos lugares acondicionados que se brindan.”</p>
<p><b>Pregunta 7.</b></p> <p><b>¿Qué cambios o avances espera ver en el campo de la lactancia materna en los próximos años?</b></p>	<p>“Implementación de consultorios especializados en los hospitales públicos, apoyo al apego precoz en la primera hora de vida, eliminar protocolos rígidos que siguen afectando al vínculo madre-hijo. Más información accesible a toda la población. Derechos que favorezcan la lactancia materna en el ámbito laboral y social. Cumplimiento de la ley de sucedáneos de la leche materna en actividades publicitarias, consultorios y hospitales.”</p>

La Dra. Granados tiene una experiencia considerable en el área de lactancia materna, lo que le otorga credibilidad y profundidad en sus respuestas.

De acuerdo con los datos obtenidos por medio de esta entrevista se logró determinar la importancia sobre la lactancia materna, es altamente recomendada por sus numerosos beneficios médicos tanto para el bebé como para la madre.

La entrevista pone de manifiesto la importancia crucial de la lactancia materna, tanto para la salud de los bebés como para el bienestar de las madres. A través de su experiencia y conocimientos, destaca los beneficios multifacéticos de la lactancia y los desafíos que aún persisten. La información obtenida resalta la necesidad de una mayor sensibilización y apoyo en la sociedad para promover la lactancia materna.

## Entrevista a jefatura de RRHH

- ¿Cuántos años de servicio tiene en la compañía?
- ¿Cuentan con algún manual de guía para la lactancia materna?
- ¿La empresa cuenta con instalaciones adecuadas para las madres lactantes?
- ¿La empresa da algún tipo de apoyo adicional, como asesoramiento o formación, a las madres lactantes?
- ¿Con qué frecuencia se revisa y actualiza el manual de lactancia materna?
- ¿Cómo percibe la aceptación y el apoyo a las políticas de lactancia materna por parte de la alta dirección y los empleados en general?
- ¿Hay planes futuros para expandir o mejorar las políticas de lactancia materna en la institución?

A continuación, se presentarán los resultados obtenidos por medio de la entrevista realizada.

Día: 26/06/2024	Entrevistado: Elkilia Santos
Lugar: San José, Costa Rica	Profesional: Gerente RRHH
<b>Pregunta 1:</b> <b>¿Cuántos años de servicio tiene en la compañía?</b>	19 años
<b>Pregunta 2.</b> <b>¿Cuentan con algún manual de guía para la lactancia materna?</b>	“Contamos con una política de lactancia materna, esta política esta publicada en donde se encuentran todas las políticas de RRHH, se encuentra a mano para todas los y las colaboradoras. Lo pueden acceden cuando gusten.”

<p><b>Pregunta 3.</b></p> <p><b>¿La empresa cuenta con instalaciones adecuadas para las madres lactantes?</b></p>	<p>“Nosotros, en las sucursales no contamos con instalaciones para las madres lactantes, nuestras sucursales son muy pequeñas, entonces no se puede, lo que se hace en las sucursales es que el Gerente de la sucursal hace un espacio, ya sea en la cocina para se pueda extraer leche; en sucursales centrales donde si contamos con una sala de lactancia, hemos procurado que cumpla con los estándares que se requieren para que las mujeres se sientan cómodas.”</p>
<p><b>Pregunta 4.</b></p> <p><b>¿La empresa da algún tipo apoyo adicional, como asesoramiento o formación, a las madres lactantes?</b></p>	<p>“Si alguna madre lactante se acerca a nosotros, capital humano siempre está abierto a escuchar y responder, la empresa en general está muy abierta a escuchar y la lactancia materna es parte de esto.”</p>
<p><b>Pregunta 5.</b></p> <p><b>¿Con qué frecuencia se revisa y actualiza el manual de lactancia materna?</b></p>	<p>“Todas las políticas se revisan cada cierto tiempo, algunas políticas deben ir a junta directiva, en cuanto a la política específicamente de la lactancia materna que no va a junta directiva, se revisa aproximadamente cada 2 años.”</p>
<p><b>Pregunta 6.</b></p> <p><b>¿Cómo percibe la aceptación y el apoyo a las políticas de lactancia materna por parte de la alta dirección y los empleados en general?</b></p>	<p>“Yo creo que aquí las jefaturas son muy disciplinadas en el tema de cumplir con las políticas, una vez que se aplican, la alta gerencia es supremamente respetuosa a la normativa tanta de las leyes de país como a las políticas dentro de la organización.”</p>

**Pregunta 7.**

**¿Hay planes futuros para expandir o mejorar las políticas de lactancia materna en la institución?**

“Siempre estamos abiertos a mejorar, si se da alguna recomendación, o bien si identificamos una mejora podemos revisarla y ajustar a futuro.”

De acuerdo con los datos obtenidos por medio de esta entrevista con la jefatura de Recursos Humanos se logró determinar que la Gerente de Recursos Humanos revela un compromiso sólido con el apoyo a las madres lactantes, aunque con algunas áreas para potencial mejora. La existencia de una política formal y la disposición a revisar y actualizar dicha política regularmente son puntos fuertes. Sin embargo, la falta de instalaciones adecuadas en las sucursales más pequeñas y la naturaleza reactiva del apoyo adicional son áreas donde se podría avanzar más.

En general, la empresa muestra una actitud receptiva y proactiva hacia la mejora continua de sus políticas de lactancia materna, lo que es un buen indicio de su compromiso con el bienestar de sus empleados. Aumentar las instalaciones adecuadas en todas las sucursales y ofrecer un apoyo más proactivo podrían ser pasos significativos para fortalecer aún más este compromiso

El siguiente cuestionario fue realizado a las colaboradoras en lactancia materna, fue realizada por medio de Google forms, se realizó por medio de WhatsApp, de esta manera se lograron obtener los datos de 8 madres encuestadas. A continuación, se presentará un análisis de los datos de cada una de las preguntas realizadas en la encuesta.

Pregunta 1. ¿Qué edad tiene la/él niño?

RANGO DEL NIÑO/A		
PARAMETRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
9 a 18 meses	3	37,5%
24 a 30 meses	3	37,5%
33 a 39 meses	2	25%
<b>TOTAL:</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Tabla 1. Rango de Edad

Fuente: Elaboración Propia



Gráfico 1. Rango de Edad

Fuente: Elaboración Propia

Una proporción considerable (22% y 11%) de las madres continúa con la lactancia materna hasta los 24 meses y más allá. Esto podría reflejar un fuerte compromiso con la lactancia prolongada, que es beneficiosa tanto para la salud del niño como de la madre.

Los picos en los 12 y 24 meses (23% y 22% respectivamente) indican que estos son momentos clave en la lactancia. Muchas madres podrían estar siguiendo recomendaciones de organizaciones de salud que sugieren la lactancia materna hasta al menos el primer año y, preferiblemente, hasta los dos años o más.

La distribución sugiere que hay variabilidad en cuánto tiempo las madres optan por amamantar, con algunas continuando más allá del promedio recomendado.

La variabilidad también podría estar relacionada con el tipo de apoyo que reciben las madres en sus lugares de trabajo. Las madres con niños más pequeños (9-12 meses) pueden estar en etapas más críticas de ajuste a las demandas laborales y la lactancia.

Pregunta 2. ¿Cuál es su posición en la empresa?

POSICIÓN EN LA EMPRESA		
PARAMETRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ejecutiva de Servicio	3	37,5%
Ejecutiva de Crédito	1	12,5%
Especialista de Negocio	1	12,5%
Asistente de Formalización	1	12,5%
Servicio al Cliente	2	25%
<b>TOTAL:</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Tabla 2. Posición en la empresa

Fuente: Elaboración Propia

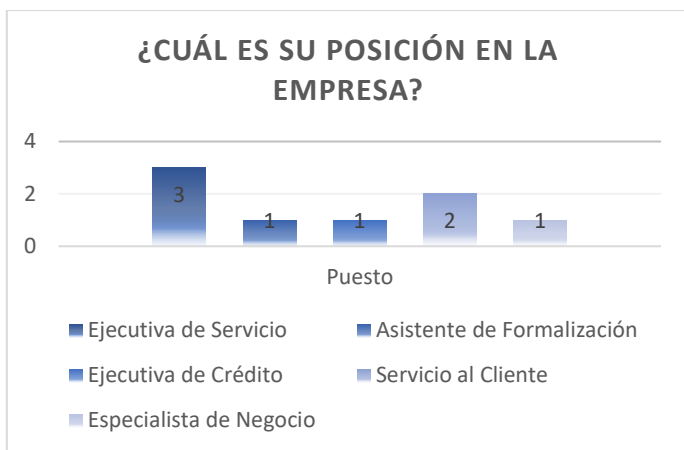


Gráfico 2. Posición en la empresa

Fuente: Elaboración Propia

La mayor parte de las madres lactantes encuestadas ocupan puestos de "Ejecutiva de Servicio". Esto sugiere que los roles de servicio podrían ser más comunes o accesibles para las madres lactantes dentro de la empresa.

Aunque "Ejecutiva de Servicio" es el puesto más frecuente, hay diversidad en los roles ocupados por las madres lactantes, incluyendo áreas como crédito, negocios, formalización y servicio al cliente.

Las diferentes posiciones de trabajo podrían tener necesidades distintas en términos de apoyo a la lactancia. Por ejemplo, los roles de servicio y atención al cliente pueden requerir horarios más flexibles o más pausas para permitir la lactancia.

Pregunta 3. ¿Cuánto tiempo lleva en periodo de lactancia materna?

TIEMPO EN PERIODO DE LM		
PARAMETRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
9 a 18 meses	3	37,5%
24 a 30 meses	3	37,5%
33 a 39 meses	2	25%
<b>TOTAL:</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Tabla 3. Periodo de lactancia materna

Fuente: Elaboración Propia



Gráfico 3. Periodo de lactancia materna

Fuente: Elaboración Propia

Un porcentaje significativo de las madres (25%) continúa lactando hasta los 24 meses. Esto sugiere que la lactancia prolongada es una práctica común entre las participantes.

La distribución muestra una variabilidad en la duración de la lactancia, con algunas madres optando por periodos más largos (30, 36, 39 meses), lo que puede reflejar diferentes preferencias y circunstancias personales.

La diversidad en la duración de la lactancia resalta la necesidad de un apoyo continuo y flexible para las madres lactantes en el entorno laboral, ya que sus necesidades pueden cambiar significativamente a lo largo del tiempo.

Pregunta 4. ¿Conoce los beneficios de la lactancia materna en su bebé?

Beneficios de LM en bebé		
PARAMETRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	8	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL:</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Tabla 4. Beneficios de la Lactancia Materna

Fuente: Elaboración Propia

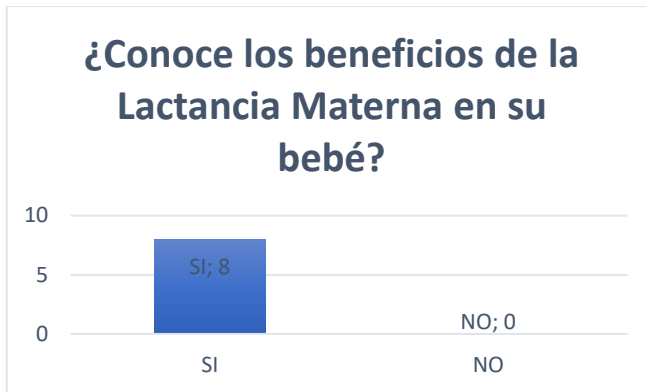


Gráfico 4. Beneficios para el lactante.

Fuente: Elaboración Propia

El 100% de las entrevistadas conocen los beneficios de la lactancia materna. Este resultado es muy positivo y sugiere que las colaboradoras están bien informadas sobre los beneficios de la lactancia materna. Un conocimiento universal de los beneficios puede estar asociado con un alto nivel de educación y sensibilización dentro de la empresa o comunidad.

El conocimiento universal de los beneficios de la lactancia materna entre las entrevistadas es un indicativo positivo de que las colaboradoras están bien informadas. Esto puede ser un reflejo de esfuerzos efectivos en educación y sensibilización. Sin embargo, para asegurar que este conocimiento se traduzca en práctica efectiva, es crucial que las empresas continúen proporcionando apoyo práctico y eliminen cualquier barrera que las madres lactantes puedan enfrentar.

Pregunta 5. ¿Conoce los beneficios de la Lactancia Materna en usted?

Beneficios de LM en mamá		
PARAMETRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	4	50%
NO	4	50%
TOTAL:	8	100%

Tabla 5. Beneficios para la madre

Fuente: Elaboración Propia

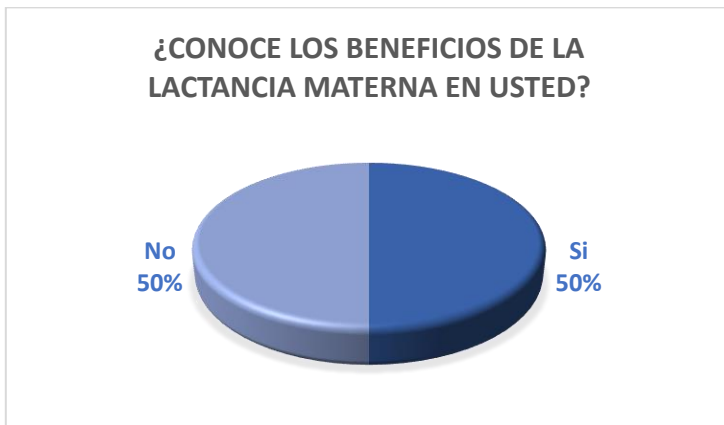


Gráfico 5. Beneficios para la madre.

Fuente: Elaboración Propia

El 50% de las entrevistadas conocen los beneficios de la lactancia materna para la mujer, mientras que el otro 50% no los conoce.

Esta división equitativa indica que hay una significativa falta de conocimiento sobre los beneficios de la lactancia materna para las mujeres entre las colaboradoras. La mitad de las entrevistadas no está al tanto de cómo la lactancia materna puede beneficiar su propia salud.

La falta de conocimiento sobre los beneficios específicos para la mujer puede afectar la motivación para amamantar. Las madres que no están informadas pueden ser menos propensas a iniciar o continuar la lactancia materna, perdiendo así beneficios significativos como la reducción del riesgo de ciertos tipos de cáncer, mejora en la salud mental y emocional, y pérdida de peso posparto.

Pregunta 6. ¿Ha utilizado las instalaciones de lactancia (salas de lactancia, refrigeradores, etc.) disponibles en la empresa? (Si usted se encuentra en sucursal favor indicar No Aplica)

INSTALACIONES		
PARAMETRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	2	75%
NO	0	0%
NO APLICA	6	25%
TOTAL:	8	100%

Tabla 6. Instalaciones

Fuente: Elaboración Propia

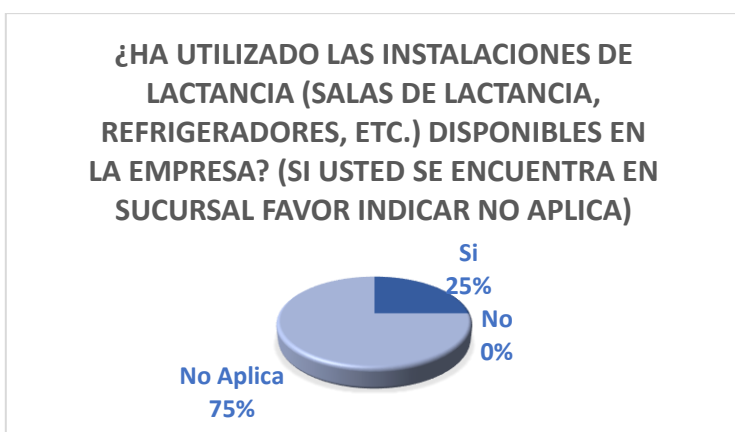


Gráfico 6. Uso de instalaciones

Fuente: Elaboración Propia

La mayoría de las entrevistadas (75%) están en sucursales sin instalaciones de lactancia materna, mientras que solo el 25% están en ubicaciones con estas facilidades y las han utilizado.

Esto sugiere que las instalaciones de lactancia materna no están disponibles en la mayoría de las sucursales. La centralización de estas instalaciones en ciertas ubicaciones limita su accesibilidad y uso para muchas colaboradoras.

**Pregunta 7.**

¿Ha podido aprovechar los horarios flexibles o el tiempo asignado para la lactancia durante su jornada laboral?

HORARIO FLEXIBLE		
PARAMETRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	8	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL:</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Tabla 7. Horario Flexible

Fuente: Elaboración Propia

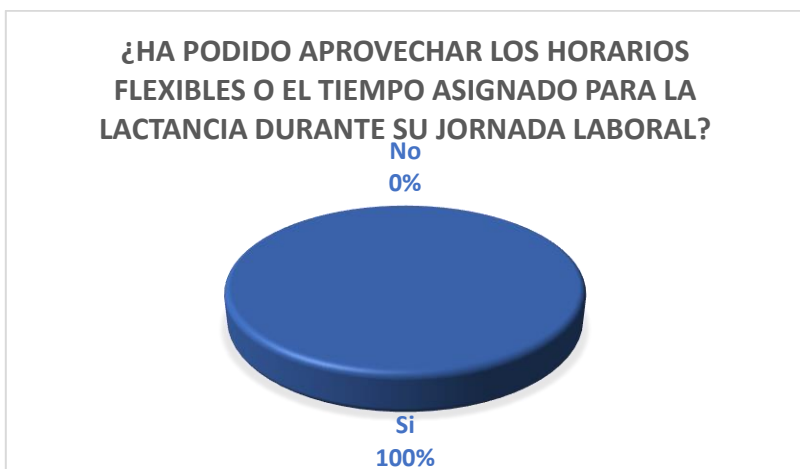


Gráfico 6. Horarios

Fuente: Elaboración Propia

Todas las colaboradoras encuestadas (100%) han podido aprovechar los horarios flexibles o el tiempo asignado para la lactancia durante su jornada laboral.

Este resultado es muy positivo y sugiere que las políticas de horarios flexibles y tiempo asignado para la lactancia están siendo efectivamente implementadas y utilizadas por las colaboradoras. Esto puede reflejar una fuerte cultura de apoyo y una correcta comunicación y aplicación de estas políticas dentro de la empresa.

La capacidad de aprovechar estos tiempos asignados puede contribuir significativamente al bienestar de las madres y sus bebés. Permitir que las madres lactantes tomen tiempo durante su jornada laboral para amamantar o extraer leche ayuda a mantener la producción de leche y a reducir el estrés asociado con la lactancia.

Pregunta 8. ¿Qué tan fácil ha sido coordinar su tiempo de lactancia con sus responsabilidades laborales?

COORDINAR TIEMPO		
PARAMETRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Fácil	0	0%
Muy fácil	1	12%
Regular	7	88%
Difícil	0	0%
Muy difícil	0	0%
<b>TOTAL:</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Tabla 8. Coordinar Tiempo

Fuente: Elaboración Propia



Gráfico 8. Tiempo de lactancia

Fuente: Elaboración Propia

La gran mayoría de las colaboradoras (88%) consideran que coordinar su tiempo de lactancia con sus responsabilidades laborales ha sido "regular", mientras que solo una persona (12%) encontró esta coordinación "muy fácil".

Este resultado sugiere que, aunque las políticas de apoyo están en su lugar y se utilizan, muchas colaboradoras encuentran la coordinación de la lactancia con el trabajo como una tarea moderadamente desafiante. La percepción de "regular" implica que, aunque no es extremadamente difícil, tampoco es idealmente fácil para la mayoría.

Pregunta 9. ¿Siente que recibe el apoyo necesario de sus superiores y colegas para continuar con la lactancia materna?

Respuesta 1.

Si

Respuesta 2.

En algunas ocasiones si

Respuesta 3.

Si he tenido el apoyo tanto en mi trabajo, como a nivel personal.

Respuesta 4.

Desde que cambió la ley, sí. Meses atrás no

Respuesta 5.

Si

Respuesta 6.

De los compañeros sí, pero la jefatura podría mejorar, muchas veces se siente que se molestan por el tiempo que por derecho corresponde y hacen caras de disgusto.

Respuesta 7.

Si, en algunas ocasiones

Respuesta 8.

A veces si a veces no

Se obtuvieron 4 respuestas (50%) con una percepción positiva, la mitad de las respuestas indican que las colaboradoras sienten que reciben el apoyo necesario para continuar con la lactancia materna. Esto sugiere que, en general, el entorno laboral ofrece un respaldo adecuado.

Mientras que el otro 50% han recibido un apoyo inconsistente o parcial. Esto se refleja en comentarios sobre apoyo ocasional, cambios en la percepción del apoyo debido a nuevas leyes y diferencias en el apoyo recibido de compañeros versus superiores.

Aunque la mitad de las colaboradoras indica que recibe el apoyo necesario, hay una proporción igual que menciona apoyo parcial o inconsistente. Esto sugiere que la empresa tiene una base positiva de apoyo, pero necesita abordar las áreas de inconsistencia para mejorar el respaldo general.

Este análisis proporciona una visión integral del apoyo percibido por las colaboradoras lactantes y ofrece una base sólida para implementar mejoras que beneficien tanto a las madres como a la empresa en su conjunto.

Pregunta 10. ¿Considera que la empresa podría mejorar en algún aspecto relacionado con el apoyo a las madres lactantes? ¿Cómo?

Respuesta 1.

Ser más flexibles en las citas para la emisión del certificado en otros departamentos.

Respuesta 2.

Si, teniendo más conocimiento de las leyes y los derechos de las madres. No verlo como algo negativo sino como lo que es un derecho.

Respuesta 3.

Si, lugares adecuados para poder realizar la extracción de forma segura.

Respuesta 4.

Claro, el teletrabajo es una opción.

Respuesta 5.

No.

Respuesta 6.

Si. Un manual que aplique para todas para igual y no dejar a gusto de la jefatura. Acá todo lo dejan a lo que opine o quiera el jefe y no debería ser así, debería haber un lineamiento que se cumpla parejo.

Respuesta 7.

Si, dando más apoyo y capacitación en el manual hacia la jefatura.

Respuesta 8.

Si, me parece que se podría dar más apoyo por parte de RRHH.

Según los datos obtenidos, solo el 12,5% indicó que la Institución no tiene oportunidad de mejora el 87,5% indica que si tiene áreas de mejoras. Las respuestas indican una variedad de necesidades y áreas de mejora, desde la flexibilidad administrativa hasta la implementación de teletrabajo, pasando por la creación de espacios adecuados y la capacitación sobre leyes y derechos.

Se identifica la necesidad de un mayor involucramiento y apoyo de parte del departamento de Recursos Humanos, sugiriendo que este departamento podría desempeñar un papel más activo en el apoyo a las madres lactantes.

Además, la necesidad de espacios adecuados y seguros para la extracción de leche materna es una preocupación recurrente. Esto implica la creación o mejora de instalaciones específicas para este propósito en el lugar de trabajo.

Pregunta 11. ¿Desea compartir alguna otra experiencia o comentario sobre su situación como madre lactante?

Respuesta 1.

No.

Respuesta 2.

Algunas veces no se me **ha** respetado mi hora de lactancia

Respuesta 3.

Ha sido una etapa muy gratificante, pero a la vez cansada, ya que al ser libre demanda es a cualquier hora y en cualquier lugar, sin embargo, estoy muy agradecida con mi cuerpo por poder producir este líquido que da vida a mi bebé, y que nos ha acompañado desde el día 1.

Respuesta 4.

La lactancia es una parte fundamental en el vínculo entre mi hija y yo. Me hubiese gustado tener un apoyo al inicio de mi etapa como madre, en la lactancia. El día de hoy las cosas han cambiado gracias a las leyes, pero sé que no es lo mismo para todas las mujeres.

Respuesta 5.

Todos estamos en este mundo por el sacrificio de una madre, por lo que no debería ser mal visto que una madre tome el tiempo que considere necesario para finalizar esta etapa.

Respuesta 6.

Algunas veces se nos juzga por el tiempo que se le está dando lactancia a nuestros hijos y eso hay veces hace que uno piense en dejar mejor de darles, o tal vez no solo darles si no dejar de tomar el beneficio para no escuchar esos comentarios. Pero la verdad fuera de eso, para mí es lo mejor que hay ese vínculo que tengo con mi bebé cuando le doy teta es algo que no cambio por nada

Respuesta 7.

Gracias a lactancia materna mi hijo ha podido crecer fuerte y sano.

Respuesta 8.

Muchas veces me siento como que estoy “robando” el tiempo en el trabajo, más por los gestos que hacen, pero al llegar a mi casa y ver la carita de mi bebé lo vale todo, me gustaría poder no sentir como si estuviera cometiendo una falta.

Según los datos obtenidos 2 respuestas es decir el 25%, existe una percepción de falta de respeto hacia el tiempo dedicado a la lactancia, manifestada en ocasiones por gestos o comentarios despectivos, lo que genera sentimientos de culpa y estrés en las madres lactantes.

Un 37.5% indican que experimentan una mezcla de gratificación y desafíos. Valoran profundamente la conexión y los beneficios que la lactancia proporciona tanto a ellas como a sus hijos, a pesar de las dificultades que enfrentan.

Un 37.5% subrayan la necesidad de un mayor apoyo y comprensión por parte del entorno laboral. La falta de apoyo y los juicios negativos pueden llevar a las madres a considerar abandonar la lactancia antes de tiempo.

Según los resultados el 25% de las madres lactantes pueden sentirse emocionalmente afectadas por la falta de comprensión y el juicio social en el lugar de trabajo, lo que puede impactar negativamente en su bienestar emocional y en su decisión de continuar con la lactancia.

El cuestionario a los y las colaboradoras fue realizada por medio de Google forms, se realizó por medio de WhatsApp, de esta manera se lograron obtener los datos de 51 colaboradores encuestados. A continuación, se presentará un análisis de los datos de cada una de las preguntas realizadas en la encuesta.

## Pregunta 1. Género

GÉNERO		
PARAMETRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Femenino	33	65%
Masculino	18	35%
Otro	0	0%
TOTAL:	8	100%

Tabla 9. Género

Fuente: Elaboración Propia

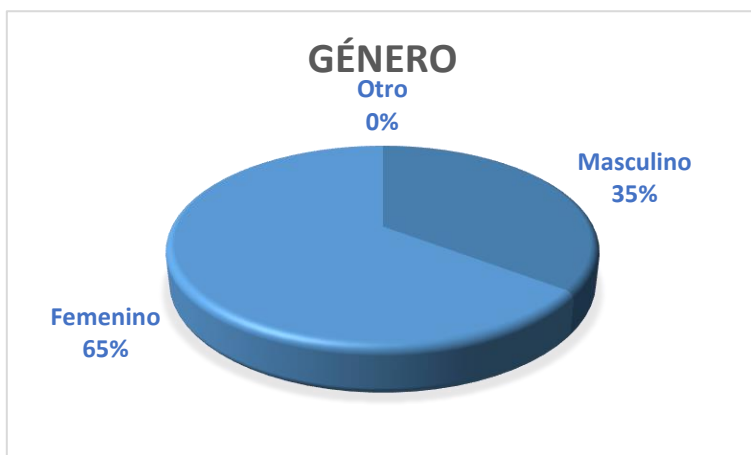


Gráfico 9. Género

Fuente: Elaboración Propia

La mayoría de los encuestados son mujeres (65%). Esto es significativo para una campaña de sensibilización sobre la lactancia materna, ya que las mujeres son directamente afectadas y beneficiadas por dicha información.

Un 35% de los encuestados son hombres, lo que muestra una representación considerable. Involucrar a los hombres en la campaña es crucial ya que pueden desempeñar un papel de apoyo significativo para sus compañeras o parejas que están lactando.

Pregunta 2. Indique el rango de edad en el que se encuentra

RANGO DE EDAD		
PARAMETRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
18 a 25 años	13	25%
26 a 35 años	18	35%
36 a 45 años	12	24%
46 a 55 años	7	14%
56 o más	1	2%
<b>TOTAL:</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Tabla 10. Rango de Edad

Fuente: Elaboración Propia

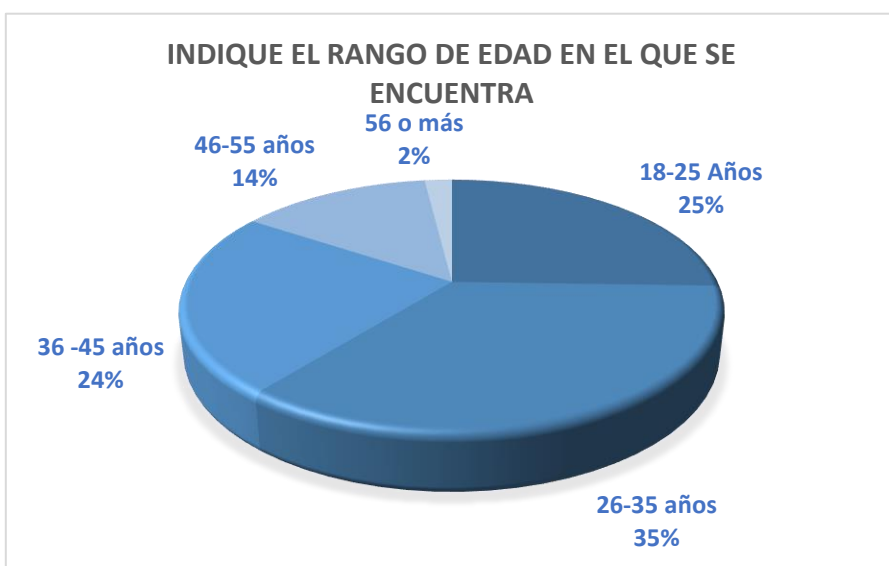


Gráfico 10. Rango de Edad.

Fuente: Elaboración Propia

18-25 años: Representa aproximadamente el 25% del total de encuestados. (aproximadamente 13 colaboradores. Este grupo constituye una cuarta parte de los colaboradores encuestados. Indica una fuerza laboral joven.

26-35 años: (aproximadamente 18 colaboradores) Es el grupo más numeroso con aproximadamente el 35% de los encuestados. Representa más de un tercio de la muestra, lo que sugiere que es el grupo de edad dominante en la organización.

36-45 años: Compone aproximadamente el 24% de los encuestados. (aproximadamente 12 colaboradores) Este grupo representa una parte significativa, mostrando una mezcla de experiencia y vitalidad.

46-55 años: Representa alrededor del 14% (aproximadamente 7 colaboradores) de los encuestados. Aunque menor en número, este grupo muestra una presencia estable en la organización

56 o más años: Con solo el 2% de los encuestados, (aproximadamente 1 colaborador) es el grupo menos representado en la muestra.

Pregunta 3. ¿Cuál es su posición en la empresa?

POSICIÓN EN LA EMPRESA		
PARAMETRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Gerente	8	16%
Asistente Operativo	8	16%
Especialista de Negocio	12	21%
Ejecutivo de Servicio	15	31%
Cajero/a	8	16%
TOTAL:	51	100%

Tabla 11. Rango de Edad

Fuente: Elaboración Propia

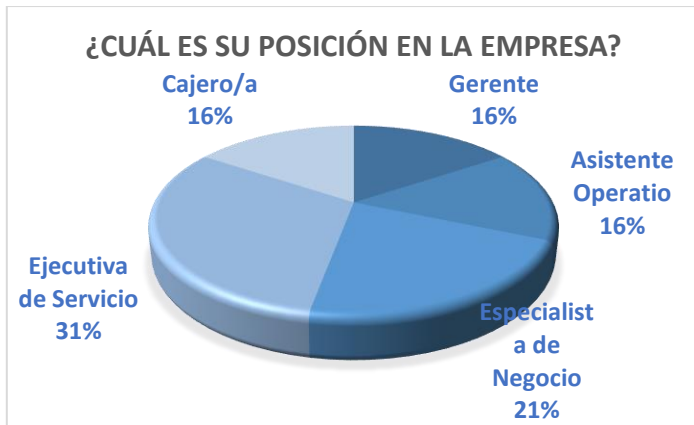


Gráfico 11. Posición en la Empresa

Fuente: Elaboración Propia

Con el 31% de los encuestados, los Ejecutivos de Servicio forman la mayor parte del grupo.

La empresa muestra una distribución bastante equilibrada entre los Asistentes Operativos, Gerentes, y Cajeros, cada uno representando el 16% de los encuestados.

Con un 21%, los Especialistas de Negocios también tienen una representación considerable.

Este análisis resalta la importancia de tener en cuenta la composición por roles de la empresa

Pregunta 4. ¿Considera importante que las madres lactantes reciban apoyo en el lugar de trabajo?

APOYO A LAS MADRES		
PARAMETRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy importante	50	92%
Importante	1	8%
Poco importante	0	0%
Nada importante	0	0%
TOTAL:	51	100%

Tabla 11. Rango de Edad

Fuente: Elaboración Propia

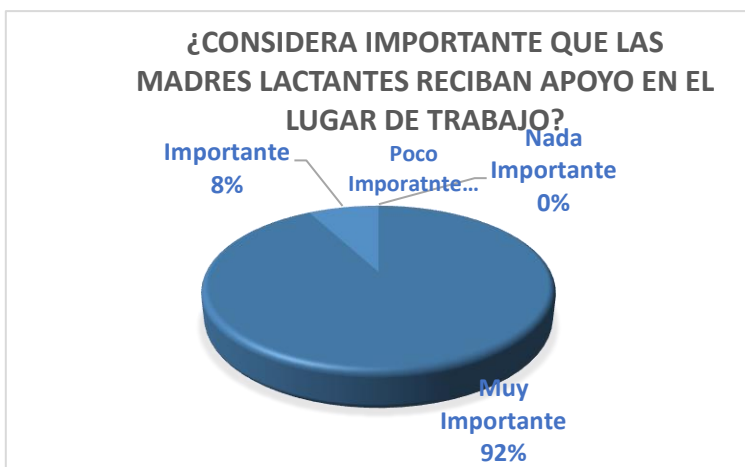


Gráfico 12. Importancia del Apoyo

Fuente: Elaboración Propia

Una abrumadora mayoría (92%) considera que es "muy importante" que las madres lactantes reciban apoyo en el lugar de trabajo. Esto muestra una fuerte cultura de apoyo y reconocimiento hacia la lactancia materna dentro de la empresa. El 8% adicional que considera el apoyo como "importante" complementa este sentimiento, con ningún colaborador viendo el apoyo como poco o nada importante.

Estos resultados indican que hay un consenso casi unánime sobre la relevancia de apoyar a las madres lactantes, lo que sugiere un ambiente de trabajo que valora la maternidad y la lactancia.

Pregunta 5. ¿Está familiarizado/a con los beneficios de la lactancia materna para la madre?

BENEFICIOS PARA LA MADRE		
PARAMETRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	37	72%
No	6	12%
Algo	8	16%
TOTAL:	51	100%

Tabla 12. Rango de Edad

Fuente: Elaboración Propia



Gráfico 12. Beneficios en la Madre

Fuente: Elaboración Propia

La mayoría de los colaboradores (72%) están familiarizados con los beneficios de la lactancia materna para la madre. Esto sugiere que la mayoría tiene un buen nivel de conocimiento sobre el tema, lo cual es positivo para el entorno laboral.

Un 16% de los colaboradores está "algo" familiarizado con los beneficios. Esto indica que tienen algún nivel de conocimiento, pero no completamente. Hay oportunidad de mejorar la educación en este grupo para aumentar su comprensión.

Un 12% de los colaboradores no está familiarizado con los beneficios de la lactancia materna. Aunque es una minoría, es importante abordar esta falta de conocimiento para asegurar que todos los colaboradores comprendan la importancia del apoyo a la lactancia materna y haya una empatía real con las madres.

Pregunta 6. ¿Está de acuerdo con que las empresas proporcionen instalaciones adecuadas para la lactancia materna?

INSTALACIONES ADECUADAS		
PARAMETRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	48	94%
De acuerdo	3	6%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL:</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Tabla 13. Instalaciones adecuadas

Fuente: Elaboración Propia



Gráfico 13. Instalaciones Adecuadas

Fuente: Elaboración Propia

Una abrumadora mayoría (94%) de los colaboradores está totalmente de acuerdo en que la empresa proporciona instalaciones adecuadas para la lactancia materna. Esto sugiere que la empresa ha implementado con éxito instalaciones que satisfacen las necesidades de las madres lactantes.

El 6% adicional que está de acuerdo complementa este sentimiento positivo, indicando que prácticamente todos los colaboradores reconocen la adecuación de las instalaciones proporcionadas.

No hay respuestas en desacuerdo ni totalmente en desacuerdo, lo que sugiere una aprobación unánime y ausencia de insatisfacción respecto a las instalaciones para la lactancia.

Pregunta 7. ¿Cree que la lactancia materna debería ser promovida activamente en la empresa?

PROMOCIÓN DE LA LACTANCIA MATERNA		
PARAMETRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	49	96%
No	1	2%
No tengo opinión	1	2%
TOTAL:	51	100%

Tabla 14. Promoción de la Lactancia Materna

Fuente: Elaboración Propia



Gráfico 14. Promoción de la Lactancia Materna

Fuente: Elaboración Propia

La gran mayoría (96%) de los colaboradores cree que la lactancia materna debería ser promovida activamente en la empresa. Esto refleja un fuerte consenso a favor de la promoción de la lactancia materna y su apoyo en el lugar de trabajo.

Solo un 2% de los colaboradores no está de acuerdo con la promoción activa de la lactancia materna. Esto indica que casi todos los colaboradores ven valor en promover esta práctica.

Otro 2% de los colaboradores no tiene opinión al respecto, lo que muestra que casi todos los colaboradores tienen una postura clara sobre este tema, mayormente positiva.

Pregunta 8. ¿Se siente cómodo/a trabajando con madres lactantes que necesitan tiempo y espacio para amamantar?

Sensación de laborar con una madre lactante		
PARAMETRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy cómodo	44	86%
Cómodo	7	14%
Incómodo	0	0%
Muy incómodo	0	0%
TOTAL:	51	100%

Tabla 15. Sensación de laborar con una madre lactante

Fuente: Elaboración Propia



Gráfico 15. Sensación de laborar con una madre lactante.

Fuente: Elaboración Propia

La mayoría de los colaboradores (86%) se sienten "muy cómodos" trabajando con madres lactantes que necesitan tiempo y espacio para amamantar. Esto indica una actitud muy positiva y de apoyo hacia las madres lactantes en el lugar de trabajo.

Un 14% adicional de los colaboradores se siente "cómodo" con la situación, lo que muestra que todos los colaboradores están a favor de proporcionar el tiempo y espacio necesario para las madres lactantes.

No hay respuestas de incomodidad ni de mucha incomodidad, lo que sugiere un ambiente de trabajo ampliamente comprensivo y de apoyo.

Pregunta 9. ¿Qué mejoras sugeriría para apoyar mejor a las madres lactantes en la empresa?

Respuesta 1.

“Necesitan un espacio en cada sucursal, he visto como un par de madres deben sacarse la leche materna en el baño con todo lo antihigiénico que eso resulta.”

Respuesta 2.

“Que el espacio no sea solo en oficinas centrales, que se pueda trasladar a sucursales y que sea condicionado adecuadamente.”

Respuesta 3.

“En la sucursal no existe un área adecuada para la lactancia y creo que es un tema al que se le debe dar total prioridad para cumplir con las regulaciones y que las madres se sientan cómodas con esta labor diaria.”

Respuesta 4.

“Crear una campaña en la que la lactancia deje de ser un tabú para que se aprenda a dejar de ver como algo raro si es algo súper normal.”

Respuesta 5.

“Mayor conciencia al respecto en las empresas o más específicamente en algunas jefaturas.”

Respuesta 6.

“Un espacio que comunique los beneficios de la leche materna para los niños y la madre para aquellas madres que si puedan realizarlo y para las que no pueden por situaciones especiales alternativas para tener ese contacto con el bebé.”

Según las muestras seleccionadas existe una preocupación significativa sobre la falta de espacios adecuados para la lactancia, especialmente en las sucursales. Los colaboradores destacan la necesidad de contar con áreas específicas, limpias y privadas en todas las ubicaciones de la empresa.

Hay un llamado a aumentar la conciencia y educación sobre la lactancia dentro de la Institución. Los empleados sugieren campañas informativas y formaciones dirigidas tanto al personal general como a los niveles directivos para normalizar y apoyar la lactancia.

Se destaca la necesidad de comunicar mejor los beneficios de la lactancia y ofrecer alternativas para las madres que, por diversas razones, no puedan amamantar. Esto sugiere una visión integral que incluye tanto el apoyo directo como la educación sobre las ventajas de la leche materna.

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

### **Conclusiones.**

A continuación, se exponen las conclusiones del estudio, fundamentadas en los resultados obtenidos mediante las herramientas utilizadas a lo largo de la investigación. La información necesaria para analizar cada variable se recolectó a través de una investigación de campo, la cual incluyó la aplicación de entrevistas, encuestas y cuestionarios.

Con los datos recopilados, es posible desarrollar conclusiones y sugerencias que promoverán el crecimiento de la empresa y señalarán oportunidades para mejoras.

**Objetivo 1. Determinar los factores de incidencia ante la negación de una empresa para la lactancia de la mujer.**

### **Conclusiones.**

La investigación ha permitido identificar diversos factores que influyen en la negación de una empresa para permitir la lactancia de la mujer. Entre los principales factores se encuentran la falta de políticas corporativas claras, la ausencia de espacios adecuados para la lactancia, la falta de sensibilización y

formación del personal respecto a los derechos de lactancia, y la percepción de la lactancia como un obstáculo para la productividad laboral. Además, se observó que en muchas ocasiones la cultura organizacional no favorece la implementación de medidas de apoyo a la lactancia, lo que contribuye a la resistencia de las empresas a adoptar dichas prácticas.

### **Recomendaciones:**

Para abordar estos factores, se recomienda que las empresas desarrollen e implementen políticas específicas que apoyen la lactancia materna en el lugar de trabajo. Esto incluye la creación de espacios adecuados y privados para que las mujeres puedan amamantar o extraer leche, así como la flexibilización de horarios para facilitar la lactancia. Es fundamental realizar campañas de sensibilización y capacitación para todos los empleados, destacando la importancia de la lactancia y sus beneficios tanto para la madre y el bebé como para la empresa en términos de bienestar y productividad a largo plazo. Además, es esencial promover un cambio en la cultura organizacional que valore y apoye plenamente los derechos de lactancia, demostrando el compromiso de la empresa con el bienestar de sus empleados.

**Objetivo 2. Analizar la normativa de la lactancia y el derecho laboral en Costa Rica.**

**Conclusiones.**

El análisis de la normativa sobre la lactancia y el derecho laboral en Costa Rica revela que el país cuenta con un marco legal robusto que protege y promueve los derechos de las madres lactantes en el ámbito laboral. Las leyes costarricenses garantizan el derecho a períodos de lactancia durante la jornada laboral, así como la obligación de los empleadores de proporcionar espacios adecuados para la lactancia. Sin embargo, a pesar de la existencia de estas normativas, su implementación y cumplimiento en algunas empresas es insuficiente, lo que afecta el bienestar de las madres trabajadoras y sus hijos.

## **Recomendaciones**

**Fortalecer la supervisión y cumplimiento:** Es fundamental que las autoridades laborales intensifiquen la supervisión y el control del cumplimiento de las normativas de lactancia en las empresas. Esto puede incluir inspecciones periódicas y sanciones para los empleadores que no cumplan con las disposiciones legales.

**Capacitación y Sensibilización:** Realizar programas de capacitación y sensibilización tanto para empleadores como para empleados sobre la importancia de la lactancia materna y los derechos laborales relacionados. Estos programas deben destacar los beneficios para la salud de la madre y el bebé, así como los beneficios a largo plazo para la empresa.

**Crear espacios adecuados:** Fomentar y, si es necesario, subvencionar la creación de espacios adecuados y privados para la lactancia en los centros de

trabajo. Las empresas deben ser guiadas sobre cómo adecuar estos espacios de manera efectiva y respetuosa.

Promover políticas internas: Animar a las empresas a desarrollar e implementar políticas internas que vayan más allá de los requisitos legales, promoviendo una cultura organizacional que apoye y valore la lactancia materna.

Involucrar a las madres trabajadoras: Incluir a las madres trabajadoras en la discusión y desarrollo de políticas y prácticas de lactancia dentro de la empresa. Su participación puede proporcionar perspectivas valiosas y asegurar que las medidas adoptadas sean efectivas y adecuadas a sus necesidades.

Divulgar la información: Aumentar la divulgación de información sobre los derechos de lactancia a través de campañas de comunicación en medios tradicionales y digitales, asegurando que todas las madres trabajadoras estén informadas sobre sus derechos y los recursos disponibles.

**Objetivo 3. Diseñar una propuesta de sensibilización hacia el período de lactancia**

**Conclusiones.**

En el contexto de una institución financiera, la propuesta de sensibilización hacia el período de lactancia adquiere una dimensión crítica, no solo desde la perspectiva de la responsabilidad social corporativa, sino también en términos de bienestar y productividad de los empleados. Promover la lactancia materna dentro del entorno laboral no solo beneficia a las madres trabajadoras y sus hijos, sino que también puede mejorar la satisfacción laboral, reducir el ausentismo y aumentar la retención de talento.

La lactancia materna es una inversión en la salud a largo plazo, que reduce costos médicos y fortalece la lealtad de los empleados hacia la empresa. A través de una propuesta bien diseñada, la institución financiera puede posicionarse como un líder en el apoyo a la salud y el bienestar de sus empleados, promoviendo una cultura corporativa inclusiva y progresista.

## **Recomendaciones**

**Creación de Espacios de lactancia:** Habilitar espacios cómodos, privados y equipados para que las madres puedan extraer y almacenar su leche de manera segura. Estos espacios deben estar accesibles durante el horario laboral y cumplir con todas las normativas de higiene y seguridad.

**Políticas de Permiso de Lactancia:** Implementar políticas claras que permitan a las madres tomarse pausas regulares para la lactancia o extracción de leche sin afectar negativamente su remuneración o evaluaciones de

desempeño. Estos permisos deben ser flexibles para adaptarse a las necesidades individuales de las empleadas.

**Programas de Educación y Sensibilización:** Organizar talleres y seminarios periódicos para todos los empleados, incluidos los directivos, sobre la importancia de la lactancia materna y cómo pueden apoyar a las madres lactantes en el lugar de trabajo. Incluir testimonios de madres dentro de la institución para personalizar y fortalecer el mensaje.

**Capacitación para el Personal de Recursos Humanos:** Formar al personal de recursos humanos y a los supervisores en temas de lactancia materna para que puedan ofrecer el apoyo y la orientación adecuada a las empleadas. Esto incluye conocimientos sobre los derechos de las madres lactantes y las mejores prácticas para facilitar un entorno de trabajo amigable para la lactancia.

**Campañas de Comunicación Interna:** Desarrollar materiales informativos como folletos, infografías y correos electrónicos que promuevan los beneficios de la lactancia materna y las políticas de apoyo disponibles en la institución. Asegurarse de que esta información esté siempre visible y accesible.

**Apoyo a la Flexibilidad Laboral:** Ofrecer opciones de trabajo flexible, como horarios ajustados o teletrabajo, para facilitar que las madres puedan continuar con la lactancia sin comprometer sus responsabilidades laborales.

**Evaluación y Retroalimentación:** Establecer mecanismos de evaluación y retroalimentación para monitorear la efectividad de las políticas de lactancia.

Realizar encuestas periódicas para recoger las opiniones de las empleadas y ajustar las iniciativas según sea necesario.

Colaboración con expertos externos: Colaborar con expertos en lactancia materna, como consultores de lactancia o profesionales de la salud, para proporcionar apoyo adicional a las empleadas y garantizar que las políticas implementadas se basen en las mejores prácticas y evidencias científicas.

Implementar estas recomendaciones permitirá a la institución financiera crear un entorno laboral que no solo apoya la lactancia materna, sino que también fomenta una cultura de cuidado y respeto hacia las necesidades de todas las empleadas. Esto, a su vez, contribuirá a una mayor satisfacción y lealtad de los empleados, fortaleciendo la reputación de la empresa como un empleador de elección que se preocupa por el bienestar integral de su personal.

## **CAPITULO VI. PROPUESTA**

Según los datos obtenidos durante esta investigación, se presentará una propuesta para una campaña de sensibilización destinada a ser implementada en la institución financiera.

En este capítulo, se expone una serie de propuestas de mejora para la institución, así como la definición de las estrategias de comunicación necesarias para llevar a cabo esta campaña, entre otros elementos que pueden ser aplicados para aumentar la concienciación sobre la lactancia materna.

### **Descripción de la propuesta.**

#### **Propuesta de Campaña de Sensibilización sobre la Lactancia Materna**

La lactancia materna es una práctica fundamental para el desarrollo saludable de los recién nacidos, proporciona nutrientes esenciales y fortalece el vínculo madre-hijo. A pesar de sus beneficios, muchas madres trabajadoras enfrentan dificultades para continuar con la lactancia debido a la falta de apoyo en el entorno laboral. Esta campaña busca sensibilizar a los colaboradores de la institución financiera sobre la importancia de la lactancia materna y promover un ambiente de trabajo que apoye y facilite esta práctica.

## **Objetivos de la estrategia.**

### **Objetivo general de la propuesta.**

Sensibilizar a los colaboradores y jefaturas de la institución financiera sobre la importancia de la lactancia materna.

### **Objetivos específicos de la propuesta.**

- Informar sobre los beneficios de la lactancia materna para la salud del bebé y la madre.
- Promover políticas internas que faciliten la lactancia materna en el lugar de trabajo.
- Capacitar a los colaboradores sobre cómo apoyar a las madres lactantes.

### **Alcance de la propuesta.**

Esta propuesta de campaña tiene como propósito crear conciencia en un ámbito que tiene un posicionamiento mayor el hombre, sensibilizar al colaborador y jefaturas de la institución y que se sienta un cambio.

Campana:



### Estrategias y Acciones

<b>Duración de la Campana</b>	<b>Del 01 de agosto del 2024 al 30 de marzo de 2025.</b>
<b>Estrategias</b>	<b>Acciones</b>

<b>Charlas y Talleres Informativos</b>	
<b>/Expertos en lactancia materna</b>	
	<p>Expertos en lactancia materna</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contratar profesionales con experiencia en lactancia materna (consultoras de lactancia, pediatras, nutricionistas).</li> </ul> <p>Por ejemplo, se puede contratar los servicios de la Dra. Fiorella Granados, asesora de lactancia.</p> <p>Charlas de información nutritiva para las madres que están en lactancia materna.</p>
<b>Personal de recursos humanos</b>	
	<p>Asignar personal para la organización, coordinación y seguimiento de la campaña.</p>
<b>Facilitadores de talleres y charlas</b>	
	<p>Reclutar y capacitar facilitadores internos para apoyar en la conducción de talleres y charlas.</p>
<b>Materiales y logísticos</b>	

<b>Materiales de comunicación</b>	<p>Diseño y producción: guías, carteles y otros materiales digitales e impresos.</p> <p>Boletines electrónicos: Incluir secciones sobre lactancia materna en los boletines electrónicos internos de la institución.</p> <p>Folletos y guías: Distribuir folletos informativos y guías prácticas sobre la lactancia materna, tanto en formato físico como digital.</p>
<b>Equipamiento de sala de lactancia</b>	<p>Adecuación del espacio más cómodos en las sucursales cuando haya una colaboradora en lactancia materna.</p> <p>Se pueden adaptar espacios privados en las sucursales.</p> <p>Flexibilidad horaria: Promover políticas de flexibilidad horaria y trabajo remoto para apoyar a las madres lactantes.</p>
<b>Tecnológicos</b>	

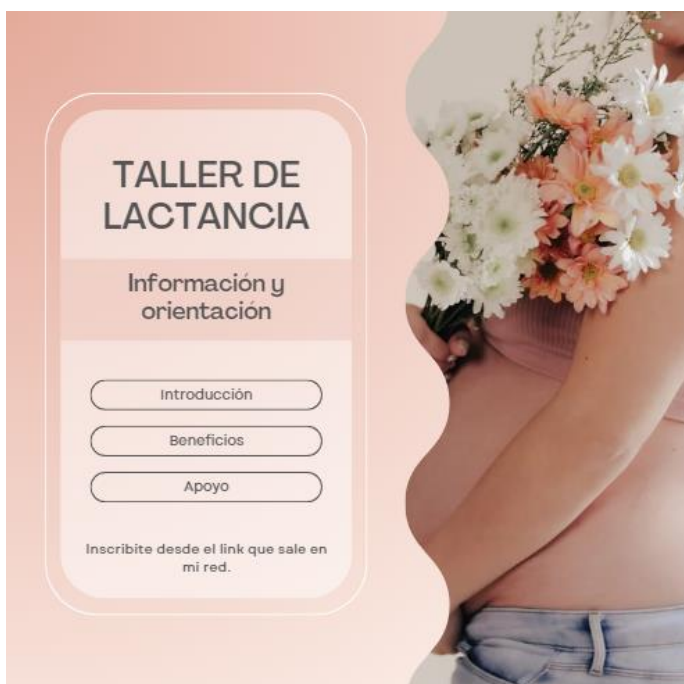
<b>Plataformas de comunicación interna</b>	
	Utilizar herramientas digitales (intranet, correo electrónico, aplicaciones de comunicación) para la difusión de la campaña.

<b>Actividades de Sensibilización</b>	
	Semana de la lactancia materna: Celebrar el Día Mundial de la Lactancia Materna el 1 de agosto con actividades especiales, como una feria de salud, charlas y testimonios de madres.
	Testimonios e historias: Compartir historias de éxito de colaboradoras que han practicado la lactancia materna, para inspirar y motivar a otras.
<b>Grupos de apoyo y asesoramiento</b>	

Línea de apoyo: Crear una línea de apoyo o un correo electrónico dedicado donde las madres puedan recibir asesoramiento y resolver dudas.

Fuente: Elaboración Propia

## Folleto informativo.



Fuente: Elaboración Propia

## BENEFICIOS DE LA LACTANCIA MATERNA

La lactancia materna le ofrece muchos beneficios a su bebé. La leche materna está llena de células, hormonas y anticuerpos que brindan la nutrición esencial para ayudar a que su bebé crezca y se convierta en un niño fuerte y saludable.

### PARA EL BEBÉ

- 1 Disminuye la mortalidad infantil.
- 2 Protege contra infecciones.
- 3 Previene la desnutrición.
- 4 Facilita la digestión.
- 5 Muy rica en vitaminas proteínas y grasas.

### PARA LA MADRE

- 1 Facilita la regulación del peso previo al embarazo.
- 2 Disminuye el riesgo de depresión post parto.
- 3 Disminuye el riesgo de cáncer de ovario y mama.
- 4 Ahorro económico.
- 5 Ayuda a establecer un vínculo positivo emocional.

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

## **Propuesta de Manual de Lactancia Materna para la Institución Financiera**

La lactancia materna es una práctica fundamental para la salud y el bienestar tanto de la madre como del bebé. En Costa Rica, existen leyes y normas que promueven y protegen la lactancia materna, reconociendo su importancia para el desarrollo integral de los niños. Este manual tiene como objetivo guiar a las madres en lactancia materna y también a la Institución en la implementación de prácticas y políticas que apoyen la lactancia materna, conforme a la normativa vigente en el país.

### **Embarazo**

La trabajadora embarazada gozará obligatoriamente de una licencia remunerada por maternidad, durante el mes anterior al parto y los tres posteriores a él. Estos tres meses también se considerarán como período mínimo de lactancia, el cual, por prescripción médica, podrá ser prorrogado.

La trabajadora embarazada adquirirá el derecho de disfrutar de la licencia renumerada, solo si presenta a la empresa un certificado médico en el que conste que el parto sobrevendrá, probablemente, dentro de las cinco semanas posteriores a la fecha de expedición de este documento.

Los médicos que desempeñen cargo remunerado por el Estado o sus instituciones deberán expedir este certificado.

### **Pausas remuneradas en la lactancia materna.**

Toda madre en período de lactancia deberá disponer, en los lugares donde trabaje y durante sus horas laborales de un intervalo al día a elegir, de:

- a) quince minutos cada tres horas
- b) media hora dos veces al día
- c) una hora al inicio de su jornada laboral
- d) una hora antes de la finalización de la jornada laboral.

Además de este tiempo se le otorgará una hora adicional antes o después de su jornada laboral, esta se deberá comunicar con la jefatura directa.

### **Comunicación de certificado**

Una vez que la colaboradora ingrese de su licencia por maternidad al cumplir su período postparto, deberá presentar a su Jefatura Inmediata, quien hará llegar a Capital Humano, una certificación o constancia médica expedida por un médico de la Caja Costarricense de Seguro Social, con el fin de notificar su deseo de ampliar el período de lactancia mínimo de tres meses establecido por ley.

- a) En caso de prorrogar la vigencia deberá renovar dicha constancia antes de que venza la anterior, o bien, 15 días máximo posterior al vencimiento del certificado anterior.

- b) Dicha constancia debe haber sido emitida cualquier profesional en medicina inscrito en el Colegio de Médicos

La certificación expedida por un médico de la Caja Costarricense del Seguro Social o del médico privado, deberá ser presentada para asegurar que el patrono tenga conocimiento indudable de la condición de lactancia.

### **Certificación de lactancia materna**

Mientras que la certificación sea emitida por un médico debidamente inscrito en el Colegio de Médicos se podrán presentar trimestralmente.

La Institución Financiera otorgará el permiso correspondiente a la colaboradora para que gestione la emisión de la certificación del período de lactancia. Dicho permiso se considera con goce de salario.

### **Espacios para la extracción**

Se cuenta con disponibilidad de una sala de lactancia materna en Oficinas Centrales que cumple con toda la normativa de la ley, además cuando haya una madre en lactancia materna en una sucursal, se acondicionara un espacio dentro de sus instalaciones que garantice poder extraerse la leche y almacenarla en un espacio adecuado en su lugar de trabajo.

## Información general de la propuesta.

A continuación, se presentará la propuesta del presupuesto general de la campaña de sensibilización sobre la lactancia materna, estos gastos están previstos para el segundo semestre del año 2024.

<b>HONORARIOS DE EXPERTOS</b>	\$600
<b>PERSONAL DE RECURSOS HUMANOS</b>	\$300
<b>FACILITADORES DE TALLERES Y CHARLAS</b>	\$500
<b>MATERIALES DE COMUNICACIÓN</b>	\$300
<b>BOLETINES ELECTRÓNICOS</b>	\$250
<b>EQUIPAMIENTO DE SALA DE LACTANCIA</b>	\$1000
<b>PLATAFORMAS DE COMUNICACIÓN INTERNA</b>	\$250
<b>SEMANA DE LA LACTANCIA MATERNA</b>	\$1200
<b>TALLERES Y CHARLAS</b>	\$550
<b>GRUPOS DE APOYO Y ASESORAMIENTO</b>	\$200

<b>TOTAL:</b>	\$5150
---------------	--------

Fuente: Elaboración Propia

## Medición del impacto

<b>Encuestas de satisfacción</b>	
	Realizar encuestas después de la campaña para medir el nivel de conocimiento y satisfacción de los colaboradores.
<b>Indicadores de participación</b>	
	Monitorear la asistencia a charlas y talleres, así como la utilización de la sala de lactancia.
<b>Retroalimentación cualitativa</b>	
	Recopilar testimonios y comentarios de los participantes sobre la efectividad de la campaña.

Fuente: Elaboración Propia

Encuesta de evaluación de la campaña de sensibilización sobre la lactancia materna.

Pregunta 1

Antes de la campaña, ¿cuál era tu nivel de conocimiento sobre la lactancia materna?

muy bajo

bajo

moderado

alto

muy alto

Pregunta 2

Después de la campaña, ¿cuál era tu nivel de conocimiento sobre la lactancia materna?

muy bajo

bajo

moderado

alto

muy alto

Pregunta 3

¿Consideras que la campaña ha mejorado tu comprensión sobre los beneficios de la lactancia materna?

sí, mucho

sí, algo

no estoy seguro/

No, en absoluto

#### Pregunta 5

¿Qué tan satisfecho/a estás con la información proporcionada durante la campaña?

muy insatisfecho/a

insatisfecho/a

neutral

satisfecho/a

muy satisfecho/a

#### Pregunta 6

¿Cómo calificarías la claridad y presentación de los materiales de la campaña (folletos, presentaciones, charlas, etc.)

muy mala

mala

regular

buena

muy buena

#### Pregunta 7

¿Consideras que la campaña ha sido útil para promover un ambiente de apoyo a las madres lactantes en la institución?

sí, mucho

sí, algo

no estoy seguro/a

no, en absoluto

Pregunta 7

¿Qué aspectos de la campaña crees que podrían mejorarse? (responde brevemente)

Pregunta 8

¿Tienes algún comentario adicional o sugerencia sobre la campaña? (responde brevemente)

Fuente: Elaboración Propia

## Cronograma

Agosto 2024	
<b>Lanzamiento de la campaña</b>	
	Anuncio oficial del inicio de la campaña.
	Presentación de los objetivos y las metas de la campaña.
	Publicación de comunicados de prensa y publicaciones en redes sociales de los colaboradores para generar conciencia.
<b>Primera charla informativa</b>	
	Realización de una charla inaugural dirigida a empleados y empleadores.
	Explicación de la importancia de la campaña y de la lactancia materna.
	Invitación a expertos en el tema para proporcionar información clave y resolver dudas.

**Celebración de la semana mundial  
de la lactancia materna**

Realización de un evento especial para celebrar el Día Mundial de la Lactancia Materna (1 de agosto).

Invitación a empleados, sus familias y la comunidad a participar.

Paneles de discusión, ferias de salud

Septiembre 2024

Continuación de charlas y talleres

Participación de especialistas en lactancia, pediatras y consultores de salud dirigidos a las madres.

Programación de una serie de charlas y talleres semanales sobre lactancia materna y su apoyo en el lugar de trabajo.

Implementación de políticas de flexibilidad horaria

Desarrollo e implementación de políticas de flexibilidad laboral para apoyar a las madres lactantes.

Comunicación de estas políticas a todos los empleados y supervisores.

Creación de espacios adecuados y privados para la lactancia y extracción de leche en el lugar de trabajo en especial en las sucursales.

Octubre 2024

Promoción de actividades de sensibilización

Organización de eventos internos para aumentar la conciencia sobre la lactancia materna.

Testimonios de madres trabajadoras que han amamantado, compartiendo sus experiencias y beneficios.

Campañas de sensibilización en redes sociales y en la intranet de la empresa.

Preparación para el Día Mundial de la Lactancia Materna

	<p>Planificación de eventos especiales y actividades para celebrar el Día Mundial de la Lactancia Materna.</p> <p>Coordinación con organizaciones externas y expertos para colaboraciones y patrocinios.</p> <p>Distribución de materiales promocionales y educativos en preparación para el día.</p>
<p>Noviembre 2024</p>	
<p>Evaluación y cierre de la campaña</p>	
	<p>Recopilación de datos y retroalimentación de los participantes sobre la efectividad de la campaña.</p> <p>Análisis de los logros y áreas de mejora.</p> <p>Redacción de un informe final con conclusiones y recomendaciones para futuras campañas.</p>

Fuente: Elaboración Propia

## BIBLIOGRAFÍA

Cieza Vásquez G, Velásquez Caro J. Factores psicosociales y la práctica de la Lactancia Materna Exclusiva en madres del centro de Salud El Bosque Chiclayo -2019. Perú, Revista Científica Curae . 2020[citado el 30 septiembre de 2023];3(1): 53-61. Disponible en: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/curae/article/download/1384/1711>

Castillo J, Rams A, Castillo A, Rizo R, Cádiz A. MEDISAN. Lactancia materna e inmunidad. Impacto social [Internet]. 2009; ;13(1) [citado 17 julio 2023]. Disponible en:[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30192009000100013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192009000100013)

Mora, J., & Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. Obtenido de [https://revistas.uptc.edu.co/index.php/pensamiento\\_accion/article/view/13699/11447](https://revistas.uptc.edu.co/index.php/pensamiento_accion/article/view/13699/11447)

Newstrom, J. (2011). Comportamiento Humano en el Trabajo (13 edición ed.). Mc Graw Hill. Obtenido de [https://uachatec.com.mx/wpcontent/uploads/2019/11/Comportamiento\\_humano\\_en\\_el\\_trabajo.pdf](https://uachatec.com.mx/wpcontent/uploads/2019/11/Comportamiento_humano_en_el_trabajo.pdf)

Fernández López, F. (2022). Comunicación efectiva y trabajo en equipo. UF0346. 1. Editorial Tutor Formación. <https://elibro.net/es/lc/bibliouia/titulos/217781>

.México U. Guía de lactancia materna [Internet]. UNICEF. Disponible en <https://www.unicef.org/mexico/lactancia-mater>

MOLINA, María Elisa. Transformaciones Histórico Culturales del Concepto de Maternidad y sus Repercusiones en la Identidad de la Mujer. Psykhe, Santiago, v. 15, n. 2, p. 93-103, nov. 2006. Disponible en. accedido en 22 feb. 2022. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-22282006000200009>

Ascania L y Maldonado N. (2020) Importancia del vínculo afectivo entre madres e hijos: una revisión documental. [Tesis de grado] Universidad de 181 pamplona, Facultad de salud Psicología Cúcuta. Disponible en <http://repositoriodspace.iunipamplona.edu.co/jspui/bitstream/20.500.12744/5099/1/ascanion.maldonado-2020tg.pdf>

.Guía de la Asociación Española de Pediatría C de LM. guía para profesionales [Internet]. Ascalema.es. [citado el 1 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://www.ascalema.es/wpcontent/uploads/2014/10/Comit%C3%A9-de-Lactancia-Materna-de-la-AEP.-Lactancia-materna.-gu%C3%ADa-para-profesionales.-2004.pdf>

Romero Morales, P. P., Zúñiga Torres, M. y Sánchez Delgado, M. (2023). Factores socioculturales que influyen en la práctica de la lactancia y la alimentación de la madre en una comunidad semiurbana de México. *Población y Salud en Mesoamérica*, 21(1).<https://doi.org/10.15517/psm.v21i1.52851>

Angelo, B. H. de B., Pontes, C. M., Sette, G. C. S., & Leal, L. P. (2020). Knowledge, attitudes and practices of grandmothers related to breastfeeding: A meta-synthesis. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 28, e3214. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.3097.3214>

Organización Mundial de la Salud. (s.f.). Lactancia materna. <https://www.who.int/es/health-topics/breastfeeding>

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (2017). Prácticas de lactancia materna en Mexico. UNICEF. <https://www.unicef.org/mexico/media/2866/file/Pr%C3%A1cticas%20de%20lactancia%20materna%20en%20M%C3%A9xico.pdf>

Fondo de las Naciones Unidas para para la Infancia México. (2014, Febrero 21). Lactancia materna. Unicef para cada infancia. <https://www.unicef.org/mexico/lactancia-materna>

Munari, B. (s.f.). Diseño y comunicación visual. Barcelona: Gustavo Gill S.A.

Lactancia materna en el lugar de trabajo: Avances y tareas pendientes en América Latina y el Caribe <https://www.unicef.org/lac/lactancia-materna-lugar-de-trabajo>

Hernández Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. P. (2023). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill.

## ANEXOS

Encuesta dirigida las colaboradoras en Lactancia Materna.

Estimada colaboradora se está realizando una investigación titulada Campaña de sensibilización sobre la lactancia materna dirigida a los colaboradores de una institución financiera durante II cuatrimestre, 2024. Por tanto, es importante la información que usted pueda aportar mediante el siguiente instrumento.

1. ¿Qué edad tiene la/el niño?
2. ¿Cuál es su posición tiene en la empresa?
3. ¿Cuánto tiempo lleva en periodo de lactancia materna?
4. ¿Conoce los beneficios de la Lactancia Materna en su bebé?
5. ¿Conoce los beneficios de la Lactancia Materna en usted?
6. ¿Ha utilizado las instalaciones de lactancia (salas de lactancia, refrigeradores, etc.) disponibles en la empresa? (Si usted se encuentra en sucursal favor indicar No Aplica)  
Si  
No  
No Aplica
7. ¿Ha podido aprovechar los horarios flexibles o el tiempo asignado para la lactancia durante su jornada laboral?  
Si

No

8. ¿Qué tan fácil ha sido coordinar su tiempo de lactancia con sus responsabilidades laborales?

Muy fácil

Fácil

Regular

Difícil

Muy difícil

9. ¿Siente que recibe el apoyo necesario de sus superiores y colegas para continuar con la lactancia materna?

10. ¿Considera que la empresa podría mejorar en algún aspecto relacionado con el apoyo a las madres lactantes? ¿Cómo?

11. ¿Desea compartir alguna otra experiencia o comentario sobre su situación como madre lactante?

Encuesta dirigida los y las colaboradoras en el Departamento Comercial.

Estimado(a) colaborador(a) se está realizando una investigación titulada Campaña de sensibilización sobre la lactancia materna dirigida a los colaboradores de una institución financiera durante II cuatrimestre, 2024. Por tanto, es importante la información que usted pueda aportar mediante el siguiente instrumento.

1. Género

Femenino

Masculino

Otro

2. Indique el rango de edad en el que se encuentra

18 a 25 años

26 a35 años

36 a 45 años

46 a 55 años

56 o más

3. ¿Cuál es su posición en la empresa?

Gerente

Asistente Operativo

Especialista de Negocio

Ejecutivo/a de Servicio

Cajero/a

4. ¿Considera importante que las madres lactantes reciban apoyo en el lugar de trabajo?

Muy importante

Importante

Poco importante

Nada importante

5. ¿Está familiarizado/a con los beneficios de la lactancia materna para la madre?

Si

No

Algo

6. ¿Está de acuerdo con que las empresas proporcionen instalaciones adecuadas para la lactancia materna?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

7. ¿Cree que la lactancia materna debería ser promovida activamente en la empresa?

Si

No

No tengo opinión

8. ¿Se siente cómodo/a trabajando con madres lactantes que necesitan tiempo y espacio para amamantar?

Muy cómodo

Cómodo

Incómodo

Muy incómodo

Pregunta 9. ¿Qué mejoras sugeriría para apoyar mejor a las madres lactantes en la empresa?