



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Cumplimiento de políticas de lactancia materna y calidad del servicio
de atención madre - niño, según percepción de usuarias. Hospital
Belén de Trujillo, 2021.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Silva Silva, Judith (ORCID: 0000-0001-6019-8440)

ASESORA:

Dra. Guzmán Avalos, Eliana Jackeline (ORCID: 0000-0003-2833-5665)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

TRUJILLO - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres; que gracias a sus consejos y palabras de aliento me han ayudado a crecer como persona y a luchar por lo que quiero.

A mi esposo, Edwin Capristán; por ser mi fiel compañero y mi soporte en cada paso que damos juntos.

A mi amado hijo, Mathias; por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más.

Judith.

Agradecimiento

A Dios, por permitirme sonreír ante todos mis logros que son resultado de su bendición, su luz, su amor y bondad.

A la Universidad César Vallejo por permitirme crecer profesionalmente.

A mis docentes por su paciencia y constancia en su enseñanza.

A mi asesora, Dra. Eliana Jackeline Guzmán Ávalos, quien, con su calidad profesional, hizo posible la culminación del presente trabajo de investigación.

Judith.

Índice de contenidos

| | |
|---|-----|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos..... | iv |
| Índice de tablas | v |
| Resumen..... | vi |
| Abstract | vii |
| I. Introducción | 1 |
| II. Marco teórico | 6 |
| III. Metodología..... | 15 |
| 3.1. Tipo y diseño de la investigación..... | 15 |
| 3.2. Variables y Operacionalización | 16 |
| 3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis: | 16 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:..... | 17 |
| 3.5. Procedimiento | 21 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 21 |
| 3.7 Consideraciones éticas | 22 |
| IV. Resultados | 23 |
| V. Discusión..... | 26 |
| VI. Conclusiones..... | 30 |
| VII. Recomendaciones..... | 31 |
| Referencias | |
| Anexos | |

Índice de tablas

Tabla 1

Nivel de cumplimiento de políticas de lactancia materna y por dimensiones según percepción de la usuaria en el hospital Belén de Trujillo. 23

Tabla 2

Nivel de la calidad del servicio de atención madre - niño y por dimensiones, según percepción de la usuaria en el hospital Belén de Trujillo 24

Tabla 3

Tablas de contingencia del cumplimiento de políticas de lactancia materna y la calidad de servicio. 25

Resumen

El objetivo de estudio fue determinar si existe relación entre el cumplimiento de políticas de lactancia materna y la calidad del servicio de atención madre - niño, según percepción de la usuaria en el hospital Belén de Trujillo durante el periodo octubre a noviembre, 2021. Para ello se aplicó un estudio de tipo aplicado, con diseño no experimental, transversal y correlacional simple. Además, se contó con una población de 276 puérperas del Hospital Belén de Trujillo dentro del mes de octubre, cuya muestra de estudio fueron 162, seleccionadas mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple. La técnica de encuesta se derivó en dos cuestionarios, debidamente validados. Como resultado, se identificó que la percepción de las evaluadas sobre el cumplimiento de políticas de lactancia materna, se ubica en un nivel bueno, para el 59.3%; además, la percepción de las evaluadas sobre la calidad del servicio, se ubica en un nivel regular. Se concluye que existe una correlación directa y significativa ($p < 0.05$), de grado débil ($\rho = 0.195$) entre el cumplimiento de políticas de lactancia materna y la calidad de servicio, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Palabras clave: Políticas, lactancia, calidad.

Abstract

The objective of the study was to determine whether there is a relationship between compliance with breastfeeding policies and the quality of the mother-child care service, according to the user's perception at the Belén de Trujillo hospital during the period October to November, 2021. For this purpose, an applied study was applied, with a non-experimental, cross-sectional and simple correlational design. In addition, there was a population of 276 puerperal women from the Hospital Belénd e Trujillo during the month of October, whose study sample was 162, selected by simple random probability sampling. The survey technique was derived from two questionnaires, duly validated. As a result, it was found that 59.3% of the respondents' perception of compliance with breastfeeding policies was good; in addition, the respondents' perception of the quality of the service was fair. It is concluded that there is a direct and significant correlation ($p < 0.05$), of weak degree ($\rho = 0.195$) between compliance with breastfeeding policies and quality of service; therefore, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted.

Keywords: Policies, lactation, quality.

I. Introducción

Según la OMS y la UNICEF, la lactancia materna constituye la mayor alimentación a bebés prematuros, mellizos y niños enfermos en la primera etapa de vida (OMS, 2015). La lactancia materna tiene muchos beneficios para la salud integral en cualquier tiempo de los bebés y las madres. Se trata de una declaración unánime a nivel mundial adoptada por la comunidad científica mundial (Mazariegos, 2014; OMS, 2013).

En este sentido, Amigos de la Madre y La Niña y el Niño (IHAMN) (OMS / UNICEF, 2008) fueron iniciados en 1991 por la OMS y UNICEF para apoyar la desnutrición infantil y lactancia materna de la primera etapa a los 2 años de edad. Los "Diez pasos para una lactancia materna exitosa" surgieron de esta manera para ayudar a las madres a iniciar y facilitar la lactancia materna, así como para proporcionar una guía de atención médica para un grupo de trabajadores de la salud. (UNICEF, 2010).

Este manual es una guía de las diligencias de las instituciones de salud que han estado implementando los Diez pasos antes mencionados desde 1993. Hasta la fecha, hay muchos hospitales acreditados en todo el país que siguen los Diez Pasos. Incluidos varios hospitales de EsSalud (MINSA, 2009; MINSA, 2014).

Las investigaciones muestran que llevar la lactancia materna a un nivel más integral puede salvar la vida de más de 820.000 niños y 20.000 mujeres menores de cinco años cada año. El aumento de la lactancia materna reducirá significativamente el gasto de la familia y el gobierno en el tratamiento de enfermedades en los niños como la neumonía, la diarrea y el asma (UNICEF / OPS, 2011). En Perú, uno de cada tres niños peruanos no es amamantado exclusivamente durante los primeros seis meses de vida. Según la previsión de la ENDES 2015, el número de lactantes menores de seis meses disminuyó del 68,4% al 65,9%. Las ventas inadecuadas de productos de leche materna continúan carcomiendo los esfuerzos para solucionar la problemática mundial. (Muñoz y Dalmau, 2008).

Según la OMS, la prevalencia de la lactancia materna es del 35% en todo el mundo. Nueva Zelanda, Canadá y Japón tienen un alto porcentaje de 71-83%. En Estados Unidos, entre otros, la prevalencia oscila entre el 15% y el 43%. La prevalencia es

del 74% en Brasil y del 68,4% en Perú según ENDES 2014. La prevalencia en la primera hora es del 17% en Europa del Este y del 50% en América Latina (OMS, 2017; MINSA; 2010; Martínez et al.2017; Martínez y Delgado, 2013).

Esto demuestra que aún existen obstáculos que impiden que otros hospitales sigan los diez pasos; el principal obstáculo es la falta de información a los colaboradores, y se han realizado estudios similares en Ecuador, Guatemala y México en cada país, con el resultado de que existe una falta de formación. El conocimiento de la lactancia materna por parte de los trabajadores de la salud fue el mayor obstáculo para la implementación exitosa de los Diez Pasos y Acreditaciones Relacionadas (Chuc, 2014; Jaramillo, Montalvan, 2018; Hurtado et al. 2014). Una situación similar se ha repetido en Perú, donde se ha encontrado que el personal médico descuida este proceso cuando se trata del contacto directo con la piel del lactante, y este es un factor importante para la iniciación temprana y la lactancia materna exitosa (Farro, 2015).

Por otro lado, negarse a amamantar aumenta la probabilidad de que un bebé no pueda recibir los beneficios de la lactancia materna en los 6 meses primeros; debido a que la lactancia materna es inadecuada, las madres no conocen la mejor manera de dársela a sus hijos y, por otro lado, la suplementación temprana y el uso de leche artificial a menudo se consideran inapropiados. Además de los problemas que afectan el proceso de amamantamiento del recién nacido, muchas madres se asocian con actitudes inapropiadas o poco afecto por parte de la madre. Existe una probabilidad muy alta de que no se aplique el requisito de la lactancia materna en que el bebé debe ser amamantado (Manderlinden, et al., 2020)

Cabe señalar que la probabilidad de esta omisión se debe a factores internos relacionados con la madre, aunque existen factores externos que determinan las actitudes y hábitos de la madre durante la lactancia. Este factor se fundamenta en la política de protección y promoción de la lactancia materna brindada a las madres lactantes por las organizaciones de salud a través de trabajadores de salud que deben ser capacitados en lactancia materna, y la política interna de las organizaciones de salud. A través de la calidad de servicio brindada a la madre lactante y, en varios casos, cómo la madre percibe los servicios brindados por el

profesional de la salud, se garantiza su inscripción o abandono del programa de lactancia materna.

En cuanto a la calidad de servicio médico en América Latina, las cifras hospitalarias respecto de la percepción de los pacientes, indican que se sitúa en un nivel promedio de satisfacción (58%), pese a ello, existe un porcentaje de usuarios que se sienten insatisfechos con el servicio brindado (23%), Chile ha realizado muchos esfuerzos para mejorar la calidad de servicio de salud pública y privada, pero es más fácil para el sector privado implementar mejoras. Tienen más recursos, que pueden usarse de manera más eficiente y rentable, y pronto serán una inversión recuperable. En cambio, el sistema de salud pública debe estar plagado de mala calidad de servicio, escasez de personal e infraestructura deficiente. Además, en Perú, los hospitales del MINSA y EsSalud están descontentos con la larga espera para las citas o atención, el abuso constante de los clientes y la falta de equipo médico. (aproximadamente el 65% está insatisfecho con la calidad de los servicios recibidos en el hospital). Según el Coordinador de la Red de Consumidores y Salud de Perú, Minsa y Essalud se establecieron para proteger a los pacientes, pero los pacientes se sienten vulnerables a la negligencia. (Castro, et al., 2017)

En el contexto local, el Hospital Belén de Trujillo es el centro de referencia de todo el norte del país en materia de gestación y lactancia, en donde se observó que, dada la pandemia por COVID 19, hubo una restricción del contacto de los familiares para los controles de la madre durante su gestación y durante el parto, pese a que el hospital no se clasifica como 'hospital COVID'. Además, no se priorizaron los subcomités relacionados a la lactancia materna. Pese a ello, un flagrante problema que viene perpetuándose desde antes de la pandemia, es el insuficiente personal médico, de enfermería, técnico, y especialmente, de nutrición, que existe en el hospital frente a la alta demanda de madres gestantes y lactantes, lo cual dificulta la capacitación y apoyo a las usuarias. Asimismo, el personal contratado no acude a sus capacitaciones de inducción que les permita conocer la realidad y las políticas de lactancia materna, en tal sentido, existe una escasa sensibilización del personal. Por otro lado, en cuanto al contacto piel a piel, no se cumple lo estipulado por la norma técnica, especialmente en pacientes post cesárea, quienes van a sala de recuperación directamente, y por la carencia de logística y personal, no se puede

cumplir con la lactancia temprana en la primera hora, ya que necesitan de asistencia. Así también, la escasa disposición del personal para convencer a las madres, especialmente primerizas, quienes son renuentes al amamantamiento temprano, de que la leche materna es la mejor opción para la nutrición de los recién nacidos. Finalmente, no existe un oportuno control de sucedáneos, los cuales se priorizan antes que la leche materna.

Ante esta problemática de incumplimiento, de la política de lactancia materna por las razones expuestas, podría afectar la calidad de servicio percibido por las usuarias. Por lo que se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Existe relación entre el cumplimiento de políticas de lactancia materna y calidad del servicio de atención madre - niño, según percepción de la usuaria en el hospital Belén de Trujillo durante el periodo octubre a noviembre, 2021?

El estudio se justifica en los criterios propuestos por Hernández y Mendoza (2018): por su conveniencia, debido a que existen falencias de investigaciones que hayan desarrollado la relación entre el cumplimiento de las políticas de lactancia materna y la calidad de servicio de atención en un hospital; de tal manera, esta investigación, permite conocer la relación entre las variables, con el fin de profundizar en el conocimiento que se tiene de los hechos suscitados. Además, por su relevancia social, ya que las principales beneficiarias son las usuarias y sus familias, al poderse sugerir mejoras que permitan el mejor cumplimiento de las políticas de lactancia materna, a efectos de garantizar una mejor calidad de servicio. Por sus implicancias prácticas, en función de los resultados, se cuenta con recomendaciones que conduzcan al establecimiento a mejoras internas en el hospital para beneficio de las usuarias. Por otro lado, por su valor teórico, este estudio corrobora la efectividad de las teorías sobre las variables para la medición de las mismas, permitiendo ampliar el conocimiento vigente a nivel teórico que se tiene de las variables. Finalmente, por su utilidad metodológica, el estudio aplica los conocimientos científicos que permiten inferir a la investigación como un precedente de importancia para futuros investigadores interesados en ampliar la indagación de las variables en otros contextos.

Por otro lado, se ha propuesto como objetivo general de estudio: Determinar si existe relación entre el cumplimiento de políticas de lactancia materna y la calidad

del servicio de atención madre – niño, según percepción de la usuaria en el hospital Belén de Trujillo durante el periodo octubre a noviembre, 2021. Cuyos objetivos específicos son: identificar el cumplimiento de políticas de lactancia materna por dimensiones según percepción de la usuaria en el hospital Belén de Trujillo; identificar la calidad del servicio de atención madre – niño por dimensiones, según percepción de la usuaria en el hospital Belén de Trujillo; establecer la relación entre las dimensiones del cumplimiento de políticas de lactancia materna y la calidad del servicio de atención madre – niño, según percepción de la usuaria en el hospital Belén de Trujillo 2021.

En última instancia, se propuso como hipótesis alterna: el cumplimiento de políticas de lactancia materna se relaciona con la calidad del servicio de atención madre – niño, según percepción de la usuaria en el hospital Belén de Trujillo durante el periodo octubre a noviembre, año 2021; y como hipótesis nula, el cumplimiento de políticas de lactancia materna no se relaciona con la calidad del servicio de atención madre – niño, según percepción de la usuaria en el hospital Belén de Trujillo durante el periodo octubre a noviembre, año 2021.

II. Marco teórico

Se consultaron diferentes fuentes de información sobre las variables de estudio, teniéndose a nivel internacional a Cato et al. (2017), en Suecia, para estudiar los factores de riesgo de la lactancia materna exclusiva durante menos de 2 meses. El estudio fue un modelo de correlación simple y tuvo una forma de sección transversal no experimental. 669 mujeres participaron en la encuesta y proporcionaron cuestionarios. El 77% de las mujeres informaron haber amamantado solo dos meses después del parto. Los siguientes factores se asociaron con la lactancia materna exclusiva durante menos de dos meses después del nacimiento: primer parto (AOR 2,15) y depresión durante el embarazo (AOR 2,21) Y cesárea sección (AOR 2.63). Finalmente, concluye que existen diferentes factores que impactan la disposición de la Madre para el alcance de su bebé.

Ogbo et al. (2017), en Australia, con el objetivo investigar la prevalencia y determinantes del cese de la LME en el período posparto temprano. Se realizó en formato explicativo, comparativo y no experimental, y se entrevistó a 72 madres. Sus resultados fueron los siguientes: el 92% tenía el porcentaje más alto de madres que planeaban amamantar, el 81% tenía contacto con la piel, el 90% tenía lactancia materna exclusiva al nacer y solo el 89% había ahorrado cuando salieron del hospital. Al comienzo del período posparto, la prevalencia de lactancia materna disminuyó en un 27%. Concluyen que las madres menores de 20 años fumadoras pueden interrumpir la lactancia materna en el período posparto temprano que las madres mayores de 20 a 39 años y las que informan no fumar.

Ramiro et al. (2017) en España, con el objetivo de determinar la prevalencia y la duración de la LME y la LME. Para tal efecto utilizó una metodología cuantitativa de diseño descriptivo, aplicada en 155 madres, a quienes se les aplicó el cuestionario. Como resultados, analizaron por qué no se inició o interrumpió la LME y explicaron los factores asociados con la LME durante los primeros 6 meses. La prevalencia de los 6 meses fue del 25,4% para LME y del 7,7% para LM hasta los 2 años, las razones para no amamantar fueron hipogalactia (36%) y reincorporación al trabajo (25,9%). Concluyen que las variables relacionadas fueron: lactancia materna mayor de 35 años, buena situación económica, procedencia de otro país que hubiera

vivido en España menos de 10 años y realización de un seminario sobre lactancia materna después del nacimiento.

Vázquez (2017), en México, con el objetivo de determinar las respuestas recibidas por los usuarios de los establecimientos de atención terciaria; su investigación fue un estudio transversal, no experimental y descriptiva, cuyo enfoque fue cuantitativo. La población fue 395 beneficiarios externos de la Organización Mexicana de la Salud. La encuesta SERVPERF se utilizó para evaluar la calidad de servicio médica para usuarios externos. Según la encuesta, la satisfacción con las consultas con los médicos es del 65%, los servicios de enfermería con el 74% y el personal no médico con el 59%. El 60% de todas las unidades hospitalarias recibieron satisfacción total. Por tanto, concluyen que los índices de satisfacción manifestados por los usuarios sobre la calidad de atención son adecuados, ya que la institución establecer lineamientos para el uso correcto de la normativa durante la atención.

Sánchez (2016), en Iquitos, con el objetivo de correlacionar la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el Hospital de Ginecología y Obstetricia Cesar Garay García de Iquitos en mayo y junio de 2016. El método utilizado en el estudio incluyó datos cuantitativos, no experimental. Además, se tuvo una muestra conformada por 91 pacientes ingresadas en el hospital obstétrico entre mayo y junio de 2016. Entre los principales resultados, la atención de buena calidad recibió el mayor nivel del 57% de muy buena y mala el 0%. El nivel de satisfacción, con la mayor prevalencia del 99%, fue muy insatisfactorio, mientras que muy satisfecho y satisfecho fue del 0%. $\chi^2 P = 0,43 (0,05)$. Por tanto, según los resultados del estudio, concluye que no existe una relación significativa entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción, indicando que no están asociadas el contexto de estudio.

Chu et al. (2017), en Loreto, buscaron determinar la relación entre la calidad y el nivel de satisfacción de la atención ambulatoria pediátrica en la Clínica Ambulatoria Infantil Regional Loreto en Loreto de octubre de 2016 a febrero de 2017. El estudio fue no experimental y cuantitativo, ex post facto y correlacional simple. La población de estudio fueron acompañantes de pacientes ingresados en la consulta externa de pediatría conformados por 365. Se aplicó el Cuestionario SERVQUAL modificado. Resultó que, en los hallazgos, los que recibieron de 1 a 3 servicios previos (55,1%). El nivel más alto de satisfacción fue la capacidad de respuesta (21,8%) y el nivel

más bajo de satisfacción fue la empatía (16,7%). Por tanto, concluye que, la clínica cuenta con condiciones físicas y de atención adecuadas para satisfacer al usuario.

Acerca de las teorías de las variables, sobre el cumplimiento de las políticas de lactancia materna, en primera instancia, el cumplimiento es la adherencia a un conjunto de políticas, normas y leyes, como la promoción, protección y promoción de la lactancia materna, que se implementan en el marco de las políticas sectoriales, para mejores prácticas de alimentación, la leche materna es una fuente importante de nutrición para niñas y niños hasta los veinticuatro meses de vida (MINSA, 2017). Son muchos los beneficios de la leche materna. Disminuye la incidencia y la tasa de mortalidad de los lactantes, menos malformaciones dentales y mayor inteligencia que aquellos que son amamantados por un período corto de tiempo o que no son amamantados, lo que significa una mejor investigación y un crecimiento de ingresos a largo plazo. Sugiere que la lactancia materna puede proteger contra la obesidad y la diabetes en el futuro (Victora, et al., 2016)

La lactancia materna también es útil para las madres que amamantan, ya que puede ayudar a prevenir el cáncer de mama, mejorar la distancia entre los bebés y reducir el riesgo de diabetes y cáncer de ovario. Con la excepción de unas pocas personas con problemas de salud graves, todas las mujeres son biológicamente capaces de amamantar, pero las prácticas de amamantamiento están influenciadas por muchos factores sociales, económicos, culturales y personales que influyen en las decisiones y los comportamientos. tiempo extraordinario (Astuti y Asmarasari, 2020)

En este sentido, las medidas para promover, proteger y promover la lactancia materna incluyen factores individuales (características materno-infantiles), medio ambiente (servicios de salud, comunidades, centros de trabajo), contexto sociopolítico y cultural). Para abordar los factores relacionados con la maternidad y la infancia, las madres necesitan información precisa, familia, comunidad y apoyo del sistema de salud. Para hacer esto, necesitan tener un profesional de la lactancia materna que pueda ayudar a aumentar la confianza de la madre, mejorar las técnicas de alimentación y ayudar a prevenir y resolver los problemas de lactancia (OMS, 2019)

Al respecto, la Resolución Ministerial No. 462-2015 / NHRCM aprobó el "Manual Técnico de Consejería en Lactancia Materna" para establecer un criterio conceptual, metodológico e instrumental para desarrollar el derecho a la lactancia materna y la consejería en lactancia materna. niños de dos años en adelante.

Como parte de la estrategia mundial de la OMS la lactancia materna se define como un acto natural o comportamiento aprendido que proporciona una nutrición adecuada para el crecimiento y desarrollo saludables del lactante; asimismo, es parte de la reproducción, lo que tiene importantes consecuencias para la salud materna (OMS, 2019; Hamad, et al., 2019)

El MINSA (2017) ha identificado 10 pasos exitosos de la lactancia materna como parte de sus actividades de promoción de la lactancia materna, con un enfoque en:

1. Políticas de promoción y protección de la lactancia materna;
2. Formación de trabajadores sanitarios;
3. Información que debe proporcionarse a las mujeres embarazadas;
4. Contacto piel a piel;
5. Demuestre cómo amamantar y cómo amamantar, incluso si las madres necesitan estar separadas de sus hijas e hijos;
6. No dar a infantes otros líquidos que no sea leche de la madre;
7. Locales conjuntos;
8. Amamantar según lo desee;
9. No le dé chupones ni biberones a los recién nacidos;
10. Grupos de apoyo.

Para asegurar la duración de la lactancia materna que apoya el desarrollo del lactante, se deben seguir las Reglas Internacionales para la Lactancia Materna (OMS), teniendo en cuenta las recomendaciones de la Declaración Conjunta OMS-UNICEF sobre la Promoción, Apoyo y Promoción de la Lactancia Materna (1989) y la base de datos de iniciativas médicas favorables a la madre y el niño (OMS, 2019)

De acuerdo con dicha normativa, se consideraron dimensiones y, en primer lugar, la promoción requiere mucha motivación, capacitación y trabajo coordinado. Sin embargo, su éxito depende más de la educación y el apoyo de las madres que del tratamiento, y su trabajo pionero en esta área es el área más apropiada para la participación de las enfermeras para asegurar la efectividad continua de los programas de promoción (Bedwell, 2017)

La promoción de la lactancia materna se puede definir como un conjunto de actividades encaminadas a reconocer y practicar a nivel local, regional e

internacional. Establecer servicios comunitarios de apoyo y educación para estas actividades; utilizar 8 medios de comunicación; capacitar a los trabajadores de la salud sobre la lactancia materna; realizar cambios en las políticas nacionales e institucionales de lactancia materna; Promover la investigación y crear una base de datos sobre lactancia materna (Barrera, et al., 2019)

En segundo lugar, las actividades relacionadas con la protección del derecho a la lactancia materna, esta es la primera dieta sostenible y renovable. La lactancia materna tiene un impacto positivo en la salud del planeta, incluida la salud humana y mundial (Gonzalez-Nahm, et al., 2019)

En tercer lugar, la atención de apoyo para la lactancia materna en la atención primaria tiene un efecto positivo y duradero, requiere un bajo riesgo de efectos adversos y una fuente razonable. Se alienta a los centros de salud a implementar los experimentos patrocinados por la Academia Estadounidense de Pediatría, o implementar los siete pasos de la iniciativa para humanizar la atención del parto y la lactancia para prolongar la lactancia materna (Godakange, 2018). Se recomienda que los médicos estén capacitados en lactancia materna, que participen consejeros en lactancia materna y que se brinde apoyo de pares para prolongar la lactancia materna (Stark, 2017)

Aunque la información sus beneficios en la atención primaria es limitada, no están bien establecidos, por lo que parece apropiado considerar el momento, la duración y los posibles beneficios de la lactancia materna. en atención primaria (Skiff, 2019)

Por otro lado, con respecto a la calidad del servicio como segunda variable, Cronin y Taylor (1994) argumentan que la calidad de servicio es que los consumidores comprenden la calidad del esplendor general del producto; la calidad se basa en la percepción del cliente.

Donabedian, por su parte, sostiene que la calidad es una propiedad que está contenida en los diferentes niveles de la atención médica y que es necesario identificar las variables que la determinan. Una de las definiciones más aceptadas de calidad médica es Avedis Donabedian de la estabilidad entre beneficio y riesgo.

Deming demuestra que la calidad es uniforme y confiable, que debe ser asequible y que debe satisfacer las necesidades de los usuarios. Green define la calidad como

idoneidad para el uso, lo que significa que los servicios prestados deben moldearse y personalizarse para adaptarse al cliente (Mujinga, 2019)

La calidad del servicio se basa en el modelo de medición teórico SERVPERF, el cual se enfoca en la evaluación del desempeño (ServicePerformance) para medir y evaluar la calidad del servicio, de manera que su metodología consista en los mismos componentes y dimensiones que utiliza Servqual. La única diferencia es que elimina la parte que importa para las expectativas de los clientes. (Lotko, et al., 2017)

Para medir la calidad del servicio, siempre ha sido objeto de discusión y análisis por parte de diversos expertos en la materia, pero los más prevalentes y los autores coinciden son los autores Parasumaran, Seithaml y Berry. En 1985 y 1988, Servqual fue adoptado como el estándar más utilizado para medir la calidad del servicio, y en 1994, Cronin y Taylor desarrollaron el modelo Servperf, que fue evaluado después de su uso en varias organizaciones de servicios. El modelo Servqual propuesto por Parasumaran, Seithaml y Berry no es la forma más precisa de evaluar la calidad del servicio (Baffour-Awuah, 2018)

Así, el modelo de Servperf solo genera insights, dejando de lado las expectativas generales de servicio de la industria en estudio, y la razón para apoyar al Servidor está relacionada con la interpretación de las expectativas de la persona. La prestación de un servicio está relacionada con la percepción que tiene la persona del servicio recibido y, en última instancia, la percepción del servicio recibido es capaz de predecir la relación entre las percepciones del comportamiento de las personas y las dimensiones. les pertenece (Saranya y Chandrasekar, 2019)

El manual de Servperf utiliza el concepto de una manera única, que estima mejor la satisfacción del cliente, que se considera el resultado del estado de ánimo de una persona después de comparar el desempeño de un producto o servicio con las expectativas (Gronroos, 1984; Nasir y Adil, 2020)

La herramienta SERVPERF se desarrolla a partir de 22 ítems diseñados para evaluar el concepto del modelo SERVQUAL. Según Cronin y Taylor, su fortaleza radica en que explica mejor las diferencias generales en la calidad del servicio y

tiene mejores propiedades psicológicas en términos de validez predictiva, validez estructural y eficiencia operativa (Córdoba, 2014).

En cuanto a las dimensiones de la calidad del servicio, son 5 y se utilizan para evaluar la calidad de los servicios de una organización (citado en Adi, 2003; Cronin y Taylor, 1992), y estos componentes son: Elementos físicos. la apariencia de la estructura, equipos, personal del proveedor y todo lo relacionado con el cliente al que se contacta durante la prestación de los servicios. La confiabilidad es la capacidad de una organización para realizar los servicios que ofrece de manera adecuada y continua. La responsabilidad refleja el deseo de ayudar a los clientes y brindarles un servicio rápido. Seguridad significa que el conocimiento y la atención que brindan los empleados en relación a los servicios que brindan, así como su capacidad para inspirar confianza y confianza, dominan algunos servicios, de manera que el cliente se sienta protegido por sus actividades. hacer al recibir servicios. La empatía es el nivel de atención que una organización presta a sus clientes.

El modelo de Servperf busca informar a los gerentes e investigadores sobre la relación entre la calidad del servicio que desean comprar y la satisfacción del cliente, lo que sugiere que este modelo será más aceptable en la oferta de desempeño. La actitud y la satisfacción son componentes de la medición de la calidad, y la satisfacción del cliente se considera una versión preexistente del servicio recibido. La calidad del servicio se mide por tendencias, que no todas las empresas de servicios pueden medir por igual, ya que cada una tiene sus propias características únicas. En tal situación, la disposición del consumidor a comprar afecta la calidad del servicio brindado y la satisfacción del producto recibido, por lo que este modelo toma en cuenta los puntos que ofrecen un mejor servicio, porque un mejor servicio es más dispuesto a comprar (Czajkowska & Ingali, 2021; Akdere, et al., 2020)

Debido a la diferente naturaleza del servicio, SERVPERF se basa únicamente en conceptos, y cuanto mayor es la calidad del servicio, mayor es la suma de estos conceptos. SERVPERF tiene ciertas ventajas que definen su importancia: Se necesita menos tiempo para administrar un cuestionario y solo solicita cada elemento de servicio y característica una vez. Al evaluar las preguntas, predicen la

satisfacción en lugar de medir las diferencias. Los comentarios y el análisis son más fáciles de hacer (Fragoso y Espinoza, 2017)

De manera similar, a medida que mejora la calidad de servicio médica, también lo hace la rentabilidad, y los gerentes se dan cuenta del valor de utilizar esta herramienta. El uso de esta herramienta contribuye a la promoción de los establecimientos de salud y al mejor uso de los recursos disponibles El manual de Servperf utiliza el concepto de una manera única, que estima mejor la satisfacción del cliente, que se considera el resultado del estado de ánimo de una persona después de comparar el desempeño (Haque y Sultan, 2019)

La herramienta SERVPERF se desarrolla a partir de 22 ítems diseñados para evaluar el concepto del modelo SERVQUAL. Según Cronin y Taylor, su fortaleza radica en que explica mejor las diferencias generales en la calidad del servicio y tiene mejores propiedades psicológicas en términos de validez predictiva, validez estructural y eficiencia operativa (Córdoba, 2014).

Como el Ministerio de Salud peruano expresa su preocupación por la atención integral a las personas durante el proceso de reforma, la calidad de servicio es el componente más importante que requiere una atención especial, y existen temas relacionados con la percepción del consumidor en nuestra sociedad. Casi se ignora la importancia de las actitudes, prácticas y responsabilidades que se perciben como responsabilidades del paciente y que son comunes a los consumidores y la comunidad.

Una encuesta de percepción de los consumidores sobre la calidad de servicio arrojó un análisis basado en resultados que incluso el Ministerio de Salud ha priorizado, y este estudio ha sido sistematizado y considerado muy bueno. Una herramienta útil para ayudar a mejorar la calidad de la organización y las operaciones es el desarrollo integral que contribuya a mejorar la calidad de las propuestas en función de los recursos existentes y las necesidades del cliente. De manera similar, a medida que mejora la calidad de servicio médica, también lo hace la rentabilidad, y los gerentes se dan cuenta del valor de utilizar esta herramienta. El uso de esta herramienta contribuye a la promoción de los establecimientos de salud y al mejor uso de los recursos disponibles (Saranya y Chandrasekar, 2019).

Por otro lado, el Modelo de Sunrise de Madeleine Leninger señala las medidas propuestas para orientar la intervención de los profesionales de la salud son: Conservación, negociación, reestructuración y prestación de servicios culturalmente adecuados. Debido a que las creencias y los valores que se pueden mantener apoyan la ética y las prácticas de buena salud, es importante mantener los valores de salud relevantes y es importante promover estas creencias y principios en las organizaciones de atención médica y las culturas profesionales, constituyendo una ventaja por la práctica de LM, especialmente cuando de profesionales de la salud se trata, pues favorece a una mejor calidad de servicio brindado al usuario (Sanmiguel y Guerra, 2013).

Finalmente es necesario mencionar que no existen trabajos de investigación que interrelacionen las variables del presente estudio, sin embargo, entendemos que las políticas de lactancia materna intentan promover, fomentar y proteger la lactancia materna, mejorando la comunicación entre el personal de salud y el paciente objetivo que en este caso será la madre. Esto deberá contribuir a una mejora en el nivel de la calidad de servicio; logrando así el cumplimiento de uno de los pilares más importantes en la atención de los servicios de la salud.

III. Metodología

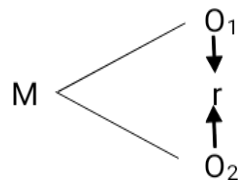
3.1. Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación

El estudio fue aplicado, debido a la utilización de conocimiento y teorías ya existentes para de la generación de nuevo conocimiento y profundización del mismo; conduciendo así a recomendaciones que posteriormente pueden llevar a alternativas prácticas de solución (Hernández y Mendoza, 2018).

Diseño de investigación

El diseño de investigación fue no experimental debido a que no se buscó manipular las variables, sino sólo se enfocó el estudio de las mismas en su naturaleza. A su vez, fue transversal, dado que la medición de las variables se efectuó en un solo momento, se tuvo un solo contacto con la población en estudio. Según su técnica de contrastación, fue correlacional simple, ya que se buscó conocer el grado de asociación entre las variables de estudio (Hernández y Mendoza, 2018). Su esquema es:



Dónde:

M = Muestra

O1 = Cumplimiento de políticas de lactancia materna

O2 = Calidad de servicio

R = Relación de las variables

3.2. Variables y Operacionalización

Variables

Variable 1: Cumplimiento de políticas de lactancia materna

Las dimensiones de mi variable son las siguientes:

- Promoción
- Protección
- Apoyo

Variable 2: Calidad de servicio

Las dimensiones de mi variable son las siguientes:

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Elementos tangibles

Operacionalización de variables: Anexo N° 05

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis:

Población

Se tuvo una población de estudio de 276 puérperas atendidas en el Hospital Belén de Trujillo dentro del mes de octubre.

Criterios de selección

Criterios de inclusión:

- Puérperas que decidan participar voluntariamente del estudio.
- Puérperas que actualmente se atiendan en el Hospital Belén de Trujillo.

Criterios de exclusión:

- Puérperas de otros hospitales que no deseen participar del estudio.

Muestra

Se obtuvo la muestra de estudio con 162 puérperas atendidas en el Hospital Belén de Trujillo.

Muestreo

Probabilístico aleatorio simple. Cuya fórmula es:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq} =$$

En donde:

Z: 1.96

P: 0.5

Q: 0.5

E: 0.05

Unidad de análisis

Cada puérpera atendida en el Hospital Belén de Trujillo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnica: Se utilizó la técnica encuesta

Para evaluar se aplicó a las puérperas la encuesta con un grupo de preguntas, que van dirigidas al objetivo de estudio por parte de la investigadora (Creswell, 2008).

Instrumento: Se utilizó el tipo de instrumento cuestionario

Instrumento 1: Cuestionario sobre el cumplimiento de políticas de lactancia materna

Para la primera variable se creó un nuevo instrumento por parte de la investigadora, el cual estuvo dirigido a las puérperas para medir el cumplimiento de las políticas de lactancia materna en el servicio de la atención madre - niño.

Dicho cuestionario estuvo conformado por preguntas dicotómicas teniendo 26 preguntas agrupadas en 3 grupos los que corresponden

a la valoración de la dimensión de promoción (ítem 1-10), protección (ítem 11-18) y apoyo (19-26) a la lactancia materna.

Instrumento 2: Cuestionario sobre calidad de servicio.

Para la segunda variable se adaptó un grupo de preguntas por parte de la investigadora, el cual estuvo también dirigido a las puérperas para medir la calidad de servicio en la atención madre - niño.

Dicho cuestionario estuvo conformado por 23 preguntas politómicas - ordinal, agrupadas en 5 grupos los cuales corresponden a las 5 dimensiones medidas como son: Fiabilidad (ítem 1-4), capacidad de respuesta (5-8), seguridad (9-12), empatía (13-16) y aspectos tangibles (17-23).

Validez y confiabilidad:**Ficha técnica instrumento N° 01**

| | |
|---|---|
| Nombre del Instrumento | Cumplimiento de las políticas de lactancia materna en el servicio de la atención madre- niño. |
| Autor | M.C. Judith Silva Silva |
| Año | 2021 |
| Aplicación | Evaluación a las púerperas del Hospital Belén de Trujillo |
| Bases teóricas | Iniciativa Hospital Amigo de la Madre y el niño |
| Versión | Primera |
| Sujetos de aplicación | Púerperas mayores de edad del alojamiento conjunto del Hospital Belén de Trujillo |
| Tipo de administración | Personal |
| Duración | 15 minutos |
| Normas de puntuación | General con 26 ítems para medir el cumplimiento de las políticas de salud y específica por dimensiones promoción (ítem 1-10), protección (ítem 11-18) y apoyo (19-26) a la lactancia materna. |
| Campo de aplicación | Niveles de cumplimiento de las políticas de salud |
| Validez | Realizada por juicio de expertos |
| Confiabilidad | El coeficiente de consistencia interna Kuder Richardson para el cuestionario de cumplimiento de políticas de lactancia materna es 0.86, siendo mayor a 0.70 entonces el instrumento es confiable. |
| Categorización de la medición general y rangos | Cumplimiento bueno Cumplimiento moderado Cumplimiento deficiente |

Ficha técnica instrumento N° 02

| | |
|---|---|
| Nombre del Instrumento | CUESTIONARIO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN MADRE - NIÑO |
| Autor | M.C. Judith Silva Silva |
| Año | 2021 |
| Aplicación | Evaluación a las puérperas del Hospital Belén de Trujillo |
| Bases teóricas | Método SERVERF |
| Versión | Primera |
| Sujetos de aplicación | Puérperas mayores de edad del alojamiento conjunto del Hospital Belén de Trujillo |
| Tipo de administración | Personal |
| Duración | 15 minutos |
| Normas de puntuación | General con 23 preguntas politómicas - ordinal, agrupadas en 5 grupos los cuales corresponden a las 5 dimensiones medidas como son: Fiabilidad (ítem 1-4), capacidad de respuesta (5-8) seguridad (9-12), empatía (13-16) y aspectos tangibles (17-23). |
| Campo de aplicación | Niveles de cumplimiento de las políticas de salud |
| Validez | Realizada por juicio de expertos |
| Confiabilidad | Confiabilidad: El coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach para el cuestionario de cumplimiento de políticas de lactancia materna es 0.91 siendo considerado entonces como excelente, siendo mayor a 0.70 entonces el instrumento es confiable. |
| Categorización de la medición general y rangos | Calidad buena Calidad moderada Calidad deficiente |

3.5. Procedimiento

En primera instancia, se solicitó el permiso correspondiente al hospital, a efectos de obtener la aprobación para el desarrollo de la investigación, para lo cual, se presentó una solicitud de permiso a través de la cual, se explicaron los propósitos de estudio, así como los posibles beneficios que se podrían obtener para la institución. A su vez, se aplicó el consentimiento informado a las puérperas que constituyen la muestra de estudio, garantizándoles que su identidad no será revelada y en el momento en que lo crean pertinente, podrán desistir de su participación. El muestreo fue probabilístico aleatorio simple y se ejecutó considerando la homogeneidad de la población, señalando que cualquier puérpera elegida al azar, es factible de considerarse en la muestra. Posteriormente, se ejecutó la prueba piloto y la aplicación de los instrumentos a la muestra total, la cual fue efectuada de forma presencial. Ello permitió consolidar la fiabilidad de los instrumentos y obtener la base de datos para realizar el análisis estadístico, a efectos de cumplir con los objetivos o propósitos de investigación. Además, los instrumentos se aplicaron en dos semanas y la base de datos se codificó en IBM SPSS.

3.6. Método de análisis de datos

En primer lugar, se elaboró la base de datos en el software Microsoft Excel 2019, misma que, a posteriori, fue exportada al software estadístico IBM SPSS v25, con el objetivo de desarrollar el análisis descriptivo e inferencial que dio cumplimiento al propósito investigativo.

De la estadística descriptiva, se aplicó la creación de baremos o puntos de cohorte, a fin de interpretar los niveles de las variables. Además, se obtuvo la contabilización de las puntuaciones, a través de la utilización de frecuencias simples y absolutas, así como medidas porcentuales, expresadas en tablas de doble entrada.

De la estadística inferencial, se aplicaron pruebas de normalidad de Kolmogorov - Smirnov ($n > 50$) a fin de conocer la distribución de los

datos y optar por decidir no paramétrica rho de Spearman ($p < 0.05$), además, se obtuvo la significancia estadística (p) que permitió corroborar el cumplimiento de la hipótesis.

3.7 Consideraciones éticas

Para la caracterización de las consideraciones éticas, se tomó en cuenta el Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (2020), en donde se suscribe criterios como la no maleficencia, la justicia, el respeto a la integridad y la libertad del participante, la autonomía y la responsabilidad en proceso de investigación. En tal sentido, se solicitó la participación voluntaria de las usuarias, después de haberles explicado los propósitos del estudio, indicándoles que sus identidades serán anónimas y que la información que brinden será tratada con estricta confidencialidad. Asimismo, para garantizar la originalidad de la información, se recurrió al software en el traje Turnitin y el uso correcto de las fuentes información según el formato normas APA 7.

IV. Resultados

Tabla 1

Nivel de cumplimiento de políticas de lactancia materna y por dimensiones según percepción de la usuaria en el hospital Belén de Trujillo.

| | | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|--|------------|------------|----------------|
| V1: Cumplimiento de políticas de lactancia materna | Deficiente | 5 | 3.1 |
| | Regular | 61 | 37.7 |
| | Bueno | 96 | 59.3 |
| | Total | 162 | 100.0 |
| D1: Promoción | Deficiente | 10 | 6.2 |
| | Regular | 39 | 24.1 |
| | Bueno | 113 | 69.8 |
| | Total | 162 | 100.0 |
| D2: Protección | Deficiente | 7 | 4.3 |
| | Regular | 69 | 42.6 |
| | Bueno | 86 | 53.1 |
| | Total | 162 | 100.0 |
| D3: Apoyo | Deficiente | 15 | 9.3 |
| | Regular | 60 | 37.0 |
| | Bueno | 87 | 53.7 |
| | Total | 162 | 100.0 |

Nota: Base de datos de aplicación de instrumentos

La percepción de las evaluadas sobre el cumplimiento de políticas de lactancia materna, se ubica en un nivel bueno, para el 59.3%, regular para el 37.7% y deficiente para el 3.1%. De manera similar para sus dimensiones: Promoción (Bueno: 69.8%; regular: 24.1%; deficiente: 6.2%), protección (Bueno: 53.1%; regular: 42.6%; deficiente: 4.3%), apoyo (Bueno: 53.7%; regular: 37%; deficiente: 9.3%).

Tabla 2

Nivel de la calidad del servicio de atención madre – niño y por dimensiones, según percepción de la usuaria en el hospital Belén de Trujillo.

| | | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|----------------------------|------------|------------|----------------|
| V2: Calidad de servicio | Deficiente | 59 | 36.4 |
| | Regular | 102 | 63.0 |
| | Bueno | 1 | .6 |
| | Total | 162 | 100.0 |
| D1: Fiabilidad | Deficiente | 24 | 14.8 |
| | Regular | 54 | 33.3 |
| | Bueno | 84 | 51.9 |
| | Total | 162 | 100.0 |
| D2: Capacidad de respuesta | Deficiente | 21 | 13.0 |
| | Regular | 69 | 42.6 |
| | Bueno | 72 | 44.4 |
| | Total | 162 | 100.0 |
| D3: Seguridad | Deficiente | 15 | 9.3 |
| | Regular | 55 | 34.0 |
| | Bueno | 92 | 56.8 |
| | Total | 162 | 100.0 |
| D4: Empatía | Deficiente | 27 | 16.7 |
| | Regular | 47 | 29.0 |
| | Bueno | 88 | 54.3 |
| | Total | 162 | 100.0 |
| D5: Aspectos tangibles | Deficiente | 15 | 9.3 |
| | Regular | 47 | 29.0 |
| | Bueno | 100 | 61.7 |
| | Total | 162 | 100.0 |

Nota: Data de resultados

La percepción de las evaluadas sobre la calidad del servicio, se ubica en un nivel regular, para el 63%, deficiente para el 36.4% y bueno para el 6%. Además, en sus dimensiones se presentan los niveles siguientes: Fiabilidad (bueno: 51.9%; regular: 33.3%; deficiente: 14.8%), capacidad de respuesta (bueno: 44.4%; regular: 42.6%; deficiente: 13%), seguridad (bueno: 56.8%; regular: 34%; deficiente: 9.3%), empatía (bueno: 54.3%; regular: 29%; deficiente: 16.7%) y aspectos tangibles (bueno: 61.7%; regular: 29%; deficiente: 9.3%).

Tabla 3

Tablas de contingencia del cumplimiento de políticas de lactancia materna y la calidad de servicio.

| | | | Calidad de servicio | | | |
|--|------------|-------------|---------------------|---------|-------|--------|
| | | | Deficiente | Regular | Bueno | Total |
| Cumplimiento de políticas de lactancia materna | Deficiente | Recuento | 4 | 1 | 0 | 5 |
| | | % del total | 2,5% | 0,6% | 0,0% | 3,1% |
| | Regular | Recuento | 25 | 36 | 0 | 61 |
| | | % del total | 15,4% | 22,2% | 0,0% | 37,7% |
| | Bueno | Recuento | 30 | 65 | 1 | 96 |
| | | % del total | 18,5% | 40,1% | 0,6% | 59,3% |
| Total | | Recuento | 59 | 102 | 1 | 162 |
| | | % del total | 36,4% | 63,0% | 0,6% | 100,0% |

Nota: Data de resultados

Rho: 0.195

p: 0.006

En la tabla 3 se observa que el 40.1% de puérperas que tienen un nivel de percepción bueno sobre el cumplimiento de políticas de lactancia materna, poseen un nivel regular de percepción de la calidad de servicio.

V. Discusión

Según el objetivo específico 1, la percepción de las evaluadas sobre el cumplimiento de políticas de lactancia materna, se ubica en un nivel bueno, para el 59.3%, regular para el 37.7% y deficiente para el 3.1%. De manera similar para sus dimensiones: Promoción (Bueno: 69.8%; regular: 24.1%; deficiente: 6.2%), protección (Bueno: 53.1%; regular: 42.6%; deficiente: 4.3%), apoyo (Bueno: 53.7%; regular: 37%; deficiente: 9.3%). Los resultados se asemejan a los de Cato et al (2017), ya que en su estudio determinó que el 77% de las mujeres informaron haber amamantado solo dos meses después del parto. Los siguientes factores se asociaron con la lactancia materna exclusiva durante menos de dos meses después del nacimiento; además, concluye que existen diferentes factores que impactan la disposición de la Madre para el alcance de su bebé. Asimismo, guardan relación con los de Ogbo et al. (2017), ya que, en las madres evaluadas, el 92% tenía el porcentaje más alto de madres que planeaban amamantar, el 81% tenía contacto con la piel, el 90% tenía lactancia materna exclusiva al nacer y solo el 89% había ahorrado cuando salieron del hospital.

Los resultados indican que, para las puérperas, el servicio hospitalario que reciben en el nosocomio, se encuentra acorde a lo que establece la norma para garantizar la salvedad de la lactancia materna, promoviendo acciones de promoción, apoyo y protección, lo cual les garantiza realizar sus actividades de amamantamiento, de manera adecuada, favoreciendo al desarrollo integral del neonato. Debe destacarse, entonces, que, en el referido hospital, se toman las acciones que coadyuvan a la disminución de la incidencia y la tasa de mortalidad de los lactantes, menos malformaciones dentales y mayor inteligencia que aquellos que son amamantados por un período corto de tiempo o que no son amamantados, lo que significa una mejor investigación y un crecimiento de ingresos a largo plazo. Teóricamente, se infiere que, como parte de la estrategia mundial de la OMS la lactancia materna se define como un acto natural o comportamiento aprendido que proporciona una nutrición adecuada para el crecimiento y desarrollo saludables del lactante; asimismo, es parte de la reproducción, lo que tiene importantes consecuencias para la salud materna (OMS, 2019; Hamad, et al., 2019). En tal

sentido, los niveles tendentes a desarrollarse en las puérperas, según su percepción, acorde al cumplimiento de las políticas de lactancia materna, indican que las acciones de promoción de la lactancia materna se puede definir como un conjunto de actividades encaminadas a reconocer y practicar a nivel local, regional e internacional, así como las actividades relacionadas con la protección del derecho a la lactancia materna, esta es la primera dieta sostenible y renovable; y también, la atención de apoyo para la lactancia materna en la atención primaria que tiene un efecto positivo y duradero, son indicadores de que la institución de salud, viene desarrollando oportunamente para favorecer al desarrollo del vínculo materno-filial.

Además, acorde al segundo objetivo específico, la percepción de las evaluadas sobre la calidad del servicio, se ubica en un nivel regular, para el 63%, deficiente para el 36.4% y bueno para el 6%. Además, en sus dimensiones se presentan los niveles siguientes: Fiabilidad (bueno: 51.9%; regular: 33.3%; deficiente: 14.8%), capacidad de respuesta (bueno: 44.4%; regular: 42.6%; deficiente: 13%), seguridad (bueno: 56.8%; regular: 34%; deficiente: 9.3%), empatía (bueno: 54.3%; regular: 29%; deficiente: 16.7%) y aspectos tangibles (bueno: 61.7%; regular: 29%; deficiente: 9.3%). Los resultados son coherentes con los de Vásquez (2017), quien determinó que la satisfacción respecto a la calidad de servicio las consultas con los médicos son del 65%, los servicios de enfermería con el 74% y el personal no médico con el 59%. El 60% de todas las unidades hospitalarias recibieron satisfacción total. Por tanto, concluyen que los índices de satisfacción manifestado por los usuarios sobre la calidad de atención son adecuados, ya que la institución establecer lineamientos para el uso correcto de la normativa durante la atención. De igual manera, se relacionan con los de Sánchez (2016), quien encontró que, entre los principales resultados, la atención de buena calidad recibió el mayor nivel del 57% de muy buena. Asimismo, Chu et al. (2017) encontró que el nivel más alto de satisfacción fue la capacidad de respuesta (21,8%) y el nivel más bajo de satisfacción fue la empatía (16,7%). En tal sentido, la clínica cuenta con condiciones físicas y de atención adecuadas para satisfacer al usuario.

Las similitudes encontradas entre esta investigación y los antecedentes descritos, permite inferir que, en las características poblacionales comparadas, las instituciones de salud, vienen implementando lineamientos que posibilita generar

una mejor percepción de la calidad de servicio por parte de los usuarios, la esto coadyuva a mostrar mejores evidencias respecto la percepción de la capacidad de respuesta durante la atención y la resolución de dudas que tienen las puérperas cuando están siendo atendida. De tal manera, teóricamente, se puede inferir que la actitud y la satisfacción son componentes de la medición de la calidad, y la satisfacción del cliente se considera una versión preexistente del servicio recibido. La calidad del servicio se mide por tendencias, que no todas las empresas de servicios pueden medir por igual, ya que cada una tiene sus propias características únicas. En tal situación, la disposición del usuario a adquirir el servicio, afecta la calidad del servicio brindado y la satisfacción del mismo, por lo que este modelo SERVPERF toma en cuenta los puntos que ofrecen un mejor servicio (Czajkowska & Ingali, 2021; Akdere, et al., 2020). De tal forma, la teoría utilizada para explicar la calidad del servicio, posibilita la comprensión de las características poblacionales que acontecen en el hospital Belén de Trujillo.

El análisis correlacional indica que existe una correlación directa y significativa ($p < 0.05$), de grado débil ($\rho = 0.195$) entre el cumplimiento de políticas de lactancia materna y la calidad de servicio (Anexo 14), por lo que se rechaza la hipótesis nula, toda vez que cuando la variable 1 presente un nivel bueno, la variable 2, también. Caso similar ocurre en las hipótesis 1 y 3 en donde se rechaza la hipótesis nula ($p < 0.05$), a excepción de la hipótesis 2, en la cual se rechaza la hipótesis alterna ($p > 0.05$). Por tanto, si bien es cierto no existen antecedentes con los cuales pueda compararse la correlación entre las variables, lo cual obedece a la innovación del tema en estudio, los hallazgos se pueden fundamentar con la expuesto en la teoría de las variables. De tal forma, se puede indicar que el cumplimiento, entendido como la adherencia a un conjunto de políticas, normas y leyes, como la promoción, protección y promoción de la lactancia materna, que se implementan en el marco de las políticas sectoriales, para mejores prácticas de alimentación, la leche materna es una fuente importante de nutrición para niñas y niños hasta los veinticuatro meses de vida (MINSA, 2017), tiene un efecto, aunque pequeño, en las características de la percepción de la calidad de servicio que reciben las puérperas, la cual se halla relacionada con una propiedad que está contenida en los diferentes niveles de la atención médica y que es necesario identificar las variables que la determinan. Una de las definiciones más aceptadas de calidad médica es Avedis Donabedian de la estabilidad entre beneficio y riesgo.

En este sentido, las medidas para promover, proteger y promover la lactancia materna incluyen factores individuales (características materno-infantiles), medio ambiente (servicios de salud, comunidades, centros de trabajo), contexto sociopolítico y cultural), el cual permite abordar los factores relacionados con la maternidad y la infancia, las madres necesitan información precisa, familia, comunidad y apoyo del sistema de salud (OMS, 2019) es un factor que genera efectos positivos en la percepción de las puérperas respecto a la calidad de servicio que reciben.

Finalmente es necesario mencionar que no existen trabajos de investigación que interrelacionen las variables del presente estudio, sin embargo, entendemos que las políticas de lactancia materna intentan promover, fomentar y proteger la lactancia materna, mejorando la comunicación entre el personal de salud y el paciente objetivo que en este caso será la madre. Esto deberá contribuir a una mejora en el nivel de la calidad de servicio; logrando así el cumplimiento de uno de los pilares más importantes en la atención de los servicios de la salud.

VI. Conclusiones

1. Se identificó que la percepción de las evaluadas sobre el cumplimiento de políticas de lactancia materna, se ubica en un nivel bueno, para el 59.3%, regular para el 37.7% y deficiente para el 3.1%. De manera similar para sus dimensiones: Promoción (bueno: 69.8%) protección (bueno: 53.1%), apoyo (bueno: 53.7%).
2. La percepción de las evaluadas sobre la calidad del servicio, se ubica en un nivel regular, para el 63%, deficiente para el 36.4% y bueno para el 6%. Además, en sus dimensiones se presentan los niveles siguientes: Fiabilidad (bueno: 51.9%), capacidad de respuesta (bueno: 44.4%), seguridad (bueno: 56.8%), empatía (bueno: 54.3%) y aspectos tangibles (bueno: 61.7%).
3. Los resultados conforme a la hipótesis general indican que existe una correlación directa y significativa ($p < 0.05$), de grado débil ($\rho = 0.195$) entre el cumplimiento de políticas de lactancia materna y la calidad de servicio, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, a excepción de la relación entre la protección y la calidad del servicio, en donde se acepta la nula ($p > 0.05$).

VII. Recomendaciones

Se recomienda a futuros investigadores, corroborar las evidencias de validez y confiabilidad del cuestionario orientado al cumplimiento de las políticas de lactancia materna, a través de métodos como el análisis factorial confirmatorio, con el objetivo de probar la efectividad de la teoría que respalda a la variable.

Se recomienda que, en futuras investigaciones, se tenga a bien considerar técnicas cualitativas como la entrevista, con el objetivo de obtener mayor evidencia de la percepción de las puérperas respecto del cumplimiento de las políticas de lactancia materna y poder identificar en mejor medida las debilidades de los procedimientos; caso similar deberá ocurrir con la calidad de servicio.

Al jefe del área investigada, se recomienda que instaure políticas de supervisión constante, con el objetivo de evaluar de manera periódica el cumplimiento de las políticas de lactancia materna, con el objetivo de garantizar que su cumplimiento sea progresivo y favorezca a la calidad de servicio percibido por las puérperas.

Referencias

- Akdere, M., Top, M., & Tekingündüz, S. (2020). Examining patient perceptions of service quality in Turkish hospitals: The SERVPERF model. *Total Quality Management and Business Excellence*, 31(3-4), 342-352. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1427501>
- Astuti, R. S., & Asmarasari, B. (2020). *Collaborative Governance in Policy Advocacy of Exclusive Breastfeeding Practice in Semarang City*. <https://doi.org/10.2991/ICSTCSD-19.2020.38>
- Baffour-Awuah, E. (2018). *A Primary Examination of SERVPERF Dimensions and Customer Satisfaction Relationship in the Automotive Electrical Maintenance Service Industry*. 5(3), undefined-undefined. <https://www.mendeley.com/catalogue/68acc5fb-072f-334f-bd47-803b94eefca4/>
- Barrera, C. M., Beauregard, J. L., Nelson, J. M., & Perrine, C. G. (2019). Association of Maternity Care Practices and Policies with In-Hospital Exclusive Breastfeeding in the United States. *Breastfeeding Medicine*, 14(4), 243-248. <https://doi.org/10.1089/BFM.2018.0196>
- Bedwell, R. M. (2017). The Impact of Federal Breastfeeding Policy Initiatives on Women's Breastfeeding Practices and Attitudes in Southern Indiana. *Journal of Poverty*, 21(6), 508-527. <https://doi.org/10.1080/10875549.2017.1348423>
- Castro, C. Villacorta, N. y Caja, T. (2017). *Remuneración y calidad de servicio en el hospital regional de Pucallpa, 2016*. Universidad Nacional de Ucayali. <http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/3551/000003202T.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Cato K, Sylvén SM, Lindbäck J, Skalkidou A, Rubertsson C. (2017). Risk factors for exclusive breastfeeding lasting less than two months-Identifying women in need of targeted breastfeeding support. *PloS One*;12(6)

- Chuc D. (2014). Evaluación de la implementación de la Iniciativa de Servicios de Salud Amigos de la Lactancia Materna en el segundo nivel de atención en cinco municipios del altiplano occidental de Guatemala [Tesis para optar la Licenciatura en Nutrición]. Universidad Rafael Landívar.
- Czajkowska, A., & Ingaldi, M. (2021). Application of Servqual and Servperf Methods to Assess the Quality of Teaching Services - Comparative Analysis. *Manufacturing Technology*, 21(3), 294-305. <https://doi.org/10.21062/MFT.2021.041>
- Farro Cornejo D, Gutierrez Vargas D. (2015) El contacto piel a piel en la atención inmediata del recién nacido desde la perspectiva de la madre y la enfermera, microred Chiclayo 2014 [Tesis para optar la Licenciatura en Enfermería]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Fragoso, J. T., & Espinoza, I. L. (2017). *Assessment of banking service quality perception using the SERVPERF model*. 62(4), 1294-1316. <https://www.mendeley.com/catalogue/73a64c07-4246-38db-9858-ce3f8632a333/>
- Godakandage, S. S. P. (2018). *Policies on breastfeeding promotion in Sri Lanka*. 13(7), undefined-undefined. <https://www.mendeley.com/catalogue/e0a48137-b9c5-37b3-8c55-1e646f82501a/>
- Gonzalez-Nahm, S., Grossman, E. R., & Benjamin-Neelon, S. E. (2019). The Role of Equity in US States' Breastfeeding Policies. *JAMA Pediatrics*, 173(10), 908-910. <https://doi.org/10.1001/JAMAPEDIATRICS.2019.2582>
- Gronroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Hamad, R., Modrek, S., & White, J. S. (2019). Paid family leave effects on breastfeeding: A quasi-experimental study of US policies. *American Journal*

of Public Health, 109(1), 164-166.
<https://doi.org/10.2105/AJPH.2018.304693>

Haque, M. I., & Sultan, Z. A. (2019). A structural equation modeling approach to validate the dimensions of SERVPERF in insurance industry of Saudi Arabia. *Management Science Letters*, 9(4), 495-504.
<https://doi.org/10.5267/J.MSL.2019.1.012>

Hurtado J, Aguilar E, Ochoa A, Moreno G, Álvarez G. (2014). Saberes de médicos y enfermeras de un hospital, acerca de las bondades de la lactancia. *Revista Mexicana de Pediatría*; (2):56 - 60.

Jaramillo W, Montalván N. (2018). Conocimientos y habilidades del personal de salud sobre consejería en lactancia materna del Hospital Vicente Corral Moscoso, Cuenca 2017 [Tesis para optar el título en Medicina Humana]. Universidad de Cuenca.

Lotko, M., Paździor, M., Paździor, P., Lotko, A., Nowak, M., & Wójtowicz, Ł. (2017). Evaluation of the quality of banking services with the use of the SERVPERF method. *Central European Review of Economics & Finance*, 22(6), 17-27.
<https://doi.org/10.24136/CEREF.2017.024>

Martínez JM, Delgado M. (2013). El inicio precoz de la lactancia materna se ve favorecido por la realización de la educación maternal. *Rev Assoc Médica Bras*;59(3):254-7.

Mazariegos, M. (2014) *Prácticas de lactancia Materna en América Latina*.

MINSA (2009). *Promoción y apoyo a la lactancia materna en establecimientos de salud Amigos de la Madre y el Niño*. Lima: Minsa.

MINSA (2010). RM-615-2010-promoción de la semana.
<http://www.minsa.gob.pe/portada/especiales/2015/lactancia/norma/RM-615-2010-promoci%C3%B3n%20de%20la%20semana%20lm.pdf>

MINSA (2014). *Directiva Administrativa para la Certificación de Establecimientos de Salud Amigos de la Madre, la Niña y el Niño*. Lima: Ministerio de Salud.

- Mujinga, M. (2019). SERVPERF Analysis of Retail Banking Service Performance: A South African Study. *Proceedings – 2019 International Multidisciplinary Information Technology and Engineering Conference, IMITEC 2019*. <https://doi.org/10.1109/IMITEC45504.2019.9015891>
- Muñoz, G; Dalmau, S. (2008). Alimentación del recién nacido sano. Protocolos diagnósticos Terapéuticos de la Asociación Española de Pediatría. http://www.aeped.es/sites/default/files/documentos/5_2.pdf
- Nasir, M., & Adil, M. (2020). Exploring the applicability of SERVPERF model in Indian two-wheeler industry: A CFA approach. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 29(3), 329-354. <https://doi.org/10.1504/IJPM.2020.105989>
- Ogbo FA, Eastwood J, Page A, Arora A, McKenzie A, Jalaludin B, et al. (2017). Prevalence and determinants of cessation of exclusive breastfeeding in the early postnatal period in Sydney, Australia. *Int Breastfeed J* [Internet]: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5385049/>
- OMS (2017). Global strategy for infant and young child feeding. <http://www.who.int/nutrition/publications/infantfeeding/9241562218/en/>
- OMS (2019). *Increasing Commitment To Breastfeeding Through Funding and Improved Policies and Programmes*. 3, 1-4. https://www.mendeley.com/catalogue/6833f304-ec49_3127-bf10-5f8aa8a86bfb/
- OMS/Unicef. (2008). *Iniciativa Hospital Amigo del Niño: revisada, actualizada y ampliada para la atención*. Washington D.C.: Organización Panamericana de la Salud.
- Organización Mundial de la Salud (2015). “10 datos sobre lactancia materna”, boletín informativo.
- Organización Mundial de la Salud. (2013). *Protección de la lactancia materna en el Perú*, boletín informativo.

- Ramiro M.D., Ortiz H., Arana C, Esparza M.J., Cortés O, Terol M., Ordoñas M. (2018). Prevalencia de la lactancia materna y factores asociados con el inicio y la duración de la lactancia materna exclusiva en la Comunidad de Madrid entre los participantes en el estudio ELOIN. *An Pediat*; 89(1):32-34.
- Sánchez V. (2016). Calidad de 36urope36l y satisfacción del usuario, en 36urope36l del servicio de 36urope36lización de Obstetricia del Hospital Iquitos”Cesar Garayar Garcia”. Mayo y junio.
- SanMiguel, F. y Guerra, A. (2013). Modelo teórico con enfoque de enfermería cultural sobre lactancia materna en mujeres con diabetes. *Salus*. 17(1), 38 - 71.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-71382013000100007
- Saranya, S., & Chandrasekar, K. (2019). *Consumer perception about service quality dimensions using servperf analysis of co-operative banks*. 28(19), 976-988.
<https://www.mendeley.com/catalogue/549a7941-af84-3f2f-a10a-e2bc8795f361/>
- Skiff, K. (2019). *Improving breastfeeding in rural Tanzania using Bardach’s policy analysis methodology*. 80(6-B€), undefined-undefined.
<https://www.mendeley.com/catalogue/ac7b5a12-0352-34c1-ac0e-5d4a20b2954a/>
- Stark, G. E. (2017). Catholic social teaching and America’s suboptimal breastfeeding rate: Where faith and policy should meet to combat injustice. *Linacre Quarterly*, 84(4), 356-366.
<https://doi.org/10.1080/00243639.2017.1384268>
- UNICEF (2010). Breastfeeding Just 10 Steps! The Baby Friendly Way [Internet]. 1st ed. WABA.
http://www.unicef.org/media/files/WBW_2010_action_folder_eng.pdf
- UNICEF/ OPS (2011). La Lactancia materna y el Cumplimiento del Código Internacional de Comercialización de Sucedáneos de la Leche Materna en el Perú.

Unicef/WHO, undefined. (2017). *Tracking Progress for Breastfeeding Policies and Programmes*. 1-7. <https://www.mendeley.com/catalogue/6f843712-983b-3935-9af6-07c3c41271c0/>

Universidad César Vallejo (2020). *Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo*.

Vanderlinden, K., Buffel, V., Van de Putte, B., & Van de Velde, S. (2020). Motherhood in Europe: An examination of parental leave regulations and breastfeeding policy influences on breastfeeding initiation and duration. *Social Sciences*, 9(12), 1-22. <https://doi.org/10.3390/SOCSCI9120222>

Victora, C. G., Bahl, R., Barros, A. J. D., França, G. V. A., Horton, S., Krasevec, J., Murch, S., Sankar, M. J., Walker, N., Rollins, N. C., Allen, K., Dharmage, S., Lodge, C., Peres, K. G., Bhandari, N., Chowdhury, R., Sinha, B., Taneja, S., Giugliani, E., ... Richter, L. (2016). Breastfeeding in the 21st century: Epidemiology, mechanisms, and lifelong effect. *The Lancet*, 387(10017), 475-490. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(15\)01024-7](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(15)01024-7)

Anexos

ANEXO 01

CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS DE LACTANCIA MATERNA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN MADRE - NIÑO, SEGÚN PERCEPCIÓN DE USUARIAS, HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO, 2021

CUESTIONARIO QUE MIDE EL CUMPLIMIENTO DE LAS POLITICAS DE LACTANCIA MATERNA EN EL SERVICIO DE LA ATENCIÓN MADRE - NIÑO

AUTORA: SILVA SILVA J. (2021)

A continuación, se presentan una serie de ítems, por favor califique el cumplimiento la calidad de servicio percibida en el servicio de atención Madre- Niño, marcando con un aspa (X).

Las opciones de respuesta son las siguientes:

| | |
|----|----|
| SI | NO |
|----|----|

| CUMPLIMIENTO DE POLITICAS DE LACTANCIA MATERNA | | OPCIONES DE RESPUESTA | |
|--|--|-----------------------|----|
| D1: PROMOCIÓN | | SI | NO |
| 1 | Durante su atención, observó en los ambientes afiches o carteles referentes a lactancia materna | | |
| 2 | Durante su estancia hospitalaria y los cuidados recibidos el personal el personal demostró estar capacitado en Lactancia materna | | |
| 3 | Durante sus controles prenatales recibió consejería sobre la importancia y beneficios de la lactancia materna | | |
| 4 | Durante sus controles prenatales recibió consejería para una adecuada alimentación | | |
| 5 | Durante su atención recibió orientación sobre las técnicas de amamantamiento | | |
| 6 | Al nacimiento de su bebé pudo tenerlo sobre su pecho desnudo (piel a piel) al menos por 45 minutos | | |
| 7 | Durante su parto le permitieron el acompañamiento de alguno de sus familiares | | |
| 8 | Durante su atención recibió orientación sobre la técnica de extracción manual de leche materna | | |
| 9 | Le permitieron compartir junto a su bebé en el alojamiento conjunto hasta el momento de su alta médica | | |
| 10 | Durante su atención el personal le indicó que la lactancia debe ser a libre demanda y exclusiva hasta los 6 meses de edad | | |
| D2: PROTECCIÓN | | SI | NO |
| 11 | Durante sus controles prenatales le explicaron sobre los riesgos de brindar alimentación artificial a su recién nacido | | |
| 12 | Durante su atención recibió orientación sobre los peligros de la lactancia artificial | | |
| 13 | El personal le explicó en qué casos un recién nacido debe recibir alimentación artificial | | |

| | | | |
|------------------|--|-----------|-----------|
| 14 | El personal le explicó que la indicación de leche artificial solo puede darse bajo prescripción médica | | |
| 15 | Durante su atención pudo evidenció alguna propaganda relacionada a las fórmulas artificiales(*) | | |
| 16 | Durante su atención evidenció en algún momento el uso de tetinas o chupones(*) | | |
| 17 | Usó tetinas o chupones para su recién nacido(*) | | |
| 18 | Durante su atención evidenció el acceso de alguna fórmula láctea al servicio(*) | | |
| D3: APOYO | | SI | NO |
| 19 | Durante su atención el personal la ayudó a incrementar su confianza y seguridad al momento de la lactancia | | |
| 20 | Durante su atención el personal tuvo conocimiento sobre la importancia de la lactancia materna | | |
| 21 | En las primeras 6 horas después de su parto recibió la visita del personal para informarle sobre la lactancia materna | | |
| 22 | El personal estuvo atento a resolver sus dudas e inquietudes respecto a la lactancia materna | | |
| 23 | Al momento de su alta el personal le indicó que el establecimiento cuenta con una de seguimiento | | |
| 24 | Conoce si en el sector en donde vive existen grupo apoyo comunal que motiven a las madres a continuar con la lactancia materna | | |
| 25 | ¿Proporciona el hospital educación a los familiares claves para que puedan apoyar a la madre lactante en el hogar? | | |
| 26 | ¿Se apoya a las madres en establecer una técnica adecuada en lactancia materna exclusiva? | | |

Calificación final:

SI=1 NO=0

(*) Sólo en estos ítems la valoración será inversa: SI=0 NO=1

- Buen cumplimiento : 18 a 26 puntos
- Regular cumplimiento : 9 a 17 puntos
- Deficiente cumplimiento : 0 a 8 puntos

ANEXO 02

CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS DE LACTANCIA MATERNA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN MADRE - NIÑO, SEGÚN PERCEPCIÓN DE USUARIAS, HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO, 2021

CUESTIONARIO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN MADRE - NIÑO

AUTORA: SILVA SILVA J. (2021)

A continuación, se presentan una serie de ítems, por favor califique la calidad de servicio percibida en el servicio de atención Madre- Niño, marcando con un aspa (X).

Las opciones de respuesta son las siguientes:

| | |
|--------------|---|
| SIEMPRE | 5 |
| CASI SIEMPRE | 4 |
| A VECES | 3 |
| CASI NUNCA | 2 |
| NUNCA | 1 |

| CALIDAD DE SERVICIO | | OPCIONES DE RESPUESTA | | | | |
|-----------------------------------|---|-----------------------|---|---|---|---|
| D1: FIABILIDAD | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | La atención en el servicio de maternidad fue tal como lo promocionaron | | | | | |
| 2 | Cuando una paciente tuvo un problema en el servicio el personal de salud mostro interés para solucionarlo | | | | | |
| 3 | Todos los medicamentos se encontraron en farmacia y se administraron de forma oportuna | | | | | |
| 4 | El personal de salud mantuvo suficiente comunicación para explicarles sobre su parto y cuidados del recién nacido | | | | | |
| D2: CAPACIDAD DE RESPUESTA | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Durante la atención le brindaron un servicio rápido y oportuno | | | | | |
| 6 | El médico le comunica cuando concluirá la atención en el servicio de maternidad | | | | | |
| 7 | El personal acude de forma oportuna a su llamado ante algún evento o duda | | | | | |
| 8 | El tiempo para su trámite documentario de alta fue el adecuado | | | | | |
| D3: SEGURIDAD | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | El personal de salud del servicio que la atendió le inspiró confianza | | | | | |

| | | | | | | |
|-------------------------------|--|---|---|---|---|---|
| 10 | Considera que el medico tiene el conocimiento suficiente para contestar sus preguntas | | | | | |
| 11 | El personal que la atendió el servicio la trato con amabilidad, respeto y paciencia | | | | | |
| 12 | Durante su permanencia en el servicio respetaron su privacidad | | | | | |
| D4: EMPATIA | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | El personal de salud del servicio se preocupó por brindarle una atención individualizada | | | | | |
| 14 | El personal de salud mostro interés sobre su bienestar y el de su bebe | | | | | |
| 15 | El personal de salud se preocupa por explicar sobre los cuidados de su recién nacido | | | | | |
| 16 | El personal se preocupa por explicar sobre sus controles posteriores al alta y los signos de alarma que debe atender | | | | | |
| D5: ASPECTOS TANGIBLES | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | ¿Existen carteles, letreros y señalización adecuada para orientar a las pacientes? | | | | | |
| 18 | ¿Es confortable el ambiente de trabajo de parto? | | | | | |
| 19 | ¿Es confortable la sala de parto? | | | | | |
| 20 | ¿Es confortable el ambiente de puerperio? | | | | | |
| 21 | ¿Cree usted que se cuenta con equipamiento y materiales necesarios para su atención? | | | | | |
| 22 | ¿Los ambientes de atención de la madre y el niño se mantienen limpios y cómodos? | | | | | |
| 23 | ¿Los ambientes de atención al recién nacido se mantienen limpios y cómodos? | | | | | |

Calificación final:

- Deficiente calidad : 23 a 53 puntos
- Regular calidad : 54 a 84 puntos
- Buena calidad : 85 a 115 puntos

ANEXO 03

Cálculo de la muestra

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N-1) + Z^2 pq} \quad n = \frac{0.5^2 (0.5)(0.5) + 276}{0.5(276-1) + 1.96^2(0.5)(0.5)} \quad n = \frac{0.25 (0.25) + 276}{0.5(275) + 3.84 (0.25)}$$

$$n = 162$$

ANEXO 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Buen día estimada participante, con el debido respeto me presento a usted, M.C. Judith Silva Silva, estudiante de maestría en gestión de servicios de la salud de la Universidad Cesar Vallejo - Trujillo. El presente formulario forma parte del recojo de información para un estudio con fines académicos, en la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre “Cumplimiento de políticas de lactancia materna y calidad del servicio de atención madre - niño, según percepción de usuarias. Hospital Belén de Trujillo, 2021”.

Por lo tanto, el presente estudio tiene como objetivo evaluar si existe relación entre el cumplimiento de las políticas de salud y la calidad de servicio en la atención a la madre y el niño en el Hospital Belén de Trujillo, 2021. Para ello quisiera contar con su importante participación en este proceso que consiste en la aplicación de dos cuestionarios. De aceptar formar parte de la participación se informará todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a alguna pregunta, se le explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte:

M.C. Judith Silva Silva

Estudiante de Maestría en gestión de Servicios de la Salud.

Universidad César Vallejo - Sede Trujillo.

ANEXO 5

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CUMPLIMIENTO DE LAS POLITICAS DE LACTANCIA MATERNA EN EL SERVICIO DE LA ATENCIÓN MADRE – NIÑO

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|---|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | S | N | SI | NO | SI | NO | |
| | D1: PROMOCIÓN | | | | | | | |
| 1 | En los ambientes durante su atención observó afiches o carteles referentes a lactancia materna | X | | X | | X | | |
| 2 | Cree usted que el personal que la atendió tiene conocimiento sobre lactancia materna | X | | X | | X | | |
| 3 | Durante sus controles prenatales recibió consejería sobre la importancia y beneficios de la lactancia materna | X | | X | | X | | |
| 4 | Durante sus controles prenatales recibió consejería para una adecuada alimentación | X | | X | | X | | |
| 5 | Durante su atención recibió orientación sobre las técnicas de amamantamiento | X | | X | | X | | |
| 6 | Al nacimiento de su bebé pudo tenerlo sobre su pecho desnudo (piel a piel) al menos por 45 minutos | X | | X | | X | | |
| 7 | Durante su parto le permitieron el acompañamiento de alguno de sus familiares | X | | X | | X | | |
| 8 | Durante su atención recibió orientación sobre la técnica de extracción manual de leche materna | X | | X | | X | | |
| 9 | Le permitieron compartir junto a su bebé en el alojamiento conjunto hasta el momento de su alta médica | X | | X | | X | | |
| 10 | Durante su atención el personal le indicó que la lactancia debe ser a libre demanda y exclusiva hasta los 6 meses de edad | X | | X | | X | | |
| | D2: PROTECCIÓN | S | N | SI | NO | SI | NO | |
| 11 | Durante sus controles prenatales le explicaron sobre los riesgos de brindar alimentación artificial a su recién nacido | X | | X | | X | | |
| 12 | Durante su atención recibió orientación sobre los peligros de la lactancia artificial | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|--|---|---|----|----|----|----|--|
| 13 | El personal le explicó los únicos casos en los que un recién nacido debe recibir alimentación artificial | X | | X | | X | | |
| 14 | El personal le explicó que la indicación de leche artificial solo puede darse bajo prescripción médica | X | | X | | X | | |
| 15 | Durante su atención pudo evidenciar alguna propaganda relacionada a las fórmulas artificiales | X | | X | | X | | |
| 16 | Durante su atención pudo evidenciar en algún momento el uso de tetinas o chupones | X | | X | | X | | |
| 17 | Usó tetinas o chupones para su recién nacido | X | | X | | X | | |
| 18 | Durante su atención pudo evidenciar el acceso de alguna fórmula láctea al servicio | X | | X | | X | | |
| | D3: APOYO | S | N | SI | NO | SI | NO | |
| 19 | Durante su atención el personal la ayudó a incrementar su confianza y seguridad al momento de la lactancia | X | | X | | X | | |
| 20 | Durante su atención el personal tenía conocimiento sobre la importancia de la lactancia materna | X | | X | | X | | |
| 21 | En las primeras 6 horas después de su parto recibió la visita del personal para informarle sobre la lactancia materna | X | | X | | X | | |
| 22 | El personal estuvo atento a resolver sus dudas e inquietudes respecto a la lactancia materna | X | | X | | X | | |
| 23 | Al momento de su alta el personal le indicó que el establecimiento cuenta con una línea de seguimiento (Aló Lactancia) | X | | X | | X | | |
| 24 | Conoce si en el sector en donde vive existen grupo apoyo comunal que motiven a las madres a continuar con la lactancia materna | X | | X | | X | | |
| 25 | ¿Proporciona el hospital educación a los familiares claves para que puedan apoyar a la madre lactante en el hogar? | X | | X | | X | | |
| 26 | ¿Se apoya a las madres con sus niños que iniciaron amantar sin usar biberones? | X | | X | | X | | |

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN MADRE - NIÑO

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| | D1: FIABILIDAD | | | | | | | |
| 1 | La atención en el servicio de maternidad fue tal como lo promocionaron | X | | X | | X | | |
| 2 | Cuando una paciente tuvo un problema en el servicio el personal de salud mostro interés para solucionarlo | X | | X | | X | | |
| 3 | Todos los medicamentos se encontraron en farmacia y se administraron de forma oportuna | X | | X | | X | | |
| 4 | El personal de salud mantuvo suficiente comunicación para explicarles sobre su parto y cuidados del recién nacido | X | | X | | X | | |
| | D2: CAPACIDAD DE RESPUESTA | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| 5 | Durante la atención le brindaron un servicio rápido y oportuno | X | | X | | X | | |
| 6 | El médico le comunica cuando concluirá la atención en el servicio de maternidad | X | | X | | X | | |
| 7 | El personal acude de forma oportuna a su llamado ante algún evento o duda | X | | X | | X | | |
| 8 | El tiempo que se tomaron para su trámite documentario al momento de su alta fue el adecuado | X | | X | | X | | |
| | D3: SEGURIDAD | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| 9 | El personal de salud del servicio que la atendió le inspiró confianza | X | | X | | X | | |
| 10 | Considera que el medico tiene el conocimiento suficiente para contestar sus preguntas | X | | X | | X | | |
| 11 | El personal que la atendió el servicio la trato con amabilidad, respeto y paciencia | X | | X | | X | | |
| 12 | Durante su permanencia en el servicio respetaron su privacidad | X | | X | | X | | |
| | D4: EMPATIA | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |

| | | | | | | | | |
|----|--|----|----|----|----|----|----|--|
| 13 | El personal de salud del servicio se preocupó por brindarle una atención individualizada | X | | X | | X | | |
| 14 | El personal de salud mostro interés sobre su bienestar y el de su bebe | X | | X | | X | | |
| 15 | El personal de salud se preocupa por explicar sobre los cuidados de su recién nacido | X | | X | | X | | |
| 16 | El personal se preocupa por explicar sobre sus controles posteriores al alta y los signos de alarma que debe atender | X | | X | | X | | |
| | D5: ASPECTOS TANGIBLES | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| 17 | ¿Existen carteles, letreros y señalización adecuada para orientar a las pacientes? | X | | X | | X | | |
| 18 | ¿Son confortables los ambiente de trabajo de parto, parto y puerperio? | X | | X | | X | | |
| 19 | ¿Existe el equipamiento disponible y los materiales necesarios para su atención? | X | | X | | X | | |
| 20 | ¿Los ambientes de atención de la madre y el niño se mantienen limpios y cómodos? | X | | X | | X | | |

Observaciones: Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Saira Salcedo Sandoval **DNI:18032897**

Código ORCID: 0000-0002-0989-0930

Especialidad del validador: Enfermera con especialidad Materno Infantil – Neonatología

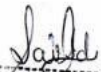
Trujillo, 22 de octubre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Ms. Saira Salcedo Sandoval
ECP. NEONATOLOGÍA
CEP. 20954 REE. 5237

Firma del Experto Informante.

**CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CUMPLIMIENTO DE LAS POLITICAS DE LACTANCIA MATERNA
EN EL SERVICIO DE LA ATENCIÓN MADRE – NIÑO**

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| | D1: PROMOCIÓN | | | | | | | |
| 1 | En los ambientes durante su atención observó afiches o carteles referentes a lactancia materna | X | | X | | X | | |
| 2 | Cree usted que el personal que la atendió tiene conocimiento sobre lactancia materna | X | | X | | X | | |
| 3 | Durante sus controles prenatales recibió consejería sobre la importancia y beneficios de la lactancia materna | X | | X | | X | | |
| 4 | Durante sus controles prenatales recibió consejería para una adecuada alimentación | X | | X | | X | | |
| 5 | Durante su atención recibió orientación sobre las técnicas de amamantamiento | X | | X | | X | | |
| 6 | Al nacimiento de su bebé pudo tenerlo sobre su pecho desnudo (piel a piel) al menos por 45 minutos | X | | X | | X | | |
| 7 | Durante su parto le permitieron el acompañamiento de alguno de sus familiares | X | | X | | X | | |
| 8 | Durante su atención recibió orientación sobre la técnica de extracción manual de leche materna | X | | X | | X | | |
| 9 | Le permitieron compartir junto a su bebé en el alojamiento conjunto hasta el momento de su alta médica | X | | X | | X | | |
| 10 | Durante su atención el personal le indicó que la lactancia debe ser a libre demanda y exclusiva hasta los 6 meses de edad | X | | X | | X | | |
| | D2: PROTECCIÓN | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| 11 | Durante sus controles prenatales le explicaron sobre los riesgos de brindar alimentación artificial a su recién nacido | X | | X | | X | | |
| 12 | Durante su atención recibió orientación sobre los peligros de la lactancia artificial | X | | X | | X | | |
| 13 | El personal le explicó los únicos casos en los que un recién nacido debe recibir alimentación artificial | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|--|----|----|----|----|----|----|--|
| 14 | El personal le explicó que la indicación de leche artificial solo puede darse bajo prescripción médica | X | | X | | X | | |
| 15 | Durante su atención pudo evidenciar alguna propaganda relacionada a las fórmulas artificiales | X | | X | | X | | |
| 16 | Durante su atención pudo evidenciar en algún momento el uso de tetinas o chupones | X | | X | | X | | |
| 17 | Usó tetinas o chupones para su recién nacido | X | | X | | X | | |
| 18 | Durante su atención pudo evidenciar el acceso de alguna fórmula láctea al servicio | X | | X | | X | | |
| | D3: APOYO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| 19 | Durante su atención el personal la ayudó a incrementar su confianza y seguridad al momento de la lactancia | X | | X | | X | | |
| 20 | Durante su atención el personal tenía conocimiento sobre la importancia de la lactancia materna | X | | X | | X | | |
| 21 | En las primeras 6 horas después de su parto recibió la visita del personal para informarle sobre la lactancia materna | X | | X | | X | | |
| 22 | El personal estuvo atento a resolver sus dudas e inquietudes respecto a la lactancia materna | X | | X | | X | | |
| 23 | Al momento de su alta el personal le indicó que el establecimiento cuenta con una línea de seguimiento (Aló Lactancia) | X | | X | | X | | |
| 24 | Conoce si en el sector en donde vive existen grupo apoyo comunal que motiven a las madres a continuar con la lactancia materna | X | | X | | X | | |
| 25 | ¿Proporciona el hospital educación a los familiares claves para que puedan apoyar a la madre lactante en el hogar? | X | | X | | X | | |
| 26 | ¿Se apoya a las madres con sus niños que iniciaron amantar sin usar biberones? | X | | X | | X | | |

Observaciones: Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Tapia Zerpa Jorge Luis

DNI: 18089952

Código ORCID: 0000-0002-3585-6525

Especialidad del validador: **Pediatra Neonatólogo**

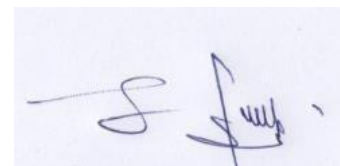
Trujillo, 19 de octubre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

A photograph of a handwritten signature in blue ink on a light-colored background. The signature is stylized and appears to be 'J. Tapia Zerpa'.

Firma del Experto Informante.

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN MADRE - NIÑO

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| | D1: FIABILIDAD | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| 1 | La atención en el servicio de maternidad fue tal como lo promocionaron | X | | X | | X | | |
| 2 | Cuando una paciente tuvo un problema en el servicio el personal de salud mostro interés para solucionarlo | X | | X | | X | | |
| 3 | Todos los medicamentos se encontraron en farmacia y se administraron de forma oportuna | X | | X | | X | | |
| 4 | El personal de salud mantuvo suficiente comunicación para explicarles sobre su parto y cuidados del recién nacido | X | | X | | X | | |
| | D2: CAPACIDAD DE RESPUESTA | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| 5 | Durante la atención le brindaron un servicio rápido y oportuno | X | | X | | X | | |
| 6 | El médico le comunica cuando concluirá la atención en el servicio de maternidad | X | | X | | X | | |
| 7 | El personal acude de forma oportuna a su llamado ante algún evento o duda | X | | X | | X | | |
| 8 | El tiempo que se tomaron para su trámite documentario al momento de su alta fue el adecuado | X | | X | | X | | |
| | D3: SEGURIDAD | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| 9 | El personal de salud del servicio que la atendió le inspiró confianza | X | | X | | X | | |
| 10 | Considera que el medico tiene el conocimiento suficiente para contestar sus preguntas | X | | X | | X | | |
| 11 | El personal que la atendió el servicio la trato con amabilidad, respeto y paciencia | X | | X | | X | | |
| 12 | Durante su permanencia en el servicio respetaron su privacidad | X | | X | | X | | |

| D4: EMPATIA | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
|-------------------------------|--|----|----|----|----|----|----|--|
| 13 | El personal de salud del servicio se preocupó por brindarle una atención individualizada | X | | X | | X | | |
| 14 | El personal de salud mostro interés sobre su bienestar y el de su bebe | X | | X | | X | | |
| 15 | El personal de salud se preocupa por explicar sobre los cuidados de su recién nacido | X | | X | | X | | |
| 16 | El personal se preocupa por explicar sobre sus controles posteriores al alta y los signos de alarma que debe atender | X | | X | | X | | |
| D5: ASPECTOS TANGIBLES | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| 17 | ¿Existen carteles, letreros y señalización adecuada para orientar a las pacientes? | X | | X | | X | | |
| 18 | ¿Son confortables los ambiente de trabajo de parto, parto y puerperio? | X | | X | | X | | |
| 19 | ¿Existe el equipamiento disponible y los materiales necesarios para su atención? | X | | X | | X | | |
| 20 | ¿Los ambientes de atención de la madre y el niño se mantienen limpios y cómodos? | X | | X | | X | | |

Observaciones: Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Tapia Zerpa Jorge Luis

DNI: 18089952

Código ORCID: 0000-0002-3585-6525

Especialidad del validador: Pediatra Neonatólogo

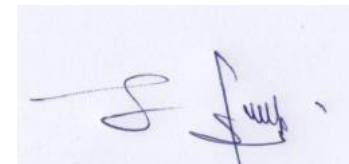
Trujillo, 19 de octubre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Firma del Experto Informante.

**CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CUMPLIMIENTO DE LAS POLITICAS DE LACTANCIA MATERNA
EN EL SERVICIO DE LA ATENCIÓN MADRE – NIÑO**

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relev | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------|-----------------------|----|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | |
| | D1: PROMOCIÓN | | | | | | |
| 1 | En los ambientes durante su atención observó afiches o carteles referentes a lactancia materna | X | | X | | X | |
| 2 | Cree usted que el personal que la atendió tiene conocimiento sobre lactancia materna | X | | X | | X | |
| 3 | Durante sus controles prenatales recibió consejería sobre la importancia y beneficios de la lactancia materna | X | | X | | X | |
| 4 | Durante sus controles prenatales recibió consejería para una adecuada alimentación | X | | X | | X | |
| 5 | Durante su atención recibió orientación sobre las técnicas de amamantamiento | X | | X | | X | |
| 6 | Al nacimiento de su bebé pudo tenerlo sobre su pecho desnudo (piel a piel) al menos por 45 minutos | X | | X | | X | |
| 7 | Durante su parto le permitieron el acompañamiento de alguno de sus familiares | X | | X | | X | |
| 8 | Durante su atención recibió orientación sobre la técnica de extracción manual de leche materna | X | | X | | X | |
| 9 | Le permitieron compartir junto a su bebé en el alojamiento conjunto hasta el momento de su alta médica | X | | X | | X | |
| 10 | Durante su atención el personal le indicó que la lactancia debe ser a libre demanda y exclusiva hasta los 6 meses de edad | X | | X | | X | |
| | D2: PROTECCIÓN | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| 11 | Durante sus controles prenatales le explicaron sobre los riesgos de brindar alimentación artificial a su recién nacido | X | | X | | X | |
| 12 | Durante su atención recibió orientación sobre los peligros de la lactancia artificial | X | | X | | X | |
| 13 | El personal le explicó los únicos casos en los que un recién nacido debe recibir alimentación artificial | X | | X | | X | |

| | | | | | | | | |
|----|--|----|----|----|----|----|----|--|
| 14 | El personal le explicó que la indicación de leche artificial solo puede darse bajo prescripción médica | X | | X | | X | | |
| 15 | Durante su atención pudo evidenciar alguna propaganda relacionada a las fórmulas artificiales | X | | X | | X | | |
| 16 | Durante su atención pudo evidenciar en algún momento el uso de tetinas o chupones | X | | X | | X | | |
| 17 | Usó tetinas o chupones para su recién nacido | X | | X | | X | | |
| 18 | Durante su atención pudo evidenciar el acceso de alguna fórmula láctea al servicio | X | | X | | X | | |
| | D3: APOYO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| 19 | Durante su atención el personal la ayudó a incrementar su confianza y seguridad al momento de la lactancia | X | | X | | X | | |
| 20 | Durante su atención el personal tenía conocimiento sobre la importancia de la lactancia materna | X | | X | | X | | |
| 21 | En las primeras 6 horas después de su parto recibió la visita del personal para informarle sobre la lactancia materna | X | | X | | X | | |
| 22 | El personal estuvo atento a resolver sus dudas e inquietudes respecto a la lactancia materna | X | | X | | X | | |
| 23 | Al momento de su alta el personal le indicó que el establecimiento cuenta con una línea de seguimiento (Aló Lactancia) | X | | X | | X | | |
| 24 | Conoce si en el sector en donde vive existen grupo apoyo comunal que motiven a las madres a continuar con la lactancia materna | X | | X | | X | | |
| 25 | ¿Proporciona el hospital educación a los familiares claves para que puedan apoyar a la madre lactante en el hogar? | X | | X | | X | | |
| 26 | ¿Se apoya a las madres con sus niños que iniciaron amantar sin usar biberones? | X | | X | | X | | |

Observaciones: Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Martina Rosaria Huamán Rodríguez

DNI: 18151100

Código ORCID: 0000-0003-0073-0014

Especialidad del validador: Neonatóloga

Trujillo 27 de octubre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Firma del Experto Informante.

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN MADRE - NIÑO

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| | D1: FIABILIDAD | | | | | | | |
| 1 | La atención en el servicio de maternidad fue tal como lo promocionaron | X | | X | | X | | |
| 2 | Cuando una paciente tuvo un problema en el servicio el personal de salud mostro interés para solucionarlo | X | | X | | X | | |
| 3 | Todos los medicamentos se encontraron en farmacia y se administraron de forma oportuna | X | | X | | X | | |
| 4 | El personal de salud mantuvo suficiente comunicación para explicarles sobre su parto y cuidados del recién nacido | X | | X | | X | | |
| | D2: CAPACIDAD DE RESPUESTA | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| 5 | Durante la atención le brindaron un servicio rápido y oportuno | X | | X | | X | | |
| 6 | El médico le comunica cuando concluirá la atención en el servicio de maternidad | X | | X | | X | | |
| 7 | El personal acude de forma oportuna a su llamado ante algún evento o duda | X | | X | | X | | |
| 8 | El tiempo que se tomaron para su trámite documentario al momento de su alta fue el adecuado | X | | X | | X | | |
| | D3: SEGURIDAD | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| 9 | El personal de salud del servicio que la atendió le inspiró confianza | X | | X | | X | | |
| 10 | Considera que el medico tiene el conocimiento suficiente para contestar sus preguntas | X | | X | | X | | |
| 11 | El personal que la atendió el servicio la trato con amabilidad, respeto y paciencia | X | | X | | X | | |
| 12 | Durante su permanencia en el servicio respetaron su privacidad | X | | X | | X | | |
| | D4: EMPATIA | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |

| | | | | | | | | |
|----|--|----|----|----|----|----|----|--|
| 13 | El personal de salud del servicio se preocupó por brindarle una atención individualizada | X | | X | | X | | |
| 14 | El personal de salud mostro interés sobre su bienestar y el de su bebe | X | | X | | X | | |
| 15 | El personal de salud se preocupa por explicar sobre los cuidados de su recién nacido | X | | X | | X | | |
| 16 | El personal se preocupa por explicar sobre sus controles posteriores al alta y los signos de alarma que debe atender | X | | X | | X | | |
| | D5: ASPECTOS TANGIBLES | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| 17 | ¿Existen carteles, letreros y señalización adecuada para orientar a las pacientes? | X | | X | | X | | |
| 18 | ¿Son confortables los ambiente de trabajo de parto, parto y puerperio? | X | | X | | X | | |
| 19 | ¿Existe el equipamiento disponible y los materiales necesarios para su atención? | X | | X | | X | | |
| 20 | ¿Los ambientes de atención de la madre y el niño se mantienen limpios y cómodos? | X | | X | | X | | |

Observaciones: Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Martina Rosaria Huamán Rodríguez

DNI: 18151100

Código ORCID: 0000-0003-0073-0014

Especialidad del validador: Neonatóloga

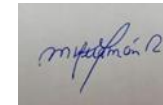
Trujillo 27 de octubre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Firma del Experto Informante.

ANEXO 06

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES/ COMPONENTES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN |
|---|---|--|-----------------------------|--|-----------------------|
| V1: Cumplimiento de políticas de lactancia materna. | El concepto de cumplimiento significa ajustarse a una norma, como una especificación, política, norma o ley, el cual se efectúa en el marco de sus políticas sectoriales, promueve, protege y apoya a la lactancia materna, considerada como la primera y mejor práctica de alimentación y a la leche materna como la principal fuente de alimentación de las niñas y los niños hasta los veinticuatro meses de vida (MINSA, 2017). | La variable será medida con un cuestionario sobre el cumplimiento de políticas de lactancia materna, aplicado a las usuarias del hospital Belén de Trujillo. | 1. Promoción. | De la difusión de la política. De la capacitación al personal. De la información a las gestantes. De la educación a las madres Del fomento de la lactancia | Ordinal |
| | | | 2. Protección. | Del contacto piel a piel y lactancia materna en la primera hora de vida Del alojamiento de la madre y su recién nacido De la prohibición de biberones, tetinas y chupones. | |
| | | | 3. Apoyo. | Del apoyo a la lactancia materna De formación de grupos de apoyo | |
| V2: Calidad de servicio. | La calidad de servicio de atención como el entendimiento que realiza un | La variable será medida con un cuestionario sobre la calidad de servicio basada en el modelo | 1. Fiabilidad | Trabajo en equipo Atención oportuna | Ordinal |

| | | | | | |
|--|--|--|----------------------------------|--|--|
| | <p>usuario acerca de la cualidad de magnificencia general que tiene un producto, por lo que deja en claro que la calidad se basa en la percepción del usuario (Cronin y Taylor, 1994).</p> | <p>SERVPERF, aplicado a las usuarias del hospital Belén de Trujillo.</p> | | <p>Educado, respetuoso</p> | |
| | | | <p>2. Capacidad de respuesta</p> | <p>Charla educativa Cordial Falta del personal Procedimientos inmediatos</p> | |
| | | | <p>3. Seguridad</p> | <p>Información oportuna Aprendizaje Confianza Problema resuelto</p> | |
| | | | <p>4. Empatía</p> | <p>Relaciones interpersonales Apoyo emocional Amabilidad</p> | |
| | | | <p>5. Elementos tangibles.</p> | <p>Infraestructura e iluminación correcta. Limpieza y orden en el servicio. Equipos modernos y materiales necesarios</p> | |

ANEXO 07

BAREMOS VARIABLE N°01

| ESCALA | VARIABLE 1 | DIMENSIONES | | |
|------------|--|-------------|------------|-------|
| | Cumplimiento de políticas de lactancia materna | Promoción | Protección | Apoyo |
| Bueno | 18--26 | 7--10 | 6--8 | 6--8 |
| Regular | 9--17 | 4--6 | 3--5 | 3--5 |
| Deficiente | 0-8 | 0--3 | 0--2 | 0--2 |

BAREMOS VARIABLE N°02

| ESCALA | VARIABLE 2 | DIMENSIONES | | | | |
|------------|---------------------|-------------|------------------------|-----------|---------|--------------------|
| | Calidad de servicio | Fiabilidad | Capacidad de respuesta | Seguridad | Empatía | Aspectos tangibles |
| Bueno | 85-115 | 16--20 | 16--20 | 16--20 | 16--20 | 27--35 |
| Regular | 54-84 | 10--15 | 10--15 | 10--15 | 10--15 | 17--26 |
| Deficiente | 23-53 | 4--9 | 4--9 | 4--9 | 4--9 | 7--16 |

ANEXO 08

CONFIABILIDAD

Confiabilidad de instrumento 1.

| Variable | <i>fm</i> | KR20 - Horst IC 95% | | N° de ítems |
|---|-----------|------------------------|-----|----------------|
| | | Li | Ls | |
| <hr/> | | | | |
| Cuestionario sobre el | | | | |
| cumplimiento de políticas de lactancia materna | ,86 | ,84 | ,88 | 26 |

Confiabilidad de instrumento 2.

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|-------------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,908 | 23 |

ANEXO 09

BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO

Variables N° 01

| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 | P26 | D1 | D2 | D3 | V1 | CATG V1 | CATG D1V1 | CATG D2V1 | CATG D3V1 | | |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|------|---------|-----------|-----------|-----------|-------|-------|
| 1 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | .00 | 1.00 | .00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | .00 | .00 | 1.00 | 7.00 | 8.00 | 5.00 | 20.00 | Bu... | Bu... | Bu... | Re... | |
| 2 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | 1.00 | 1.00 | .00 | 9.00 | 7.00 | 6.00 | 22.00 | Bu... | Bu... | Bu... | Bu... | |
| 3 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | 1.00 | 9.00 | 7.00 | 7.00 | 23.00 | Bu... | Bu... | Bu... | Bu... | |
| 4 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | .00 | 1.00 | 9.00 | 7.00 | 5.00 | 22.00 | Bu... | Bu... | Bu... | Bu... | |
| 5 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | .00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | .00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 9.00 | 4.00 | 8.00 | 21.00 | Bu... | Bu... | Re... | Bu... | |
| 6 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | .00 | 1.00 | .00 | 1.00 | .00 | .00 | .00 | .00 | 1.00 | 1.00 | .00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | .00 | .00 | .00 | 1.00 | 7.00 | 3.00 | 3.00 | 13.00 | Re... | Bu... | Re... | Re... | |
| 7 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | 1.00 | 1.00 | 9.00 | 7.00 | 7.00 | 23.00 | Bu... | Bu... | Bu... | Bu... | |
| 8 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | 1.00 | 1.00 | .00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | 9.00 | 6.00 | 6.00 | 21.00 | Bu... | Bu... | Bu... | Bu... | |
| 9 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | .00 | 1.00 | 9.00 | 7.00 | 5.00 | 21.00 | Bu... | Bu... | Bu... | Re... | |
| 10 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | .00 | 1.00 | 1.00 | .00 | .00 | .00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 8.00 | 5.00 | 8.00 | 21.00 | Bu... | Bu... | Re... | Bu... | |
| 11 | 1.00 | 1.00 | .00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | .00 | 1.00 | .00 | .00 | .00 | .00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | .00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 6.00 | 5.00 | 6.00 | 17.00 | Re... | Re... | Re... | Bu... | |
| 12 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | 1.00 | .00 | .00 | .00 | .00 | .00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 6.00 | 5.00 | 6.00 | 17.00 | Re... | Re... | Re... | Bu... | |
| 13 | 1.00 | 1.00 | .00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 9.00 | 7.00 | 8.00 | 24.00 | Bu... | Bu... | Bu... | Bu... | |
| 14 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | 1.00 | 1.00 | .00 | 1.00 | 1.00 | .00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | .00 | 1.00 | 7.00 | 7.00 | 6.00 | 20.00 | Bu... | Bu... | Bu... | Bu... | |
| 15 | 1.00 | 1.00 | .00 | .00 | 1.00 | 1.00 | .00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | .00 | .00 | 1.00 | 7.00 | 7.00 | 5.00 | 19.00 | Bu... | Bu... | Bu... | Re... | |
| 16 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | .00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | .00 | 1.00 | 8.00 | 7.00 | 5.00 | 20.00 | Bu... | Bu... | Bu... | Re... | |
| 17 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 10.00 | 6.00 | 6.00 | 21.00 | Bu... | Bu... | Bu... | Bu... |
| 18 | 1.00 | 1.00 | .00 | .00 | .00 | 1.00 | .00 | .00 | 1.00 | 1.00 | .00 | .00 | .00 | .00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 5.00 | 3.00 | 6.00 | 14.00 | Re... | Re... | Re... | Bu... | |
| 19 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | 1.00 | 1.00 | 10.00 | 6.00 | 7.00 | 23.00 | Bu... | Bu... | Bu... | Bu... | |
| 20 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | .00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | .00 | .00 | 1.00 | 8.00 | 8.00 | 6.00 | 22.00 | Bu... | Bu... | Bu... | Bu... | |

Variable N° 02

| | i1 | i2 | i3 | i4 | i5 | i6 | i7 | i8 | i9 | i10 | i11 | i12 | i13 | i14 | i15 | i16 | i17 | i18 | i19 | i20 | i21 | i22 | i23 | D1V2 | D2V2 | D3V2 | D4V2 | D5V2 | V2 | CATG V2 | CATG D1V2 | CATG D2V2 | CATG D3V2 | CATG D4V2 | CATG D5V2 | | | |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------|-------|-------|
| 1 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 17.00 | 19.00 | 17.00 | 20.00 | 30.00 | 73.00 | Re... | Bu... | Bu... | Bu... | Bu... | Bu... | | |
| 2 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 18.00 | 20.00 | 20.00 | 20.00 | 33.00 | 78.00 | Re... | Bu... | Bu... | Bu... | Bu... | Bu... | | |
| 3 | 3.00 | 5.00 | 3.00 | 5.00 | 2.00 | 5.00 | 5.00 | 3.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 2.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 16.00 | 15.00 | 20.00 | 17.00 | 35.00 | 68.00 | Re... | Bu... | Re... | Bu... | Bu... | Bu... | |
| 4 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 4.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 3.00 | 4.00 | 11.00 | 12.00 | 13.00 | 16.00 | 27.00 | 52.00 | Def... | Re... | Re... | Re... | Bu... | Bu... |
| 5 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 3.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 18.00 | 20.00 | 16.00 | 17.00 | 28.00 | 71.00 | Re... | Bu... | Bu... | Bu... | Bu... | Bu... | | |
| 6 | 5.00 | 3.00 | 3.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 2.00 | 5.00 | 3.00 | 3.00 | 5.00 | 5.00 | 1.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 1.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 16.00 | 15.00 | 16.00 | 16.00 | 31.00 | 63.00 | Re... | Bu... | Re... | Bu... | Bu... | Bu... | |
| 7 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 19.00 | 20.00 | 20.00 | 20.00 | 35.00 | 79.00 | Re... | Bu... | Bu... | Bu... | Bu... | Bu... | |
| 8 | 4.00 | 3.00 | 4.00 | 5.00 | 3.00 | 3.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 3.00 | 5.00 | 3.00 | 4.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 3.00 | 3.00 | 16.00 | 15.00 | 16.00 | 13.00 | 30.00 | 60.00 | Re... | Bu... | Re... | Bu... | Re... | Bu... | |
| 9 | 5.00 | 5.00 | 3.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 18.00 | 20.00 | 20.00 | 20.00 | 33.00 | 78.00 | Re... | Bu... | Bu... | Bu... | Bu... | Bu... | | |
| 10 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 3.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 17.00 | 17.00 | 19.00 | 18.00 | 34.00 | 71.00 | Re... | Bu... | Bu... | Bu... | Bu... | Bu... | |
| 11 | 4.00 | 5.00 | 3.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 17.00 | 19.00 | 18.00 | 20.00 | 35.00 | 74.00 | Re... | Bu... | Bu... | Bu... | Bu... | Bu... | |
| 12 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 1.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 15.00 | 20.00 | 20.00 | 20.00 | 35.00 | 75.00 | Re... | Re... | Bu... | Bu... | Bu... | Bu... | |
| 13 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 16.00 | 12.00 | 20.00 | 20.00 | 21.00 | 68.00 | Re... | Bu... | Re... | Bu... | Bu... | Re... | |
| 14 | 5.00 | 4.00 | 3.00 | 5.00 | 5.00 | 3.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 17.00 | 18.00 | 19.00 | 19.00 | 34.00 | 73.00 | Re... | Bu... | Bu... | Bu... | Bu... | Bu... | |
| 15 | 5.00 | 4.00 | 3.00 | 3.00 | 4.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 3.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 15.00 | 13.00 | 17.00 | 20.00 | 28.00 | 65.00 | Re... | Re... | Re... | Bu... | Bu... | Bu... | |
| 16 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 20.00 | 20.00 | 20.00 | 20.00 | 35.00 | 80.00 | Re... | Bu... | Bu... | Bu... | Bu... | Bu... | |
| 17 | 4.00 | 1.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 3.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Anexo 10

Prueba de normalidad

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

| | | D1 | D2 | D3 | V1 | V2 |
|------------------------------------|---------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| N | | 162 | 162 | 162 | 162 | 162 |
| Parámetros normales ^{a,b} | Media | 7.2407 | 5.4938 | 5.5185 | 59.1358 | 59.1358 |
| | Desviación estándar | 2.03022 | 1.70220 | 1.89875 | 15.35724 | 15.35724 |
| Máximas diferencias extremas | Absoluta | .183 | .148 | .137 | .100 | .100 |
| | Positivo | .101 | .131 | .096 | .081 | .081 |
| | Negativo | -.183 | -.148 | -.137 | -.100 | -.100 |
| Estadístico de prueba | | .183 | .148 | .137 | .112 | .100 |
| Sig. asintótica (bilateral) | | ,000 ^c | ,000 ^c | ,000 ^c | ,000 ^c | ,000 ^c |

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Anexo 11

Base de datos de la muestra total

| D1 | D2 | D3 | V1 | CAT GV1 | CATG D1V1 | CATG D2V1 | CATG D3V1 | D1 V2 | D2 V2 | D3 V2 | D4 V2 | D5 V2 | V2 | CAT GV2 | CATG D1V2 | CATG D2V2 | CATG D3V2 | CATG D4V2 | CATG D5V2 |
|-----|----|----|-----|------------|--------------|--------------|--------------|----------|----------|----------|----------|----------|------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 7.0 | 8. | 5. | 20. | | | | | 17. | 19. | 17. | 20. | 30. | 73.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 9.0 | 7. | 6. | 22. | | | | | 18. | 20. | 20. | 20. | 33. | 78.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 9.0 | 7. | 7. | 23. | | | | | 16. | 15. | 20. | 17. | 35. | 68.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 9.0 | 7. | 6. | 22. | | | | | 11. | 12. | 13. | 16. | 27. | 52.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 |
| 9.0 | 4. | 8. | 21. | | | | | 18. | 20. | 16. | 17. | 28. | 71.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 7.0 | 3. | 3. | 13. | | | | | 16. | 15. | 16. | 16. | 31. | 63.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 9.0 | 7. | 7. | 23. | | | | | 19. | 20. | 20. | 20. | 35. | 79.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 9.0 | 6. | 6. | 21. | | | | | 16. | 15. | 16. | 13. | 30. | 60.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 |
| 9.0 | 7. | 5. | 21. | | | | | 18. | 20. | 20. | 20. | 33. | 78.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 8.0 | 5. | 8. | 21. | | | | | 17. | 17. | 19. | 18. | 34. | 71.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 6.0 | 5. | 6. | 17. | | | | | 17. | 19. | 18. | 20. | 35. | 74.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 6.0 | 5. | 6. | 17. | | | | | 15. | 20. | 20. | 20. | 35. | 75.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 9.0 | 7. | 8. | 24. | | | | | 16. | 12. | 20. | 20. | 21. | 68.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 |
| 7.0 | 7. | 6. | 20. | | | | | 17. | 18. | 19. | 19. | 34. | 73.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 7.0 | 7. | 5. | 19. | | | | | 15. | 13. | 17. | 20. | 28. | 65.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 8.0 | 7. | 5. | 20. | | | | | 20. | 20. | 20. | 20. | 35. | 80.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 10. | 6. | 8. | 24. | | | | | 14. | 18. | 19. | 20. | 35. | 71.0 | | | | | | |
| 00 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 5.0 | 3. | 6. | 14. | | | | | 18. | 20. | 20. | 20. | 35. | 78.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 10. | 6. | 7. | 23. | | | | | 15. | 20. | 17. | 16. | 32. | 68.0 | | | | | | |
| 00 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 8.0 | 8. | 6. | 22. | | | | | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 7.0 | 23.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 |
| 7.0 | 4. | 4. | 15. | | | | | 17. | 19. | 18. | 20. | 35. | 74.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 8.0 | 4. | 5. | 17. | | | | | 16. | 13. | 16. | 13. | 32. | 58.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 |
| 8.0 | 8. | 6. | 22. | | | | | 20. | 20. | 20. | 20. | 35. | 80.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 7.0 | 4. | 7. | 18. | | | | | 17. | 16. | 20. | 20. | 35. | 73.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 5.0 | 8. | 5. | 18. | | | | | 19. | 16. | 20. | 20. | 35. | 75.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 7.0 | 7. | 4. | 18. | | | | | 16. | 16. | 19. | 20. | 35. | 71.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 6.0 | 4. | 5. | 15. | | | | | 18. | 16. | 20. | 20. | 35. | 74.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 10. | 8. | 7. | 25. | | | | | 17. | 17. | 19. | 20. | 31. | 73.0 | | | | | | |
| 00 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 4.0 | 4. | 6. | 14. | | | | | 19. | 20. | 20. | 20. | 35. | 79.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 3.0 | 6. | 4. | 13. | | | | | 12. | 14. | 12. | 12. | 21. | 50.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 1.00 | 3.00 | 2.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 |
| 9.0 | 6. | 8. | 23. | | | | | 12. | 12. | 16. | 8.0 | 31. | 48.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 00 | 0 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 1.00 | 3.00 |
| 9.0 | 7. | 7. | 23. | | | | | 15. | 13. | 16. | 16. | 27. | 60.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 9.0 | 8. | 6. | 23. | | | | | 16. | 12. | 10. | 15. | 30. | 53.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 1.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 |
| 9.0 | 7. | 7. | 23. | | | | | 20. | 20. | 20. | 20. | 35. | 80.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 8.0 | 5. | 6. | 19. | | | | | 16. | 15. | 14. | 16. | 25. | 61.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 |
| 9.0 | 5. | 4. | 18. | | | | | 11. | 10. | 12. | 16. | 29. | 49.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 |
| 10. | 6. | 8. | 24. | | | | | 20. | 20. | 20. | 20. | 35. | 80.0 | | | | | | |
| 00 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 7.0 | 7. | 6. | 20. | | | | | 16. | 20. | 20. | 20. | 35. | 76.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|----|----|-----|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|
| 8.0 | 4. | 4. | 16. | | | | | 8.0 | 10. | 5.0 | 4.0 | 11. | 27.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 0 | 00 | 0 | 0 | 00 | 0 | 1.00 | 1.00 | 2.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 |
| 9.0 | 7. | 8. | 24. | | | | | 16. | 17. | 17. | 16. | 30. | 66.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 8.0 | 8. | 8. | 24. | | | | | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 7.0 | 23.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 |
| 8.0 | 4. | 6. | 18. | | | | | 10. | 10. | 13. | 15. | 27. | 48.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 |
| 10. | 6. | 8. | 24. | | | | | 20. | 20. | 20. | 20. | 35. | 80.0 | | | | | | |
| 00 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 7.0 | 5. | 7. | 19. | | | | | 16. | 18. | 19. | 20. | 31. | 73.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 8.0 | 1. | 6. | 15. | | | | | 17. | 19. | 20. | 20. | 27. | 76.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 3.00 | 1.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 9.0 | 8. | 8. | 25. | | | | | 14. | 10. | 11. | 8.0 | 17. | 43.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 00 | 0 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 |
| 8.0 | 4. | 6. | 18. | | | | | 18. | 19. | 20. | 19. | 35. | 76.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 8.0 | 8. | 6. | 22. | | | | | 17. | 16. | 16. | 18. | 32. | 67.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 5.0 | 4. | 1. | 10. | | | | | 19. | 20. | 20. | 17. | 34. | 76.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 8.0 | 4. | 4. | 16. | | | | | 16. | 19. | 19. | 20. | 31. | 74.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 7.0 | 6. | 6. | 19. | | | | | 6.0 | 9.0 | 5.0 | 5.0 | 25. | 25.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 00 | 0 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 2.00 |
| 5.0 | 6. | 6. | 17. | | | | | 14. | 15. | 10. | 9.0 | 28. | 48.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 00 | 0 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 3.00 |
| 8.0 | 6. | 4. | 18. | | | | | 13. | 12. | 14. | 17. | 33. | 56.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 |
| 9.0 | 6. | 7. | 22. | | | | | 10. | 16. | 20. | 20. | 35. | 66.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 9.0 | 7. | 8. | 24. | | | | | 19. | 20. | 20. | 20. | 35. | 79.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 10. | 6. | 8. | 24. | | | | | 17. | 17. | 18. | 18. | 34. | 70.0 | | | | | | |
| 00 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 10. | 6. | 8. | 24. | | | | | 20. | 20. | 20. | 20. | 35. | 80.0 | | | | | | |
| 00 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 9.0 | 2. | 4. | 15. | | | | | 4.0 | 15. | 20. | 20. | 34. | 59.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 3.00 | 1.00 | 2.00 | 0 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 10. | 5. | 7. | 22. | | | | | 16. | 19. | 19. | 17. | 34. | 71.0 | | | | | | |
| 00 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 8.0 | 6. | 7. | 21. | | | | | 54. | 17. | 18. | 16. | 34. | 105. | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 4.0 | 4. | 2. | 10. | | | | | 17. | 17. | 19. | 19. | 34. | 72.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 7.0 | 4. | 4. | 15. | | | | | 19. | 19. | 20. | 15. | 31. | 73.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 |
| 8.0 | 4. | 5. | 17. | | | | | 14. | 14. | 13. | 13. | 22. | 54.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 |
| 8.0 | 8. | 8. | 24. | | | | | 15. | 15. | 15. | 19. | 24. | 64.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 |
| 8.0 | 6. | 8. | 22. | | | | | 5.0 | 6.0 | 4.0 | 4.0 | 7.0 | 19.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 |
| 8.0 | 7. | 8. | 23. | | | | | 18. | 16. | 18. | 18. | 31. | 70.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 5.0 | 5. | 7. | 17. | | | | | 20. | 19. | 20. | 20. | 33. | 79.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 6.0 | 3. | 4. | 13. | | | | | 11. | 8.0 | 19. | 13. | 20. | 51.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 00 | 0 | 00 | 00 | 00 | 0 | 1.00 | 2.00 | 1.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 |
| 6.0 | 3. | 5. | 14. | | | | | 17. | 17. | 17. | 16. | 34. | 67.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 5.0 | 2. | 4. | 11. | | | | | 17. | 17. | 20. | 18. | 35. | 72.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 9.0 | 7. | 6. | 22. | | | | | 16. | 16. | 20. | 18. | 28. | 70.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 5.0 | 2. | 5. | 12. | | | | | 16. | 15. | 16. | 16. | 28. | 63.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 3.0 | 3. | 1. | 7.0 | | | | | 9.0 | 11. | 11. | 9.0 | 27. | 40.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 0 | 1.00 | 1.00 | 2.00 | 1.00 | 0 | 00 | 00 | 0 | 00 | 0 | 1.00 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 3.00 |
| 3.0 | 8. | 2. | 13. | | | | | 16. | 15. | 16. | 10. | 21. | 57.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 1.00 | 3.00 | 1.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 |
| 2.0 | 4. | 2. | 8.0 | | | | | 17. | 16. | 16. | 15. | 28. | 64.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 0 | 1.00 | 1.00 | 2.00 | 1.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 |
| 5.0 | 4. | 1. | 10. | | | | | 16. | 16. | 16. | 16. | 27. | 64.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 3.0 | 4. | 3. | 10. | | | | | 12. | 13. | 15. | 15. | 26. | 55.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 |
| 7.0 | 8. | 7. | 22. | | | | | 14. | 15. | 18. | 16. | 32. | 63.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 7.0 | 5. | 6. | 18. | | | | | 19. | 18. | 18. | 17. | 27. | 72.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 8.0 | 8. | 5. | 21. | | | | | 16. | 15. | 20. | 12. | 33. | 63.0 | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|----|----|-----|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|--|
| 4.0 | 6. | 6. | 16. | | | | | 12. | 16. | 15. | 14. | 28. | 57.0 | | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | |
| 5.0 | 4. | 4. | 13. | | | | | 18. | 16. | 19. | 14. | 35. | 67.0 | | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | |
| | 6. | 1. | 7.0 | | | | | 14. | 12. | 14. | 10. | 21. | 50.0 | | | | | | | |
| .00 | 00 | 00 | 0 | 1.00 | 1.00 | 3.00 | 1.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | |
| 6.0 | 6. | 8. | 20. | | | | | 17. | 20. | 20. | 19. | 29. | 76.0 | | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | |
| 5.0 | 7. | 5. | 17. | | | | | 18. | 17. | 20. | 12. | 35. | 67.0 | | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | |
| 6.0 | 5. | 3. | 14. | | | | | 14. | 14. | 16. | 16. | 28. | 60.0 | | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | |
| 4.0 | 1. | 3. | 8.0 | | | | | 11. | 14. | 12. | 13. | 26. | 50.0 | | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 0 | 1.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | |
| 4.0 | 7. | 6. | 17. | | | | | 15. | 15. | 14. | 15. | 25. | 59.0 | | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | |
| 4.0 | 6. | 4. | 14. | | | | | 12. | 14. | 15. | 16. | 28. | 57.0 | | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | |
| 5.0 | 5. | 6. | 16. | | | | | 13. | 14. | 16. | 12. | 20. | 55.0 | | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | |
| 10. | 5. | 5. | 20. | | | | | 13. | 13. | 14. | 10. | 17. | 50.0 | | | | | | | |
| 00 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | |
| 6.0 | 5. | 2. | 13. | | | | | 13. | 8.0 | 8.0 | 10. | 27. | 39.0 | | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 00 | 0 | 0 | 00 | 00 | 0 | 1.00 | 2.00 | 1.00 | 1.00 | 2.00 | 3.00 | |
| 4.0 | 5. | 5. | 14. | | | | | 8.0 | 13. | 13. | 7.0 | 28. | 41.0 | | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 0 | 00 | 00 | 0 | 00 | 0 | 1.00 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 3.00 | |
| 9.0 | 6. | 4. | 19. | | | | | 19. | 10. | 12. | 11. | 34. | 52.0 | | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 1.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | |
| 7.0 | 5. | 3. | 15. | | | | | 12. | 12. | 14. | 4.0 | 20. | 42.0 | | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 00 | 0 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | |
| 8.0 | 5. | 6. | 19. | | | | | 8.0 | 10. | 11. | 10. | 29. | 39.0 | | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 0 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 1.00 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | |
| 7.0 | 5. | 5. | 17. | | | | | 12. | 12. | 12. | 12. | 25. | 48.0 | | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | |
| 8.0 | 6. | 5. | 19. | | | | | 8.0 | 6.0 | 10. | 13. | 30. | 37.0 | | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 0 | 0 | 00 | 00 | 00 | 0 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | |
| 3.0 | 7. | 6. | 16. | | | | | 16. | 9.0 | 10. | 16. | 19. | 51.0 | | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 1.00 | 3.00 | 3.00 | 00 | 0 | 00 | 00 | 00 | 0 | 1.00 | 3.00 | 1.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | |
| 8.0 | 8. | 4. | 20. | | | | | 16. | 12. | 20. | 8.0 | 27. | 56.0 | | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 1.00 | 3.00 | |
| 9.0 | 8. | 6. | 23. | | | | | 8.0 | 14. | 12. | 11. | 22. | 45.0 | | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 0 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 1.00 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | |
| 6.0 | 6. | 4. | 16. | | | | | 12. | 8.0 | 16. | 13. | 17. | 49.0 | | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 00 | 0 | 00 | 00 | 00 | 0 | 1.00 | 2.00 | 1.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | |
| 5.0 | 5. | 4. | 14. | | | | | 8.0 | 8.0 | 8.0 | 8.0 | 14. | 32.0 | | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 00 | 0 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | |
| 7.0 | 6. | 5. | 18. | | | | | 12. | 13. | 11. | 17. | 17. | 53.0 | | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | |
| 7.0 | 4. | 4. | 15. | | | | | 14. | 17. | 14. | 19. | 28. | 64.0 | | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | |
| 8.0 | 7. | 6. | 21. | | | | | 12. | 10. | 11. | 4.0 | 22. | 37.0 | | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 00 | 0 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | |
| 9.0 | 8. | 2. | 19. | | | | | 6.0 | 8.0 | 7.0 | 8.0 | 24. | 29.0 | | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 1.00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 00 | 0 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 2.00 | |
| 8.0 | 8. | 8. | 24. | | | | | 14. | 12. | 16. | 10. | 26. | 52.0 | | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | |
| 8.0 | 8. | 5. | 21. | | | | | 8.0 | 7.0 | 8.0 | 8.0 | 8.0 | 31.0 | | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | |
| 3.0 | 4. | 5. | 12. | | | | | 12. | 15. | 16. | 7.0 | 13. | 50.0 | | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 00 | 0 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 1.00 | 1.00 | |
| 9.0 | 6. | 7. | 22. | | | | | 16. | 16. | 18. | 20. | 30. | 70.0 | | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | |
| 10. | 4. | 8. | 22. | | | | | 20. | 20. | 20. | 20. | 35. | 80.0 | | | | | | | |
| 00 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | |
| 7.0 | 4. | 5. | 16. | | | | | 16. | 10. | 14. | 15. | 26. | 55.0 | | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | |
| 8.0 | 3. | 8. | 19. | | | | | 19. | 20. | 20. | 20. | 33. | 79.0 | | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | |
| 9.0 | 3. | 7. | 19. | | | | | 20. | 19. | 12. | 4.0 | 8.0 | 55.0 | | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 0 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 1.00 | 1.00 | |
| 4.0 | 4. | 5. | 13. | | | | | 11. | 11. | 13. | 15. | 23. | 50.0 | | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | |
| 7.0 | 6. | 2. | 15. | | | | | 9.0 | 6.0 | 11. | 10. | 26. | 36.0 | | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 1.00 | 0 | 0 | 00 | 00 | 00 | 0 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | |
| 10. | 6. | 8. | 24. | | | | | 16. | 17. | 20. | 19. | 35. | 72.0 | | | | | | | |
| 00 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | |
| 8.0 | 7. | 8. | 23. | | | | | 19. | 18. | 20. | 19. | 35. | 76.0 | | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | |
| 6.0 | 4. | 5. | 15. | | | | | 12. | 16. | 12. | 10. | 23. | 50.0 | | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 1.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | |
| 9.0 | 6. | 5. | 20. | | | | | 18. | 12. | 20. | 20. | 35. | 70.0 | | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | |
| 8.0 | 8. | 8. | 24. | | | | | 16. | 16. | 19. | 18. | 32. | 69.0 | | | | | | | |
| 0 | 00 | 00 | 00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | |

ANEXO 12

SOLICITUD Y CONSTANCIAS DE PRUEBA PILOTO Y APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR PRUEBA PILOTO DE ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN.

DR. MICKE QUISPE CUESTAS

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GINECO OBSTETRICIA DEL HRDT

PRESENTE.

Yo, Silva Silva Judith alumna de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo – Sede Trujillo, con DNI N° 72742614, domiciliada en el Condominio Hortencias de California F17, con el debido respeto me presento ante usted y expongo:

Que siendo requisito indispensable para poder optar el título profesional de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud, me encuentro en el proceso de validación y confiabilidad de dos instrumentos que deben ser aplicados a 20 púerperas de un establecimiento similar al del estudio en sí, siendo éste el Hospital Belén de Trujillo; recorro a su digno despacho con la finalidad de solicitar su autorización para aplicar 2 encuestas a 20 púerperas de su servicio y obtener así la confiabilidad de dicha prueba piloto que servirá como base estadística para continuar con el desarrollo de mi tesis titulada: **Cumplimiento de políticas de lactancia materna y calidad del servicio de atención madre – niño, según percepción de usuarias. Hospital Belén de Trujillo, 2021.**

Por lo expuesto:

Ruego responder a mi solicitud por ser de necesidad.

Atentamente:

Trujillo, 28 de octubre del 2021


Dra. Judith Silva Silva
Médico Cirujano
C.O.R. 74614

M.C. Judith Silva Silva

DNI N° 72742614 – CMP N° 74614


Edwin Arturo Capristán Díaz
Pediatra – Neonatólogo
CMP: 33325
RNE: 18113695

Edwin Arturo Capristán Díaz

Pediatra – Neonatólogo HBT

DNI N°18113695 - CMP N° 33325 – RNE N°15850




**LA JEFA DE LA OFICINA DE APOYO A LA DOCENCIA E
INVESTIGACIÓN DEL HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO
DEJA:**

CONSTANCIA

Que la **DRA. SILVA SILVA JUDITH**, alumna de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, quien ha presentado el proyecto de investigación titulado: **"CUMPLIMIENTO DE POLITICAS DE LACTANCIA MATERNA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCION MADRE – NIÑO SEGÚN PERCEPCION DE USUARIAS. HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO, 2021"**. Aprobado con Resolución Jefatural N° 2845 –A- 2021 – UCV-VA-EPG-SL01/J Revisado por el Sub Comité de Investigación del Departamento de Neonatología.

Se otorga la presente constancia a la interesada para los fines que estimen conveniente.

Trujillo, 24 de Noviembre del 2021

REGION LA LIBERTAD
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO

LIC. ENF. DANY ALDAY RODRIGUEZ
M.D. ESPECIALISTA EN NEONATOLOGIA



GERENCIA REGIONAL
DE SALUD



BICENTENARIO
PERU
LA LIBERTAD 2000

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

MEMORANDO N° 349 - 2021-GRLI/GGR/GS- HBT DE-OADI-UI

A : Jefe del Departamento de Neonatología
ASUNTO : Facilidades para la ejecución de proyecto
FECHA : Trujillo, 24 de noviembre 2021

Me dirijo a usted, para solicitar facilidades a la **DRA. SILVA SILVA JUDITH**, alumna de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, quien ha presentado el proyecto de investigación titulado: **"CUMPLIMIENTO DE POLITICAS DE LACTANCIA MATERNA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCION MADRE - NIÑO SEGÚN PERCEPCION DE USUARIAS. HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO, 2021"**. Aprobado con Resolución Jefatural N° 2845 -A- 2021 - UCV-VA-EPG-SL01/J Revisado por el Sub Comité de Investigación de su Departamento.

Atentamente,



REGION LA LIBERTAD
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO
LIC. ERICK ALVARADO TORRES
JEFE OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACION

JAR /YMVV/Georgeth
C.c.: Interesado
Archivo.

ANEXO N° 13

Análisis inferencial

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H0: El cumplimiento de políticas de lactancia materna no se relaciona con la calidad del servicio de atención madre – niño, según percepción de la usuaria en el hospital Belén de Trujillo durante el periodo octubre a noviembre, año 2021.

Ha: El cumplimiento de políticas de lactancia materna se relaciona con la calidad del servicio de atención madre – niño, según percepción de la usuaria en el hospital Belén de Trujillo durante el periodo octubre a noviembre, año 2021

Hipótesis específica 1 (HE1)

H0: La promoción no se relaciona con la calidad del servicio de atención madre – niño, según percepción de la usuaria en el hospital Belén de Trujillo durante el periodo octubre a noviembre, año 2021.

Ha: La promoción se relaciona con la calidad del servicio de atención madre – niño, según percepción de la usuaria en el hospital Belén de Trujillo durante el periodo octubre a noviembre, año 2021.

Hipótesis específica 2 (HE2)

H0: La protección no se relaciona con la calidad del servicio de atención madre – niño, según percepción de la usuaria en el hospital Belén de Trujillo durante el periodo octubre a noviembre, año 2021.

Ha: La protección se relaciona con la calidad del servicio de atención madre – niño, según percepción de la usuaria en el hospital Belén de Trujillo durante el periodo octubre a noviembre, año 2021.

Hipótesis específica 3 (HE3)

H0: El apoyo no se relaciona con la calidad del servicio de atención madre – niño, según percepción de la usuaria en el hospital Belén de Trujillo durante el periodo octubre a noviembre, año 2021.

Ha: El apoyo se relaciona con la calidad del servicio de atención madre – niño, según percepción de la usuaria en el hospital Belén de Trujillo durante el periodo octubre a noviembre, año 2021.

Tabla 4

Relación entre el cumplimiento de políticas de lactancia materna y sus dimensiones con la calidad del servicio de atención madre – niño, según percepción de la usuaria en el hospital Belén de Trujillo.

| | Calidad de servicio | | |
|--|---|------------------|-----|
| | Coefficiente de correlación (rho de Spearman) | Sig. (bilateral) | n |
| V1: Cumplimiento de políticas de lactancia materna | ,195** | ,006 | 162 |
| D1: Promoción | ,158* | ,022 | 162 |
| D2: Protección | ,000 | ,498 | 162 |
| D3: Apoyo | ,269** | ,000 | 162 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (1 cola).

Los resultados conforme a la hipótesis general indican que existe una correlación directa y significativa ($p < 0.05$), de grado débil ($\rho = 0.195$) entre el cumplimiento de políticas de lactancia materna y la calidad de servicio, por lo que se rechaza la hipótesis nula, toda vez que cuando la variable 1 presente un nivel bueno, la variable 2, también. Caso similar ocurre en las hipótesis 1 y 3 en donde se rechaza la hipótesis nula ($p < 0.05$), a excepción de la hipótesis 2, en la cual se rechaza la hipótesis alterna ($p > 0.05$).

ANEXO 14

MATRIZ DE CONSISTENCIA

| FORMULACIÓN DE PROBLEMA | HIPÓTESIS | OBJETIVOS | VARIABLES | MARCO TEÓRICO | SUB VARIABLES | MÉTODOS |
|--|--|--|--|---|--|---|
| Problema General | | Objetivo General | | | | |
| ¿Existe relación entre el cumplimiento de políticas de lactancia materna y la calidad del servicio de atención madre – niño, según percepción de usuarias, hospital Belén de Trujillo, octubre a noviembre 2021? | <p>H1: El cumplimiento de políticas de lactancia materna se relaciona con la calidad del servicio de atención madre – niño, según percepción de usuarias, hospital Belén de Trujillo, 2021.</p> <p>H0: El cumplimiento de políticas de lactancia materna no se relaciona con la calidad del servicio de atención madre – niño, según percepción de usuarias, hospital Belén de Trujillo, 2021.</p> | Determinar si existe relación entre el cumplimiento de políticas de lactancia materna y la calidad del servicio de atención madre – niño, según percepción de usuarias, hospital Belén de Trujillo, octubre a noviembre 2021 | <p>V1: Cumplimiento de políticas de lactancia materna. (Cuestionario)</p> <p>V2: Calidad de servicio. (Cuestionario – Método SERVPERF)</p> | <p>Definición</p> <p>Modelos teóricos</p> <p>Dimensiones</p> <p>Promoción</p> <p>Protección</p> <p>Apoyo</p> <p>Importancia</p> | <p>1. Promoción.</p> <p>2. Protección.</p> <p>3. Apoyo</p> | <p>Tipo: Por su finalidad es aplicada, con enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y de corte transversal.</p> <p>Diseño: Descriptivo – correlacional.</p> <p>Población: 276 puérperas atendidas en el Hospital Belén de Trujillo.</p> <p>Muestra: 162 puérperas atendidas en el Hospital Belén de Trujillo.</p> <p>Muestreo: Probabilístico aleatorio simple.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: – Cuestionario</p> |

| | | | | |
|--|--|---|--|---|
| <p style="text-align: center;">Objetivos Específicos</p> | | <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía.</p> <p>Importancia</p> | | <p>sobre el cumplimiento de políticas de lactancia materna.</p> <p>– Cuestionario sobre calidad de servicio SERVPERF.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el cumplimiento de políticas de lactancia materna por dimensiones según percepción de usuarias, hospital Belén de Trujillo. - Identificar la calidad del servicio de atención madre – niño por dimensiones, según percepción de usuarias, hospital Belén de Trujillo. | | | | |