

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN DE AREQUIPA**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA, RELACIONES INDUSTRIALES Y CIENCIAS DE**

**LA COMUNICACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



**“FACTORES PSICOSOCIALES Y RELACIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DE**

**PENSIÓN DE ALIMENTOS EN LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL”**

Tesis presentada por los bachilleres:

COLQUE CONDE, Denis

ZELA COAQUIRA, Carlos

Para optar el título profesional de psicólogo

Asesor: Adalberto Ascuña Rivera

**AREQUIPA-PERÚ**

**2019**

## **PRESENTACIÓN**

**Señor Rector De la Universidad Nacional de San Agustín.**

**Señor Decano de la Facultad de Psicología, RR. II y Ciencias de la Comunicación.**

**Señor Director de la Escuela Profesional de Psicología**

**Señor Presidente del Jurado Dictaminador.**

**Señores Catedráticos Miembros del Jurado Dictaminador.**

Tenemos el honor de dirigirnos a ustedes con el propósito de poner a su consideración el presente trabajo de tesis, el cual lleva como título “**Factores psicosociales y relación con el cumplimiento de la pensión de alimentos en la conciliación extrajudicial**”, el mismo que tras su revisión y dictamen favorable, nos permitirá obtener el título profesional de Psicólogos.

Cumpliendo con los requerimientos del reglamento vigente, esperamos que su justa apreciación evalúe el esfuerzo realizado y que la presente investigación sirva de aporte al conocimiento psicológico y sea un incentivo para que se realicen otras investigaciones, tomando de referencia nuestro aporte.

Arequipa, diciembre de 2019

### **BACHILLERES:**

COLQUE CONDE, Denis

ZELA COAQUIRA, Carlos

## DEDICATORIA

*A mis padres, por todo su apoyo que me han brindado, a mi hermano por su compañía incondicional, a nuestros Maestros, amigos y a todos los que nos ayudaron y aun nos siguen ayudando a poder cumplir con cada uno de nuestros sueños. Un agradecimiento y dedicatoria con mucho cariño para todos ellos... la felicidad es sentir paz interna...*

*Denis Colque Conde*

*A la Sra. Balvina Coaquira Luque, mi madre, por ser la razón de mi buena niñez. Por ser razón de experiencias de madurez, a mí esposa Lic. Olimpia Gloria Sánchez Rivera. Y de manera especial, a la memoria de mi mamá grande, Doña Francisca Coaquira de Luque.*

*Carlos Zela Coaquira*

## **AGRADECIMIENTO**

A la Escuela de Psicología, así como a nuestros docentes universitarios que siempre nos orientaron y constituyeron una valiosa guía en nuestras carreras.

A nuestro asesor de tesis y noble guía, el Dr. Adalberto Ascuña Rivera, por su apoyo constante, paciencia y sus acertadas observaciones durante la elaboración de esta investigación. También, al personal administrativo y docentes.

De igual forma al personal de las municipalidades de Mariano Melgar y Miraflores, que nos ofrecieron las facilidades respectivas. Y de manera especial a los padres de familia que con su participación, permitieron que realmente este trabajo de investigación se concretara.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación es de diseño no experimental y de tipo descriptivo correlacional. Se planteó el objetivo de determinar la correlación entre el cumplimiento de la pensión de alimentos y los factores psicosociales: Bienestar psicológico, relación familiar y satisfacción del servicio institucional, en padres que asistieron a una audiencia de conciliación en las DEMUNA de Mariano Melgar y Miraflores. El grupo de sujetos encuestados, ha constado de 40 padres de familia ( $N=40$ ), con una edad promedio de 31,8 y una desviación estándar de 8,87. El 50% ha cursado, al menos, algún grado de la educación básica regular y el 50 % han cursado estudios superiores. Además, todos los padres encuestados reportaron tener empleo. **Resultados:** Al relacionar el cumplimiento de la pensión de alimentos, con el bienestar psicológico no se ha hallado una asociación estadísticamente significativa, a un nivel de confianza de 95%. ( $\chi^2= 1,667$ ;  $p= .948$ ). Al asociar el cumplimiento de la pensión de alimentos, con satisfacción del servicio institucional, tampoco se ha hallado una asociación estadísticamente significativa ( $\chi^2= 4,041$ ;  $p= .671$ ). Por último, sí se ha hallado una asociación estadísticamente significativa entre cumplimiento de la pensión de alimentos y la relación familiar ( $\chi^2= 6,848$ ;  $p= .040$ ). **Conclusión:** Se ha comprobado parcialmente la hipótesis general de investigación; solo se ha hallado una asociación estadísticamente significativa entre; cumplimiento de la pensión de alimentos y relación familiar.

**Palabras clave:** DEMUNA, conciliación extrajudicial, alimento, bienestar psicológico, satisfacción de servicio institucional, relación familiar.

## ABSTRACT

This research work is non-experimental and of descriptive and correlational type. The objective was to test the correlation between the fulfillment of the food pension and the psychosocial factors: psychological well-being, family relationship and satisfaction of the institutional service, in parents who attended a conciliation hearing in the DEMUNA of Mariano Melgar and Miraflores. The group of subjects surveyed has consisted of 40 parents ( $N=40$ ), with an average age of 31.8 and a standard deviation of 8.87. The 50% have completed at least some degree of regular basic education and 50% have completed higher education. In addition, all parents surveyed reported having employment. **Results:** In linking the compliance of the food pension, with the psychological well-being has not been found a statistically significant association, at a confidence level of 95%. ( $\chi^2= 1,667$ ;  $p= .948$ ). When the compliance of the food pension, with satisfaction of institutional service, a statistically significant association has also not been found, or a statistically significant association ( $\chi^2= 4,041$ ;  $p= .671$ ). Finally, if a statistically significant association has been found between the fulfillment of the maintenance pension and the family relationship ( $\chi^2= 6,848$ ;  $p= .040$ ). **Conclusion:** The general research hypothesis has been partially tested; only a statistically significant association has been found between them; compliance with the food pension and family relationship.

**Keywords:** DEMUNA, extrajudicial conciliation, food, psychological welfare, institutional service satisfaction, family relationship

## ÍNDICE

|  |     |
|--|-----|
| PRESENTACIÓN .....                       | I   |
| DEDICATORIA .....                        | II  |
| AGRADECIMIENTO .....                     | III |
| RESUMEN .....                            | IV  |
| ABSTRACT .....                           | V   |
| ÍNDICE.....                              | VI  |
| ÍNDICE DE TABLAS .....                   | X   |
| ÍNDICE DE FIGURAS .....                  | X   |
| INTRODUCCIÓN.....                        | XI  |
| CAPÍTULO I.....                          | 14  |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....          | 14  |
| 1. OBJETIVOS .....                       | 18  |
| 1.1 Objetivo general .....               | 18  |
| 1.2 Objetivos específicos .....          | 18  |
| 2. HIPÓTESIS .....                       | 19  |
| 3. VARIABLES .....                       | 19  |
| 3.1 Variable principal.....              | 19  |
| 3.2 Variables secundarias.....           | 19  |
| 4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES ..... | 20  |
| 5. JUSTIFICACIÓN.....                    | 21  |
| 6. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN .....   | 23  |
| 6.1 Antecedentes internacionales .....   | 23  |
| 6.2 Antecedentes nacionales .....        | 24  |
| 6.3 Antecedentes locales .....           | 26  |
| 7. LIMITACIONES DEL ESTUDIO .....        | 28  |
| 8. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS .....          | 28  |
| 8.1 Familia .....                        | 28  |

|                     |   |    |
|---------------------|---|----|
| 8.2                 | Relación familiar.....  | 28 |
| 8.3                 | Conciliación extrajudicial .....                                    | 29 |
| 8.4                 | Alimento .....  | 29 |
| 8.5                 | Satisfacción del servicio institucional.....                        | 30 |
| 8.6                 | Bienestar psicológico .....   | 30 |
| CAPÍTULO II.....    |   | 32 |
| MARCO TEÓRICO ..... |   | 32 |
| 1.                  | FACTOR PSICOSOCIAL.....   | 32 |
| 1.1                 | Definición .....  | 32 |
| 1.2                 | Factor psicosocial por Carayon, Haims y Yang.....                   | 33 |
| 1.3                 | Factor psicosocial por Cox y Griffiths .....                        | 33 |
| 2.                  | CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL .....                                    | 33 |
| 2.1                 | Definición .....  | 34 |
| 2.2                 | Características de la audiencia de conciliación extrajudicial ..... | 35 |
| 2.3                 | Defensorías del Niño y del Adolescente .....                        | 38 |
| 2.4                 | La audiencia de conciliación en la DEMUNA.....                      | 39 |
| 2.4.1               | Materias conciliables en el contexto familiar .....                 | 40 |
| 2.4.2               | Pensión de alimento.....  | 41 |
| 3.                  | RELACIÓN FAMILIAR.....  | 43 |
| 3.1                 | Definición .....  | 43 |
| 3.2                 | Familia .....   | 44 |
| 3.3                 | Ciclo vital de la familia.....                                      | 45 |
| 3.4                 | Función socializadora de la familia .....                           | 48 |
| 3.5                 | Rol parental .....  | 50 |
| 4.                  | BIENESTAR PSICOLÓGICO .....   | 51 |
| 4.1                 | Psicología positiva .....   | 51 |
| 4.2                 | Definición de Bienestar psicológico .....                           | 52 |
| 4.3                 | Modelos teóricos de bienestar psicológico .....                     | 53 |
| 4.3.1               | Modelo PERMA.....   | 54 |
| 4.3.2               | Modelo de SPIRE.....  | 55 |
| 4.3.3               | Modelo de bienestar psicológico.....                                | 55 |



|       |  |     |
|-------|--|-----|
| 5.    | SATISFACCIÓN DEL USUARIO .....   | 56  |
| 5.1   | Definición .....   | 57  |
| 5.2   | Calidad percibida: La satisfacción del usuario en servicios sociales ..... | 59  |
| 5.3   | Modelos teóricos de Satisfacción del usuario .....                         | 60  |
| 5.3.1 | Modelo de Servperf .....   | 60  |
| 5.3.2 | Modelo SERVQUAL .....  | 60  |
|       | CAPÍTULO III .....   | 62  |
|       | METODOLOGÍA .....  | 62  |
| 1.    | TIPO, DISEÑO Y MÉTODO .....  | 62  |
| 2.    | SUJETOS .....  | 63  |
| 2.1   | Población .....  | 63  |
| 2.2   | Muestra .....  | 63  |
| 2.3   | Caraterísticas de la muestra .....   | 63  |
| 2.4   | Criterios de inclusión y exclusión .....                                   | 64  |
| 3.    | INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS .....  | 65  |
| 3.1   | Escala de Bienestar psicológico de Ryff .....                              | 65  |
| 3.2   | Escala de Relación familiar .....  | 69  |
| 3.3   | Escala de Satisfacción del servicio institucional .....                    | 70  |
| 3.4   | Ficha de datos sociodemográficos .....                                     | 72  |
| 3.5   | Ficha de verificación de cumplimiento .....                                | 73  |
| 4.    | PROCEDIMIENTO .....  | 74  |
|       | CAPÍTULO IV .....  | 75  |
|       | RESULTADOS .....   | 75  |
|       | CAPÍTULO V .....   | 81  |
|       | DISCUSIÓN .....  | 81  |
|       | CONCLUSIONES .....   | 84  |
|       | RECOMENDACIONES .....  | 85  |
|       | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....   | 87  |
|       | ANEXOS .....   | 98  |
|       | ANEXO 1: INSTRUMENTOS .....  | 99  |
|       | ANEXO 2: JUICIO DE EXPERTOS .....  | 106 |

|                              |     |
|------------------------------|-----|
| ANEXO 3: BASE DE DATOS ..... | 119 |
| ANEXO 3: CASOS CLÍNICOS..... | 124 |
| CASO CLÍNICO 1 .....         | 125 |
| CASO CLÍNICO 2 .....         | 153 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 1.</b> Nivel de cumplimiento de la pensión de alimentos .....                              | 76 |
| <b>Tabla 2.</b> Nivel de la relación familiar .....   | 76 |
| <b>Tabla 3.</b> Nivel de satisfacción del servicio institucional.....                               | 77 |
| <b>Tabla 4.</b> Nivel de bienestar psicológico .....  | 77 |
| <b>Tabla 5.</b> Correlación de cumplimiento de pensión de alimento y Relación familiar.....         | 78 |
| <b>Tabla 6.</b> Correlación del Cumplimiento la pensión de alimento y Satisfacción del servicio ... | 79 |
| <b>Tabla 7.</b> Correlación del Cumplimiento de pensión de alimento y Bienestar psicológico .....   | 80 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| <b>Figura 1.</b> Dependencia institucional de la DEMUNA.....       | 38 |
| <b>Figura 2.</b> Dependencia administrativa de la DEMUNA.....      | 40 |
| <b>Figura 3.</b> Materias conciliables.....                        | 40 |
| <b>Figura 4.</b> Criterios para fijar la pensión de alimento. .... | 42 |
| <b>Figura 5.</b> Modelo de Relación familiar.....                  | 44 |
| <b>Figura 6.</b> Tipos de hogar, según la CEPAL.....               | 46 |
| <b>Figura 7.</b> Composición de tipos de familia, según INEI ..... | 47 |

## INTRODUCCIÓN

La familia se constituye como el primer grupo socializador más importante, porque a través de ella cada persona es introducida a su cultura, así mismo provee de los medios materiales y afectivos necesarios para la subsistencia y el desarrollo pleno de cada uno de sus miembros. Pero, como toda estructura social, la familia no es ajena a los cambios que se presentan en los diferentes niveles de la organización social. Así, el INEI (2017a) reporta que; el 53% de los hogares, representan el modelo de familia nuclear. Mientras que otras composiciones familiares se representan porcentualmente así; extendido (20,6 %), unipersonal (16,8 %), y compuesto y sin núcleo (8,7 %) (p.360).

Así mismo, «a nivel nacional se inscribieron 15 mil 931 divorcios [además] la tendencia creciente de divorcios inscritos en el Perú, se debe fundamentalmente a la existencia del Divorcio Municipal o Notarial se establece en la Ley 29227» (INEI, 2017b, p.28). Sin considerar la situación más frecuente en el país, la convivencia que, según reporta el INEI (2017a); el 26,7% de encuestados indica su estado civil como conviviente<sup>1</sup> (p. 55). Es decir, existen muchos más casos de separaciones no registradas en el Perú debido a la situación de convivencia.

Esto genera una situación de vulnerabilidad para los hijos menores de edad, que viven ante el posible e inminente abandono moral y material de algunos de sus

---

<sup>1</sup> El INEI (2017a) ha reportado un aumento de 10% de la condición de convivencia desde 1993 al 2017 mientras que, en el mismo período, el estado civil de casado ha tenido una disminución del 10%.

progenitores, generalmente el varón. Es así que el Comité Estadístico Interinstitucional de la Criminalidad [CEIC] informa que en el año 2017 se han registrado 10080 detenidos por el delito de omisión a la asistencia familiar (p.104). Esto en virtud de la naturaleza de la relación familiar, esta no se extingue con la separación de la pareja, pero sí atraviesa cambios significativos en la organización familiar. Esto se ve reflejado en nuestro ordenamiento jurídico; el Código Civil (2015) reconoce en «la patria potestad los padres tienen el deber y el derecho de cuidar de la persona y bienes de sus hijos menores» (Art. 418). De igual forma se refiere en el Código del niño y del adolescente, el «derecho de vivir crecer y desarrollarse en el seno de su familia» (Art.8).

De tal manera esta investigación se realizó en la DEMUNA, que atiende las conciliaciones extrajudiciales en materia de alimento, tenencia y régimen de visita. Teniendo como objetivo fundamental la indagación de la situación personal y familiar del padre alimentante y así comprobar la relación con su responsabilidad alimentaria. Formulándonos las siguientes preguntas: ¿Se relaciona el cumplimiento de la pensión de alimentos con la relación familiar?, ¿el cumplimiento de la pensión de alimentos se relaciona con la satisfacción del servicio institucional? Y ¿el cumplimiento de la pensión de alimentos se relaciona con el bienestar psicológico?

A continuación, se detalla el contenido del proyecto de investigación.

En el Capítulo I se presenta el Planteamiento del estudio, donde se abordan los aspectos metodológicos como el Planteamiento del problema, Objetivos, Hipótesis, Justificación, Antecedentes, Limitaciones del estudio, Definición de términos y Variables e indicadores.

En el Capítulo II se abordan los aspectos teóricos relacionados a la pensión de alimentos y los factores psicosociales. Se tratan primeramente conceptos, características y su relación con determinados factores psicosociales.

En el Capítulo III se aborda el Marco Metodológico, en donde se desarrollan el Tipo y diseño de la investigación, sujetos, materiales e instrumentos que se usaron y el procedimiento que se siguió durante la investigación.

En el capítulo IV, se muestran los resultados obtenidos, los cuales fueron hallados mediante el análisis de paquete estadístico SPSS versión 25.0 y con la prueba estadística de Chi-cuadrado de Pearson cuyos datos se ven reflejados en las tablas con sus respectivas interpretaciones.

Finalmente, en el capítulo V, se plasma la discusión, donde analizamos los resultados de nuestra investigación, en contraste con los encontrados en otras investigaciones realizadas, del mismo modo se presentan las conclusiones a las que hemos llegado y las recomendaciones para futuras investigaciones. Por último, se puede observar las referencias bibliográficas y los anexos respectivos.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Dirección de sistemas locales y defensorías (2017) ha reportado la atención en las DEMUNA de 105649 casos, de los cuales el 42% correspondió a conciliaciones extrajudiciales en materia de; alimentos, régimen de visitas y tenencia. Siendo, según la Defensoría del Pueblo (2018), generalmente la madre quien demanda la pensión de alimentos en favor de sus hijos (p.19 y 24). Debido al alto índice de deudores alimentarios, desde el año 2007 se ha hecho necesaria la implementación de Registro de Deudores Alimentarios Morosos [REDAM], mediante la ley N° 28970. El Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social [MINDES] (2011) ha reportado que en el periodo 2008 a 2010, solamente el 2.4 % de deudores registrados han cancelado los devengados e incluso ha habido una disminución progresiva de las inscripciones en este registro (p. 10).

En relación al monto económico, en «el 75,5% de los casos, la cantidad otorgada por el juez no superó los 500 soles» (Defensoría del pueblo, 2018, p.32), que en definitiva contrasta con la canasta básica familiar en el país. De igual manera, investigaciones realizadas en el contexto judicial en diferentes instancias han reportado que los criterios jurídicos para fijar la pensión de alimentos son usados de manera desproporcionada, debido al carácter discrecional que tiene el juez (Carhuapoma, 2015; De la cruz, 2018; Salinas, 2018).

La situación en las DEMUNA no resulta diferente. Las madres para cubrir las necesidades materiales solicitan la conciliación extrajudicial como un medio de procurar bienestar a los hijos en común. Y el incumplimiento de la pensión de alimentos, genera la disminución de la calidad de vida de los hijos (Salas y Huamani, 2016; Ysla, 2013). E incluso, es considerado solamente como un medio probatorio para iniciar un proceso judicial de alimentos (Huisa, 2018, p.113). Además, que el 67,4% de las mujeres demandantes tendría como único ingreso la pensión de alimentos solicitada (Defensoría del Pueblo, 2018, p.22).

Por otro lado, la situación del padre generalmente se caracteriza por: Tener empleo, no tener carga familiar con otra pareja y ser plenamente consciente de su falta, esto último se deduce a partir de su grado de instrucción, que supone una adecuada comprensión de sus derechos y deberes civiles (Condori, 2012; Defensoría del Pueblo, 2018; Fuentes, 2015; Navarro, 2014; Quispe, 2015). Lo que debilita la explicación del factor económico, como contribuyente al incumplimiento de la pensión de alimentos. Aunque, cuando el padre es privado de su libertad por el delito de omisión a la asistencia familiar, se precariza la posibilidad de subsanar su falta (Rubín, 2017, p. 62).



Debido a que el sistema penitenciario carece de programas que faciliten algún medio para generar un ingreso económico. Pero Condori (2012) refiere que «son pocos los casos donde el obligado prefiere afrontar una pena e incluso una sanción efectiva de pena privativa de la libertad [y] la realidad evidencia que [...] no promueven el “no pago” y por el contrario efectivizan su cumplimiento» (p. 296). Ciertamente es también que no pocas veces se condiciona la visita del padre al cumplimiento de la pensión de alimentos, atentando contra el derecho de convivencia del menor con el padre (Guzmán, 2016, p.136).

En este sentido, Bucheli y Cabella (2009) refieren que el tiempo de convivencia y la calidad de comunicación antes de la separación con la ex pareja (p. 137), la satisfacción de la relación actual con la madre (Vega y Smith, 2009, p. 402), favorecen el cumplimiento de la pensión de alimentos. Pero en contextos adversos, como la presencia de resentimientos del padre hacia la ex pareja (Quispe, 2015, pp. 150 y 151), así como una relación conflictiva (Ysla, 2013, p.102); se relaciona con la falta a la responsabilidad alimentaria. Debido a que «ante la ruptura sentimental con la madre del niño o niña, se desestructura su rol de “hombre proveedor”, ocasionando un vacío e incapacidad de asumir su rol [paterno] no asociado al de pareja» (Navarro, 2014, p. 105).

En relación de las prácticas de crianza de los padres antes de la separación con la madre, Navarro (2014) reporta que se ajusta a roles tradicionales de proveeduría económica (p.102). También se ha identificado; que la edad de los hijos, influye en la participación del padre en la crianza de los mismos (Janto, 2015; Nieri, 2017). Así, Vega y Smith (2009) reportan que en la medida en que el padre tiene mayor

participación en la crianza de sus hijos, se relaciona positivamente con el cumplimiento de la pensión de alimentos (p.400). Un aspecto a considerar es que los propios hombres naturalizan el rol materno, como función inherente a las mujeres, considerando que éstas son las más indicadas para el cuidado de los hijos (Janto, 2015; Navarro, 2014; Rodríguez, Pérez y Salguero, 2010). Por tanto, no cuestionan que sean las madres quienes tengan la custodia (Torres, Ortega, Reyes y Garrido, 2011, p. 282).

Un aspecto a considerar son los efectos psicológicos, desde la situación del padre, como indica Vega (2005); la separación o divorcio es un agente estresor importante, que puede agravarse cuando los compromisos no se cumplen (citado por Vega, I., 2007, p.53). Esto provoca desajustes significativos en la salud mental de estos padres (Torres, L. *et al*, 2011, p.283). Cuando estos vínculos llegan a su desenlace se experimentan como una pérdida significativa. Además de que el estado y las políticas públicas son percibidos por estos hombres como excluyentes del padre en la crianza de los hijos e incluso ofreciendo preferencias a la madre (Izquierdo y Zícavo, 2015, p.44). Además, la falta de tiempo debido a sus responsabilidades laborales, se presenta como un factor que obstaculiza el ejercicio de un rol paterno más activo (Torres, L. *et al*, 2011; Silva, Campos, García, y Portillo, 2016).

Siendo la DEMUNA, la institución encargada de atender las conciliaciones extrajudiciales solicitadas, cumple un rol fundamental. A pesar de ello, son los aspectos tangibles del servicio los que mayor deficiencia presentan, según los propios usuarios (Astudillo, 2017; Huisa, 2018). Sin embargo, también se ha identificado que hay una apreciación más positiva sobre la atención del personal. Y en relación al servicio en sí mismo; los acuerdos en el acta de conciliación, la satisfacción reportada

por los usuarios es parcialmente positiva (Astudillo, 2017; Gibaja, 2014; Maldonado, 2017).

Considerando lo anterior, proponemos valorar los factores que se dinamizan en tres dimensiones; la relación familiar, satisfacción del servicio institucional y bienestar psicológico, en relación al cumplimiento de la pensión de alimentos. Así, formulamos las siguientes preguntas: ¿Se relaciona el cumplimiento de la pensión de alimentos y la relación familiar?, ¿se relaciona el cumplimiento de la pensión de alimentos y la satisfacción del servicio institucional? Y ¿Se relaciona el cumplimiento de la pensión de alimentos y el bienestar psicológico?

## **1. OBJETIVOS**

### **1.1 Objetivo general**

Determinar la correlación de los factores psicosociales con el cumplimiento de la pensión de alimentos, en padres alimentantes de las DEMUNA de Mariano Melgar y Miraflores.

### **1.2 Objetivos específicos**

- a)** Medir el cumplimiento de la pensión de alimentos en padres de las DEMUNA de Mariano Melgar y Miraflores.
- b)** Medir el nivel de la relación familiar en padres alimentantes de las DEMUNA de Mariano Melgar y Miraflores.
- c)** Medir el nivel de satisfacción institucional en padres alimentantes de las DEMUNA de Mariano Melgar y Miraflores.
- d)** Medir el nivel de bienestar psicológico en padres alimentantes de las DEMUNA de Mariano Melgar y Miraflores.

- e) Correlacionar la relación familiar y el cumplimiento de la pensión de alimentos en padres alimentantes de las DEMUNA de Mariano Melgar y Miraflores.
- f) Correlacionar la satisfacción del servicio institucional y el cumplimiento de la pensión de alimentos en padres alimentantes de las DEMUNA de Mariano Melgar y Miraflores.
- g) Correlacionar el bienestar psicológico y el cumplimiento de la pensión de alimentos en padres alimentantes de las DEMUNA de Mariano Melgar y Miraflores.

## **2. HIPÓTESIS**

**H1:** La relación familiar se correlaciona con el cumplimiento de la pensión de alimentos en padres de las DEMUNA de Mariano Melgar y Miraflores.

**H2:** La satisfacción institucional se correlaciona con el cumplimiento de la pensión de alimentos en padres de las DEMUNA de Mariano Melgar y Miraflores.

**H3:** El bienestar psicológico se correlaciona con el cumplimiento de la pensión de alimentos en padres de las DEMUNA de Mariano Melgar y Miraflores.

## **3. VARIABLES**

### **3.1 Variable principal**

Cumplimiento de la pensión de alimentos.

### **3.2 Variables secundarias**

- a) Relación familiar
- b) Satisfacción del servicio institucional
- c) Bienestar psicológico

#### 4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLE                                | DIMENSIONES  | INDICADORES   | NIVEL DE MEDICIÓN |
|---|--|---|-------------------|
| Pensión de alimentos                    | <b>Días de retraso:</b> Tiempo que ha transcurrido entre la fecha acordada y la fecha entregada.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento nulo</li> <li>• Cumplimiento deficiente</li> <li>• Cumplimiento regular</li> <li>• Cumplimiento óptimo</li> </ul> | Nominal           |
|   | <b>Porcentaje del monto acordado:</b><br>Cantidad monetaria que se ha entregado en relación al monto acordado.   |   |                   |
| Satisfacción del servicio institucional | <b>Empatía:</b> Mostrar interés por los problemas del usuario.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo</li> <li>• Medio</li> <li>• Alto</li> </ul>   | Ordinal           |
|   | <b>Seguridad:</b> Competencia profesional  |   |                   |
|   | <b>Satisfacción general:</b> Nivel de calidad del servicio percibido durante el procesos de conciliación.  |   |                   |
| Relación familiar                       | <b>Relación parental:</b> Interacciones que fomentan; autonomía, ajuste a las normas sociales y cercanía afectiva con los hijos.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deficiente</li> <li>• Normal</li> <li>• Óptimo</li> </ul>  | Ordinal           |
|   | <b>Relación con la madre:</b> Interacciones con la madre, que facilitan el rol paterno, en cuanto a; comunicación verbal y percepción de roles parentales.   |   |                   |
| Bienestar psicológico                   | <b>Aceptación de sí mismo:</b> Actitud positiva hacia el yo mismo, asociado al autoestima y conocimiento de sí mismo.<br><b>Dominio del entorno:</b> Locus de control interno.<br><b>Relaciones positivas:</b> Mantener lazos de confianza, empatía, compromiso y preocupación para con los otros.<br><b>Autonomía:</b> Individualidad, independencia y autoridad propia.<br><b>Crecimiento personal:</b> Autorrealización.<br><b>Propósito de vida:</b> Motivación para actuar y desarrollarse. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo</li> <li>• Alto</li> <li>• Elevado</li> </ul>   | Ordinal           |

## 5. JUSTIFICACIÓN

La familia es el «núcleo fundamental de toda sociedad, [...] el tipo de relaciones que se establece entre sus miembros es de capital importancia [...] de dichas relaciones depende el grado de satisfacción de las necesidades biológicas, psicológicas y sociales de sus integrantes» (OMS, 2003, p.3). Pero, como toda la organización social, está sujeta a cambios que son condicionados por el momento sociohistórico.

Al respecto, el Ministerio Público (2017) reporta que se han registrado 60103 delitos contra la familia, de estos, el 89% son referidos al delito de omisión a la asistencia familiar (p.70), generalmente el imputado es hombre y la relación con el afectado es como padre. Además, en un sondeo realizado por la Defensoría del Pueblo (2018) indica que solo «el 38,9% lograron ser ejecutados frente a un 50% que no lograron alcanzar la ejecución» (p.86). En el contexto de las DEMUNA, no existe información oficial sobre el cumplimiento de la pensión de alimentos, producto de las audiencias de conciliación. De igual manera, tampoco existe un sistema de gestión de la calidad del servicio de esta institución. Información que resulta bastante útil para hacer los ajustes necesarios para mejorar la atención en la DEMUNA.

De otro lado, los efectos negativos de la separación en la pareja, que se pueden considerar son: Malestar y miedo a las nuevas condiciones de vida, así también ante la pérdida del afecto de los hijos, temor por sentir que se ha fracasado como padres o pareja, rabia debido a que se puede pensar que los esfuerzos personales en la relación no han sido debidamente correspondidos. Además, de sentimientos de pena y soledad (Cáceres, p.219 y 220). Y las repercusiones en los hijos, que pueden considerarse son;

una inicial oposición a la decisión de los padres, en no pocas ocasiones sentirse culpables de esta situación (*Ibídem*, p.221). A largo plazo, la ausencia del padre se ha asociado en adolescentes con: Bajo rendimiento académico, embarazos no deseados y consumo problemático de alcohol.

La situación del padre en estos contextos, recién ha comenzado a ser estudiada en nuestra región. En el caso particular de nuestro estudio, consideramos que por lo menos hay dos razones que hacen importante indagar la situación desde la perspectiva del padre. Primero, según como asuma la separación tendrá mejor disposición y oportunidad de continuar con su función parental y por tanto de seguir asumiendo su responsabilidad económica con sus hijos. Y así, asegurar la protección de derechos fundamentales de niños y adolescentes. Segundo, para tener una comprensión más amplia de la dinámica familiar, sobre todo en un contexto en que la familia ha sufrido cambios importantes. Es necesario tener una visión objetiva desde el conocimiento científico, que es el único modo de establecer políticas públicas para promover la salud de las personas. Que como indica la OMS es un «estado de completo bienestar físico, mental y social, [...] no como un estado abstracto sino como un medio para llegar a un fin, como un recurso que permite a las personas llevar una vida individual, social y económicamente productiva» (OMS, 1998, p.10).

Así mismo, esta investigación considera los aspectos contextuales de la problemática que se aborda, que permite situar al padre en una dinámica relacional para comprender la disposición del hombre para cumplir o no la pensión de alimentos. Y así, se deje de estigmatizar la situación del padre en nuestro contexto.

Esta investigación se realizó en la DEMUNA. La principal razón de llevar a cabo la investigación en esta institución, es por la misma naturaleza de la audiencia de conciliación; es un proceso voluntario y prioriza el diálogo directo entre las partes interesadas. A diferencia del proceso judicial, que se presenta como una instancia cargada de formalismos. Además, que no pocas veces se acude a la DEMUNA, por lo gratuito del servicio y su accesibilidad. Es por eso que nos hemos planteado indagar la relación familiar, la satisfacción del servicio institucional y en el bienestar psicológico en los padres que han acudido a la DEMUNA.

## **6. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN**

### **6.1 Antecedentes internacionales**

Vega y Smith (2009) realizaron una investigación sobre el cumplimiento de pago de la pensión alimentaria y factores psicosociales en padres divorciados o separados. Cuyo objetivo general fue estimar un modelo teórico integrador que explique dicho fenómeno y describa los indicadores y variables que confluyen en el incumplimiento de la pensión alimentaria. Concluyendo que el cumplimiento de pago de la pensión alimentaria está asociado a las relaciones con la ex esposa, la ocupación laboral y el recurrir al apoyo de amigos.

De la Peña (2014) realizó una investigación sobre la satisfacción y la calidad percibida por las personas atendidas en los servicios sociales comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza. Utilizando la escala SERVQUAL, midió el nivel satisfacción y calidad percibida, a través de la mirada de las personas atendidas en un centro municipal de Servicios Sociales comunitarios, permitiéndoles, al equipo interdisciplinar, la mejor adaptación posible a



las necesidades de estas personas. Concluyendo que es el ámbito más valorado es el de la «seguridad» y la «confianza» que transmiten los profesionales en el trato, mientras que el aspecto que presenta menor puntuación es su «capacidad de respuesta», entendida como la dificultad que tiene los profesionales de hacer frente y con rapidez a las demandas de los usuarios y usuarias. El índice general de satisfacción alcanza el 4.64 en una escala de 5, siendo mayoritariamente, el 76,4 por ciento, quienes valoran como «excelente» su sentimiento por los servicios que presta el centro.

Yárnoz (2010) desarrolló su estudio sobre bienestar psicológico en progenitores divorciados: Estilo de apego, soledad percibida y preocupación por la ex pareja. En este trabajo analizó el bienestar psicológico (afectividad positiva y negativa) en una muestra de 40 progenitores divorciados. Ha encontrado asociaciones significativas de esta variable con estilo de apego, soledad y preocupación por la ex pareja. La afectividad positiva es explicada por bajos niveles de soledad social, un apego seguro y poca preocupación por la ex pareja. La afectividad negativa es explicada por la ansiedad hacia las relaciones, un menor número de hijos y soledad romántica. Se discuten las implicaciones de estos resultados para la prevención e intervención clínica con progenitores divorciados y sus familias.

## **6.2 Antecedentes nacionales**

Quispe (2015) desarrolló un estudio en el primer juzgado de paz letrado del distrito judicial de Ayacucho en los años 2013 y 2014. Consideró una muestra de 56 expedientes sobre incumplimiento de prestación de alimentos. Con el objetivo de analizar e identificar las causas del incumplimiento de las sentencias de prestación de alimentos. Concluyendo que existe correlación entre los factores psicosociales y el

incumplimiento de la prestación de alimentos, en relación a los siguientes factores: desentendimiento y resentimiento hacia la pareja. Además de hallar una relación entre el ingreso económico y actividad laboral. Demostrando que los factores psicosociales influyen en el incumplimiento de la prestación de alimentos y no así, la situación económica del padre.

Condori (2012) en su estudio entrevistó a 64 acusados por el delito de omisión de la asistencia familiar, en la ciudad de San Román, para determinar cuáles eran los efectos sociales, económicos y jurídicos, producto de la denuncia. Los resultados indican que la solicitud fiscal en las 64 carpetas fiscales fue la prisión efectiva o suspendida, además los acusados tenían pleno conocimiento de su falta y 63 contaba con un empleo, además de no reportar carga familiar adicional.

Navarro (2014) entrevistó a 25 padres que eran demandados por pensión de alimentos en la corte suprema del Callao. Con el objetivo de indagar sobre sus vivencias en sus familias de origen, la dinámica en sus propias familias y la percepción que tenían sobre su situación legal actual. Concluyó que los entrevistados provenían de familias tradicionales, y que en sus propias familias esta organización de división de roles de género se replicaba. Por último, ninguno de los entrevistados reconocía alguna responsabilidad en relación a su falta o sobre el proceso civil en curso por pensión de alimento.

Maldonado (2017) realizó una investigación para describir la satisfacción de los usuarios del servicio en la DEMUNA de Huarochirí, con respecto a la conciliación extrajudicial. Se creó una escala de satisfacción del servicio, que se basó en el modelo de Kotler y Amstrong (2012) que considera las siguientes dimensiones: opinión de

amigos, información y promesa del que vende, experiencia previa, seleccionar, organizar e interpretar información. Concluyendo que en esta DEMUNA; los usuarios mostraron satisfacción con el servicio prestado.

Astudillo (2017) realizó una investigación para valorar y comparar la calidad de servicio ofertado en dos DEMUNA de Lima, de los distritos de Los Olivos E independencia. Utilizó el modelo de Serqvual. Sus resultados descriptivos refieren que en las dimensiones de confiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía ambas DEMUNA son percibidos favorablemente por el 90% de encuestados. Al comparar la calidad del servicio entre ambas DEMUNA, concluyó que, sí existe diferencia entre ambas DEMUNA.

Estrada (2017) correlaciona la calidad de atención con la satisfacción al usuario en la municipalidad distrital de Rázuri. Aplicó un modelo de evaluación de la calidad de servicio [SERVQUAL] conformado por cinco dimensiones. Se constituyó dos subgrupos: los prestadores de servicio que son 96 trabajadores y el subgrupo de 400 usuarios que acuden a la prestación de servicios. Demostrando que si existe una relación significativa entre la calidad de atención con la satisfacción del servicio.

### **6.3 Antecedentes locales**

Salas y Huamani (2016) realizaron una investigación en la DEMUNA de la Municipalidad de Rio Grande, Condesuyo. Se tomó 60 casos de alimentos. El objetivo de esta investigación fue determinar la influencia de la pensión alimenticia en las condiciones de vida familiar de los niños, para ello se encuestó a las madres usuarias del servicio. Los resultados indicaron que las madres al no tener un adecuado trabajo presentan dificultad para cubrir todas las necesidades de sus hijos, por lo que inician un

proceso de pensión de alimentos con la finalidad de mejorar esta situación. Además que la calidad de vida de los hijos alimentistas se ven afectados, ante el incumplimiento de la pensión acordada.

Salinas (2018) realizó una investigación en el juzgado de Paz Letrado de Paucarpata, para describir las condiciones de la fijación de la pensión de alimentos. Consideró una muestra de 240 casos. Sus resultados refieren que existe una desproporción al momento de fijar la pensión alimenticia, vulnerando indefectiblemente el interés superior del niño. Debido a que los criterios jurídicos para fijar dicha pensión, detentan un valor subjetivo. Siendo en algunos casos; deficiente y en otros excesivo.

Orosco (2018) indagó en el caso de 35 sentencias judiciales por pensión de alimentos en el distrito judicial de Arequipa. El objetivo de la investigación fue. Determinar la falta de certeza de los ingresos de los demandados, y su influencia en la Omisión a la Asistencia Familiar En relación a sus resultados; que el 85% de los casos se presenta incumplimiento de la pensión, pero vale aclarar que la condición jurídica de dicho incumplimiento difiere de un caso a otro.

## **7. LIMITACIONES DEL ESTUDIO**

Existen pocos antecedentes de investigación en el contexto de la conciliación extrajudicial, que considere la problemática desde la perspectiva del padre alimentante, al menos en nuestro contexto local. Una dificultad a considerar, es el acceso a la muestra, tanto por motivos institucionales como por la sensibilidad de la información que se ha intentado recopilar. Además, los resultados no podrán ser generalizados, porque la selección de la muestra ha sido intencional.

## **8. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

### **8.1 Familia**

Varsi (2011) considera que «la familia es tan connatural al hombre que es imposible que se desvincule de ella» (p.13), «en el que el ser humano permanece largo tiempo, y no un tiempo cualquier de su vida, sino el formado por sus fases evolutivas cruciales» (Nardone, Gianotti, y Rocchi, 2003, p.36). Así, Clavijo (2002) define a la familia como:

Un sistema de intersatisfacción mutua de necesidades humanas, materiales y espirituales, que permite la reproducción biológica de la especie, la reproducción de la cultura de la cual ella misma es expresión y la reproducción del sistema de relaciones económicas y sociales de la comunidad en que vive y para convivir adaptativamente en la cual, debe preparar a sus miembros (p. 95).

### **8.2 Relación familiar**

La familia es un sistema, que se constituye de las interacciones entre sus integrantes. «Implica que [estas] relaciones [...] son circulares, es decir, que los miembros de la familia se influyen unos sobre otros» (Arias, 2012, p. 33). Generando

cierto clima social, que se define según «Kemper [...] como el conjunto de características psicosociales e institucionales [...], sobre un ambiente que se desarrolla en forma dinámica; donde se evidencian aspectos de comunicación e interacción favoreciendo el desarrollo personal» (citado por Apaza y Cayllahua, 2017, p.19).

### **8.3 Conciliación extrajudicial**

La Defensoría del Pueblo (2018) define la conciliación extrajudicial como un «mecanismo alternativo de solución [...] al que las partes pueden recurrir a través de un centro de conciliación extrajudicial» (p.59). «En el que; un tercero imparcial, llamado conciliador ayuda a resolver sus [...] diferencias [...] siguiendo los principios de equidad, buena fe, confidencialidad, imparcialidad y simetría de poderes» (Ruska y Ledesma, 2007, pp. 27 y 28).

En conformidad con la ley N° 26872, considera que:

En materia de familia, son conciliables aquellas pretensiones que versen sobre pensión de alimentos, régimen de visitas, tenencia, así como otras que se deriven de la relación familiar y respecto de las cuales las partes tengan libre disposición. El conciliador en su actuación deberá aplicar el Principio del Interés Superior del Niño (art. N°7).

### **8.4 Alimento**

En el ámbito del derecho, el derecho de familia, es que se encarga de normar las relaciones que existen entre las personas que se encuentran unidas por vínculos sanguíneos, de afinidad, afectivos o creados mediante la ley (Varsi, 2011, p. 100). Así el Código Civil define alimento como:

Lo que es indispensable para el sustento, habitación, vestido, educación, instrucción y capacitación para el trabajo, asistencia médica y psicológica y recreación, según la situación y posibilidades de la familia. También los gastos del embarazo de la madre desde la concepción hasta la etapa del postparto (art. 472).

## **8.5 Satisfacción del servicio institucional**

Según Rey (2000), define la satisfacción del servicio como:

Es la percepción del usuario de haber utilizado correctamente su tiempo, habiendo recibido respecto a sus propias expectativas en determinado contexto ambiental y la mejor prestación posible de servicio". Al reconocer que la prestación del servicio está implícita en la satisfacción del usuario, estamos dando un valor subjetivo al propio concepto de satisfacción y a la relación servicio-usuario. Además, nunca será un servicio de calidad si el usuario no lo percibe así (p.5)

Además, Zeithaml y Bitner (2002) consideran que:

La satisfacción del consumidor está influenciada por aquello que caracteriza específicamente al producto o servicio. La satisfacción del cliente en cuanto a un servicio o producto está influenciada de manera importante por el examen que realiza dicho cliente sobre las características del producto o servicio» (citado por Maldonado, E., 2017, p. 39).

## **8.6 Bienestar psicológico**

Además, Ryff (1989) planteó un modelo según la definición de bienestar psicológico (BP) que proporcionó investigaciones más minuciosas. En consecuencia, conceptualizó al bienestar psicológico como el desarrollo de las capacidades y el crecimiento personal, donde la persona evidencia valores de actividad positiva. En la

cual determinó seis sub dimensiones, con las cuales se logra examinar el aspecto positivo y negativo del Bienestar Psicológico del ser humano (citado por Pérez, 2017, p.17).



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **1. FACTOR PSICOSOCIAL**

##### **1.1 Definición**

El concepto de factor psicosocial, históricamente ha sido de un uso amplio, en relación a la salud ocupacional. Es así que la Organización Internacional del Trabajo (1986) define que los factores psicosociales;

Consisten en interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (citado por Moreno y Baez, 2010, p.5).

Además, Vega (2007) indica que; los factores psicosociales son la «realidad social interpretada por los actores involucrados a partir de su propia experiencia y desde distintos puntos de vista» (p.41). Entonces, se entenderá que un factor psicosocial; hace referencia a un constructo teórico que identifica la manera en que la persona asume, en un contexto específico, pero desde su propia situación particular, factible de ser comunicado, a través de diferentes métodos; encuestas, entrevistas, entre otros. Se distingue de los factores socioeconómicos, por ejemplo, porque estos se refieren a características objetivamente medibles, por ejemplo; nivel educativo, ingresos mensuales, profesión u oficio.

## **1.2 Factor psicosocial por Carayon, Haims y Yang**

Así mismo, Carayon, Haims y Yang (2001) definen el factor psicosocial «como las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores» (citado por Olano, 2018, p. 21).

## **1.3 Factor psicosocial por Cox y Griffiths**

De otro lado, Cox y Griffiths (1996) «definen como los aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral, y sus contextos sociales y organizacionales» (*Idem*).

## **2. CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL**

Como indican García, Mellet, Morales, Salazar y Santiváñez (2000) en el Perú «históricamente, la conciliación extrajudicial está presente desde la Constitución

Política de 1823 y 1826, que señalaban que no podía entablarse demanda civil sin haber intentado la conciliación previamente» (p.340).

Es así, que se promulga el 12 noviembre de 1997 la ley 26872, Ley de Conciliación. El Perú establece un marco jurídico que desarrolla un sistema integrado de la conciliación extrajudicial como mecanismo de resolución de conflictos. Misma que está a cargo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos [MINJUS].

Con la intención de desarrollar un Mecanismo Alternativo de Resolución de Conflictos [MARC], que entre otras materias, versa sobre; materia laboral, violencia familiar y familia; «destacándose en la flexibilidad del método para abordar soluciones [...] permitiendo un fácil procedimiento, [alejándose] de formalismos y fomenta la libre comunicación» (Fuentes, 2015, p.28). Dando protagonismo a sus propios interesados al momento de proponer soluciones y evitando la judicialización del conflicto.

## **2.1 Definición**

Siguiendo el marco jurídico del Perú, la ley N° 26872 en su artículo N° 5, define la conciliación extrajudicial como:

La Conciliación es una institución que se constituye como un mecanismo alternativo para la solución de conflictos, por el cual las partes acuden ante un Centro de Conciliación extrajudicial a fin que se les asista en la búsqueda de una solución consensual al conflicto.

Como todo proceso administrativo, la conciliación extrajudicial se lleva a cabo en diferentes instituciones así, en materia de familia, puede celebrarse en;

Juzgados de Paz Letrado, Centros de Conciliación Privados, Centros de conciliación del MINJUS y también en la DEMUNA debidamente acreditada y autorizada, según norma la Ley N° 27007.

Siendo la conciliación extrajudicial un MARC, es la Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos [DCMA] que, según afirma el MINJUS (2019): «Autoriza, supervisa y sanciona a los centros de conciliación extrajudicial, centros de formación y capacitación en conciliación; conciliadores extrajudiciales, capacitadores en conciliación y árbitros» (¿Qué hacemos?, párr. 1). «Además, esta Dirección tiene como labor promover y difundir la conciliación extrajudicial y otros mecanismos alternativos de solución de conflictos» (*Ídem.*).

De igual modo el MINJUS (2019) reporta que; a la actualidad existen 92 centros de conciliación públicos a cargo del MINJUS y 1777 centros de conciliación privados a nivel nacional. Además, un total de 73 Centros de Formación y Capacitación en todo el país.

## **2.2 Características de la audiencia de conciliación extrajudicial**

Podemos considerar algunas ventajas de este mecanismo alternativo de solución de conflictos, como indica García *et al* (2000) son:

Ahorro de tiempo: En comparación con un proceso judicial, la celeridad de la conciliación extrajudicial es un aspecto a rescatar de este mecanismo.

Reducción de costos: Los centros de conciliación son llevados a cabo por organización sin fines de lucro.

Creación de una cultura de paz: Este mecanismo tiene como finalidad encontrar soluciones justas para las partes interesadas.

Descarga del poder judicial: Supone también que intenta reducir la carga procesal en los juzgados del país en materias civiles; en lo laboral y familia (p.343 y 344).

Acta con título de ejecución: Implica que los acuerdos establecidos en el acta de conciliación se pueden hacer exigibles (*Ibídem*, p.345).

De igual modo el MINJUS (2019) identifica las siguientes ventajas de la conciliación extrajudicial: «• Las partes deciden la solución al problema, • Disminuye el tiempo y los costos. • Es confidencial y reservada. Evita procesos judiciales. • No requiere obligatoriamente la presencia de un abogado» (¿Cuáles son las ventajas de la conciliación extrajudicial?, párr.1).

Además, siguiendo el marco jurídico del Reglamento de la Ley de Conciliación N° 26872, considera los siguientes principios:

1. La equidad, debe ser concebida como el sentido de la justicia aplicada al caso particular, materia de conciliación.
2. La veracidad, está dirigida a la búsqueda de lo querido realmente por las partes y se refleja en el acuerdo conciliatorio al que llegan de manera libre, como la mejor solución para ambas.
3. La buena fe se entiende como la necesidad de que las partes procedan de manera honesta y leal, confiando en que esa será la conducta en el procedimiento de conciliación.

4. La confidencialidad supone que, tanto el conciliador como las partes, deben guardar absoluta reserva de todo lo sostenido o propuesto.
5. La imparcialidad y la neutralidad son garantías de seguridad y justicia. La intervención del conciliador durante el procedimiento de conciliación será sin identificación alguna con los intereses de las partes.
6. La legalidad expresa la conformidad del acuerdo conciliatorio al que arriben las partes, con el ordenamiento jurídico.
7. La celeridad es consustancial al procedimiento de Conciliación, permitiendo la solución pronta y rápida del conflicto
8. La economía está dirigida a que las partes eliminen el tiempo que les demandaría estar involucradas en un proceso judicial, ahorrando los costos de dicho proceso (art. 2).

Por último, la Ley de Conciliación N° 26872 establece, qué materias pueden ser sujetas a este procedimiento. Así el MINJUS (2019), refiere que son:

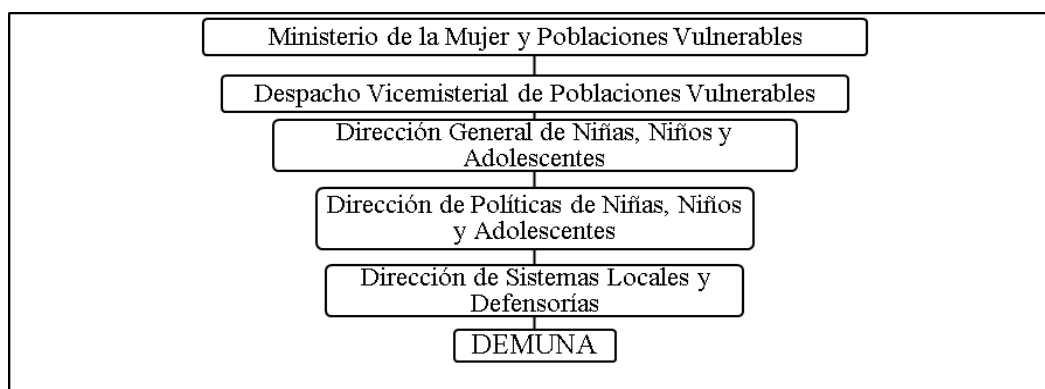
Desalojos, Pago de deudas, Indemnización, Pago de arrendamiento, Otorgamiento de escritura, Obligación de dar, hacer y no hacer, División y Partición de bienes, Incumplimiento de contrato, Ofrecimiento de pago, Modificación de contratos, Problemas Vecinales, Pensión de Alimentos, Régimen de visitas, Tenencia de hijos, Otros derechos que se puedan negociar o disponer (¿Qué puedo conciliar?, párr. 1)

## 2.3 Defensorías del Niño y del Adolescente

La Defensorías del Niño y del Adolescente [DNA], según establece el Código de los Niños y Adolescentes define que:

Es un servicio del Sistema de Atención Integral que funciona en los gobiernos locales, en las instituciones públicas y privadas y en organizaciones de la sociedad civil, cuya finalidad es promover y proteger los derechos que la legislación reconoce a los niños y adolescentes. Este servicio es de carácter gratuito (art. 42).

Es así, que las municipalidades distritales del país como parte de sus funciones; se establece la creación de las DEMUNA, que depende administrativamente de sus respectivas municipalidades que las han creado y por tanto están debidamente acreditadas en el PROMUDEH. Se articula los planes de intervención desde el MIMP. Así, la Dirección de Sistemas Locales y Defensorías (2019) reporta que a nivel nacional existen un total de 1775 DEMUNA. Y el departamento de Arequipa, cuenta con 98 DEMUNA. A continuación, se reproduce la dependencia funcional de la DEMUNA.



**Figura 1.** Dependencia institucional de la DEMUNA  
(Elaboración propia)

## **2.4 La audiencia de conciliación en la DEMUNA**

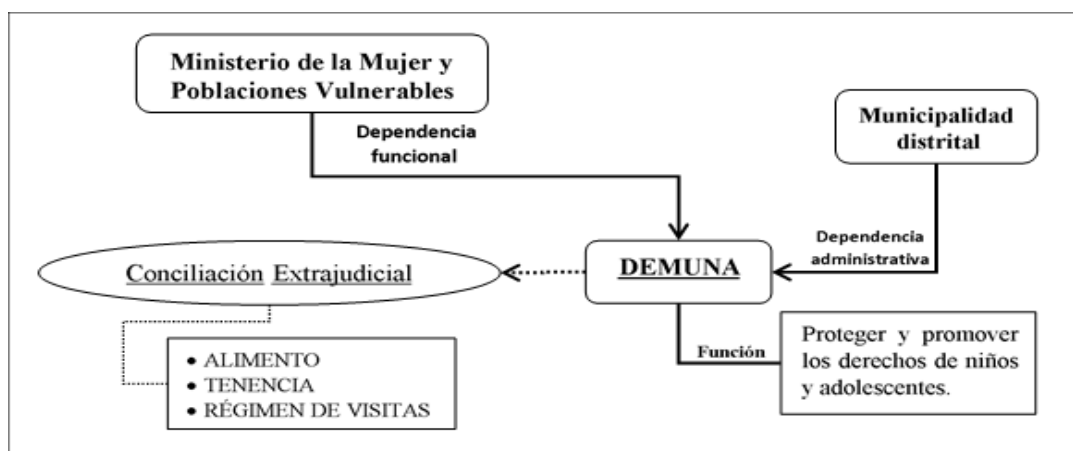
Como ya se ha indicado la conciliación extrajudicial en materia de familia, puede llevarse a cabo en diferentes instituciones. Fuentes (2015) indica que:

La ley 27007 del 02 de diciembre de 1998, que faculta a las Defensorías del Niño y del Adolescente – DEMUNA a realizar CONCILIACIONES EXTRAJUDICIALES, con TÍTULO DE EJECUCIÓN, que está orientado a la solución de Problemas Familiares; y su Reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 006-99-PROMUDEH del 15 de mayo de 1999, cuyas materias Conciliables según el Art. 9 [son] Alimentos, Tenencia y Régimen de Visitas (p.27 y 28).

Es así que el encargado de llevar acabo la conciliación extrajudicial es el defensor-conciliador, un profesional de diversas disciplinas. Y en caso no exista algún profesional se optará por una persona de la comunidad, debidamente capacitada, esto en conformidad al artículo N° 44 del Código de los Niños y Adolescentes. Además, las actas de conciliación extrajudicial tienen el valor de título ejecutivo, siempre que se cumpla con los requerimientos establecidos en la ley N° 27007 en el art. N° 2

Otro aspecto a considerar es la relación institucional de los diferentes órganos estatales de las que depende administrativa y funcionalmente la DEMUNA, en relación a la conciliación extrajudicial. Así, tenemos:

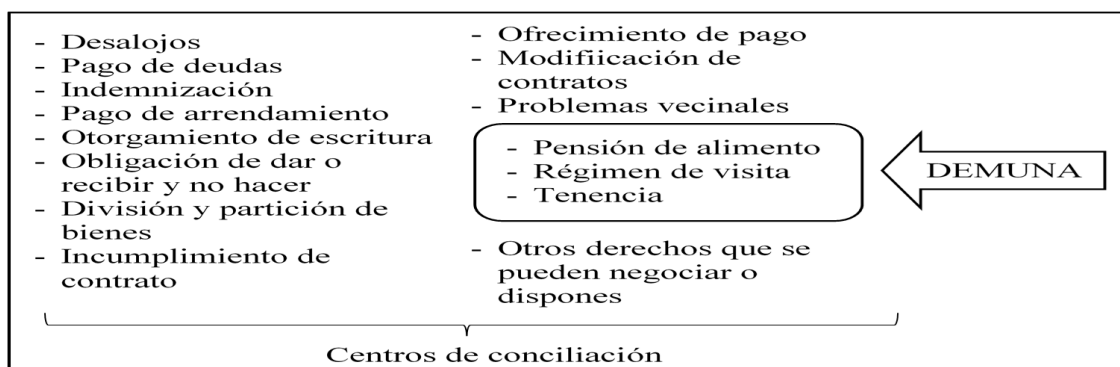




**Figura 2.** Dependencia administrativa de la DEMUNA  
(Elaboración propia)

### 2.4.1 Materias conciliables en el contexto familiar

Entendiendo que la DEMUNA, como indica el artículo N° 42 del Código de los Niños y Adolescentes, tiene como función; «promover y proteger los derechos que la legislación reconoce a los niños y adolescentes» (2015). Y considerando que algunas materias sujetas a conciliación extrajudicial, coinciden con estos derechos reconocidos a niños y adolescentes, como son; alimentos, tenencia y régimen de visita. A continuación, se reproduce un esquema que ejemplifica la relación de materias sujetas de conciliación extrajudicial en la DEMUNA.



**Figura 3.** Materias conciliables  
(Elaboración propia)

### 2.4.2 Pensión de alimento

En conformidad con el Código Civil, se entiende por alimento:

Lo que es indispensable para el sustento, habitación, vestido, educación, instrucción y capacitación para el trabajo, asistencia médica y psicológica y recreación, según la situación y posibilidades de la familia. También los gastos del embarazo de la madre desde la concepción hasta la etapa del postparto (art. N° 472).

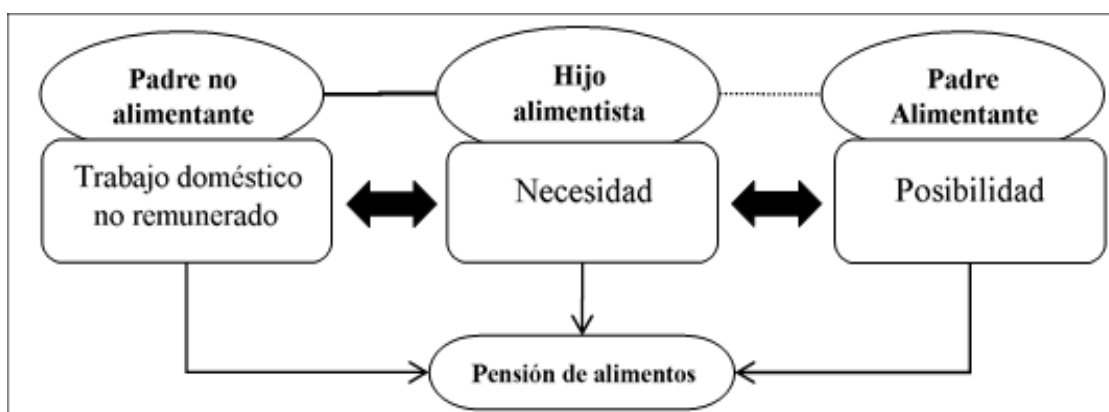
En razón de lo anterior Varsi (2012) considera que alimento: «Es la cuota, renta, pago que el alimentante cumple con el alimentista. Se trata de una deuda de valor. Pueden clasificarse en: Devengadas [...] Canceladas [...] y Futuras» (citado por Huisa, 2018, p.10). Entonces, la pensión de alimentos se entiende como un monto económico que se asigna para solventar las necesidades materiales del alimentista. Es así, que cuando se asigna la pensión de alimentos; según De la Cruz (2018) se considera que:

Los criterios para fijar o determinar los alimentos, está regulado en el Artículo N° 481 del Código Civil Peruano, modificado por la Ley N° 30550, lo cuales son: Necesidades de quien los pide, posibilidades de quien debe prestarlos y trabajo doméstico no remunerado a favor del alimentista (p. 28).

Es así que la Administration on Children, Youth, and Families (2006), considera diferentes tipos de maltratos, a los que puede ser sometido el niño como son; el abuso sexual y maltrato físico. Así también, el descuido, entendido como el fracaso

de la satisfacción de las necesidades materiales y el maltrato emocional, como la ausencia de apoyo emocional y el rechazo, dados por omisión (citado por Papalia, Wendkos y Duskin, 2009, p.186). Nótese, que las dos últimas formas de violencia por omisión, son aspectos que se consideran en la noción de alimento. Es por ello que el incumplimiento de la pensión asignada judicialmente o por conciliación extrajudicial con valor de título ejecutivo, es factible de denuncia penal, por el delito de omisión a la asistencia familiar.

También, es importante referir quiénes se deben alimentos de manera obligatoria, en tanto sea necesario, siendo; los cónyuges, descendientes y hermanos, esto en conformidad al artículo N° 475 del Código Civil. En relación a los descendientes, son los hijos, en tanto menores de edad, a quienes se les debe alimento, por parte de sus padres, en razón de la naturaleza de su relación. Y ajustándose a la norma social y jurídica que la regula. A continuación, se desarrolla un esquema que describe lo anteriormente referido.



**Figura 4.** Criterios para fijar la pensión de alimento.  
(Elaboración propia)

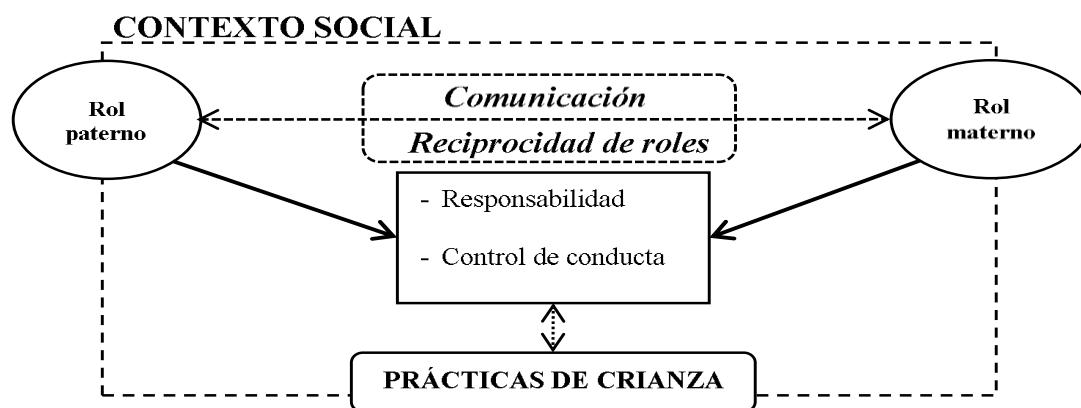
### **3. RELACIÓN FAMILIAR**

#### **3.1 Definición**

Flores, Cortés y Góngora (2003) consideran que «la capacidad de los padres para cuidar y educar a sus hijos con éxito, depende tanto de la relación entre [sus] miembros, como del contexto social en el que la familia vive» (p.33). Así también, Gracia y Musitu (2000) refieren que «existen algunas tareas fundamentales a las que se enfrentan las personas que viven en agrupación [así] lo que define una familia es la negociación y la complementariedad de estas tareas» (citado por Luengo y Román, 2006, El concepto de familia, párr.4). Como indica Minuchin (1974) la familia es «un sistema [...] que opera a través de pautas transaccionales que son conductas y operaciones repetidas constantemente» (citado por García, Z., 2016, p.18).

Estas interacciones verbales y conductuales, que cumplen la función socializadora de los miembros, generan un clima social, esto quiere decir; que los miembros que integran la familia, perciben características regulares que les permite identificar el contexto y la dinámica de las relaciones interpersonales que se da en la familia.

Por tanto, sus miembros pueden valorar la efectividad de estas interacciones en términos de la intersatisfacción de sus necesidades dentro de la organización familiar. Pero siendo que la familia se desenvuelve en una organización social más amplia; la comunidad, mediante sus regulaciones culturales y jurídicas, establecen ciertos objetivos fundamentales de esta organización social, como es la familia.



**Figura 5.** Modelo de Relación familiar.  
(Elaboración propia)

### 3.2 Familia

Varsi (2011) considera que «el término familia tiene un origen etimológico incierto. [...] procedería del sánscrito. [...] algunos refieren su relación con los vocablos *dhá* (asentar) y *dháman* (asiento, morada) designando la casa doméstica [...] los bienes pertenecientes a esa morada, el patrimonio» (p.13). «Es, sin duda, una realidad *histórica social producto de la cultura*, brinda significados, sentidos, que permiten edificar la historia individual y social de quienes la conforman» (Zícavo, 2016, prólogo, párr.1). Así, también Clavijo (2002) considera, ciertos aspectos esenciales al considerar la familia, como son; el vínculo estable, entendiendo por esta, la comunicación directa independiente de las obligaciones legales entre sus integrantes (pp. 96 y 97). También la posibilidad de satisfacer necesidades biológicas y sociales, de igual modo la reproducción biológica y cultural, adquieren particular cualidad de esta organización socio-histórica. Además de la reproducción social, en el sentido que esta se organiza en relación a condiciones materiales y sus implicancias en el sistema productivo económico del que es parte (*ibídem*, p.98).

### 3.3 Ciclo vital de la familia.

En relación a la composición de la familia, esta es variada a nivel conceptual, así como en su análisis sociohistórico. Así lo refieren Llavona y Xavier, (2012):

La familia ha sufrido una brusca y profunda transformación en los últimos cincuenta años en todo el mundo, [...] porque ha ocurrido muy rápidamente en un período históricamente tan corto y ha afectado [...] a las características que integran el grupo familiar, [sus] funciones, [...] organización interna y a su configuración (p.35).

A pesar de ello, la necesidad de conceptualizar los procesos subyacentes a esta organización, como es la familia, ha dado lugar al concepto de ciclo vital de la familia, que como indica Clavijo (2002); se desarrolla de la siguiente manera:

Formación. Se refiere a la convivencia, es el momento que da lugar a la independencia económica y laboral de la pareja. Hasta el primer parto.

Extensión. Se relaciona con el nacimiento de los hijos y todas las implicancias de sus cuidados.

Contracción. Es cuando los hijos parten del hogar. Dando lugar a un nuevo hogar y la relación con la familia política.

Disolución. Es marcado por la muerte de un cónyuge, la senectud de la pareja y la inversión de roles con los hijos ya adultos e independientes (p. 120).

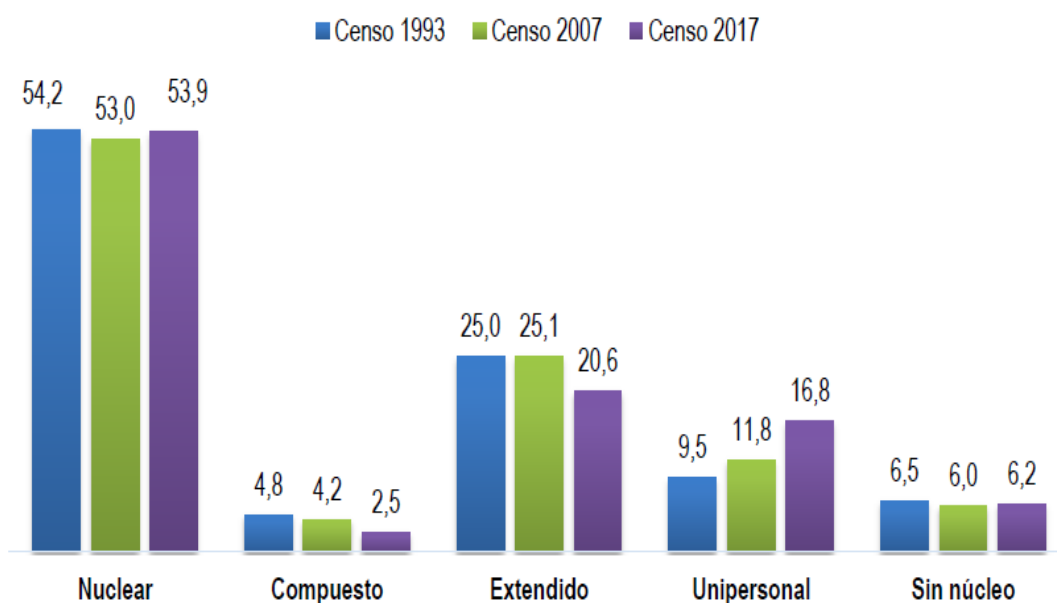
De igual forma el INEI (2010) en un estudio sociodemográfico sobre la familia, desarrolla el concepto de Ciclo de vida del hogar<sup>2</sup>, considerando las definiciones de la CEPAL, a continuación, se reproduce este esquema.

|                           |   |
|---------------------------|---|
| <b>Pareja sola</b>        | <b>Núcleo inicial- jefe y cónyuge sin hijos, donde la edad de la mujer sea menor de 40 años</b>         |
| <b>Inicio</b>             | <b>Jefe (a), con o sin cónyuge, cuyo hijo mayor tenga entre 0 y 5 años.</b>                             |
| <b>Expansión</b>          | <b>Jefe (a), con o sin cónyuge, cuyo hijo mayor tenga entre 6 y 11 años.</b>                            |
| <b>Consolidación</b>      | <b>Jefe (a), con o sin cónyuge, cuyo hijo mayor tenga entre 12 y 17 años.</b>                           |
| <b>Estabilización</b>     | <b>Jefe (a), con o sin cónyuge, cuyo hijo mayor tenga 18 años o más y con hijos menores de 18 años.</b> |
| <b>Desmembramiento</b>    | <b>Jefe (a), con o sin pareja, cuyo hijo menor tenga 18 años o más</b>                                  |
| <b>Nido vacío</b>         | <b>Jefe (a), y cónyuge sin hijos, donde la edad de la mujer sea de 40 años o más</b>                    |
| <b>Sin núcleo</b>         | <b>Jefe (a), sin pareja ni hijos y con otros familiares o no familiares.</b>                            |
| <b>Unipersonal adulto</b> | <b>Únicamente el jefe (a). Menor de 60 años de edad.<br/>Una sola persona</b>                           |
| <b>Unipersonal mayor</b>  | <b>Únicamente el jefe (a). De 60 o más años de edad.</b>  |

**Figura 6.** Tipos de hogar, según la CEPAL  
(Fuente: INEI, 2010, p.18)

<sup>2</sup> El INEI (2010b) considera intercambiables los términos hogar y familia (p.18).

Tanto en la definición de ciclo del hogar y tipos de hogar, que utiliza operativamente el INEI, se prima las relaciones consanguíneas, al momento de delimitar la composición de la familia y la cohabitación física de sus integrantes. A continuación, se reproduce la distribución porcentual de tipos de hogar en el Perú según los censos de; 1993, 2007 y 2017.



**Figura 7.** Composición de tipos de familia, según INEI  
(Fuente: INEI, 2017a, p. 360)

Además de la composición estructural de la familia, Therborn (2004) considera una clasificación diferente, tomando en cuenta las relaciones culturales y religiosas. Así llega a identificar siete categorías, estas son: Familia cristiana europea, Familia islámica de Asia occidental y Asia del norte, Familia de Asia meridional, Familia confuciana de Asia oriental, Familia del Asia subsahariana, Familia del sudeste asiático y Familia Criolla americana (citado por LLavona y Xavier, 2012, pp.42 y 43).



### 3.4 Función socializadora de la familia

Los primeros modelos teóricos plantean la función socializadora, en términos mecanicistas, como indica Durkheim (1976):

«Al considerar el proceso socializador como adaptación social o como integración del individuo al entorno sociocultural, adaptación en que el entorno ejercía una presión unidireccional sobre el individuo, visto como mero sujeto pasivo o receptivo de unos contenidos socioculturales que todo individuo necesitaba para integrarse en la sociedad en la que vive» (citado por Esteve, J., p.17).

Por otro lado; Bronfenbrenner desarrolla el modelo ecologista, que plantea el desarrollo de la persona en contextos intermedios de socialización; Microsistemas, mesosistemas, exosistemas y macrosistemas, comprendiendo que el sujeto media con su entorno social, pero a la vez este influye sobre el mismo. Esto quiere decir que existe una interdependencia entre estos subsistemas, en este sentido es notable que las relaciones familiares, como en general toda interacción en la organización social, se regula también jurídicamente, prueba de ello, encontramos en el artículo N° 24 del Código del niño y del adolescente;

Son deberes de los niños y adolescentes:

- a) Respetar y obedecer a sus padres o los responsables de su cuidado, siempre que sus órdenes no lesionen sus derechos o contravengan las leyes;
- b) Estudiar satisfactoriamente;

- c) Cuidar, en la medida de sus posibilidades, a sus ascendientes en su enfermedad y ancianidad;
- d) Prestar su colaboración en el hogar, de acuerdo a su edad;
- e) Respetar la propiedad pública y privada;
- f) Conservar el medio ambiente;
- g) Cuidar su salud personal;
- h) No consumir sustancias psicotrópicas;
- i) Respetar las ideas y los derechos de los demás, así como las creencias religiosas distintas de las suyas; y
- j) Respetar a la Patria, sus leyes, símbolos y héroes.

Es así que las regulaciones jurídicas se constituyen parte del macrosistema al que hace alusión Bronfenbrenner. Que se notará, hace alusión justamente al fin socializador del sistema de crianza de los padres que ejercen sobre sus hijos, fundamentalmente, introducirlos a su cultura. Y constituirse en general, parte de la organización social. Pero a la vez la organización familiar, tiene la capacidad de establecer nuevas dinámicas, que pueden influir en el sistema jurídico-político de las naciones.

Como se ha dicho, los modelos iniciales comprendían la socialización en un sentido unidireccional; de los padres hacia los hijos, convirtiendo a estos, en simples sujetos pasivos.

### 3.5 Rol parental

Bjorklund y Pellegrini (2000) consideran que «desde una perspectiva evolutiva, la vinculación parental puede ser un mecanismo para garantizar que los padres inviertan la enorme energía y recursos que se necesitan para permitir que un lactante indefenso sobreviva y se reproduzca» (citado por Papalia *et al*, 2009, p. 148).

«Los psicólogos evolutivos del desarrollo señalan que la crianza infantil implica un acto de equilibrio entre las necesidades de los padres y las de sus hijos» (*Ídem*). Es así, que en la manera en que se relacionan los padres con sus hijos genera un modo particular de vínculo. Macoby y Martin (1983) consideraron diferentes tipos de padres, tomando en cuenta sus exigencias educativas y las respuestas ante las necesidades de sus hijos. Generando estilos educativos, estos son:

- **Estilo educativo democrático:** Se pondera la exigencia, ajustándose en un ambiente de diálogo y desarrollo progresivo de los hijos.
- **Estilo educativo autoritario:** Se presenta una sobre exigencia en el cumplimiento de las normas. Generando un ambiente hostil.
- **Estilo educativo permisivo:** Satisfacen las necesidades afectivas de sus hijos, pero evitan ser exigentes con el proceso educativo de los mismos.
- **Estilo educativo indiferente:** Se patenta una relación que no exige mucho a los hijos, ni tampoco en la satisfacción de las necesidades afectivas de estos. (citado por Llavona y Xavier, 2012, pp. 97 y 98).

Torio, Peña y Rodríguez (2008) «exponen los estilos de crianza, como la representación de la forma de actuar de los adultos respecto a los niños ante situaciones cotidianas, la toma de decisiones o la resolución de conflictos» (citado por

Estremadoyro y Pérez, 2018, p. 6). «Este constructo ha pasado por diversos nombres tales como estilos educativos paternos o familiares y estilos parentales o de relación parental, así también ha ido evolucionando y modificándose a través de los años» (*Ídem*).

## **4. BIENESTAR PSICOLÓGICO**

### **4.1 Psicología positiva**

A finales del siglo XX surge un movimiento denominado psicología positiva, cuyo objetivo es estudiar el funcionamiento óptimo de las personas y los factores que les permiten a los individuos y las comunidades vivir con plenitud (Sheldon, Frederickson, Rathunde, Csikszentmihalyi, y Haidt, 2000).

Así mismo, Seligman y Csikszentmihalyi (2000) indica que:

Seligman, junto a otros profesionales de la psicología planteó una ciencia de la experiencia subjetiva positiva, rasgos individuales positivos, e instituciones positivas, que prometían mejorar la calidad y las patologías que surgen cuando la vida se siente estéril y sin sentido [...] el nombre de esta nueva ciencia: La psicología positiva (citado por Meneses, Ruiz y Sepulveda, 2016, p.9).

Además, Gaxiola y Palomar (2016) consideran que:

Cuando Seligman fue presidente de la APA propuso como misión darle un giro a la psicología del siglo XXI para que ésta incluyera también el estudio del bienestar psicológico. Por eso, generalmente, se dice que la psicología positiva nació en 1998. Pero antes de la creación de este movimiento ya había investigadores que llevaban años estudiando el

bienestar subjetivo y distintos temas relacionados con éste. Csikszentmihalyi llevaba más de dos décadas estudiando la felicidad, las experiencias de flow y la creatividad, Seligman el optimismo, y el Dr. Edward Diener, llamado el “padre” del estudio de la felicidad, ya estudiaba el bienestar subjetivo y la satisfacción con la vida (p.14).

Diener (2009) explica que en décadas recientes los científicos sociales han puesto el foco en la felicidad, pero le han cambiado el nombre, utilizando otros términos, como “bienestar subjetivo”, término que él mismo acuñó. Así, este último término le da un discurso más académico, de la misma manera Seligman (2011) dice que la palabra bienestar transmite mejor la complejidad del fenómeno, que va más allá de la mera alegría.

## **4.2 Definición de Bienestar psicológico**

El uso del término de bienestar psicológico se encuentra cada vez en aumento, de tal manera que no existe solamente una definición, para Diener (2009):

El bienestar subjetivo tiene tres características importantes: como su nombre lo indica, es subjetivo, es parte de la experiencia interna de las personas; en segundo lugar, el bienestar no es sólo la ausencia de factores negativos, sino que incluye la presencia de cuestiones positivas; y en tercer lugar, el bienestar incluye una evaluación global de la vida, no se centra en un sólo aspecto estrecho de ésta (p.14).

Veenhoven (2013) «El grado en que un sujeto juzga su vida como un todo en términos positivos, es decir, que el sujeto evalúa la vida en una medida de encontrarse a gusto con la vida que lleva» (citado por Castillo, 2018, p.13). Mientras que Gaxiola

y Palomar (2016) consideran que la mayoría de las conceptualizaciones del bienestar subjetivo contienen los siguientes elementos:

Balance afectivo, o la proporción de emociones negativas y positivas que experimentamos. [Además] satisfacción, o cómo evaluamos cognitivamente nuestra vida, tanto en lo general como en sus aspectos específicos

Sentido de vida, hasta qué punto sentimos que nuestra vida tiene un propósito y vale la pena (este tercer elemento no siempre es incluido en las conceptualizaciones del bienestar) (p.18).

De tal manera, el bienestar psicológico también es definido por una gran variedad de autores y modelos teóricos; que coinciden en la mayoría de sus puntos en el estudio de los diversos factores que conllevan a la satisfacción de la vida o la felicidad.

### **4.3 Modelos teóricos de bienestar psicológico**

Como se ha visto, el bienestar subjetivo es un fenómeno multifacético y complejo. Por eso no hay una definición única del mismo, ni un solo marco conceptual aceptado como el modelo del bienestar. Más bien existe una especie de mosaico de modelos que tienen muchas áreas de convergencia y al mismo tiempo, presentan características que los distinguen. Seligman hace una analogía comparando el bienestar con el clima: ¿qué es el clima? ¿Es la temperatura? ¿La humedad? ¿Son los vientos?... cada uno de estos elementos es parte del clima, pero ninguno de ellos es el clima en sí mismo. Este es un compuesto o una combinación de todos esos elementos. De manera similar, el bienestar es un conjunto de componentes, distintos pero interrelacionados

(Seligman, 2011). A continuación, se detalla los principales modelos teóricos con mayor evidencia empírica.

#### 4.3.1 Modelo PERMA

«El término “PERMA” es un acrónimo en el que cada letra es la inicial en inglés de uno de los elementos de que componen el bienestar» (Gaxiola y Palomar, 2016, p. 23)

La **P** se refiere a las emociones positivas (*positive emotions*), cuya preponderancia en el balance afectivo es una las características fundamentales de la felicidad.

La **E** corresponde al “*engagement*” o involucramiento, a estar realmente concentrado en nuestras actividades, usando nuestras habilidades para enfrentar retos. Está íntimamente asociado a las experiencias de fluir o *flow*.

La **R** se refiere a las relaciones interpersonales. Para algunos autores, la calidad de nuestras relaciones con los demás es probablemente el factor más importante del bienestar.

La **M** viene del inglés “*meaning*” o significado. Se refiere al sentido de vida, que está fuertemente asociado con el bienestar psicológico y físico.

La **A** se refiere a “*achievement*” o logro. Hay evidencia de que las personas que se ponen metas y las logran tienen mayores niveles de satisfacción con la vida y bienestar subjetivo (*ídem*).

Vale considerar que este modelo, ha presentado variaciones según diferentes autores<sup>3</sup>.

#### 4.3.2 Modelo de SPIRE

El instituto de Wholebing (s.f.) Consider que el bienestar psicológico, «se basa en cinco áreas de la experiencia personal o cinco tipos de bienestar que constituyen un bienestar integral u holístico, que no se encuentra basado en conceptos psicológicos» (citado por Gaxiola y Palomar, 2016, p.24). A continuación, se detalla sus componentes:

La **S**, del inglés “*spiritual*”, se refiere a al bienestar espiritual. Tiene que ver contener una vida con sentido y disfrutar el momento presente de manera deliberada.

La **P**, del inglés “*physical*” tiene que ver con el bienestar físico y se refiere a cuidar nuestro cuerpo y conocer la conexión mente-cuerpo.

La **I** se refiere al bienestar intelectual, al involucrarnos en aprendizajes profundos y estar abiertos a la experiencia.

La **R** tiene que ver con el bienestar relacional, a cultivar relaciones constructivas con los demás y con nosotros mismos.

La **E** se refiere al bienestar emocional, que implica sentir todas las emociones y orientarnos hacia la resiliencia y el optimismo (*ídem*).

#### 4.3.3 Modelo de bienestar psicológico

Gaxiola y Palomar (2016) refieren que; «Ryff y Singer (2006; 1996) propusieron uno de los primeros modelos de bienestar a mediados de los años 90. Éste

---

<sup>3</sup> Puede consultarse; Modelo de bienestar de la Universidad Tecmilenio, modelo PERMA-V, entre otros.



se basaba en un fuerte sustento teórico, para el que ha encontrado corroboración empírica» (p.24). A continuación, se detalla los componentes de este modelo.

**Autonomía:** autodeterminación, sentir que uno toma sus propias decisiones.

**Dominio del ambiente:** la capacidad de manejar de manera efectiva el mundo que nos rodea.

**Crecimiento personal:** la sensación de estar creciendo y desarrollándose continuamente como persona.

**Relaciones interpersonales positivas:** tener relaciones de calidad con otras personas.

**Propósito de vida:** la creencia de que la vida de uno tiene propósito y sentido.

**Auto aceptación:** evaluaciones positivas de uno mismo y aceptación del pasado (*ídem*).

## 5. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La satisfacción del cliente es un campo de estudio amplio e incluye distintas disciplinas y enfoques. Este concepto ha sido enfocado desde perspectivas muy distintas y por autores pertenecientes a campos científicos diversos. En esta parte, intentaremos obtener una descripción del concepto de satisfacción del cliente y se discutirán las técnicas usadas con mayor frecuencia y las más importantes para la medición de la satisfacción del cliente.

## 5.1 Definición

La evaluación de satisfacción al usuario es una forma de medir el nivel de satisfacción que se genera en las organizaciones o empresas. Es una política, que en la industria moderna es obligatoria, por eso de su importancia. Además, que durante el tiempo su definición ha ido cambiando y diversos modelos han sido descritos, sin embargo, la satisfacción del cliente se fundamenta básicamente en el Sistema de Gestión de calidad que tiene una Organización. Es así, que Según el MIDIS (2015) un sistema de gestión de calidad se basa en los siguientes principios:

**Participación del personal de los programas sociales.** Su participación es protagónica en los servicios que brindan los programas sociales y fundamentales para mejorar la calidad, pero en igual medida, sus necesidades y motivaciones constituyen preocupación central de la organización.

**Enfoque basado en procesos y resultados.** Los SGC alcanzan sus objetivos con mayor eficacia y eficiencia cuando las actividades que agregan valor y recursos relacionados se gestionan mediante procesos articulados que mejoran el desempeño de la organización y en función a resultados esperados en los(as) usuarios(as).

**La mejora como tarea permanente.** Los SGC asumen la mejora del desempeño de la organización como una característica central y permanente de su cultura. La comunicación debe facilitar en la organización los procesos de mejora continua y de adaptación a las necesidades de cambio.

**Toma de decisiones basada en evidencias.** Las decisiones que se tomen se basan en el análisis de datos y en la información.

**Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores.** El personal del programa social establece relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de servicios, principalmente de aquellos que forman parte y contribuyen con la cadena de valor de los servicios prestados por los programas sociales (p.3).

Estos aspectos denotan la obligación de satisfacer las expectativas del cliente, desarrollar el servicio a través de la gestión por procesos, medir, analizar y mejorar para tomar decisiones, todo ello con el impulso de la dirección y la implicación de todo el personal.

Para todas las Administraciones Publicas es muy importante medir directamente la satisfacción de sus clientes o ciudadanos en relación con la imagen global de la organización y los servicios que presta, su transparencia y la participación de los usuarios. Generalmente, las organizaciones utilizan encuestas a los usuarios para conocer su satisfacción, pero pueden utilizarse otras herramientas complementarias tales como grupos focales, paneles de usuarios, etc.

A medida que han ido desarrollándose estudios al respecto de la satisfacción, el concepto de satisfacción del usuario ha sufrido diversas modificaciones y ha sido enfocado desde distintos puntos de vista a lo largo del tiempo.

Medina y Medina (2010) la define «como la capacidad que [tiene el servicio] para dar respuesta a las necesidades sociales de referencia, de acuerdo con el nivel de desarrollo de los conocimientos científicos y técnicos aplicables a la utilización de los recursos disponibles» (citado por García, G., 2012, p.13).

Así mismo, Parasuraman, Zeithaml y Berry, definen la calidad de servicio percibida como:

El juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores (lo que ellos creen que las empresas de servicios deben ofrecer) y sus percepciones sobre los resultados del servicio ofrecido (citado por Medina y Medina, 2011, p.89).

## **5.2 Calidad percibida: La satisfacción del usuario en servicios sociales**

El concepto de calidad de servicio ha ido cambiando de una concepción más técnica y objetiva a otra más subjetiva y centrada en el usuario. Surge así, desde esta última concepción, el término de calidad percibida. Además, Grönroos (1994) «define la calidad percibida del/la usuario/a como la comparación que hacen estos/as entre sus expectativas con su percepción del servicio recibido» (citado por De La Peña, 2014, p.117).

En relación a este concepto, Medina y Medina (2011) expresan que la satisfacción ciudadana por la calidad de un servicio está relacionada con el conjunto de propiedades que debe tener ese servicio para atender, en primer lugar, las necesidades (explícitas e implícitas) de las personas a las cuales va destinado. La satisfacción va ligada también a la percepción que el ciudadano tiene de cómo se presta el servicio y a la expectativa que tenía respecto al servicio esperado. Entendiendo por la calidad de servicio percibida como el resultado de la comparación evaluativa, que la persona usuaria hace de su experiencia en el servicio, con las expectativas que tenía.

### **5.3 Modelos teóricos de Satisfacción del usuario**

#### **5.3.1 Modelo de Servperf**

En relación a este modelo Álvarez (2014) refiere que:

Sus principales exponentes son Cronin y Taylor (1992), quienes presentaron su escala SERVPERF, la cual evalúa solamente las percepciones del cliente sobre la calidad del servicio. De acuerdo a los autores, la conceptualización y medición de la calidad del servicio percibida, basadas en el paradigma de la desconfirmación, son erróneas. Por lo tanto, sugieren que esta se debe medir a partir de las percepciones del cliente, ya que al ser considerada esta una actitud, debería medirse como tal (p.19).

#### **5.3.2 Modelo SERVQUAL**

El Modelo Servqual fue desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) para medir la percepción de la satisfacción de la atención de los/as usuarios/as de un servicio, sirviendo a las organizaciones como un instrumento para medir la calidad del servicio desde la perspectiva de los/as usuarios/as (Medina y Medina, 2011). «Este modelo se fundamenta en la premisa de que todas las usuarias y usuarios de servicios poseen una expectativa de calidad del servicio que se les oferta» (Álvarez, 2014, p.6). Estrada (2017) refiere que:

En el modelo presentado por Parasuramán se establecieron las siguientes dimensiones (Gaps):

- |                 |                 |
|-----------------|-----------------|
| 1) Fiabilidad   | 6) Comunicación |
| 2) Sensibilidad | 7) Credibilidad |

- |                |                             |
|----------------|-----------------------------|
| 3) Competencia | 8) Confianza                |
| 4) Acceso      | 9) Conocimiento del Cliente |
| 5) Cortesía    | 10) Tangibilidad (p.33)     |

Posteriormente Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), reducen los diez determinantes de su teoría SERVQUAL a cinco dimensiones:

- Confianza o empatía: Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario).
- Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- Seguridad: conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad, y seguridad)
- Capacidad de Respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido.

Concluyendo; que los factores encontrados que son determinantes en la calidad del servicio, principalmente implican comunicación y procesos de control. Que deben ser analizados a través de datos cuantitativos de estudios exploratorios (citado por Duarte, 1989. p. 6).

### **CAPÍTULO III**

#### **METODOLOGÍA**

##### **1. TIPO, DISEÑO Y MÉTODO**

La presente investigación se desarrolló en el marco del paradigma cuantitativo; debido a que se hace a partir de la recolección de datos, a través de procedimientos estandarizados, que luego se miden por métodos estadísticos (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.5). El diseño es no experimental; debido a que no se manipula las variables (*Ibídem*, p. 149). De igual modo es transversal; los datos son recogidos «en un solo momento, en un único tiempo» (*Ibídem*, p. 151). Además, es correlacional, porque el «propósito [es] mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables» (Salking, 1998; citado por Bernal, p.114).

## **2. SUJETOS**

### **2.1 Población**

La población está conformada por los padres que asistieron a las audiencias de conciliación que se atendieron en las DEMUNA de Miraflores y Mariano Melgar en el período de enero hasta setiembre, que suman un total de 132 padres que han asistido a las audiencias de conciliación.

### **2.2 Muestra**

Para el presente estudio de investigación se trabajó con un muestro de tipo no probabilístico. Conformada por 40 padres de familia que asistieron a una audiencia de conciliación en las DEMUNA de los distritos de Miraflores y Mariano Melgar.

### **2.3 Características de la muestra**

La edad promedio de los padres encuestados es de 31.8 años, con una desviación estándar de 8.99, la edad mínima de los participantes es de 19 años y la edad máxima de 53 años. Además, el 35% de los encuestados ha cursado la educación básica regular y el 20% ha culminado estudios universitarios. Es importante rescatar que el total de sujetos (N=40) ha cursado algún nivel de educación formal. En relación a su situación laboral; el 55% de los encuestados trabaja de manera informal, ya sea de manera dependiente (20%) o independiente (35%). Además, el total de encuestados (N=40) ha referido tener algún empleo. En cuanto a la condición de vivienda; el 60% de refieren vivir en la propiedad de un familiar (n=24), mientras que solo el 10%, vive en casa propia.

En cuanto a la situación civil legal de los encuestados, el 75% refiere encontrarse soltero y solo el 25% afirma estar casado. Por último, en el 55% de los casos, la



obligación alimentaria es con un solo hijo y en el 30% es, con tres o más hijos. Para considerar a los encuestados, se estableció algunos criterios de inclusión exclusión, que a continuación se detalla.

## **2.4 Criterios de inclusión y exclusión**

### **a) Criterios de inclusión**

Los padres que asistan a la conciliación extrajudicial que se consideraron para la presente investigación, son aquellos que:

- No han conseguido la tenencia mediante la conciliación extrajudicial.
- Tengan un nivel lector mínimo que les permite responder los cuestionarios.
- Como mínimo, uno de sus hijos tenga tres años de edad.

### **b) Criterios de exclusión**

Los padres que asistan a la conciliación extrajudicial que no fueron considerados para la presente investigación, son aquellos que:

- Hayan conseguido la tenencia mediante la conciliación extrajudicial.
- Presenten algún tipo de dificultad física o mental; que les impida llenar los cuestionarios.
- Todos los hijos en común con la ex pareja, sean menores de tres años de edad.

### 3. INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS

#### 3.1 Escala de Bienestar psicológico de Ryff

**Autores:** Carol Ryff (1995)

**Adaptación y validación al español:** Díaz, D.; Rodríguez, R.; Blanco, A.; Moreno B.; Gallardo, I.; Valle, C. y Van Dierendonck, D. (2006)

**Procedencia:** Estados Unidos

**Finalidad:**

Evaluar a través de 39 ítems, organizadas en seis subescalas: 1. Autoaceptación, 2. Dominio del entorno, 3. Relaciones positivas, 4. Crecimiento personal 5. Autonomía 6. Propósito en la vida. Con la finalidad de Determinar el nivel de bienestar psicológico.

**Aplicación:** Individual y colectiva

**Ámbito de aplicación:** adolescentes y Adultos

**Tiempo de aplicación:** Variable (20 minutos aproximadamente)

**Descripción del instrumento:**

La escala de Bienestar Psicológico fue creada por Ryff, C. (1995), cuya revisión se dio el 2004 y fue adaptado a la versión española por Díaz, D. *et al* (2006). La escala muestra juicios particulares de evaluación de una adecuada actividad psicológicos, en contraste al foco tradicional de la psicología clínica que ha sido la patología y el malestar. Esta escala mide seis propiedades positivas del bienestar psicológico, que esta autora constituyó de acuerdo con las discusiones teóricas sobre los requerimientos cumplidos, motivaciones y propiedades que describen a un ser humano en íntegra

salud mental. Por tal razón esta escala puede ser aplicada en el ámbito clínico, organizacional, educativo e investigación.

Las dimensiones del instrumento son: La auto aceptación o actitud positiva hacia el yo mismo, asociado a la autoestima y conocimiento de sí. Sentido en la vida o tener un propósito, relacionado a la motivación para actuar y desarrollarse. Otra dimensión esencial es la autonomía, que involucra mantener la individualidad en diversos ambientes sociales, asentarse en las propias convicciones y mantener su independencia y autoridad individual. Dominio del entorno, relacionado al locus de control interno y ser eficaz de manera personal.

Relaciones positivas con su entorno, lo que indica mantener lazos de confianza, cálidas, de empatía y de intimidad con otros. El crecimiento personal relacionado a la idea de evolución y aprendizaje positivo de la persona (Páez, 2008).

Está conformado por 39 ítems, distribuido en 6 dimensiones y con formato de los ítems Escala Likert de 6 puntos:

- Dimensión I: Auto aceptación Presenta 7 ítems.
- Dimensión II: Relaciones Positivas Presenta 7 ítems.
- Dimensión III: Autonomía Presenta 5 ítems.
- Dimensión IV: Dominio del Entorno Presenta 7 ítems.
- Dimensión V: Propósito en la vida Presenta 8 ítems.
- Dimensión VI: Crecimiento personal Presenta 5 ítems.

### **Administración del instrumento.**

El instrumento puede ser aplicado a nivel individual y colectivo. La evaluación dura máximo 20 minutos. La aplicación es dirigida a adolescentes y adultos de ambos sexos, con un nivel cultural mínimo para comprender las instrucciones y enunciados de la escala.

El evaluado cuenta con las instrucciones básicas para responder de manera acertada cada enunciado. Se presenta enunciados sobre el modo como usted se comporta, siente y actúa. No existe respuesta correcta o incorrecta. El evaluado puede elegir entre 6 alternativas de solución para cada ítem estipuladas sea “Totalmente desacuerdo”, “Poco de acuerdo”, “Moderadamente de acuerdo”, “Muy de acuerdo”, “Bastante de acuerdo” y “Totalmente de acuerdo”.

### **Calificación**

Una vez que el evaluado haya concluido con la prueba, se confirma que todos los enunciados hayan sido contestados, para poder continuar con la calificación. Las respuestas se califican según las seis alternativas asignadas a todos los ítems correspondientes a cada dimensión. Para la corrección Invertir los ítems: 17, 23, 15, 26 y 21. Siguiendo esta pauta: (1=6) (2=5) (3=4) (4=3) (5=2) (6=1)

### **Interpretación**

Al obtener el puntaje respectivo por dimensión, se ubica cada uno de ellos en la categoría pertinente según los baremos.

### **Aspectos psicométricos: validez y confiabilidad**

La presente escala, fue traducida por Díaz *et al* (2006). En el análisis estadístico obtuvo buena consistencia interna, con valores del  $\alpha$  de Cronbach mayores o iguales que 0,70. Además las altas correlaciones halladas entre las escalas de ambas versiones Autoaceptación (0,94); Relaciones positivas (0,98); Autonomía (0,96); Dominio (0,98); Crecimiento personal (0,92); Propósito en la vida (0,98), en consecuencia, indica que esta versión española representa bien los elementos teóricos esenciales de cada una de las dimensiones.

Pero, el análisis factorial confirmatorio no evidenció un nivel de ajuste satisfactorio al modelo teórico planteado, por lo cual, para mejorar la propiedad psicométrica desarrollo una versión corta, en la que se muestra  $\alpha$  de Cronbach 0,84 a 0,70.

### **Adaptación al contexto peruano:**

En su adaptación del instrumento de bienestar psicológico. Pérez, M. (2017) halló niveles óptimos del Alfa de Cronbach por consistencia interna en la que se obtuvieron resultados que oscilaron entre .894 a .907 indicando un nivel alto de consistencia. En concordancia con los resultados de Díaz (2006) se presenta similares resultados. En cuanto a la validez de contenido, se utilizó como método de análisis el V. de Aiken, que por medio de 3 jueces se determinó que los ítems cumplen con los criterios de contenido, concluyendo que ningún ítem sería eliminado.

El análisis factorial exploratorio indica que, si adecuamos el análisis a la estructura factorial original de la Escala de Bienestar Psicológico de clase en 6 factores, se explica un 58.45% de la varianza total. Tal como indica Henson y Roberts (2006), es

adecuado. El análisis factorial confirmatorio utilizó el modelo de Máxima Verosimilitud, en la que se determinó que existe evidencia estadística altamente significativa ( $p < RMSEA$  mayor.09) representado un ajuste regular entre el modelo estimado y el modelo teórico, lo cual indicaría que el modelo propuesto por Ryff se ajusta a este tipo de población.

### 3.2 Escala de Relación familiar

**Autor:** Carlos Zela Coaquira y Denis Colque Conde (2019)

**Administración:** Individual y grupal

**Duración:** 10 minutos

**Aplicación:** Adultos

**Descripción:**

La Escala de la relación familiar es un instrumento de elaboración propia, consta de 13 reactivos. Tiene dos dimensiones; Relación parental y Relación con la madre. El objetivo del instrumento psicométrico es valorar la calidad de las interacciones del padre en relación a su familia. Es un cuestionario tipo Likert, su propósito es identificar la frecuencia en que se presentan determinadas situaciones, para ello se tiene de las siguientes opciones: Nunca, a veces, algunas veces, casi siempre y siempre. Para su elaboración primero se desarrolló un juicio de expertos, para que sean validados los ítems, aprobada esta etapa; se ejecutó la aplicación del instrumento. Se entiende que un puntaje mayor, es indicador general de una mayor participación en la dinámica familiar. El análisis exploratorio ha arrojado dos factores:

- Relación Parental: 01, 02, 03, 04, 05 y 06.
- Relación con la madre: 7, 08, 09, 10, 11, 12 y 13

### **Calificación**

Se suma el puntaje de cada ítem; el puntaje es de 1 hasta 5, entendiendo que a mayor frecuencia se presenta la situación es mayor el puntaje obtenido en cada reactivo. Debido a que el instrumento es de elaboración propia, se ha optado por establecer un punto de corte arbitrario, a partir del puntaje de los otros encuestados.

### **Validez**

En cuanto a la confiabilidad del instrumento; se ha realizado un análisis exploratorio, para identificar la relación interna de los ítems. Además, el valor de KMO es de 0,52. Y el análisis de esfericidad de Barlett tiene una significancia adecuada al 95% de ( $p=.05>.000$ ).

### **Confiabilidad**

Mediante el análisis estadístico, se ha hallado un valor de alfa de Cronbach de  $\alpha=0,84$ . Además el constructo, de Relación familiar esta adecuadamente representado en sus dos factores hallados; Relación con la madre y Relación parental.

## **3.3 Escala de Satisfacción del servicio institucional**

**Autor:** Denis Colque Conde y Carlos Zela Coaquira (2019)

**Administración:** Individual y grupal

**Duración:** 10 minutos

**Aplicación:** Adultos**Descripción:**

La Escala de Satisfacción del servicio institucional es un instrumento de elaboración propia. Consta de tres dimensiones: Seguridad, Empatía y Satisfacción general. El objetivo del instrumento es determinar el nivel de satisfacción del usuario en relación al servicio. Consta de 09 reactivos de tipo Likert. Que se califica con un puntaje de 1 a 5. Según se muestra a continuación las respuestas posibles; Muy desacuerdo, desacuerdo, indeciso, de acuerdo y muy de acuerdo. Para su diseño se considera el modelo de SERVQUAL, posteriormente el instrumento se sometió a un juicio de expertos, para valorar la validez de contenido, luego de esta etapa, se ejecutó la aplicación del instrumento. El análisis exploratorio ha confirmado la existencia de tres factores, estos son:

- Empatía: 1,2 y 3
- Seguridad: 4, 5 y 6
- Satisfacción general: 7 y 8

**Calificación**

Para su calificación se suma los puntajes obtenidos de cada reactivo, puntuando de 1 hasta 5, donde una puntuación más alta es indicada de mayor satisfacción del servicio. Debido a que el instrumento es de elaboración propia, se ha optado por establecer un punto de corte arbitrario, a partir del puntaje de los otros encuestados.



### **Validez**

En cuanto a la confiabilidad del instrumento; se ha realizado el análisis exploratorio, para identificar la relación interna de los reactivos. Además, el valor de KMO es de 0,56 y el análisis de esfericidad de Barlett tiene una significancia adecuada al 95% de ( $p=.05>.000$ ).

### **Confiabilidad**

Mediante el análisis estadístico, se ha hallado un valor de alfa de Cronbach de  $\alpha=0,80$ . Además los constructos de; Empatía, Seguridad y Satisfacción general, están adecuadamente representado.

## **3.4 Ficha de datos sociodemográficos**

**Autor:** Carlos Zela Coaquira y Denis Colque Conde (2019)

**Administración:** Individual y grupal

**Duración:** 10 minutos

**Aplicación:** Adultos

**Descripción:**

Es una ficha que recoge la siguiente información general del encuestado: Edad, nivel de educación, condición de vivienda, situación civil legal y número de hijos. Con el objetivo de caracterizar la situación socio-familiar y económica de los encuestados.

### **Calificación**

Siendo variables nominales, se ha tabulado los indicadores con una codificación numérica. Para luego identificar los estadísticos descriptivos respectivos.

### **3.5 Ficha de verificación de cumplimiento**

**Autor:** Carlos Zela Coaquira y Denis Colque Conde (2019)

**Administración:** Individual y grupal

**Duración:** 10 minutos

**Aplicación:** Adultos

#### **Descripción:**

Es una ficha que tiene como objetivo valorar el cumplimiento de la pensión de alimentos, para ello considera dos indicadores:

- Porcentaje del monto entregado en relación al acordado.
- Número de días de retraso, en relación a la fecha acordada.

### **Calificación**

Se considera puntos de coordenadas, entre los dos indicadores, en una matriz de doble entrada; facilitando una valoración numérica de; uno a cinco. A continuación, se detalla la nominación de los puntajes: 5 ó 4: Cumplimiento óptimo, 3: Cumplimiento regular, 2: Cumplimiento deficiente y 1: Cumplimiento nulo.

#### **4. PROCEDIMIENTO**

La investigación inició con la elaboración del proyecto de investigación, el cual fue presentado a la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Nacional de San Agustín, lograda la revisión y aprobación del proyecto, se realizó las coordinaciones respectivas con las DEMUNA de Mariano Melgar y Miraflores, programándose el desarrollo operativo de la investigación.

Para ello, se llevó acabo el piloto de los dos instrumentos utilizados que previamente han sido sometidos a un juicio de expertos; Escala de la relación de familiar y Escala de satisfacción del servicio institucional. Para corroborar su confiabilidad y validez de dichos instrumentos. Conseguido los resultados de la prueba piloto, y haciendo los ajustes necesarios para conseguir una consistencia interna y confiabilidad estadística aceptables. Se aplicó los tres instrumentos; Escala de la relación familiar, Escala de satisfacción del servicio institucional y el Cuestionario de bienestar psicológico, a un total de 40 padres de familia que asistieron a una audiencia de conciliación en las DEMUNA de ambos distritos; en el periodo de setiembre y octubre.

Posteriormente se hizo el seguimiento de los casos consignados de la muestra ( $N=40$ ), para recoger los datos sobre el cumplimiento de la pensión de alimento, que consistió en la revisión del seguimiento regular de la propia DEMUNA. Recabada la información, se hizo la tabulación y valoración estadística de todos los datos recogidos. Tanto descriptivos como inferenciales. Finalmente, se elaboró el respectivo informe de investigación con los resultados encontrados y las conclusiones a las que se llegaron.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

En la presente tesis de enfoque cuantitativo, el análisis de datos se realizó de forma descriptiva correlacional. A partir de la medición de las variables; cumplimiento de la pensión de alimentos, relación familiar, satisfacción del servicio institucional y bienestar psicológico. Para luego correlacionar la variable principal, cumplimiento de la pensión de alimentos, con cada una de las variables secundarias. El programa estadístico usado fue el SPSS versión 25.0.

**Tabla 1.** Nivel de cumplimiento de la pensión de alimentos

|                       |                         | n     | %    |
|-----------------------|-------------------------|-------|------|
| Nivel de cumplimiento | Cumplimiento nulo       | 12.00 | 30%  |
|                       | Cumplimiento deficiente | 10.00 | 25%  |
|                       | Cumplimiento regular    | 10.00 | 25%  |
|                       | Cumplimiento óptimo     | 8.00  | 20%  |
| <b>N=</b>             |                         | 40.00 | 100% |

Como se puede observar en la tabla 1, el 30% de encuestados no ha cumplido con la pensión de alimentos acordada con la madre. De otro lado solo 20% de padres encuestados ha cumplido adecuadamente con la pensión de alimentos en favor de sus hijos.

**Tabla 2.** Nivel de la relación familiar

|                            |            | n     | %    |
|----------------------------|------------|-------|------|
| Nivel de relación familiar | Deficiente | 4.00  | 10%  |
|                            | Normal     | 18.00 | 45%  |
|                            | óptimo     | 18.00 | 45%  |
| <b>N=</b>                  |            | 40.00 | 100% |

En la tabla 2, se considera el nivel de la relación familiar, que los padres alimentantes perciben en sus familias, así tenemos que el 45% ha obtenido un nivel óptimo y solamente el 10% considera mantener una relación deficiente con sus hijos y la madre de estos.

**Tabla 3.** Nivel de satisfacción del servicio institucional

| Nivel de<br>satisfacción institucional |       | n     | %    |
|--|-------|-------|------|
|  | Bajo  | 8.00  | 20%  |
|  | Medio | 8.00  | 20%  |
|  | Alto  | 24.00 | 60%  |
| <b>N=</b>                              |       | 40.00 | 100% |

En la tabla 3, se considera el nivel de satisfacción percibido por los encuestados en relación a la DEMUNA. Así, el 60% ha indicado un nivel alto de satisfacción del servicio prestado. Solamente el 20% ha indicado una satisfacción baja.

**Tabla 4.** Nivel de bienestar psicológico

| Nivel de<br>bienestar psicológico |         | n     | %    |
|-----------------------------------|---------|-------|------|
|                                   | Bajo    | 8.00  | 20%  |
|                                   | Alto    | 22.00 | 55%  |
|                                   | Elevado | 10.00 | 25%  |
| <b>N=</b>                         |         | 40.00 | 100% |

En relación al nivel de bienestar psicológico, el 55% de los padres encuestados tienen un nivel alto de bienestar psicológico, mientras que solo el 20%, indica un nivel bajo de bienestar psicológico.

**Tabla 5.** Correlación de cumplimiento de pensión de alimento y Relación familiar

|              |                         | Relación familiar |        |        |       |        |
|--------------|-------------------------|-------------------|--------|--------|-------|--------|
|              |                         | Deficiente        | Normal | óptimo | Total |        |
| Cumplimiento | Cumplimiento nulo       | Recuento          | 0      | 4      | 8     | 12     |
|              |                         | % del total       | 0.0%   | 10.0%  | 20.0% | 30.0%  |
|              | Cumplimiento deficiente | Recuento          | 0      | 10     | 0     | 10     |
|              |                         | % del total       | 0.0%   | 25.0%  | 0.0%  | 25.0%  |
|              | Cumplimiento regular    | recuento          | 2      | 0      | 8     | 10     |
|              |                         | % del total       | 5.0%   | 0.0%   | 20.0% | 25.0%  |
|              | Cumplimiento óptimo     | Recuento          | 2      | 4      | 2     | 8      |
|              |                         | % del total       | 5.0%   | 10.0%  | 5.0%  | 20.0%  |
|              |                         | recuento          | 2      | 18     | 18    | 20     |
|              | Total                   | % del total       | 10.0%  | 45.0%  | 45.0% | 100.0% |

**Prueba Chi cuadrado**

|                         | Valor              | df | Significación asintótica (bilateral) |
|-------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 5,848 <sup>a</sup> | 6  | 0.040                                |
| N de casos válidos      | 40                 |    |                                      |

En la presente tabla se observa que se halla una relación estadísticamente significativa entre relación familiar y el cumplimiento de la pensión de alimento ( $\chi^2=5,848$ ;  $p=.040$ ) en los sujetos encuestados ( $N=40$ ), por lo que se acepta la hipótesis de investigación. Estos resultados indican que las dimensiones de relación parental y relación con la madre, presenta una asociación con el cumplimiento de la pensión de alimentos en los padres que asistieron a la audiencia de conciliación.

**Tabla 6.** Correlación del Cumplimiento la pensión de alimento y Satisfacción del servicio

|              |                         | Satisfacción del servicio institucional |       |       | Total |        |
|--------------|-------------------------|---|-------|-------|-------|--------|
|              |                         | BAJO                                    | MEDIO | ALTO  |       |        |
| Cumplimiento | Cumplimiento nulo       | Recuento                                | 2     | 4     | 6     | 12     |
|              |                         | % del total                             | 5.0%  | 10.0% | 15.0% | 30.0%  |
|              | Cumplimiento deficiente | Recuento                                | 2     | 2     | 6     | 10     |
|              |                         | % del total                             | 5.0%  | 5.0%  | 15.0% | 25.0%  |
|              | Cumplimiento regular    | Recuento                                | 3     | 3     | 6     | 10     |
|              |                         | % del total                             | 5.0%  | 5.0%  | 15.0% | 25.0%  |
|              | Cumplimiento óptimo     | Recuento                                | 2     | 0     | 6     | 8      |
|              |                         | % del total                             | 5.0%  | 0.0%  | 15.0% | 20.0%  |
|              |                         | Recuento                                | 8     | 8     | 24    | 40     |
|              | Total                   | % del total                             | 20.0% | 20.0% | 60.0% | 100.0% |

**Prueba de chi-cuadrado**

|                         | Valor              | df | Significación<br>asintótica<br>(bilateral) |
|-------------------------|--------------------|----|--|
| Chi-cuadrado de Pearson | 1,667 <sup>a</sup> | 6  | 0.948                                      |
| N de casos válidos      | 40                 |    |  |

En la presente tabla se observa que no se halla una relación estadísticamente significativa entre Satisfacción del servicio institucional y el Cumplimiento de la pensión de alimentos ( $\chi^2= 1,667$ ;  $p= .948$ ) en los sujetos encuestados (N=40), por lo que rechazamos la hipótesis de investigación. Estos resultados indican que las dimensiones de; Empatía, Seguridad y Satisfacción general, no tienen relación con el cumplimiento de la pensión de alimentos en los padres que asistieron a la audiencia de conciliación.



**Tabla 7.** Correlación del Cumplimiento de pensión de alimento y Bienestar psicológico

|              |                         |             | Bienestar psicológico |       |         |       |        |
|--------------|-------------------------|-------------|-----------------------|-------|---------|-------|--------|
|              |                         |             | BAJO                  | ALTO  | ELEVADO | Total |        |
| Cumplimiento | Cumplimiento nulo       | Recuento    | 2                     | 6     | 4       | 12    |        |
|              |                         | % del total | 5.0%                  | 15.0% | 10.0%   | 30.0% |        |
|              | Cumplimiento deficiente | Recuento    | 0                     | 3     | 4       | 7     |        |
|              |                         | % del total | 0.0%                  | 15.0% | 10.0%   | 25.0% |        |
|              | Cumplimiento regular    | Recuento    | 4                     | 6     | 0       | 10    |        |
|              |                         | % del total | 10.0%                 | 15.0% | 0.0%    | 25.0% |        |
|              | Cumplimiento óptimo     | Recuento    | 2                     | 4     | 2       | 8     |        |
|              |                         | % del total | 5.0%                  | 10.0% | 5.0%    | 20.0% |        |
|              |                         |             | Recuento              | 8     | 22      | 10    | 40     |
|              | Total                   |             | % del total           | 20.0% | 55.0%   | 25.0% | 100.0% |

**Pruebas de chi-cuadrado**

|                         | Valor              | df | Significación<br>asintótica<br>(bilateral) |
|-------------------------|--------------------|----|--|
| Chi-cuadrado de Pearson | 4,041 <sup>a</sup> | 6  | 0.671                                      |
| N de casos válidos      | 40                 |    |  |

En la presente tabla se observa que no se halla una relación estadísticamente significativa entre Bienestar psicológico y el Cumplimiento de la pensión de alimento ( $\chi^2= 4,041$ ;  $p= .671$ ) en los sujetos encuestados (N=40), por lo que no se acepta la hipótesis de investigación. Estos resultados indican que las dimensiones de; Auto aceptación, Relaciones Positivas, Autonomía, Dominio del Entorno, Propósito en la vida y Crecimiento personal, no tienen relación con el cumplimiento de la pensión de alimentos en los padres que asistieron a la audiencia de conciliación.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

La presente investigación se ha planteado el objetivo de determinar la relación del cumplimiento de la pensión de alimentos, en los padres que han asistido a la conciliación extrajudicial en las DEMUNA de Mariano Melgar y Miraflores. Con las siguientes variables; relación familiar, satisfacción del servicio institucional y bienestar psicológico.

En relación a la variable principal: Cumplimiento de la pensión de alimentos, se ha identificado que el 20% de encuestados ha tenido un cumplimiento óptimo, mientras que el 30% se ha identificado con un cumplimiento nulo de la pensión de alimentos, este resultado contrasta con el hallado por Salas y Huamani (2016)<sup>4</sup>. También, es necesario considerar que no existen otras investigaciones adicionales que permitan comparar la consistencia de este hallazgo. De otro lado, un aspecto importante es la necesidad de uniformizar la manera de valorar el cumplimiento de la

---

<sup>4</sup> En su estudio hallaron que de las 60 madres encuestadas, el 32% refirieron un cumplimiento regular de la pensión de alimentos y en el 43% de los casos, el padre omite el pago de la pensión (p.75).

pensión de alimentos; tanto para fines académicos, como para procedimientos administrativos.

En relación a la satisfacción del servicio institucional, percibido por los padres alimentantes, indica que el 60% se encuentra satisfecho con el servicio prestado por la DEMUNA y solo un 20% indica una baja satisfacción del servicio. Estos resultados son coincidentes con otras investigaciones realizadas en la misma institución; valorando positivamente la calidad del servicio ofertado por la DEMUNA (Astudillo, 2017; Maldonado, 2017; Salas y Huamani, 2016). Estas investigaciones usaron muestras mixtas, a diferencia de nuestra investigación que consideró, específicamente, la percepción de los padres. Considerando lo anterior, se puede afirmar que la atención en la DEMUNA es percibida positivamente por sus usuarios. Además, no se ha hallado una relación entre esta satisfacción del servicio y el cumplimiento de la pensión de alimentos. Sin embargo, consideramos que es importante que se monitoree el servicio prestado en las DEMUNA, con el objetivo de mantener una adecuada prestación del servicio.

En cuanto al bienestar psicológico, los resultados descriptivos indican que el 80% de encuestados han conseguido una puntuación que identifica un nivel alto o elevado de bienestar psicológico. Además, no se ha hallado relación con la pensión de alimentos, estos resultados difieren con los de Vega y Smith (2009), quienes han identificado, una asociación entre cumplimiento de la pensión de alimentos y apoyo social de amigos y familiares, que podría identificarse con un aspecto, al momento de valorar el concepto teórico de bienestar psicológico. De igual modo, Yárnoz (2010) halló que en los padres divorciados presentan afectividad negativa ante sentimientos de

soledad. Hallazgos que no se han encontrado en nuestra investigación, entendiendo por bienestar psicológico, tanto la capacidad de satisfacer nuestras necesidades así como la disposición de enfrentar adversidades.

Por último, en la relación familiar identificada en los encuestados, indica que el 45% de padres se ubica en el nivel “óptimo”, esto quiere que decir que (n=18) perciben participar activamente en la vida de sus hijos y que en general llevan una comunicación adecuada con las madres de los menores. Este resultado contrasta con hallazgos de otras investigaciones que indican niveles altos de estrés, así como de conflictividad en las parejas, al momento de separarse (Quispe, 2015; Torres, *et al*; Vega y Smith, 2009; Vega, 2007; Ysla, 2013). Al asociar este factor con el cumplimiento de la pensión de alimentos, se ha hallado una relación estadísticamente significativa. En esta línea, Quispe (2015) también encontró asociación entre el factor psicosocial de relación con la pareja y el cumplimiento de la pensión de alimentos, en una muestra de padres que asistieron a primer juzgado de paz de Ayacucho. Así también, Vega y Smith (2009) han identificado que la adecuada comunicación con la madre es un factor que facilita; por un lado, la mejor relación del padre con sus hijos y a la vez mejores oportunidades de cumplimiento. Mientras que Navarro (2014) halló en un grupo de padres, que estos se ajustaban a roles tradicionales de paternidad. A diferencia de nuestro grupo de sujetos, que al ser encuestados sobre la interacción con sus hijos, en la dimensión Relación parental; estos se agrupan en los niveles de óptimo (45%) y normal (45%). Es importante considerar que, tanto el presente estudio de investigación como los referidos, han usado muestras no representativas, esto se traduce a las discrepancias en los resultados hallados.

## CONCLUSIONES

**PRIMERO** : El óptimo cumplimiento de la pensión de alimentos en las DEMUNA consideradas para la presente investigación, solo representa uno de cada cinco casos. Siendo que la mayoría de padres tiende a retrasar el pago o solo hacer efectivo parte del mismo. E incluso, hacer caso omiso a los acuerdos de la conciliación.

**SEGUNDO** : Así mismo, no se ha hallado una asociación entre el cumplimiento de la pensión de alimentos y el bienestar psicológico. Entendiendo por este resultado que la manera en que los padres perciben sus experiencias personales, no se asocia con el pago efectivo de la pensión acordada en la audiencia de conciliación.

**TERCERO** : También, no se ha hallado asociación entre el cumplimiento de la pensión de alimentos y la satisfacción del servicio institucional. Esto se comprende como la manera en que el padre ha percibido la atención en la DEMUNA. Este resultado indica que es indiferente el nivel de satisfacción del servicio institucional y el adecuado pago de la pensión de alimentos.

**CUARTO** : Por último, se ha hallado una asociación significativa entre el cumplimiento de la pensión de alimentos y la relación familiar. Esto a partir de que la relación parental y relación con la madre, desde la posición de los encuestados, puede implicar mejor oportunidad del cumplimiento del pago de la pensión.

## RECOMENDACIONES

A partir de los resultados y conclusiones obtenidas en nuestra investigación presentamos las siguientes recomendaciones:

**PRIMERO** : Es necesario que en futuras investigaciones que aborden la problemática de las familias en procesos de conflicto, dada la separación de la pareja, considere; evaluar subgrupos; madres y padres. Además de valorar la etapa vital de las familias; inicio, expansión o consolidación. Así, como las instancias a las que acuden; extrajudiciales o judiciales. También, es indispensable el uso de muestras estadísticamente representativas y ajustar las mismas a pruebas de normalidad.

**SEGUNDO** : También, un aspecto descuidado al momento de abordar la investigación de tipo cuantitativo en el ámbito de la psicología es la ausencia de instrumentos psicométricos estandarizados. Sobre todo en un contexto tan sensible como es la valoración de la dinámica familiar, que por cierto no solo se limitaría para fines de investigación, sino que pueden de ser de gran utilidad en los juzgados de familia, así como en otros contextos, como el clínico o educativo. De modo que sugerimos la intención de futuras investigaciones, considerar la escala de relación familiar de la presente investigación, como un modelo inicial para desarrollar un instrumento más completo.

**TERCERO** : En relación a la función de la DEMUNA, siendo una institución a la que acuden no pocas familias en la búsqueda de solucionar sus diferencias para proteger el bienestar de los hijos en común, cuando la pareja decide separarse. Es

necesario desarrollar un sistema de gestión de calidad del servicio. Además de la medición de la efectividad del servicio de la DEMUNA. Solo así se podrá establecer los ajustes necesarios a tan importante servicio social que ofertan las municipalidades del país, a través de la DEMUNA. Para ello, sugerimos el uso de la escala de satisfacción institucional considerada en la presente investigación, como un modelo inicial para desarrollar un instrumento más completo.

**CUARTO** : Un aspecto importante de toda investigación científica, es la posibilidad de replicar el estudio, con el objeto de comprobar o rechazar los hallazgos encontrados previamente. Considerando que los resultados de la presente investigación, no han hallado relación entre cumplimiento de la pensión de alimentos, con dos variables; bienestar psicológico y satisfacción institucional. Se sugiere la posibilidad de réplica del presente estudio, siempre promoviendo alguna propuesta que aumente los alcances, al momento de abordar la problemática de la familia, en contextos de la separación de la pareja.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, A. (2014). *La calidad de atención de los servicios sociales del ayuntamiento de Tacoronte, desde la perspectiva de los usuarios* [documento pdf]. Recuperado de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/604/La+calidad+de+la+atencion+en+los+Servicios+ Sociales+del+Ayuntamiento+de+Tacoronte,+desde+la+perspectiva+de+los+usuariosas..pdf;jsessionid=CFC4D4C555A75551AF1754B13C3114A5?sequence=1>
- Apaza, B. y Cayllahua, B. (2017). *Clima social familiar y nivel de agresión en estudiantes de cuarto y quinto de secundaria de una institución educativa del distrito de Cayma*. (Tesis de grado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa). Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4627>
- Arias, W. (2012). Algunas consideraciones sobre la familia y la crianza desde un enfoque sistémico. *Revista de psicología Arequipa* 2(1), 32-46. Recuperado de <http://ucsp.edu.pe/imf/wp-content/uploads/2014/04/Consideraciones-sobre-la-familia-y-la-crianza.pdf>
- Astudillo, J. (2017). *Calidad de servicio según usuarios externos de las DEMUNA de Los Olivos e Independencia - octubre, 2016*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8805>
- Bernal, C. (2012). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bucheli, M. y Cabella, W. (2009). El incumplimiento en el pago de las pensiones alimenticias, el bienestar de los hogares y el contexto legal en Uruguay. *Revista latinoamericana de Población* 4(4-5), 123-142. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=323827368006>
- Cáceres, J. (2012). *Separación y divorcio*. En Llavona, L. y Xavier, F. (coord.). *Manual del psicólogo de familia. Un nuevo perfil profesional*. (217-230) [documento en



- pdf]. Recuperado de [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abu so/Articulos/LIBROManualdelPsic%C3%B3logodeFamilia.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abu so/Articulos/LIBROManualdelPsic%C3%B3logodeFamilia.pdf)
- Carhuapoma, K. (2015). *La sentencia sobre pensión de alimentos vulnera el principio de igualdad de género del obligado en el distrito de Ascensión - periodo 2013*. (Tesis de grado, Universidad Nacional de Huancavelica). Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/558>
- Castillo, M. (2018). *El bienestar psicológico y su relación con el desempeño laboral de los docentes de la institución educativa 40476 Mercedes Fuentes Manrique, Molledo – 2018*. (Tesis de grado. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa). Recuperado de <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7653/EDMcacoml.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Clavijo, A. (2002). *Crisis, familia y psicoterapia* [documento en pdf]. Recuperado de [http://newpsi.bvpsi.org.br/ebooks2010/en/Acervo\\_files/Crisisfamiliapsicoterapia.pdf](http://newpsi.bvpsi.org.br/ebooks2010/en/Acervo_files/Crisisfamiliapsicoterapia.pdf)
- Condori, M. (2011). *La acusación fiscal en el delito de omisión de asistencia familiar y sus consecuencias económicas, sociales y jurídicas en los alimentistas en la provincia de San Román*. (Tesis de doctorado, Universidad Católica de Santa María). Recuperado de <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/5004>
- De la Cruz, A. (2018). *Criterios de determinación de la pensión de alimentos en el primer juzgado de paz letrado de Huancavelica*. (Tesis de grado, Universidad Peruana del Centro). Recuperado de <http://repositorio.upecen.edu.pe/handle/UPECEN/142>
- De la Peña, E. (2014). Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los servicios sociales comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza. *Cuadernos de Trabajo Social* 27(1), 115-125. Recuperado de [https://doi.org/10.5209/rev\\_CUTS.2014.v27.n1.42386](https://doi.org/10.5209/rev_CUTS.2014.v27.n1.42386)

- De Lorenzo, R. y Moro, L. (2012). *La gestión en el Tercer Sector*. Madrid: Universitas, S.A. Recuperado de [http://portal.uned.es/EadmonGuiasWeb/htdocs/abrir\\_fichero/abrir\\_fichero.jsp?idGuia=44022](http://portal.uned.es/EadmonGuiasWeb/htdocs/abrir_fichero/abrir_fichero.jsp?idGuia=44022)
- Díaz, D., Rodríguez, R., Blanco, A., Moreno, B., Gallardo, I., Valle, C., y Dirk Van, D. (2006). Adaptación española de las escalas de bienestar psicológico de Ryff. *Psicothema* 18(3) 572-577. Recuperado de <http://www.crecimientopositivo.es/Materiales/well-being-psycothema.pdf>
- Diener, E. (2009). *Positive psychology: Past, present, and future*. In C. R. Lopez, J. Shane, & Snyder (Ed.), *Oxford handbook of positive psychology* (pp. 7–14). Recuperado de [http://ldysinger.stjohnsem.edu/@books1/Snyder\\_Hndbk\\_Positive\\_Psych/Snyder\\_Lopez\\_Handbook\\_of\\_Positive\\_Psychology.pdf](http://ldysinger.stjohnsem.edu/@books1/Snyder_Hndbk_Positive_Psych/Snyder_Lopez_Handbook_of_Positive_Psychology.pdf)
- Duarte, J. (2017). *Calidad de servicio, (Revisión de Corrientes Principales y Propuestas para Investigación Futura)*. (Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Barcelona). Recuperado de <https://keisen.com/es/wp-content/uploads/2015/05/Calidad-de-servicio-corrientes-y-propuestas.pdf>
- Esteve, J. (2004). *Estilos parentales, clima familiar y autoestima física de adolescentes*. (Tesis doctoral, Universidad de Valencia). Recuperado de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10184/esteve.pdf>
- Estrada, E. (2017). *Calidad de atención y su relación con la satisfacción al usuario – Municipalidad distrital Rázuri*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11800>
- Estremadoyro, K. y Pérez, W. (2018). *Estilos de crianza parental e inteligencia emocional en adolescentes*. (Tesis de grado, Universidad Católica de Santa María). Recuperado de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/8410>

- Flores, M., Cortés, M. y Góngora, E. (2003). Estilos de crianza: Una aproximación a su identificación en familias de Yucatán. *Revista Educación y Ciencia* 14(28), 31-42. Recuperado de <http://www.educacionyciencia.org/index.php/educacionyciencia/article/view/202/pdf>
- Fuentes, S. (2015). *La eficacia de la conciliación extrajudicial en la DEMUNA y el grado de operatividad de la aplicación del D. Leg.27007, en un proceso célere a favor del menor Tacna 2011-2013*. (Tesis de grado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann). Recuperado de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/2687>
- García, C., Mellet, M., Morales, M., Salazar, E., y Santivañez, G. (2000). Buscando soluciones: la conciliación extrajudicial obligatoria y los problemas de su implementación. *IUS ET VERITAS*, 10(21), 339-350. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/15983>
- García G., G. (2012). Aproximación teórica sobre la calidad percibida en los Servicios Sociales. *Revista de Trabajo Social de Murcia* (17), 11-15. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4108882>
- García Z., G. (2016). *Influencia de la estructura y la funcionalidad familiar en la resiliencia de adolescentes en situación de pobreza*. (Tesis de grado, Universidad Católica de San Pablo). Recuperado de <http://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/UCSP/14911>
- Gaxiola, J. y Palomar, J. (2016). *Bienestar Psicológico: Una mirada desde Latinoamérica* [documento en pdf]. Recuperado de <http://www.economia.unam.mx/profesores/aaparicio/CapituloFelicidadMexico.pdf>
- Gibaja, C. (2014). *La conciliación extrajudicial y su eficacia en las defensorías del niño y del adolescente de la provincia de Quispicanchi – Cusco 2009 – 2010*. (Tesis de grado, Universidad Católica de Santa María). Recuperado de <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/4586>

- Guzmán, N. (2016). *Necesidad de regular el otorgamiento del régimen de visitas a padres deudores alimentarios, como una forma de protección del interés superior del niño y del adolescente. Arequipa, 2015.* (Tesis de grado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa). Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2209>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. de P. (2010). *Metodología de la investigación.* México: McgrawHill.
- Huisa, L. (2018). *Vulneración del derecho alimentario debido a la inejecución del acta de conciliación por incumplimiento de las formalidades previstas en el artículo 2° de la ley n° 27007, DEMUNA de la municipalidad provincial de Melgar – Puno, año 2011 al 2013.* (Tesis de maestría, Universidad Católica de Santa María). Recuperado de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/8246>
- Izquierdo, L. y Zícavo M. (2015). Nuevos padres: construcción del rol paternal en hombres que participan activamente en la crianza de los hijos. *Revista IIPSI* 18(2), 33-55. Recuperado de <file:///C:/Users/IVANNET/Downloads/12082-Texto%20del%20art%C3%ADculo-42129-1-10-20160622.pdf>
- Janto, C. (2015). *La paternidad: Una creación compartida. Descubrimiento y construcción de la paternidad en ocho padres primerizos de Lima.* (Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú). Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/5910>
- Llavona, L. y Xavier, F. (2012). *Manual del psicólogo de familia. Un nuevo perfil profesional* [documento en pdf]. Recuperado de [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/LIBROManualdelPsic%C3%B3logoFamiliapdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/LIBROManualdelPsic%C3%B3logoFamiliapdf)
- Luengo, T. y Román, J. (2006). Estructura familiar y satisfacción parental: Propuestas para la intervención. *Revista Acciones e investigaciones sociales* 14(22), 455-461. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2002459>
- Maldonado, E. (2017). *Conciliación extrajudicial y satisfacción del usuario en la DEMUNA de la municipalidad distrital de San Antonio, Huarochirí, Lima – 2016.*

- (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6553>
- Medina, M. y Medina, E. (2011). Análisis de la calidad percibida en usuarios/as de servicios comunitarios. *Revista de servicio sociales* 50(2), 85-100 Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3876856>
- Meneses, M., Ruiz, S y Sepúlveda, M. (2016). *Revisión de las principales teorías de Bienestar Psicológico*. (Tesis de grado, Universidad de Antioquia). Recuperado de [http://200.24.17.74:8080/jspui/bitstream/fcsh/517/3/MenesesVictoria\\_2016\\_Revisio](http://200.24.17.74:8080/jspui/bitstream/fcsh/517/3/MenesesVictoria_2016_Revisio)  
nPrincipalesTeoriasBienestarPsicologico.pdf
- Moreno, B y Baéz, C. (2010). *Factores y Riesgos psicosociales, formas y consecuencias, medidas y buenas prácticas* [documento en pdf]. Recuperado de <http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Nardone, E., Gianotti, E. y Rocchi, R. (2003). *Modelos de familia. Conocer y resolver los problemas entre padres e hijos* [documento en pdf]. Recuperado de <https://mmhaler.files.wordpress.com/2012/08/nardone-giannotti-y-rocchi-2012-modelos-de-familia-conocer-y-resolver-los-problemas-entre-padres.pdf>
- Navarro, Y. (2014). *Incumplimiento del deber alimentario hacia niños, niñas y adolescentes*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4346>
- Nieri, L. (2017). Diferencias entre la sensibilidad paterna según variables sociodemográficas. *Revista Costarricense de Psicología* 36(1), 61-82. Recuperado de <http://oaji.net/articles/2017/3238-1498756881.pdf>
- Olano, O. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revetisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito*. (Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar). Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T2592-MDTH-Pozo-Factores.pdf>

- OMS (1998). *Promoción de la salud. Glosario*. Recuperado de [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/67246/WHO\\_HPR\\_HEP\\_98.1\\_spa.pdf;jsessionid=992F5F0E090316084D5AAAF9624CD3A1?sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/67246/WHO_HPR_HEP_98.1_spa.pdf;jsessionid=992F5F0E090316084D5AAAF9624CD3A1?sequence=1)
- \_\_\_\_\_, (2003). *La familia. Su dinámica y tratamiento*. Recuperado de [http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/51592/9275324689\\_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/51592/9275324689_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Orosco, E. (2018). *La falta de certeza probatoria de la capacidad económica de los demandados en procesos de alimentos y sus efectos en el cumplimiento de la obligación alimentaria y denuncia penal por el delito de omisión a la asistencia a la asistencia familiar en el distrito judicial de Arequipa, y la necesidad de modificar al artículo 481 del Código civil*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa). Recuperado de <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6614/DEMorveeg.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Papalia, D., Wendkos, S. y Duskin, R. (2009). *Psicología del desarrollo* [documento en pdf]. Recuperado de <http://www.ceum-morelos.edu.mx/libros/libropsicologia.pdf>
- Pérez, M. (2017). *Adaptación de la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff en trabajadores de empresas industriales del Distrito de Los Olivos*. (Tesis de grado, Universidad César Vallejo). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11339>
- Perú. Código civil, D.L. N° 295. (Gobierno del Perú, 24 de julio de 1984). Recuperado de <http://spij.minjus.gob.pe/notificacion/guias/CODIGO-CIVIL.pdf>
- Perú, Código de los Derechos del Niño y Adolescente, D.L. N° 26102. (Gobierno del Perú 29 de diciembre de 1992).
- Perú, Comité Estadístico Interinstitucional de la Criminalidad (2017). *Perú: Anuario estadístico de la criminalidad y de seguridad ciudadana 2011-2017. Visión departamental, provincial y distrital* [documento en pdf]. Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1534/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1534/libro.pdf)

- Perú, Defensoría del Pueblo (2018). *El proceso de alimentos en el Perú: avances, dificultades y retos* [documento en pdf]. Recuperado de <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/08/DEFENSORIA-ALIMENTOS-JMD-27-07-18-2.pdf>
- Perú, Dirección de Sistemas Locales y Defensorías (2017). Estadísticas de las Defensorías del Niño y del Adolescente [en línea]. Recuperado de <https://www.mimp.gob.pe/webs/mimp/dgna/dna/directorio/index.php>
- Perú, \_\_\_\_ (2019). Perú: Directorio de las Defensorías Municipales de la Niña, Niño y Adolescente-DEMUNA. (Departamento de Arequipa). Recuperado de [https://www.mimp.gob.pe/webs/mimp/dgna/dna/directorio/DNA\\_arequipa.pdf](https://www.mimp.gob.pe/webs/mimp/dgna/dna/directorio/DNA_arequipa.pdf)
- Perú, INEI (2010). *Perú: Tipos y ciclos de vida de los hogares* [documento en pdf]. Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib0870/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0870/libro.pdf)
- Perú. \_\_\_\_ (2017a). *Perú: Perfil sociodemográfico. Informe Nacional* [documento en pdf]. Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1539/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1539/libro.pdf)
- Perú, \_\_\_\_ (2017b). *Perú: Natalidad, Mortalidad y Nupcialidad 2017 (Departamento, provincia y distrito)* [documento en pdf]. Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1639/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1639/libro.pdf)
- Perú, \_\_\_\_ (2019). Conciliación Extrajudicial. Dirección de conciliación extrajudicial y mecanismos alternativos de solución de conflictos [en línea]. Recuperado de <https://www.minjus.gob.pe/conciliacion-extrajudicial/>
- Perú, Ley N° 27007, Ley que faculta a las Defensorías del Niño y del Adolescente a realizar Conciliaciones Extrajudiciales con Título de Ejecución. (Agosto 24 de 2018), D.S.N° 006-99-PROMUDEH. Congreso de la República. Recuperado de [https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgna/ley\\_27007.pdf](https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgna/ley_27007.pdf)

- Perú, Ley N° 26872, Ley de conciliación. (Noviembre 13 de 1998), *D.S. N° 014-2008-JUS*. Congreso de la República. Recuperado de <http://www.osce.gob.pe/htmls/conciliacion/leyconciliacionextraj.htm>
- Perú, Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social (2011). *Sobre la situación de la ley que crea el registro de deudores alimentarios morosos- ley 28970* (Boletín trimestral [documento en pdf]. Recuperado de [https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgna/Boletin\\_infofamilia\\_2010\\_3.pdf](https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgna/Boletin_infofamilia_2010_3.pdf)
- Perú, \_\_\_\_\_. (2015) *Lineamientos y herramientas para la gestión de la calidad en los programas sociales MIDIS* [documento en pdf]. Recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3578.pdf>
- Perú, Ministerio Público (2017). *Anuario estadístico del Ministerio Público*. Recuperado de [https://portal.mpfm.gob.pe/descargas/imageninstitucional/criminalidad\\_organizada/anuario\\_estadistico\\_mpfm\\_2017.pdf](https://portal.mpfm.gob.pe/descargas/imageninstitucional/criminalidad_organizada/anuario_estadistico_mpfm_2017.pdf)
- Quispe, R. (2015). *El incumplimiento de las sentencias de prestación de alimentos en el primer juzgado de paz letrado del distrito judicial de Ayacucho en los años 2013 y 2014*. (Tesis de grado, Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga). Recuperado de <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/821>
- Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de documentación*, 12(2), 139-153. Recuperado de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451/2441>
- Rodríguez, R., Pérez, G. y Salguero, A. (2010). El deseo de la paternidad en los hombres. *Avances en psicología latinoamericana* 28(1), 113-123. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/apl/v28n1/v28n1a10.pdf>
- Rubín, W. (2017). *El factor socioeconómico como condicionante para la reincidencia en el delito de incumplimiento de obligación alimentaria en los juzgados penales unipersonales de Huánuco. Periodo enero 2014- noviembre 2015*. (Tesis de grado, Universidad de Huánuco). Recuperado de <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/667>



- Ruska, C. y Ledesma, M. (2007). *La conciliación en la familia* [documento en pdf]. Recuperado de <http://historico.pj.gob.pe/CorteSuprema/cij/documentos/ConciliacionEnFamilia110708.pdf>
- Salas, C. y Huamani, E. (2016). *Pensión alimenticia y su influencia en las condiciones de vida familiar de los niños y niñas registrados en la DEMUNA de la municipalidad de Río Grande, Condesuyos, Arequipa, 2016*. (Tesis de grado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa). Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3690>
- Salinas, C. (2018). *Criterios jurídicos para asignar la pensión alimenticia ante la protección del interés superior del niño*. (Tesis de maestría, Universidad Católica de Santa María). Recuperado de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/8639/A7.1830.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Seligman, M. (2011). *Flourish a visionary new understanding of happiness and well-being*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=ng7RJW-udoQC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Sheldon, K., Frederickson, B., Rathunde, K., Csikszentmihalyi, M., y Haidt, J. (2000). *Akumal manifesto*. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/230659541\\_Developing\\_Positivity\\_and\\_Creativity\\_for\\_Optimal\\_Human\\_Functioning](https://www.researchgate.net/publication/230659541_Developing_Positivity_and_Creativity_for_Optimal_Human_Functioning)
- Silva, J., Campo, C., García, P. y Portillo, D. (2016). Masculinidades y paternidades en el contexto minero del norte de Chile. *Salud & Sociedad* 7(1), 78-96. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4397/439746001005.pdf>
- Torres, L., Ortega, P., Reyes, A. y Garrido, A. (2011). Paternidad y ruptura familiar. *Enseñanza e Investigación en Psicología* 16(2), 277-293. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/292/29222521005.pdf>
- Varsi, E. (2011). *Tratado del derecho de familia. La nueva teoría institucional y jurídica de la familia. (T.I)* [documento en PDF]. Recuperado de

[http://repositorio.ulima.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/ulima/5230/Varsi\\_nueva\\_teor%C3%ADa\\_institucional\\_juridica\\_familia.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.ulima.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/ulima/5230/Varsi_nueva_teor%C3%ADa_institucional_juridica_familia.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

- Varsi, E. (2012). Tratado del derecho de familia. Derecho familiar patrimonial, Relaciones económicas e instituciones supletorias y de amparo familiar (T. III) [documento en pdf]. Recuperado de <http://repositorio.ulima.edu.pe/handle/ulima/5256>
- Vega, I. y Smith, V. (2009). Correlato y predictores del cumplimiento del pago de la pensión alimentaria en padres divorciados o separados. *Interamerican Journal of Psychology* 43(1), 395-404. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/284/28412891020.pdf>
- Vega, I. (2007). Factores psicosociales de los padres divorciados que influyen en el pago de la pensión alimentaria para sus hijos(as). *Inter-c-ambio* 3(4), 39-63. Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/intercambio/article/view/3943/3813>
- Yarnoz, S. (2010). Bienestar Psicológico en Progenitores Divorciados: Estilo de Apego, Soledad Percibida y Preocupación por la Ex Pareja”. *Clínica y Salud* 21(1) 77-91. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1130-52742010000100007](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1130-52742010000100007)
- Ysla, D. (2013). *Factores personales que influyen en la denuncia sobre materia de alimentos por las madres de la DEMUNA del distrito de Pacasmayo en el año 2012*. (Tesis de grado, Universidad Nacional de Trujillo). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4537>
- Zícavo, N. (2016). Parentalidad y Divorcio. (Des)encuentros en la familia latinoamericana [documento en pdf]. Recuperado de [http://www.alfepsi.org/wp-content/uploads/2016/09/V%C3%ADnculos-y-des-encuentros-en-la-Familia-Latinoamericana-parentalidad-y-divorcio-Libro\\_completo.pdf](http://www.alfepsi.org/wp-content/uploads/2016/09/V%C3%ADnculos-y-des-encuentros-en-la-Familia-Latinoamericana-parentalidad-y-divorcio-Libro_completo.pdf)

## **ANEXOS**

- **Anexo 1:** INSTRUMENTOS
- **Anexo 2:** JUICIO DE EXPERTOS
- **Anexo 3:** BASE DE DATOS
- **Anexo 4:** CASOS CLÍNICOS

# **ANEXO 1:** INSTRUMENTOS

## FICHA SOCIO-DEMOGRÁFICA

|   |    |                         |    |                             |    |                           |                   |                        |    |          |    |          |
|---|----|-------------------------|----|-----------------------------|----|---------------------------|-------------------|------------------------|----|----------|----|----------|
| <b>Instrucciones:</b>   |    |                         |    |                             |    |                           |                   |                        |    |          |    |          |
| * Marque con una "X" dentro de los recuadros correspondientes.        |    |                         |    |                             |    |                           |                   |                        |    |          |    |          |
| * O según se solicite, llene los cuadros con la información adecuada. |    |                         |    |                             |    |                           |                   |                        |    |          |    |          |
| <b>EDAD:</b>  |    |                         |    |                             |    |                           |                   |                        |    |          |    |          |
| <b>NIVEL EDUCATIVO</b> (Marque con una "X")                           |    |                         |    |                             |    |                           |                   |                        |    |          |    |          |
| Sin instrucción   |    | Primaria<br>incompleta  |    | Primaria<br>completa        |    | Secundaria<br>incompleta  |                   | Secundaria<br>completa |    |          |    |          |
| Técnico<br>incompleto   |    | Técnico<br>completo     |    | Universitario<br>incompleto |    | Universitario<br>completo |                   |                        |    |          |    |          |
| <b>ACTIVIDAD LABORAL*</b>   |    |                         |    |                             |    |                           |                   |                        |    |          |    |          |
| Dependiente<br>formal   |    | Independiente<br>formal |    | Dependiente<br>informal     |    | Independiente<br>informal | Rubro:<br>Cargos: |                        |    |          |    |          |
|   |    |                         |    |                             |    |                           |                   |                        |    |          |    |          |
| <b>CARACTERÍSTICAS DE DOMICILIO</b>                                   |    |                         |    |                             |    |                           |                   |                        |    |          |    |          |
| Condición de propiedad de su vivienda (Marque con una "X")            |    |                         |    |                             |    |                           |                   |                        |    |          |    |          |
| Casa<br>propia  |    | Casa<br>familiar        |    | Casa<br>alquilada           |    | Otros                     | Especifique:      |                        |    |          |    |          |
| Servicios de la propiedad en que reside (Marque con una "X")          |    |                         |    |                             |    |                           |                   |                        |    |          |    |          |
| Agua<br>potable   |    | Agua<br>comunitaria     |    | Desagüe                     |    | Electricidad              |                   | Cable                  |    | Internet |    | Teléfono |
| <b>RELACIÓN FAMILIAR</b>  |    |                         |    |                             |    |                           |                   |                        |    |          |    |          |
| Estado civil legal (Marque con una "X")                               |    |                         |    |                             |    |                           |                   |                        |    |          |    |          |
| Casado  |    | Soltero                 |    |                             |    |                           |                   |                        |    |          |    |          |
| Número de hijos en común con la ex pareja                             |    |                         |    |                             |    |                           |                   |                        |    |          |    |          |
| Edad  | 1° |                         | 2° |                             | 3° |                           | 4°                |                        | 5° |          | 6° |          |
| Sexo  |    | Hombre                  |    | Hombre                      |    | Hombre                    |                   | Hombre                 |    | Hombre   |    | Hombre   |
|   |    | Mujer                   |    | Mujer                       |    | Mujer                     |                   | Mujer                  |    | Mujer    |    | Mujer    |
| Firma:  |    |                         |    |                             |    |                           |                   |                        |    |          |    |          |

\* **Independiente:** En caso trabaje para un tercero o empresa. **Dependiente:** En caso ofrezca sus servicios de manera particular o tenga negocio propio.

**Formal:** En caso esté en planilla o su negocio tenga RUC. **Informal:** No esté en planilla o su negocio no tenga RUC.

| FICHA DE VERIFICACION           |                 |                 |                 |   |      |
|---------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|---|------|
| Fecha de visita<br>(dd-mm-aaaa) | Fecha entregada | Días de retraso | Monto entregado | % | Var. |
|                                 | Fecha acordada  |                 | Monto acordado  |   |      |
|                                 |                 |                 | x100            |   |      |
|                                 |                 |                 |                 |   |      |
|                                 |                 |                 | x 100           |   |      |
|                                 |                 |                 |                 |   |      |

| Monto entregado   | Días de retraso |        |        |        |               |
|---|-----------------|--------|--------|--------|---------------|
| %   | 1 DÍA           | 2 DÍAS | 3 DÍAS | 4 DÍAS | MAS DE 5 DÍAS |
| >90%  | 5               | 4      | 3      | 2      | 1             |
| 89% A 79%   | 4               | 3      | 2      | 1      | 1             |
| 78% A 68%   | 3               | 2      | 1      | 1      | 1             |
| 67% a 57%   | 2               | 1      | 1      | 1      | 1             |
| <56%  | 1               | 1      | 1      | 1      | 1             |
| Cuadro de valoración de cumplimiento  |                 |        |        |        |               |
| <b>5 ó 4</b> : Cumplimiento óptimo<br><b>3</b> : Cumplimiento regular<br><b>2</b> : Cumplimiento deficiente<br><b>1</b> : Cumplimiento nulo |                 |        |        |        |               |

| ESCALA DE LA RELACIÓN FAMILIAR   |  |       |         |               |                      |
|--|--|-------|---------|---------------|----------------------|
| Responda los siguientes enunciados, considerando sus vivencias familiares durante los últimos seis meses. Para responder solo marque una "X" debajo de la columna que mejor exprese su situación personal. |  |       |         |               |                      |
| Nº   |  | NUNCA | A VECES | ALGUNAS VECES | CASI SIEMPRE SIEMPRE |
| 01.  | Cuando quiero que mis hijos hagan algo les explico las razones.  |       |         |               |                      |
| 02.  | Estoy pendiente del desempeño escolar de mis hijos.  |       |         |               |                      |
| 03.  | Enseño a mis hijos lo necesario para que ellos hagan sus cosas por cuenta propia.                              |       |         |               |                      |
| 04.  | Estoy informado sobre lo que les sucede a mis hijos en relación a sus amistades, estado de salud y el colegio. |       |         |               |                      |
| 05.  | Cuando mis hijos se portan mal, tomo medidas correctivas de manera inmediata.                                  |       |         |               |                      |
| 06.  | Cuando mis hijos hacen las cosas bien los felicito o los premio.   |       |         |               |                      |
| 07.  | La mamá de mis hijos hace lo posible para que ellos tengan presente que yo soy su padre.                       |       |         |               |                      |
| 08.  | Ella toma en cuenta mis opiniones, cuando de la educación de nuestros hijos se trata.                          |       |         |               |                      |
| 09.  | Ella es una madre responsable con los cuidados de nuestros hijos.  |       |         |               |                      |
| 10.  | Pienso que la mamá de mis hijos me considera un padre responsable.   |       |         |               |                      |
| 11.  | Hago caso a la mamá de mis hijos cuando me hace sugerencias para que mejore mi relación con ellos.             |       |         |               |                      |
| 12.  | Pienso que ella cumple un rol importante en la educación de nuestros hijos.                                    |       |         |               |                      |
| 13.  | A pesar de todo, la mamá de mis hijos y yo mantenemos un trato de cordialidad y respeto.                       |       |         |               |                      |



### ESCALA DE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO INSTITUCIONAL

Estimado usuario, consideramos importante conocer su opinión sobre la calidad de servicio que Ud. ha percibido en la DEMUNA. Por favor le solicitamos que responda el siguiente cuestionario con una X según esté acorde a su opinión.

| Nº  |   | MUY DESACUERDO | DESACUERDO | INDECISO | DE ACUERDO | MUY DE ACUERDO |
|-----|---|----------------|------------|----------|------------|----------------|
| 01. | Me han mantenido informado de todos los procedimientos que se deben seguir en un proceso de conciliación extrajudicial.                         |                |            |          |            |                |
| 02. | Cuando he expresado alguna duda o inquietud, han mostrado real interés y han aclarado mis dudas.  |                |            |          |            |                |
| 03. | Pienso que en el conciliador ha escuchado a ambas partes.   |                |            |          |            |                |
| 04. | El conciliador posee las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar de manera adecuada su función dentro del servicio de la DEMUNA. |                |            |          |            |                |
| 05. | El personal de la DEMUNA ha cumplido de manera adecuada con su trabajo.   |                |            |          |            |                |
| 06. | Los empleados de la DEMUNA están adecuadamente identificados.   |                |            |          |            |                |
| 07. | En la DEMUNA ofrecen un servicio rápido para sus usuarios.  |                |            |          |            |                |
| 08. | En general; estoy satisfecho con el servicio y los beneficios que me ha brindado la DEMUNA.   |                |            |          |            |                |



### CUESTIONARIO DE BIENESTAR PSICOLÓGICO

| El siguiente cuestionario aborda la forma en que Ud. percibe su propia vida. Por favor, al lado de cada enunciado marque con una "X", según considere por conveniente. |  |                       |                 |                          |                |                     |                       |
|--|--|-----------------------|-----------------|--------------------------|----------------|---------------------|-----------------------|
| N°   |  | Totalmente desacuerdo | Poco de acuerdo | Moderadamente de acuerdo | Muy de acuerdo | Bastante de acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| 1.   | Cuando repaso la historia de mi vida estoy contento con como han resultado las cosas.                            |                       |                 |                          |                |                     |                       |
| 2.   | A menudo me siento solo porque tengo pocos amigos íntimos con quienes compartir mis preocupaciones.              |                       |                 |                          |                |                     |                       |
| 3.   | No tengo miedo de expresar mis opiniones, incluso cuando son opuestas a las opiniones de la mayoría de la gente. |                       |                 |                          |                |                     |                       |
| 4.   | Me preocupa como otra gente evalúa las elecciones que he hecho en mi vida.                                       |                       |                 |                          |                |                     |                       |
| 5.   | Me resulta difícil dirigir mi vida hacia un camino que me satisfaga.   |                       |                 |                          |                |                     |                       |
| 6.   | Disfruto haciendo planes para el futuro y trabajar para hacerlos realidad.                                       |                       |                 |                          |                |                     |                       |
| 7.   | En general, me siento seguro y positivo conmigo mismo.   |                       |                 |                          |                |                     |                       |
| 8.   | No tengo muchas personas que quieran escucharme cuando necesito hablar.  |                       |                 |                          |                |                     |                       |
| 9.   | Tiendo a preocuparme sobre lo que otra gente piensa de mí.   |                       |                 |                          |                |                     |                       |
| 10.  | Me juzgo por lo que yo creo que es importante, no por los valores que otros piensan que son importantes.         |                       |                 |                          |                |                     |                       |
| 11.  | He sido capaz de construir un hogar y un modo de vida a mi gusto.  |                       |                 |                          |                |                     |                       |
| 12.  | Soy una persona activa al realizar los proyectos que propuse para mí mismo.                                      |                       |                 |                          |                |                     |                       |
| 13.  | Si tuviera la oportunidad, hay muchas cosas de mí mismo que cambiaría.   |                       |                 |                          |                |                     |                       |
| 14.  | Siento que mis amistades me aportan muchas cosas.  |                       |                 |                          |                |                     |                       |
| 15.  | Tiendo a estar influenciado por la gente con fuertes convicciones.   |                       |                 |                          |                |                     |                       |
| 16.  | En general, siento que soy responsable de la situación en la que vivo.   |                       |                 |                          |                |                     |                       |
| 17.  | Me siento bien cuando pienso en lo que he hecho en el pasado y lo que espero hacer en el futuro.                 |                       |                 |                          |                |                     |                       |
| 18.  | Mis objetivos en la vida han sido una fuente de satisfacción que de frustración para mí.                         |                       |                 |                          |                |                     |                       |
| 19.  | Me gusta la mayor parte de los aspectos de mi personalidad.  |                       |                 |                          |                |                     |                       |

Continúa en la siguiente página...

| Nº  |  | Totalmente de acuerdo | Poco de acuerdo | Moderadamente de acuerdo | Muy de acuerdo | Bastante de acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|-----|--|-----------------------|-----------------|--------------------------|----------------|---------------------|-----------------------|
| 20. | Me parece que la mayor parte de las personas tienen más amigos que yo.   |                       |                 |                          |                |                     |                       |
| 21. | Tengo confianza en mis opiniones incluso si son contrarias al consenso general.                                    |                       |                 |                          |                |                     |                       |
| 22. | Las demandas de la vida diaria a menudo me deprimen.   |                       |                 |                          |                |                     |                       |
| 23. | Tengo clara la dirección y el objetivo de mi vida.   |                       |                 |                          |                |                     |                       |
| 24. | En general, con el tiempo siento que sigo aprendiendo más sobre mí mismo.  |                       |                 |                          |                |                     |                       |
| 25. | En muchos aspectos, me siento decepcionado de mis logros en la vida.   |                       |                 |                          |                |                     |                       |
| 26. | No he experimentado muchas relaciones cercanas y de confianza.   |                       |                 |                          |                |                     |                       |
| 27. | Es difícil para mí expresar mis propias opiniones en asuntos polémicos.  |                       |                 |                          |                |                     |                       |
| 28. | Soy bastante bueno manejando muchas de mis responsabilidades en la vida diaria.                                    |                       |                 |                          |                |                     |                       |
| 29. | No tengo claro qué es lo que intento conseguir en la vida.   |                       |                 |                          |                |                     |                       |
| 30. | Hace mucho tiempo que dejé de intentar hacer las grandes mejoras o cambios en mi vida.                             |                       |                 |                          |                |                     |                       |
| 31. | En su mayor parte, me siento orgulloso de quien soy y la vida que llevo.   |                       |                 |                          |                |                     |                       |
| 32. | Sé que puedo confiar en mis amigos, y ellos saben que pueden confiar en mí.  |                       |                 |                          |                |                     |                       |
| 33. | A menudo cambio mis decisiones si mis amigos o mi familia están en desacuerdo.                                     |                       |                 |                          |                |                     |                       |
| 34. | No quiero intentar nuevas formas de hacer las cosas; mi vida está bien como está.                                  |                       |                 |                          |                |                     |                       |
| 35. | Pienso que es importante tener nuevas experiencias que desafíen lo que uno piensa sobre sí mismo y sobre el mundo. |                       |                 |                          |                |                     |                       |
| 36. | Cuando pienso en ello, realmente con los años no he mejorado mucho como persona.                                   |                       |                 |                          |                |                     |                       |
| 37. | Tengo la sensación de que con el tiempo me he desarrollado mucho como persona.                                     |                       |                 |                          |                |                     |                       |
| 38. | Para mí, la vida ha sido un proceso continuo de estudio, cambio y crecimiento.                                     |                       |                 |                          |                |                     |                       |
| 39. | Si me sintiera insatisfecho con mi situación de vida daría los pasos más eficaces para cambiarla.                  |                       |                 |                          |                |                     |                       |

# **ANEXO 2:**

## **JUICIO DE EXPERTOS**

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante : *Fernández Cuadros Patricia*
- 1.2. Grado Académico : *Psicóloga -*
- 1.3. Profesión : *Psicóloga*
- 1.4. Institución donde labora : *LINSA*
- 1.5. Cargo que desempeña : *Docente*
- 1.6. Denominación del Instrumento : *Escala de la Calidad de Relación con*
- 1.7. Autores del instrumento:
- Carlos Zela Coaquira
  - Denis Colque Conde

### II. VALIDACIÓN

| INDICADORES DE EVALUACIÓN | CRITERIOS  | Muy malo | Malo | Regular | Bueno | Muy bueno |
|---------------------------|--|----------|------|---------|-------|-----------|
|                           |  | 1        | 2    | 3       | 4     | 5         |
| 1. Claridad               | Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión          |          |      |         | X     |           |
| 2. Objetividad            | Están expresados en conductas observables, medibles                          |          |      |         | X     |           |
| 3. Consistencia           | Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría    |          |      |         |       | X         |
| 4. Coherencia             | Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable         |          |      |         | X     |           |
| 5. Pertinencia            | Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados                    |          |      |         | X     |           |
| 6. Suficiencia            | Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento |          |      |         | X     |           |
| SUMATORIA PARCIAL         |  |          |      |         | 20    | 5         |
| SUMATORIA TOTAL           |  | 25       |      |         |       |           |

**III. RESULTADOS**

3.1. Valoración total cuantitativa: \_\_\_\_\_

3.2. Opinión:

FAVORABLE : X

DEBE MEJORAR : \_\_\_\_\_

NO FAVORABLE : \_\_\_\_\_

3.3. Observaciones:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Arequipa ...25 de Junio del 2019...

  
Firma

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante : Meneses Villena Gladys de Seand  
 1.2. Grado Académico : Psicóloga  
 1.3. Profesión : Psicóloga  
 1.4. Institución donde labora : Hospital Militar  
 1.5. Cargo que desempeña : Psicóloga  
 1.6. Denominación del Instrumento : Escala de la Calidad de la Relación Familiar  
 1.7. Autores del instrumento:

- Carlos Zela Coaquira
- Denis Colque Conde

### II. VALIDACIÓN

| INDICADORES DE EVALUACIÓN | CRITERIOS  | Muy malo | Malo | Regular | Bueno | Muy bueno |
|---------------------------|--|----------|------|---------|-------|-----------|
|                           |  | 1        | 2    | 3       | 4     | 5         |
| 1. Claridad               | Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión          |          |      |         |       | X         |
| 2. Objetividad            | Están expresados en conductas observables, medibles                          |          |      |         |       | X         |
| 3. Consistencia           | Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría    |          |      |         |       | X         |
| 4. Coherencia             | Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable         |          |      |         |       | X         |
| 5. Pertinencia            | Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados                    |          |      |         |       | X         |
| 6. Suficiencia            | Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento |          |      |         |       | X         |
| SUMATORIA PARCIAL         |  |          |      |         |       | 30        |
| SUMATORIA TOTAL           |  | 30       |      |         |       |           |

**III. RESULTADOS**3.1. Valoración total cuantitativa: 30

3.2. Opinión:

FAVORABLE : XDEBE MEJORAR :       NO FAVORABLE :       

3.3. Observaciones:

NingunaArequipa 25 de Junio del 2019  
C. Janet Pizarro Villena  
PSICÓLOGA  
C.P. P. N° 3505

# INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

## I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante : SOTOHAYAR CHAZOS Luis FERNANDO
- 1.2. Grado Académico : DOCTOR
- 1.3. Profesión : PSICÓLOGO
- 1.4. Institución donde labora : INDEPENDIENTE
- 1.5. Cargo que desempeña : PSICÓLOGO
- 1.6. Denominación del Instrumento : ESCALA DE LA RELACIÓN FAMILIAR
- 1.7. Autores del instrumento:
- \* Carlos Zela Coaquira
  - \* Denis Colque Conde

## II. VALIDACIÓN

| INDICADORES DE EVALUACIÓN | CRITERIOS  | May<br>malo | Malo | Regular | Bueno | Muy<br>bueno |
|---------------------------|--|-------------|------|---------|-------|--------------|
|                           |  | 1           | 2    | 3       | 4     | 5            |
| 1. Claridad               | Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión          |             |      |         |       | X            |
| 2. Objetividad            | Están expresados en conductas observables, medibles                          |             |      |         |       | X            |
| 3. Consistencia           | Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría    |             |      |         |       | X            |
| 4. Coherencia             | Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable         |             |      |         |       | X            |
| 5. Pertinencia            | Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados                    |             |      |         |       | X            |
| 6. Suficiencia            | Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento |             |      |         |       | X            |
| SUMATORIA PARCIAL         |  |             |      |         |       | 30           |
| SUMATORIA TOTAL           |  | 30          |      |         |       |              |



**III. RESULTADOS**3.1. Valoración total cuantitativa: 30

3.2. Opinión:

FAVORABLE : X

DEBE MEJORAR : \_\_\_\_\_

NO FAVORABLE : \_\_\_\_\_

3.3. Observaciones:

NINGUNA

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Arequipa 22 MAY DEL 2019

DE LOS FERNANDO SOTOMAYOR CALVO  
Arequipa  
C.R. 17424

# INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

## I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: DIAZ KLOT, Alfonso  
 1.2. Grado Académico: Magister  
 1.3. Profesión: Psicólogo  
 1.4. Institución donde labora: KAIZAPA  
 1.5. Cargo que desempeña: Gerente  
 1.6. Denominación del Instrumento: Escala de Satisfacción del Usuario  
 1.7. Autores del Instrumento:  
 • Carlos Zela Cosquira  
 • Denis Cidue Conde

## II. VALIDACIÓN

| INDICADORES<br>DE EVALUACIÓN<br>DEL<br>INSTRUMENTO | CRITERIOS<br><br>Sobre los ítems del instrumento                             | Muy | Malo | Regular | Bueno | Muy<br>bueno |
|--|--|-----|------|---------|-------|--------------|
|  |  | 1   | 2    | 3       | 4     | 5            |
| 1. Claridad  | Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión          |     |      |         |       | ✓            |
| 2. Objetividad                                     | Están expresados en conductas observables, medibles                          |     |      |         |       | ✓            |
| 3. Consistencia                                    | Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría    |     |      |         |       | ✓            |
| 4. Coherencia                                      | Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable         |     |      |         |       | ✓            |
| 5. Pertinencia                                     | Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados                    |     |      |         |       | ✓            |
| 6. Suficiencia                                     | Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento |     |      |         |       | ✓            |
| SUMATORIA PARCIAL                                  |  |     |      |         |       | 30           |
| SUMATORIA TOTAL                                    |  | 30  |      |         |       |              |

**III. RESULTADOS**3.1. Valoración total cuantitativa: 30

3.2. Opinión:

FAVORABLE : ☒DEBE MEJORAR : ☐NO FAVORABLE : ☐

3.3. Observaciones:

ninguna

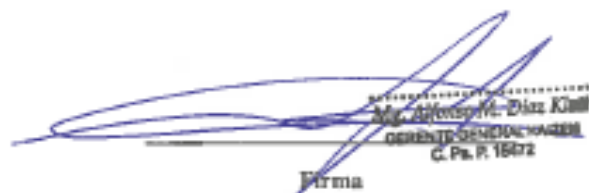
---

---

---

---

Arequipa, 17 de Junio del 2019

  
Firma

.....  
Mg. Alfonso M. Díaz Kall  
COORDINADOR GENERAL  
C. Pa. P. 15072

# INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

## I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante: Gabriel Elguera Ravelle  
 1.2. Grado Académico: Psicólogo  
 1.3. Profesión: Independiente  
 1.4. Institución donde labora: Independiente  
 1.5. Cargo que desempeña: Independiente  
 1.6. Denominación del Instrumento: Escala de Satisfacción del Servicio  
 1.7. Autores del instrumento:  
 • Carlos Zela Coaquira  
 • Denis Colque Conde

## II. VALIDACIÓN

| INDICADORES<br>DE EVALUACIÓN<br>DEL<br>INSTRUMENTO | CRITERIOS<br><br>Sobre los ítems del instrumento                             | Muy | Malo | Regular | Bueno | Muy<br>bueno |
|--|--|-----|------|---------|-------|--------------|
|  |  | 1   | 2    | 3       | 4     | 5            |
| 1. Claridad  | Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión          |     |      |         | X     |              |
| 2. Objetividad                                     | Están expresados en conductas observables, medibles                          |     |      |         | X     |              |
| 3. Consistencia                                    | Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría    |     |      |         | X     |              |
| 4. Coherencia                                      | Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable         |     |      |         |       | X            |
| 5. Pertinencia                                     | Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados                    |     |      |         | X     |              |
| 6. Suficiencia                                     | Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento |     |      |         | X     |              |
| SUMATORIA PARCIAL                                  |  |     |      |         | 20    | 5            |
| SUMATORIA TOTAL                                    |  | 25  |      |         |       |              |

**III. RESULTADOS**3.1. Valoración total cuantitativa: 25

3.2. Opinión:

FAVORABLE : ✓DEBE MEJORAR :       NO FAVORABLE :       

3.3. Observaciones:

---

---

---

---

Arequipa, 15 de Agosto del 2019

Ps. Gabriela Elizabeth Elvira Rinaldi  
PSICÓLOGA  
C. P.S. P. 32362

Firma

# INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

## I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante: Ps. Dora Fidel Herera Batallón  
 1.2. Grado Académico: Maestría  
 1.3. Profesión: Investigadora  
 1.4. Institución donde labora: Independiente  
 1.5. Cargo que desempeña:   
 1.6. Denominación del instrumento: Escala de satisfacción del servicio  
 1.7. Autores del instrumento:  
 • Carlos Zela Coaquira  
 • Denis Colque Conda

## II. VALIDACIÓN

| INDICADORES<br>DE EVALUACIÓN<br>DEL<br>INSTRUMENTO | CRITERIOS<br><br>Sobre los ítems del instrumento                             | Muy<br>bueno | Malo | Regular | Bueno | Muy<br>bueno |
|--|--|--------------|------|---------|-------|--------------|
|  |  | 1            | 2    | 3       | 4     | 5            |
| 1. Claridad  | Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión          |              |      |         | X     |              |
| 2. Objetividad                                     | Están expresados en conductas observables, medibles                          |              |      | X       |       |              |
| 3. Consistencia                                    | Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría    |              |      |         | X     |              |
| 4. Coherencia                                      | Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable         |              |      |         | X     |              |
| 5. Pertinencia                                     | Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados                    |              |      |         | X     |              |
| 6. Suficiencia                                     | Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento |              |      | X       |       |              |
| SUMATORIA PARCIAL                                  |  |              |      | 6       | 16    |              |
| SUMATORIA TOTAL                                    |  | 22           |      |         |       |              |

**III. RESULTADOS**3.1. Valoración total cuantitativa: 22

3.2. Opinión:

FAVORABLE : XDEBE MEJORAR :       NO FAVORABLE :       

3.3. Observaciones:

---

---

---

---

Arequipa, 20 de Agosto del 2019

Firma

Dr. Darío Fidel Urbina Pacheco  
PSICÓLOGO  
C.P.S.P. 32349

# **ANEXO 3:** BASE DE DATOS



| Datos Sociodemográficos |      |         |          |        |             | Cuestionario de bienestar psicológico |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |   |
|-------------------------|------|---------|----------|--------|-------------|---------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|
| SUJETOS                 | EDAD | EDUCIÓN | ACT. LAB | ESTADO | N° DE HIJOS | B1                                    | B2 | B3 | B4 | B5 | B6 | B7 | B8 | B9 | B10 | B11 | B12 | B13 | B14 | B15 | B16 | B17 | B18 | B19 | B20 | B21 | B22 | B23 | B24 | B25 | B26 | B27 | B28 | B29 | B30 | B31 | B32 | B33 | B34 | B35 | B36 | B37 | B38 | B39 |   |
| 01                      | 34   | 4       | 1        | 1      | 2           | 3                                     | 5  | 3  | 4  | 2  | 5  | 6  | 2  | 3  | 5   | 3   | 6   | 4   | 6   | 5   | 4   | 6   | 5   | 4   | 6   | 2   | 5   | 1   | 4   | 5   | 6   | 3   | 2   | 5   | 2   | 6   | 5   | 4   | 2   | 1   | 6   | 3   | 2   | 6   | 5 |
| 02                      | 43   | 5       | 1        | 1      | 1           | 2                                     | 5  | 5  | 6  | 5  | 5  | 6  | 5  | 6  | 5   | 6   | 5   | 5   | 5   | 2   | 2   | 4   | 2   | 5   | 4   | 1   | 5   | 5   | 4   | 6   | 5   | 5   | 5   | 5   | 1   | 5   | 1   | 2   | 5   | 4   | 5   | 5   | 6   | 6   |   |
| 03                      | 34   | 4       | 4        | 3      | 2           | 3                                     | 6  | 1  | 3  | 3  | 6  | 6  | 1  | 3  | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 6   | 3   | 3   | 1   | 6   | 6   | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 1   |   |
| 04                      | 27   | 8       | 1        | 2      | 2           | 1                                     | 6  | 1  | 5  | 1  | 1  | 6  | 6  | 1  | 1   | 6   | 6   | 2   | 1   | 1   | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | 1   | 5   | 1   | 6   | 6   | 1   | 1   | 1   | 6   | 1   | 1   | 6   | 2   | 1   | 1   | 6   | 1   | 5   | 6   | 6 |
| 05                      | 40   | 5       | 4        | 3      | 1           | 1                                     | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 1  | 3  | 3  | 2   | 2   | 3   | 5   | 3   | 6   | 6   | 3   | 3   | 2   | 5   | 5   | 5   | 3   | 5   | 6   | 4   | 2   | 3   | 5   | 2   | 2   | 5   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   |   |
| 06                      | 39   | 7       | 1        | 3      | 2           | 1                                     | 3  | 3  | 1  | 2  | 4  | 1  | 1  | 2  | 1   | 4   | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | 2   | 6   | 2   | 6   | 1   | 6   | 6   | 1   | 3   | 1   | 6   | 1   | 1   | 6   | 6   | 1   | 6   | 6   | 1   | 6   | 6   | 6   |   |
| 07                      | 28   | 9       | 4        | 2      | 2           | 1                                     | 4  | 4  | 2  | 3  | 2  | 5  | 5  | 2  | 1   | 4   | 3   | 5   | 4   | 3   | 5   | 4   | 4   | 5   | 3   | 4   | 3   | 4   | 2   | 5   | 3   | 4   | 3   | 5   | 2   | 4   | 5   | 4   | 4   | 2   | 5   | 5   | 5   |     |   |
| 08                      | 53   | 5       | 4        | 2      | 1           | 3                                     | 3  | 1  | 4  | 5  | 4  | 5  | 6  | 1  | 1   | 6   | 6   | 5   | 6   | 2   | 1   | 6   | 5   | 5   | 5   | 1   | 6   | 4   | 6   | 5   | 3   | 3   | 5   | 1   | 2   | 5   | 5   | 1   | 5   | 5   | 3   | 5   | 6   |     |   |
| 09                      | 32   | 5       | 3        | 2      | 2           | 2                                     | 1  | 2  | 4  | 2  | 1  | 6  | 6  | 1  | 1   | 2   | 3   | 4   | 5   | 2   | 1   | 4   | 1   | 2   | 4   | 1   | 2   | 2   | 4   | 4   | 2   | 2   | 4   | 2   | 1   | 1   | 4   | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   | 3   |   |
| 10                      | 22   | 5       | 4        | 2      | 2           | 1                                     | 6  | 6  | 6  | 1  | 6  | 6  | 6  | 1  | 1   | 6   | 6   | 1   | 1   | 1   | 6   | 6   | 6   | 6   | 1   | 6   | 4   | 4   | 6   | 1   | 1   | 2   | 2   | 1   | 6   | 4   | 1   | 6   | 6   | 6   | 6   | 3   | 6   |     |   |
| 11                      | 24   | 3       | 3        | 2      | 2           | 3                                     | 1  | 2  | 3  | 1  | 1  | 4  | 2  | 1  | 4   | 5   | 6   | 5   | 4   | 1   | 5   | 3   | 1   | 4   | 2   | 1   | 2   | 4   | 6   | 1   | 2   | 4   | 6   | 2   | 3   | 5   | 2   | 3   | 3   | 5   | 4   | 5   | 4   | 6   |   |
| 12                      | 29   | 9       | 3        | 4      | 1           | 2                                     | 2  | 2  | 4  | 1  | 1  | 6  | 5  | 1  | 2   | 5   | 4   | 6   | 1   | 5   | 1   | 3   | 4   | 5   | 6   | 1   | 5   | 2   | 6   | 6   | 2   | 1   | 3   | 6   | 1   | 2   | 6   | 2   | 2   | 3   | 1   | 5   | 6   | 6   |   |
| 13                      | 29   | 9       | 1        | 3      | 2           | 1                                     | 3  | 3  | 6  | 3  | 4  | 6  | 6  | 3  | 4   | 4   | 2   | 6   | 3   | 2   | 1   | 4   | 4   | 6   | 4   | 3   | 5   | 2   | 6   | 6   | 2   | 3   | 2   | 6   | 1   | 4   | 4   | 1   | 3   | 4   | 4   | 5   | 5   | 3   |   |
| 14                      | 22   | 7       | 1        | 2      | 2           | 1                                     | 3  | 2  | 6  | 2  | 1  | 5  | 3  | 4  | 1   | 3   | 4   | 5   | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   | 5   | 3   | 3   | 5   | 2   | 5   | 6   | 2   | 3   | 4   | 5   | 2   | 2   | 5   | 4   | 3   | 4   | 5   | 5   | 6   | 5   |   |
| 15                      | 25   | 6       | 3        | 2      | 2           | 1                                     | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 5  | 4   | 6   | 3   | 6   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 6   | 5   | 6   | 4   | 4   | 6   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 6   | 4   | 4   | 4   | 6   |     |   |
| 16                      | 36   | 9       | 1        | 2      | 2           | 1                                     | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2   | 1   | 1   | 2   | 2   | 1   | 1   | 6   | 1   | 1   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 1   | 2   |     |   |
| 17                      | 32   | 5       | 4        | 2      | 1           | 4                                     | 5  | 3  | 6  | 1  | 2  | 6  | 5  | 1  | 2   | 6   | 5   | 1   | 1   | 6   | 6   | 4   | 6   | 6   | 4   | 6   | 6   | 4   | 6   | 1   | 6   | 1   | 6   | 1   | 1   | 6   | 5   | 2   | 3   | 6   | 2   | 6   | 6   | 4   |   |
| 18                      | 19   | 5       | 4        | 2      | 2           | 1                                     | 2  | 2  | 4  | 3  | 4  | 2  | 1  | 3  | 2   | 1   | 1   | 4   | 2   | 2   | 3   | 1   | 5   | 3   | 4   | 1   | 3   | 1   | 1   | 3   | 1   | 4   | 2   | 3   | 4   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 5   |   |
| 19                      | 46   | 6       | 1        | 3      | 2           | 3                                     | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1   | 2   | 1   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   |   |

\* Continúa en la siguiente página

\* Continúa en la siguiente página

| SUJETOS | Escala de Calidad de la relación familiar |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     | Escala del servicio institucional |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     | C1 |     |
|---------|---|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|----|-----|
|         | F1  | F2 | F3 | F4 | F5 | F6 | F7 | F8 | F9 | F10 | F11 | F12 | F13 | F14 | F15 | F16                               | S1 | S2 | S3 | S4 | S5 | S6 | S7 | S8 | S9 | S10 |    | S11 |
| 01      | 4   | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5                                 | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5   | 5  | 2   |
| 02      | 5   | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4                                 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5  | 5   |
| 03      | 5   | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 3   | 3   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5                                 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5  | 2   |
| 04      | 3   | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 2   | 2   | 1   | 1   | 4   | 4   | 2                                 | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5   | 5  | 5   |
| 05      | 5   | 5  | 5  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4                                 | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5  | 1   |
| 06      | 5   | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                                 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5   | 4  |     |
| 07      | 3   | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                                 | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 4  |     |
| 08      | 3   | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                                 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5   | 4  |     |
| 09      | 5   | 4  | 3  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 2                                 | 3  | 1  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5   | 1  |     |
| 10      | 3   | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                                 | 3  | 1  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5   | 2  |     |
| 11      | 5   | 2  | 3  | 2  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5   | 4   | 5   | 5   | 3   | 5   | 5                                 | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4   | 1  |     |
| 12      | 4   | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4   | 6   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4                                 | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4   | 4  |     |
| 13      | 2   | 4  | 4  | 5  | 3  | 5  | 2  | 4  | 5  | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4                                 | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4   | 2  |     |
| 14      | 2   | 4  | 4  | 5  | 3  | 5  | 2  | 4  | 5  | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4                                 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4   | 5  |     |
| 15      | 2   | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                                 | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5   | 2  |     |
| 16      | 1   | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1                                 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5  |     |
| 17      | 2   | 5  | 4  | 3  | 2  | 5  | 5  | 5  | 4  | 1   | 1   | 2   | 1   | 4   | 3   | 1                                 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5   | 1  |     |
| 18      | 4   | 4  | 1  | 1  | 5  | 5  | 5  | 1  | 5  | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5                                 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4   | 4  |     |
| 19      | 2   | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2   | 1   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2                                 | 3  | 1  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5   | 4  |     |

| Datos sociodemográficos |      |         |          |              |             | Cuestionario de bienestar psicológico |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |   |
|-------------------------|------|---------|----------|--------------|-------------|---------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|
| SUJETOS                 | EDAD | EDUCIÓN | ACT. LAB | ESTADO CIVIL | N° DE HIJOS | B1                                    | B2 | B3 | B4 | B5 | B6 | B7 | B8 | B9 | B10 | B11 | B12 | B13 | B14 | B15 | B16 | B17 | B18 | B19 | B20 | B21 | B22 | B23 | B24 | B25 | B26 | B27 | B28 | B29 | B30 | B31 | B32 | B33 | B34 | B35 | B36 | B37 | B38 | B39 |   |
| 20                      | 22   | 8       | 1        | 2            | 2           | 1                                     | 4  | 2  | 3  | 1  | 2  | 4  | 6  | 2  | 2   | 6   | 6   | 6   | 1   | 5   | 6   | 6   | 2   | 5   | 1   | 6   | 5   | 4   | 5   | 2   | 2   | 2   | 6   | 1   | 1   | 6   | 2   | 1   | 1   | 2   | 1   | 6   | 6   | 6   |   |
| 21                      | 39   | 5       | 1        | 1            | 2           | 1                                     | 5  | 2  | 2  | 5  | 4  | 6  | 5  | 6  | 6   | 9   | 9   | 3   | 4   | 1   | 3   | 5   | 3   | 3   | 6   | 4   | 5   | 2   | 5   | 6   | 5   | 6   | 4   | 3   | 4   | 4   | 6   | 5   | 6   | 5   | 2   | 4   | 2   | 1   | 3 |
| 22                      | 22   | 5       | 1        | 2            | 3           | 5                                     | 5  | 5  | 2  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4   | 5   | 6   | 6   | 5   | 5   | 5   | 6   | 5   | 1   | 4   | 6   | 1   | 5   | 4   | 2   | 6   | 5   | 6   | 5   | 2   | 4   | 6   | 6   | 5   | 1   | 2   | 5   | 5   |     |   |
| 23                      | 34   | 4       | 3        | 2            | 3           | 6                                     | 6  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 6  | 6   | 6   | 6   | 3   | 1   | 1   | 3   | 1   | 3   | 2   | 6   | 6   | 3   | 3   | 6   | 6   | 3   | 6   | 3   | 6   | 6   | 3   | 6   | 3   | 1   | 3   | 3   | 3   | 2   |     |   |
| 24                      | 43   | 8       | 4        | 3            | 2           | 1                                     | 6  | 6  | 1  | 6  | 6  | 1  | 1  | 1  | 6   | 6   | 2   | 1   | 5   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 6   | 6   | 1   | 5   | 6   | 1   | 6   | 6   | 1   | 6   | 1   | 6   | 6   | 6   | 5   | 2   | 1   | 1   | 1   |     |   |
| 25                      | 34   | 5       | 3        | 3            | 2           | 4                                     | 2  | 3  | 2  | 3  | 6  | 3  | 6  | 2  | 2   | 5   | 2   | 2   | 5   | 3   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 5   | 5   | 3   | 3   | 1   | 3   | 2   | 3   | 6   | 6   | 5   | 3   | 3   | 3   | 5   | 2   | 2   | 4   |     |   |
| 26                      | 27   | 7       | 3        | 2            | 2           | 3                                     | 1  | 2  | 6  | 2  | 1  | 1  | 6  | 6  | 6   | 4   | 1   | 1   | 3   | 4   | 2   | 3   | 1   | 6   | 6   | 2   | 6   | 6   | 1   | 2   | 4   | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | 1   | 6   | 1   |     |   |
| 27                      | 40   | 4       | 1        | 2            | 2           | 1                                     | 4  | 5  | 3  | 4  | 4  | 3  | 1  | 3  | 3   | 5   | 4   | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 4   | 4   | 5   | 5   | 3   | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 3   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 2   |   |
| 28                      | 28   | 5       | 4        | 1            | 1           | 3                                     | 6  | 5  | 5  | 5  | 5  | 1  | 5  | 6  | 5   | 6   | 6   | 4   | 4   | 1   | 4   | 1   | 3   | 2   | 6   | 6   | 1   | 6   | 5   | 2   | 5   | 5   | 6   | 5   | 1   | 6   | 6   | 5   | 6   | 3   | 5   | 5   | 1   | 5   |   |
| 29                      | 22   | 7       | 1        | 1            | 2           | 1                                     | 1  | 6  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2  | 3   | 4   | 5   | 2   | 4   | 2   | 2   | 1   | 1   | 2   | 1   | 4   | 4   | 1   | 2   | 1   | 2   | 6   | 2   | 2   | 4   | 1   | 4   | 4   | 2   | 3   | 1   | 4   | 2   | 2   | 1 |
| 30                      | 24   | 7       | 1        | 3            | 2           | 3                                     | 6  | 6  | 6  | 6  | 1  | 1  | 6  | 6  | 6   | 1   | 6   | 4   | 6   | 1   | 6   | 1   | 6   | 4   | 6   | 4   | 6   | 1   | 6   | 6   | 1   | 6   | 6   | 1   | 6   | 1   | 1   | 6   | 3   | 6   | 6   | 1   | 6   | 6   | 6 |
| 31                      | 32   | 6       | 1        | 2            | 1           | 2                                     | 1  | 4  | 3  | 3  | 1  | 1  | 1  | 5  | 4   | 5   | 4   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 3   | 4   | 6   | 2   | 1   | 5   | 4   | 1   | 1   | 4   | 6   | 1   | 5   | 6   | 4   | 6   | 5   | 2   | 3   | 3   | 4   |   |
| 32                      | 19   | 9       | 1        | 2            | 2           | 1                                     | 2  | 5  | 1  | 4  | 5  | 2  | 2  | 2  | 4   | 6   | 1   | 5   | 4   | 2   | 2   | 1   | 1   | 2   | 6   | 6   | 1   | 5   | 3   | 5   | 6   | 5   | 5   | 6   | 1   | 3   | 6   | 6   | 6   | 5   | 6   | 2   | 2   | 1   |   |
| 33                      | 29   | 6       | 4        | 2            | 1           | 2                                     | 3  | 6  | 3  | 4  | 6  | 2  | 4  | 2  | 4   | 3   | 4   | 6   | 2   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 6   | 6   | 3   | 5   | 4   | 2   | 6   | 6   | 4   | 6   | 1   | 4   | 6   | 5   | 3   | 5   | 4   | 1   | 3   | 4   |   |
| 34                      | 53   | 5       | 1        | 2            | 1           | 3                                     | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 2  | 1  | 2  | 3   | 5   | 3   | 6   | 2   | 2   | 1   | 4   | 3   | 2   | 5   | 6   | 3   | 5   | 4   | 2   | 5   | 3   | 3   | 4   | 2   | 4   | 6   | 6   | 5   | 5   | 4   | 3   | 3   | 5   |   |
| 35                      | 32   | 5       | 4        | 4            | 2           | 1                                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  | 6   | 4   | 6   | 4   | 3   | 6   | 3   | 3   | 5   | 4   | 3   | 5   | 6   | 4   | 4   | 6   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 6   | 4   | 6   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   |     |   |
| 36                      | 29   | 5       | 4        | 3            | 2           | 2                                     | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 2   | 1   | 1   | 2   | 1   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   | 1   | 1   | 2   | 2   | 2   |   |
| 37                      | 46   | 9       | 1        | 2            | 2           | 1                                     | 5  | 6  | 1  | 6  | 4  | 1  | 1  | 6  | 6   | 5   | 2   | 6   | 4   | 3   | 2   | 5   | 6   | 1   | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | 1   | 6   | 4   | 2   | 6   | 1   | 6   | 6   | 6   | 4   | 6   | 5   | 2   | 3   | 2   |   |
| 38                      | 25   | 8       | 3        | 2            | 2           | 1                                     | 2  | 2  | 4  | 1  | 5  | 3  | 3  | 3  | 1   | 3   | 4   | 2   | 3   | 2   | 3   | 1   | 4   | 1   | 1   | 4   | 1   | 4   | 1   | 2   | 4   | 5   | 2   | 1   | 2   | 3   | 1   | 1   | 5   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   |   |
| 39                      | 22   | 9       | 1        | 2            | 1           | 1                                     | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2   | 1   | 2   | 1   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 1   | 2   | 2 |
| 40                      | 36   | 3       | 4        | 2            | 2           | 1                                     | 4  | 6  | 1  | 6  | 2  | 2  | 2  | 2  | 6   | 5   | 6   | 6   | 3   | 5   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 4   | 5   | 1   | 6   | 2   | 1   | 4   | 2   | 6   | 6   | 5   | 6   | 6   | 6   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   |   |

\* Continúa en la siguiente página

\* Continúa en la siguiente página

| SUJETOS |    | Escala de Calidad de la Relación familiar |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     | Escala de Satisfacción Institucional |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |   |   |
|---------|----|---|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|--------------------------------------|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|---|---|
|         |    | F1  | F2 | F3 | F4 | F5 | F6 | F7 | F8 | F9 | F10 | F11 | F12 | F13 | F14 | F15                                  | F16 | S1 | S2 | S3 | S4 | S5 | S6 | S7 | S8 | S9 | S10 | S11 |   |   |
|         | 20 | 4   | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5   | 3   | 5   | 3   | 5   | 5                                    | 5   | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5   | 4   | 1 |   |
|         | 21 | 5   | 5  | 5  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4                                    | 4   | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5 |   |
|         | 22 | 5   | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  | 3   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5                                    | 5   | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5   | 4   | 2 |   |
|         | 23 | 2   | 5  | 4  | 3  | 2  | 5  | 5  | 4  | 1  | 1   | 2   | 1   | 4   | 3   | 1                                    | 5   | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5   | 5   | 1 |   |
|         | 24 | 4   | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5                                    | 5   | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 4 |   |
|         | 25 | 3   | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                                    | 5   | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5   | 5   | 2 |   |
|         | 26 | 3   | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                                    | 5   | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5   | 5   | 5 |   |
|         | 27 | 5   | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4                                    | 5   | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 2 |   |
|         | 28 | 5   | 4  | 3  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 2  | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 2                                    | 5   | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5   | 5   | 5 |   |
|         | 29 | 1   | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 1  | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1                                    | 5   | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5   | 5   | 1 |   |
|         | 30 | 5   | 2  | 3  | 2  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4   | 5   | 5   | 3   | 5   | 5                                    | 5   | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4   | 4   | 4 |   |
|         | 31 | 4   | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 6   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4                                    | 4   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4 |   |
|         | 32 | 2   | 4  | 4  | 5  | 3  | 5  | 2  | 4  | 5  | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5                                    | 4   | 5  | 3  | 5  | 3  | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5   | 5   | 1 |   |
|         | 33 | 3   | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 2  | 2   | 1   | 1   | 4   | 4   | 2                                    | 5   | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5   | 5   | 1 |   |
|         | 34 | 4   | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5   | 3   | 5   | 3   | 5   | 5                                    | 3   | 1  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5   | 5   | 2 |   |
|         | 35 | 5   | 5  | 5  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4                                    | 4   | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4   | 2   | 2 |   |
|         | 36 | 5   | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                                    | 5   | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5   | 2   | 2 |   |
|         | 37 | 4   | 4  | 1  | 1  | 5  | 5  | 5  | 1  | 5  | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5                                    | 3   | 1  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5   | 5   | 1 |   |
|         | 38 | 4   | 4  | 1  | 1  | 5  | 5  | 5  | 1  | 5  | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5                                    | 3   | 1  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5   | 5   | 4 |   |
|         | 39 | 2   | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 1   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2                                    | 5   | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5   | 5   | 2 | 2 |
|         | 40 | 5   | 5  | 5  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4                                    | 5   | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5   | 5   | 5 |   |

# **ANEXO 3:** CASOS CLÍNICOS

# **CASO CLÍNICO 1**

Presentando por:

Br. Carlos Zela Coaquira

## ANAMNESIS

### I. DATOS DE FILIACIÓN

Apellidos y Nombre : A. R.

Edad : 52 años

Sexo : Femenino

Fecha de nacimiento : 26 de abril de 1965

Lugar de nacimiento : Puno

Grado de Instrucción : 5° Primaria

Procedencia : Puno

Estado Civil : Casada

Religión : Católica (No practicante)

Informante : Paciente y su hija mayor

Lugar de evaluación : Consultorio psicológico del Hospital Militar

III División – Mariano Melgar

Fecha de evaluación : 20 de setiembre de 2017

Examinador : Br. Carlos Zela Coaquira

### II. MOTIVO DE CONSULTA

La paciente se presenta a consulta refiriendo que: «El neurólogo me ha dicho que venga con el psicólogo», no especificando alguna motivación personal para hacer la consulta psicológica. Posteriormente, la paciente hace referencia de situaciones diferentes de su vida, relacionados a su condición médica y los efectos físicos del tratamiento de la neurocisticercosis, refiere que; «mi mano me tiembla así y a veces siento que me quema la cara, como si fuera a perder la razón». Además, ha narrado su

situación familiar y conyugal, al respecto refiere; «no vivo con mi esposo, él está en Lima. Hace tres semanas estuve allá y me sentí mal, tuve que tomar electroByon. Desde hace año y medio vivo aquí en Arequipa, en mi casa, aquí me siento mejor».

### **III. HISTORIA DEL PROBLEMA ACTUAL**

La paciente es diagnosticada desde hace ocho años con neurocisticercosis. Además, presentó convulsiones desde muy joven, al respecto refiere; «cuando de chica me ponía mal, mi mamá me hacía un lado de la fiesta, sentía en el cuerpo como un temblor, que comenzaba en mi brazo». También, ha presentado episodios de fuga de consciencia, refiere que; «me dio cólera que a mí suegra, solo me diera los restos de la res, entonces me puse mal, salí a la calle como loquita y me di una vuelta alrededor de la manzana, veía como una imagen rápida, me asusté y luego volví a la casa». También llevó una evaluación psiquiátrica, con diagnóstico de esquizofrenia paranoide. Actualmente, lleva un tratamiento médico ambulatorio; prescrito por el área de psiquiatría y neurología; los mismos tienen como objetivo evitar el desarrollo de la cisticercosis cerebral y los síntomas psicóticos. La paciente informa malestar físico por efecto de los medicamentos.

### **IV. ANTECEDENTES PERSONALES**

- **PRE-NATAL:** La paciente no refiere ningún dato confiable.
- **POST-NATAL:** La paciente no refiere ningún dato confiable.
- **INFANCIA**

La paciente vivía con su madre en la ciudad de Puno, siendo la hermana mayor de tres hijos. No recuerda haber sufrido accidentes ni hospitalizaciones. La paciente no



informa mayores detalles de esta etapa de su vida, en cuanto a su desarrollo físico, lenguaje, motricidad y hábitos de vida.

- **ESCOLARIDAD**

La paciente ha cursado hasta el quinto de primaria. No continuó sus estudios debido a que tenía que ayudar a su madre, en las labores domésticas y en el puesto de negocio.

- **DESARROLLO Y FUNCIÓN SEXUAL**

La paciente refiere que la menarquía se presentó a la edad de 15 años, que hasta ese momento no había recibido información sobre este proceso biológico. No refiere embarazos interrumpidos. A su actual pareja conoció por quince días y comenzaron hacer vida en común luego de ese breve periodo de tiempo, en aquel momento tenía 19 años. La paciente no refiere anteriores parejas. Actualmente, se encuentra separada de su esposo, quien es militar y trabaja en la ciudad de Lima. Aparentemente, la paciente era maltratada física y verbalmente por su pareja. Y durante el periodo de convivencia que se extendió por más de 20 años, la paciente se dedicó al cuidado de sus hijos y de los deberes domésticos.

- **ACTIVIDAD LABORAL**

La paciente se ha dedicado desde muy joven a actividades no calificadas como ayudante de cocina y comerciante minorista. Actualmente no tiene un empleo, sin embargo, se dedica al cuidado de su nieta de año y medio, actividad por la que su hija mayor le sede un pago. Además, se dedica a los deberes domésticos de su vivienda y del menor de sus hijos (22 años). También su esposo le envía dinero para los gastos domésticos.

- **HÁBITOS E INFLUENCIAS NOCIVAS/TÓXICAS**

La paciente refiere que actualmente no consume alcohol, pero que de joven en reuniones familiares lo hacía con moderación. Suele consumir mates o café. También, refiere haber tenido problemas de sueño, presentando periodos de insomnio, pero al momento de la consulta, no ha indicado que se presente este problema.

- **INTERESES Y COSTUMBRES**

Actualmente, la paciente no participa de ningún grupo social, dedicándose de manera exclusiva a las actividades domésticas, siendo el cuidado de su nieta de año y medio; de las pocas actividades que refiere disfrutar. Aun en reuniones familiares es reticente a participar, según ha indicado su hija mayor.

- **ANTECEDENTES MÓRBIDOS PERSONALES**

La paciente no ha referido alguna otra condición patológica, accidentes u hospitalizaciones. En cuanto a su carácter, su hija mayor refiere: «Ella siempre era así, nunca la he visto sonreír, alegrarse. Capaz por las cosas que ha vivido». Además, la paciente informa que eventualmente solía sufrir crisis epilépticas, que se caracterizaban por alucinaciones visuales y la fuga de consciencia.

## **V. ANTECEDENTES FAMILIARES**

La paciente proviene de familia monoparental, de jefatura femenina. Es la hija mayor de tres hermanos, con quienes actualmente no tiene comunicación. Su madre se dedicaba al comercio ambulatorio, actividad en la que la paciente colaboraba desde niña, además de participar de actividades propias de su edad.

En cuanto a las condiciones de vida; estas se caracterizaron por contar con agua potable y electricidad. Actualmente, la paciente constituye su propio grupo familiar; siendo cuatro hijos: dos hijas y dos hijos. Con la tercera de ellas no lleva una buena relación. Mientras que, con su hija mayor, tiene mejor trato. Aún mantiene cuidados con el último de sus hijos (22 años), quien se encuentra estudiando en la universidad. Además, vive en una casa de su propiedad y que cuida de su nieta de año y medio de edad, por lo que su hija mayor le sede un pago. La paciente no ha referido condiciones patológicas o enfermedades, en ningún pariente inmediato: madre, hermanos, o hijos.

## **VI. RESUMEN**

La paciente de 52 años de edad, se presenta en la consulta por indicación del área de neurología. Quien es diagnosticada con neurocisticercosis hace ocho años, actualmente lleva un tratamiento médico ambulatorio y regular, prescrito por el área de neurología y psiquiatría, que ha eliminado completamente los efectos convulsivos, fuga de consciencia y síntomas psicóticos, que presentaba con anterioridad.

La paciente nació en Puno, procede de una familia monoparental, hija mayor de tres hermanos. Actualmente, no tiene contacto con los mismos. La paciente conforma su grupo de familiar: cuatro hijos (dos hijas y dos hijos) y su esposo, de quien se encuentra separada. No refiere antecedentes patológicos en su familia: hermanos, madre o hijos. Actualmente habita una vivienda de su propiedad, que comparte con su hija mayor, quien le sede un pago por el cuidado de la nieta de la paciente, de año y medio. Además de dedicarse al cuidado doméstico de su hogar y de su hijo menor (22 años).

---

**Br. Carlos Zela Coaquira**

## **EXAMEN MENTAL**

### **I. DATOS GENERALES**

|                      |  |
|----------------------|--|
| Apellidos y Nombre   | : A. R.  |
| Edad                 | : 52 años                                      |
| Sexo                 | : Femenino                                     |
| Fecha de nacimiento  | : 26 de abril de 1965                          |
| Lugar de nacimiento  | : Puno   |
| Grado de Instrucción | : 5° Primaria                                  |
| Procedencia          | : Puno   |
| Estado Civil         | : Casada                                       |
| Religión             | : Católica (No practicante)                    |
| Informante           | : Paciente y su hija mayor                     |
| Lugar de evaluación  | : Consultorio psicológico del Hospital Militar |
|                      | III División – Mariano Melgar                  |
| Fecha de evaluación  | : 20 de setiembre de 2017                      |
| Examinador           | : Br. Carlos Zela Coaquira                     |

### **II. MOTIVO DE CONSULTA**

La paciente se presenta a consulta refiriendo que: «El neurólogo me ha dicho que venga con el psicólogo», no especificando alguna motivación personal para hacer la consulta psicológica. Posteriormente, la paciente hace referencia de situaciones diferentes de su vida, relacionados a su condición médica y los efectos físicos del tratamiento de la neurocisticercosis, refiere que; «mi mano me tiembla así y a veces siento que me quema la cara, como si fuera a perder la razón». Además, ha narrado su

situación familiar y conyugal, al respecto refiere; «no vivo con mi esposo, él está en Lima. Hace tres semanas estuve allá y me sentí mal, tuve que tomar electroByon. Desde hace año y medio vivo aquí en Arequipa, en mi casa, aquí me siento mejor».

### III. ACTITUD, PORTE Y COMPORTAMIENTO

La paciente de 52 años aparenta su edad cronológica, de mediana estatura, de contextura gruesa, trigueña, ojos marrones, cabellos negros a la altura del hombro. Se presenta con adecuado aliño personal. De marcha pausada y postura ligeramente encorvada. Se observa un ligero temblor en la mano izquierda y del labio inferior que facilita una mínima salivación en la comisura labial. Además, mantiene una expresión facial rígida, aun cuando comenta episodios de su vida evidentemente dolorosos, de un tono de voz constante pero audible, con una prosodia regular sin mayor expresividad. Mantiene la mirada dirigida a la situación conversacional. En todo momento la paciente se mostró dispuesta a facilitar información, respondiendo a toda inquietud que permitiera aclarar su problemática.

### IV. ATENCIÓN, CONCIENCIA Y ORIENTACIÓN

La paciente a veces solicita que se le repita las preguntas, indicando que se le dificulta entender cuando se le habla. Aunque esto solo se presentó en algunos momentos. Este es un indicador de dificultades en la capacidad de preservar y procesar información reciente. Por tanto, la paciente presenta dificultades en la **Atención sostenida**, aunque a un nivel moderado, debido a que dirige la mirada, puede discriminar estímulos irrelevantes y en general, aunque hace esfuerzos por seguir la entrevista consigue hacerlo. Siempre que se ofrezca una comunicación sencilla, reiterativa en algunos momentos, usando ejemplos sencillos. En cuanto a la **Atención dividida**; se encuentra

afectada, no pudiendo discriminar estímulos diferentes; en una prueba se solicitó que diferencie letras de números, pero tuvo dificultades para completar la tarea.

En cuanto a la **Conciencia** de la paciente; se mantiene alerta, aunque se le observa moderadamente aletargada, en sus reacciones motrices y verbales. Pero en general entiende la razón de encontrarse en la consulta psicológica, cumpliendo con el rol correspondiente como entrevistada, responde cuando se le pregunta, hace conocer sus malestares personales, como de su condición médica. Aparentemente no presenta alucinaciones de ningún tipo.

En relación a la **Orientación**; la paciente conoce el lugar en que se encuentra, no se acuerda de la fecha, pero si sabe el año y mes en curso. Se reconoce así misma por su nombre y apellidos, además de otros datos biográficos. En general, distingue los eventos del pasado y presente. Por tanto, se infiere que la paciente preserva la orientación en persona y lugar, aunque tiene ciertas dificultades en la orientación temporal.

## **V. LENGUAJE**

En cuanto a su **Curso**; la paciente hace uso de un lenguaje acorde a su edad, no presenta muletillas u otra dificultad en la pronunciación. Su prosodia es monótona, no se hace notar cambios del tono de voz. Es coherente, aunque es necesario facilitarle posibles respuestas, en algunos momentos de la entrevista.

En cuanto al **Contenido**; es capaz de reconocer su problemática, aunque no precisa ordenadamente la prioridad de la misma. Aunque identifica su situación actual, no expresa en primera persona su estado de ánimo. De modo que su discurso se torna concreto, incluso hace gestos con las manos, para sustituir adjetivos, para representar sus síntomas. Tiene una comprensión concreta de sus locuciones, se hace necesario

usar una comunicación con analogías simples. En general, se ha observado competencias adecuadas en su capacidad comunicativa, con deficiencia moderada, que no dificulta sus relaciones interpersonales de manera grave.

## **VI. PENSAMIENTO**

En cuanto a su **Curso**; se caracteriza por ser coherente con la situación de entrevista, si bien la paciente en su narración, tiende a pasar de una situación a otra, durante sus intervenciones, conserva consistencia en lo que dice.

En cuanto al **Contenido**; la paciente tiende a organizar sus ideas a un nivel concreto, con dificultades para dirigir la ilación de sus ideas para representar situaciones abstractas; estado de ánimo, explicación de su problemática o sobre su situación familiar. En este sentido limita sus explicaciones a las situaciones que vivencia a nivel físico, o descripciones sencillas de sus vivencias personales y familiares. Parece que, sin un auténtico juicio o reflexión personal, sobre las situaciones narradas. Aparentemente no presenta alguna forma de desorden en la organización de sus capacidades de; abstracción, síntesis, comparación o razonamiento general. Aunque sí, ciertas dificultades para los procesos psicológicos de análisis y síntesis.

## **VII. PERCEPCIÓN**

La paciente no presenta, aparentemente, problemas perceptivos de ningún tipo. Sus sentidos en general se encuentran en buen estado; oye, ve y se moviliza de forma correcta, aunque sus reacciones motrices son un poco lentas, además de presentar un ligero temblor en el brazo izquierdo.

## **VIII. MEMORIA**

La paciente conserva la **Memoria biográfica**; reconoce eventos del pasado reciente como de situaciones vividas en diferentes etapas de su vida. Aunque no puede precisar

una cronología exacta. Puede retener información que se le comunica recientemente, con cierta dificultad, este hecho hace inferir la posibilidad de problemas en la **Memoria anterógrada**. Con respecto a hechos ocurridos en la historia reciente del país, así como de datos conocimiento general, la paciente tiene dificultades para evocar dicha información o sencillamente reconoce ignorarla. Este hecho hace inferir problemas en la **Memoria Retrógrada**.

## **IX. FUNCIONAMIENTO INTELECTUAL**

La paciente lee, escribe y puede ejecutar operaciones matemáticas sencillas; aunque con cierta dificultad. Correspondiendo a su nivel educativo. En cuanto a los procesos de abstracción y síntesis, muestran un desempeño con moderadas dificultades; al momento de ofrecerle explicaciones para realizar determinado ejercicio, no relaciona los nuevos estímulos, que se pueden resolver con el mismo método explicado. Haciendo necesario reiterar las explicaciones. Igual situación se presenta cuando se le solicita que responda a preguntas, relacionados a un texto recientemente leído, tiene problemas para preservar la información. De igual modo es necesaria la relectura del texto. Tiene la capacidad de aprender nueva información, siempre que se le presente en términos sencillos, ejemplos concretos y reiterando la información de diferentes modos.

## **X. ESTADO DE ÁNIMO Y AFECTO**

La paciente se observa tranquila. Aunque también parca; aun cuando en sus intervenciones da a conocer hechos dolorosos o penosos. Aparentemente no pareciera afectarle, en ningún momento rompió en llanto o expresó alegría. Es de una expresión facial rígida. Aunque en alguna ocasión esbozó una sonrisa, cuando comentó las vivencias con su nieta. Quien identifica como una fuente de alegría, mientras que su



situación conyugal, como un hecho estresante. Se infiere dificultades para identificar sus propios estados emocionales, generando cierta apatía y confusión, en relación a su situación actual.

## **XI. COMPRENSIÓN Y GRADO DE INCAPACIDAD DEL PROBLEMA O ENFERMEDAD**

La paciente conoce sobre su situación médica, entiende la necesidad de continuar con el tratamiento ambulatorio. Por lo tanto, se infiere que la paciente tiene una adecuada comprensión de su problema de salud actual y por tanto la posibilidad de adherirse a un tratamiento psicológico. En general, su condición médica actual no la incapacita gravemente para desarrollar sus actividades cotidianas. Por el contrario, se desenvuelve con la suficiente capacidad de cuidar de sí misma y de otros. A pesar de ello, se evidencia ciertas dificultades moderadas a nivel de las funciones cognoscitivas.

## **XII. RESUMEN**

La paciente aparenta su edad cronológica, de marcha regular, un poco aletargada y de postura ligeramente encorvada y de adecuado aliño personal.

En cuanto a sus funciones psicológicas: Adecuada orientación en persona y lugar, con dificultades en la orientación temporal, tiene dificultades en los procesos atencionales, su lenguaje es coherente y acorde a su edad e instrucción formal, aunque se caracteriza por ser un discurso concreto. En cuanto al pensamiento éste es concreto y lineal. Aparentemente no presenta desorden en los procesos perceptivos. Conserva sus funciones intelectuales, aunque con dificultades en la capacidad de abstracción, pero consistente con la capacidad de aprender nueva información, siempre que se le presente de manera sencilla. De su estado de ánimo tiende a ser parca y tranquila, dando la impresión de inexpresividad. A pesar de ello cuando se le da la oportunidad

de identificar verbalmente sus estados emocionales, sí puede hacerlo de forma consistente. La paciente tiene una adecuada comprensión de su problemática actual, y por tanto la posibilidad de adherirse a un tratamiento psicológico.

-----  
**Br. Carlos Zela Coaquira**

## INFORME PSICOMÉTRICO

### I. DATOS DE FILIACIÓN

Apellidos y Nombre : A. R.  
Edad : 52 años  
Sexo : Femenino  
Fecha de nacimiento : 26 de abril de 1965  
Lugar de nacimiento : Puno  
Grado de Instrucción : 5° Primaria  
Procedencia : Puno  
Estado Civil : Casada  
Religión : Católica (No practicante)  
Informante : Paciente y su hija mayor  
Lugar de evaluación : Consultorio psicológico del Hospital Militar  
III División – Mariano Melgar  
Fecha de evaluación : 25 de setiembre de 2017  
Examinador : Br. Carlos Zela Coaquira

### II. OBSERVACIONES GENERALES

La paciente de 52 años aparenta su edad cronológica, de mediana estatura, de contextura gruesa, trigueña, ojos marrones, cabellos negros a la altura del hombro. Se presenta con adecuado aliño personal. De marcha pausada y postura ligeramente encorvada.

Durante la evaluación psicométrica, se hacía necesario reiterar a la paciente las indicaciones, a pesar de esto, incurría en perseveraciones prácticas. Afirmando no recordar los estímulos presentado.

### III. INSTRUMENTOS UTILIZADOS

- Minimental
- Trail Making (Parte: A-B)

### IV. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

- **Minimental:**
  - **Análisis cuantitativo**

| AREA                 | PUNTAJE |
|----------------------|---------|
| Orientación temporal | 03      |
| Orientación Espacial | 05      |
| Fijación             | 02      |
| Cálculo              | 02      |
| Memoria              | 01      |
| Lenguaje             | 05      |
| Total                | 18      |

- **Análisis cualitativo**

La paciente presente un probable deterioro de las funciones cognitivas, en las áreas de; orientación temporal, cálculo y memoria.

- Trail Making (Parte: A-B)
  - **Análisis cuantitativo**

|                | Tiempo                 | Nivel de “Score” |
|----------------|------------------------|------------------|
| <b>Parte A</b> | 1 minuto, 59 segundos  | Deficiente       |
| <b>Parte B</b> | 9 minutos, 23 segundos | Deficiente       |

**- Análisis cualitativo:**

El tiempo que requirió la paciente para ejecutar el test, excede en mucho los límites estandarizados para la prueba. Haciendo denotar serias dificultades en la atención sostenida y dividida. Así como procesos práxicos y preceptivos.

**V. RESUMEN**

La paciente presenta afectación de los siguientes procesos psicológicos: Orientación temporal, praxias, memoria de trabajo, atención dividida y sostenida. Que no pueden justificarse como un deterioro propio de la edad, debido a que la paciente al momento de la evaluación tiene 52 años de edad. Cabe aclarar que estas dificultades son, en general; moderadas.

-----  
**Br. Carlos Zela Coaquira**

## INFORME PSICOLÓGICO

### I. DATOS DE FILIACIÓN

|                      |  |
|----------------------|--|
| Apellidos y Nombre   | : A. R.  |
| Edad                 | : 52 años                                      |
| Sexo                 | : Femenino                                     |
| Fecha de nacimiento  | : 26 de abril de 1965                          |
| Lugar de nacimiento  | : Puno   |
| Grado de Instrucción | : 5° Primaria                                  |
| Procedencia          | : Puno   |
| Estado Civil         | : Casada                                       |
| Religión             | : Católica (No practicante)                    |
| Informante           | : La misma paciente y su hija mayor            |
| Lugar de evaluación  | : Consultorio psicológico del Hospital Militar |
|                      | III División – Mariano Melgar                  |
| Fecha de evaluación  | : 26 de setiembre de 2017                      |
| Examinador           | : Br. Carlos Zela Coaquira                     |

### II. MOTIVO DE CONSULTA

La paciente se presenta a consulta refiriendo que: «El neurólogo me ha dicho que venga con el psicólogo», no especificando alguna motivación personal para hacer la consulta psicológica. Posteriormente, la paciente hace referencia de situaciones diferentes de su vida, relacionados a su condición médica y los efectos físicos del tratamiento de la neurocisticercosis, refiere que; «mi mano me tiembla así y a veces siento que me quema la cara, como si fuera a perder la razón». Además, ha narrado su

situación familiar y conyugal, al respecto refiere; «no vivo con mi esposo, él está en Lima. Hace tres semanas estuve allá y me sentí mal, tuve que tomar electroByon. Desde hace año y medio vivo aquí en Arequipa, en mi casa, aquí me siento mejor».

### **III. TÉCNICA E INSTRUMENTOS UTILIZADOS**

- Entrevista
- Observación
- Instrumentos psicométricos
  - Test de Retención Visual de Benton (Forma E)
  - Trail Making (Parte: A-B)

### **IV. ANTECEDENES PERSONALES Y FAMILIARES**

La paciente de 52 años de edad, se presenta en la consulta por indicación del área de neurología. Quien es diagnosticada con neurocisticercosis hace ocho años, actualmente lleva un tratamiento médico ambulatorio y regular, prescrito por el área de neurología y psiquiatría, que ha eliminado completamente los efectos convulsivos, fuga de consciencia y síntomas psicóticos, que presentaba con anterioridad.

La paciente nació en Puno, procede de una familia monoparental, hija mayor de tres hermanos. Actualmente, no tiene contacto con los mismos. La paciente conforma su grupo de familiar: cuatro hijos (dos hijas y dos hijos) y su esposo, de quien se encuentra separada. No refiere antecedentes patológicos en su familia: hermanos, madre o hijos. Actualmente habita una vivienda de su propiedad, que comparte con su hija mayor, quien le sede un pago por el cuidado de la nieta de la paciente, de año y medio. Además de dedicarse al cuidado doméstico de su hogar y de su hijo menor (22 años).

## **V. OBSERVACIONES CONDUCTUALES**

La paciente de 52 años aparenta su edad cronológica, de mediana estatura, de contextura gruesa, trigueña, ojos marrones, cabellos negros a la altura del hombro. Se presenta con adecuado aliño personal. De marcha pausada y postura ligeramente encorvada. Se observa un ligero temblor en la mano izquierda, y del labio inferior que facilita una mínima salivación en la comisura labial. Además, mantiene una expresión facial rígida, aun cuando comenta episodios de su vida evidentemente dolorosos, de tono de voz constante pero audible, con una prosodia regular sin mayor expresividad. Mantiene contacto visual durante la entrevista. Además, la paciente se mostró dispuesta a facilitar información, respondiendo a toda inquietud que permitiera aclarar su problemática.

## **VI. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Considerando la entrevista psicológica, evaluaciones psicométricas y los antecedentes de su historia clínica de psiquiatría y neurología. Se considera lo siguiente:

La paciente de 52 años presenta deterioro cognitivo moderado. Las áreas afectadas que se han identificado son; orientación temporal, cálculo y memoria. Además, de dificultades en la atención sostenida y dividida. Aunque no la ha incapacitado para continuar realizando sus actividades personales, referidas a cuidar de si misma y de otros; atiende a su nieta de año y medio y al menor de sus hijos de 22 años. Pero el deterioro cognitivo se hace evidente cuando la actividad que realiza requiere algún esfuerzo intelectual. En cuanto a la naturaleza etiológica; el deterioro cognitivo, probablemente se deba a la neurocisticercosis que se diagnosticó hace ocho años por el área de neurología, que actualmente se ha controlado. Además, no se ha identificado signos o síntomas de esquizofrenia paranoide, diagnóstico establecido por el área de



psiquiatría, probablemente porque el tratamiento medicamentoso ha incluido antipsicóticos.

En cuanto a su personalidad; la paciente es de carácter parco, poco expresivo, con rasgos obsesivos, tendiente a preservar ideas por demasiado tiempo aun cuando estas le resultan incómodas, además de rasgo impulsivo que se denota cuando problematiza por trivialidades con sus hijos, además de presentar dificultades para relacionarse con simpatía y empatía con otras personas. En cuanto a sus actividades, actualmente se dedica al cuidado de su nieta y el menor de sus hijos de 22 años. No pertenece a ningún grupo social; iglesia, club u otro semejante.

## **VII. CONCLUSIÓN**

La paciente presenta un deterioro cognitivo moderado, se presume su etiología por la neurocisticercosis, que es controlada actualmente. Considerando lo anterior, el diagnóstico propuesto es de; “Otro trastorno mental debido a lesión o disfunción cerebral o de enfermedad somática”, codificado en el CIE-10 con F06.9. El diagnóstico se justifica por la presencia de una enfermedad parasitaria que afecta el tejido nervioso central, que ha deteriorado su desempeño cognoscitivo en; orientación temporal, cálculo, memoria de trabajo y atención.

Además, se ha identificado rigidez cognitiva en su modo de proceder en sus relaciones interpersonales y situaciones cotidianas, lo que presenta un rasgo obsesivo de personalidad, que pueden derivarse del daño cerebral, así como por la ausencia de una resolución de sus conflictos personales y familiares.

## **VIII. PRONÓSTICO**

Actualmente, la paciente se ha adherido al tratamiento médico, a pesar de los efectos secundarios. Se ha presentado en consulta en tres oportunidades y hasta el momento de

la evaluación ha seguido las indicaciones prescritas. Además, se tiene el apoyo permanente de su hija mayor. Cuenta con la posibilidad de integrarse a redes sociales de apoyo, proveído por servicios externos no-hospitalarios; iglesia, CAM (Club del Adulto Mayor). Además, los síntomas convulsivos, así como la fuga de consciencia, no se han vuelto a presentar, en el último año y medio. Por lo anterior se considera un pronóstico **FAVORABLE**.

#### **IX. RECOMENDACIONES**

- Psicoterapia individual: Habilidades Sociales.
- Rehabilitación neuropsicológica: Atención dividida y sostenida, memoria de trabajo y orientación temporal.
- Psico-educación a la familia sobre la condición de la paciente.

-----  
**Br. Carlos Zela Coaquira**

## **PLAN TERAPÉUTICO**

### **I. DATOS DE FILIACIÓN**

|                      |   |
|----------------------|---|
| Apellidos y Nombre   | : A. R.   |
| Edad                 | : 52 años   |
| Sexo                 | : Femenino  |
| Fecha de nacimiento  | : 26 de abril de 1965   |
| Lugar de nacimiento  | : Puno  |
| Grado de Instrucción | : 5° Primaria   |
| Procedencia          | : Puno  |
| Estado Civil         | : Casada  |
| Religión             | : Católica (No practicante)   |
| Informante           | : Paciente y su hija mayor  |
| Lugar de evaluación  | : Consultorio psicológico del Hospital Militar<br>III División – Mariano Melgar |
| Fecha de evaluación  | : 26 de setiembre 2017  |
| Examinador           | : Br. Carlos Zela Coaquira  |

### **II. DIAGNÓSTICO**

La paciente presenta un deterioro cognitivo moderado, se presume su etiología por la neurocisticercosis, que es controlada actualmente. Considerando lo anterior, el diagnóstico propuesto es de, “Otro trastorno mental debido a lesión o disfunción cerebral o de enfermedad somática”, codificado en el CIE-10 con F06.9. Además de rasgos de personalidad obsesiva, rigidez cognitiva y dificultades en sus relaciones interpersonales.

### III. OBJETIVOS GENERALES

- Estimulación de funciones psicológicas afectadas.
- Desarrollo de habilidades sociales

### IV. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Estimular la orientación a la realidad de la paciente.
- Estimulación cognitiva.
- Manejo de la ira.

### V. DESARROLLO DE TÉCNICAS PSICOTERAPEUTICAS

|   |
|---|
| <b>Sesión 1:</b> Orientación a la realidad  |
| Se solicitará a la paciente que lleve consigo un calendario de bolsillo donde marcará todas las mañanas el día actual. También que anote su número de celular en el anverso del dispositivo móvil, que recorra rutas alternas para llegar a su vivienda. Y que haga lo posible por memorizar información cotidiana; compras del mercado, pendientes familiares, fechas de cumpleaños. |
| <b>Sesión 2:</b> Identificación de Emociones para su mejor manejo por medio de pensamientos revalidantes  |
| Se permitirá a la paciente que indique que emociones siente en determinadas situaciones. Para ello se le enseñará palabras que identifican estados emocionales, para su mejor comprensión se usarán sencillo ejemplos cotidianos, luego se le pedirá que piense cuando ella sintió lo mismo.  |
| <b>Sesión 3:</b> Manejo de la Ira   |
| Se enseñará a la paciente la relajación progresiva de Jacobson. Solicitándole que la practique antes de levantarse y para acostarse.  |
| <b>Sesión 4:</b> Estimulación cognitiva   |
| Se utilizará lecturas breves, rompecabezas, coloreo de imágenes sencillas, entre otras actividades semejantes.  |

## **VI. AVANCES TERAPÉUTICOS**

- La paciente ha aprendido a realizar el ejercicio de relajación de Jacobson y refiere practicarlo al momento de levantarse y por las tardes.
- De manera regular, la paciente realiza tareas programadas en un cuaderno de actividades.

-----  
**Br. Carlos Zela Coaquira**

**ANEXOS**

- **Minimental: Examen del estado mental**
- **Trail making: Forma A y B**

## MINI MENTAL STATE EXAMINATION (MMSE)

*Basado en Folstein et al. (1975), Lobo et al. (1979)*

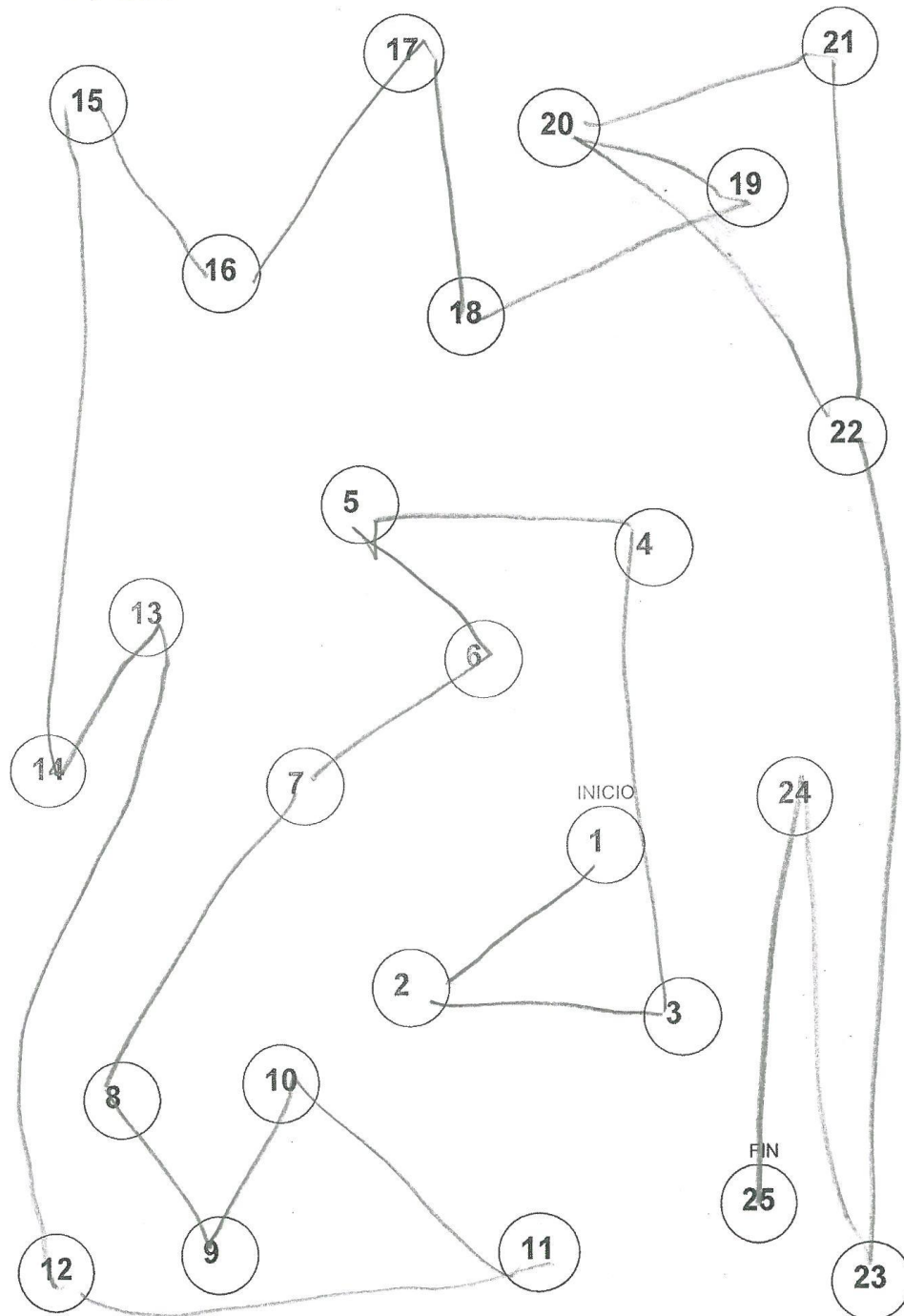
Nombre: XXXXXXXXXX Varón [ ] Mujer [☒]  
 Fecha: 25/09/2017 F. nacimiento: 26/04/65 Edad: 52a  
 Estudios/Profesión: N. H°:  
 Observaciones:

|   |  |     |
|---|--|-----|
| ¿En qué año estamos? 0-1<br>¿En qué estación? 0-1<br>¿En qué día (fecha)? 0-1<br>¿En qué mes? 0-1<br>¿En qué día de la semana? 0-1  | <b>ORIENTACIÓN TEMPORAL (Máx.5)</b>  | 3   |
| ¿En qué hospital (o lugar) estamos? 0-1<br>¿En qué piso (o planta, sala, servicio)? 0-1<br>¿En qué pueblo (ciudad)? 0-1<br>¿En qué provincia estamos? 0-1<br>¿En qué país (o nación, autonomía)? 0-1  | <b>ORIENTACIÓN ESPACIAL (Máx.5)</b>  | 5   |
| Nombre tres palabras Peseta-Caballo-Manzana (o Balón- Bandera-Arbol) a razón de 1 por segundo. Luego se pide al paciente que las repita. Esta primera repetición otorga la puntuación. Otorgue 1 punto por cada palabra correcta, pero continúe diciéndolas hasta que el sujeto repita las 3, hasta un máximo de 6 veces.<br><div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: small;"> <span>Peseta 0-1<br/>(Balón 0-1)</span> <span>Caballo 0-1<br/>Bandera 0-1</span> <span>Manzana 0-1<br/>Árbol 0-1</span> </div>   | <b>Nº de repeticiones necesarias</b><br><br><b>FIJACIÓN-Recuerdo Inmediato (Máx.3)</b> | 2   |
| Si tiene 30 pesetas y me va dando de tres en tres, ¿Cuántas le van quedando?. Detenga la prueba tras 5 sustracciones. Si el sujeto no puede realizar esta prueba, pídale que deletree la palabra MUNDO al revés.<br><div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: small;"> <span>30 0-1<br/>(0 0-1)</span> <span>27 0-1<br/>D 0-1</span> <span>24 0-1<br/>N 0-1</span> <span>21 0-1<br/>U 0-1</span> <span>18 0-1<br/>M 0-1</span> </div>  | <b>ATENCIÓN- CÁLCULO (Máx.5)</b>   | 2   |
| Preguntar por las tres palabras mencionadas anteriormente.<br><div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: small;"> <span>Peseta 0-1<br/>(Balón 0-1)</span> <span>Caballo 0-1<br/>Bandera 0-1</span> <span>Manzana 0-1<br/>Árbol 0-1</span> </div>  | <b>RECUERDO diferido (Máx.3)</b>   | 1   |
| <b>.DENOMINACIÓN.</b> Mostrarle un lápiz o un bolígrafo y preguntar ¿qué es esto?. Hacer lo mismo con un reloj de pulsera. Lápiz 0-1 Reloj 0-1<br><b>.REPETICIÓN.</b> Pedirle que repita la frase: "ni sí, ni no, ni pero" (o "En un trigal había 5 perros") 0-1<br><b>.ÓRDENES.</b> Pedirle que siga la orden: "coja un papel con la mano derecha, dóblelo por la mitad, y póngalo en el suelo".<br>Coje con mano d. 0-1 dobla por mitad 0-1 pone en suelo 0-1<br><b>.LECTURA.</b> Escriba legiblemente en un papel "Cierre los ojos". Pídale que lo lea y haga lo que dice la frase 0-1<br><b>.ESCRITURA.</b> Que escriba una frase (con sujeto y predicado) 0-1<br><b>.COPIA.</b> Dibuje 2 pentágonos intersectados y pida al sujeto que los copie tal cual. Para otorgar un punto deben estar presentes los 10 ángulos y la intersección. 0-1 | <b>Lenguaje (Máx.9)</b>  | 5   |
| <b>Puntuaciones de referencia</b> 27 ó más: normal<br>24 ó menos: sospecha patológica 12-24: deterioro<br>9-12 : demencia   | <b>Puntuación Total (Máx.: 30 puntos)</b>  | 18. |

a.e.g.(1999)

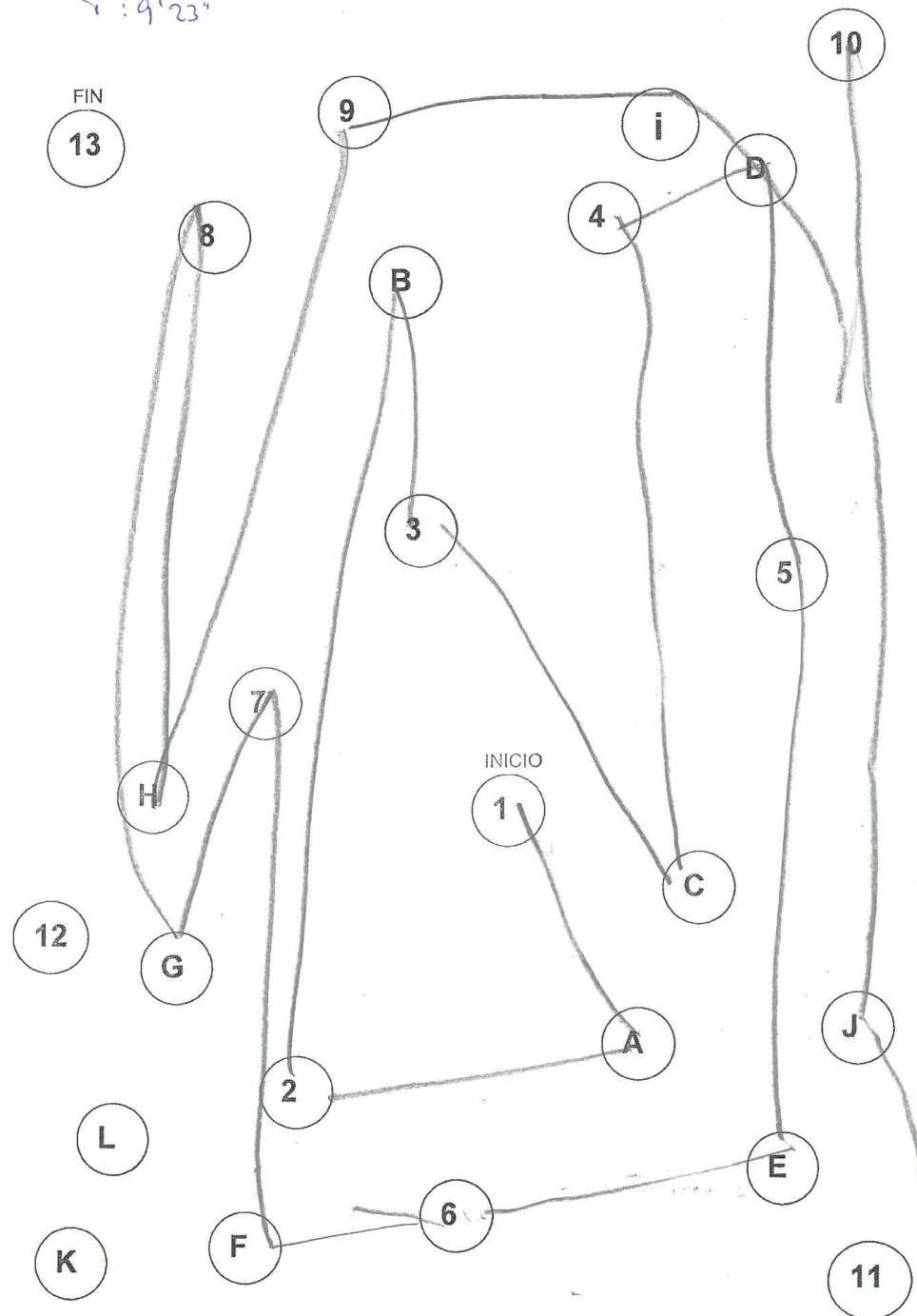
Parte D:  
T: 1'59".

25/09/2017





Parte B.  
T: 9'23"



## **CASO CLÍNICO 2**

Presentado por:

Br. Denis Colque Conde

## ANAMNESIS

### I. DATOS DE FILIACIÓN

|                      |                                       |
|----------------------|---------------------------------------|
| Apellidos y Nombre   | : Andy C. S.                          |
| Edad                 | : 16 años                             |
| Sexo                 | : Masculino                           |
| Fecha de nacimiento  | : 5 de julio de 2003.                 |
| Lugar de nacimiento  | : Arequipa                            |
| Grado de Instrucción | : 5to Secundaria                      |
| Estado Civil         | : Soltero.                            |
| Religión             | : Católico.                           |
| Domicilio            | : Cono Norte.                         |
| Referente            | : La madre y el paciente.             |
| Lugar de evaluación  | : Colegio Piedades de Ciudad De Dios. |
| Fecha de evaluación  | : 15 – 12 de Noviembre 2019           |
| Examinador           | : Br. Denis Colque Conde              |

### II. MOTIVO DE CONSULTA

Madre refiere que “no sé qué hacer con mi hijo, se escapa de la casa hasta altas horas de la noche con sus amigos para consumir alcohol”

### III. HISTORIA DEL PROBLEMA ACTUAL

La paciente refiere que su hijo Andy desde hace un año y medio consume marihuana y bebe alcohol con sus amigos y lo hace hasta altas horas de la noche debido a que siente que con ellos encuentra cariño, comprensión y amor.

Su consumo se ha incrementado hace seis meses ya que ha comenzado a beber y fumar diariamente, lo que le ha ocasionado problemas en su casa debido a que desobedece las normas de la casa y de sus padres, también se ha generado discusiones con sus padres debido a que su rendimiento académico ha disminuido notablemente, sale diariamente de casa y regresa a altas horas de la noche.

#### **IV. ANTECEDENTES PERSONALES**

##### **Etapa pre- natal:**

Hijo no planificado, la madre refiere que su embarazo fue tranquilo, no tuvo antojos ni desmayos hasta los ocho meses, pero a los nueve meses conforme se acercaba el día del parto tenía mucho miedo y angustia que su parto sea doloroso o con sufrimiento.

##### **Etapa natal:**

Gestación duro 9 meses, su parto fue eutócico, lloro inmediatamente al nacer y su peso, talla estuvieron dentro de lo normal

##### **Etapa Post- natal:**

- **Infancia**

Su desarrollo fue normal, no sufrió accidentes graves por lo que no tuvo problemas durante su desarrollo.

- **Niñez**

Andy tuvo un desarrollo psicomotriz normal ya que gateo a los 6 meses, empezó a caminar a la edad de 1 año paulatinamente, el desarrollo de su lenguaje se dio con normalidad puesto que empezó a balbuceo a los 6 meses y comenzó a hablar a la edad de 1 año también, a los dos años controló esfínteres, la madre cumplió con todas sus vacunas y nunca sufrió de mal alguno.

Ingreso al colegio a la edad de 6 años, siempre fue un alumno aplicado, pero dejado en los estudios, muy sociable con sus compañeros, su rendimiento escolar en esta etapa siempre fue bueno, llegando a tener el primer puesto durante su primaria y por el cual recibió un diploma de honor.

- **Adolescencia**

En esta etapa el paciente refiere que siempre tuvo una mala relación con su papa debido a que su padre nunca le dio cariño por el contrario siempre fue muy frio y seco con él y cada vez que se portaba mal ni le dirigía la palabra.

La relación con su mama tampoco era muy buena ya que ella siempre le llamaba la atención de todo, pero constantemente es su mama le que lava su la ropa, le cocina, limpia su cuarto etc. Mientras que él no tiene ninguna obligación en casa; la relación con su hermano mayor es relativamente buena.

Su escolaridad fue buena hasta los 14 años siendo siempre un alumno excelencia hasta tercero de secundaria, pero a los 15 años el paciente refiere que comenzó a juntarse con chicos mayores que conoció en su colegio con los que siempre tomaba hasta altas horas de la noche y que en una fiesta le invitaron marihuana, que al probarlo le agrado, ya que le causo mucho placer. A partir de ahí empezó a hacerlo cada vez más seguido.

Andy también refiere que su consumo de alcohol y marihuana ha incrementado ya que antes solo tomaba y fumaba en las fiestas que tenía todos los fines de semana, pero que ahora toma y fuma todos los días hasta altas horas de la noche y que hacerlo le da mucho placer, siente que se ríe de todo, tiene sed mientras fuma, taquicardia, sus ojos se ponen de color rojo y que su cuerpo se le adormece y que siempre llega a su casa a las dos o tres de la madrugada lo que le ha ocasionado muchos problemas con sus padres ya que ellos han notado que llega ebrio a su casa pero no que consume marihuana, su rendimiento escolar ha

bajado notablemente; también sus calificaciones ya que continuamente interrumpe las clases, hace chistes delante de los profesores muchas veces llegándoles a faltar el respeto por lo que en el colegio los profesores catalogan a Andy como un adolescente problema.

- **Historia Psicosexual**

Andy refiere que solo ha mantenido dos relaciones amorosas, una de ellas a la edad de 14 años que duró un año, con la que tuvo su primera relación sexual y la segunda a los 16 años la cual duro dos meses.

## V. ANTECEDENTES FAMILIARES

**a. Composición Familiar:** El paciente es el segundo y último hijo, vive con sus padres y su hermano.

- **Madre:** De 45 años, es ama de casa y trabaja de niñera cuidando a su sobrina.
- **Padre:** De 70 años, es gasfitero y no tiene un trabajo fijo.
- **Hermano mayor:** De 26 años trabaja en una empresa de cuidante.

**b. Dinámica Familiar:**

Ambos padres viven en Arequipa, la Madre es la que se encarga de la casa y trabaja de niñera cuidando a su sobrina, el padre tiene trabajos esporádicos como gasfitero, es autoritario y machista ya que cada que pasa algún problema con sus hijos culpa a la madre de no haberlos criado bien y con su hermano mayor su relación es buena, aunque lo ve poco por el trabajo que tiene.

## VI. RESUMEN

Hijo no planificado, tuvo un embarazo tranquilo hasta los 8 meses ya que en el noveno mes sintió mucha angustia y miedo por el parto. Tuvo un desarrollo psicomotriz normal ya que a los 6 meses gateo. Balbuceo a los 6 meses y al año comenzó a hablar; a los dos años controló

esfínteres. A los 6 años fue al colegio siendo muy sociable y un alumno regular, a los 15 años que comenzó a tomar y fumar marihuana. Hace seis meses este consumo se ha incrementado lo que le ha ocasionado problemas en el colegio y en su casa. Vive con sus padres y hermano teniendo una buena relación solo con su hermano.

## EXAMEN MENTAL

### I. DATOS DE FILIACIÓN

|                      |                                       |
|----------------------|---------------------------------------|
| Apellidos y Nombre   | : Andy C. S.                          |
| Edad                 | : 16 años                             |
| Sexo                 | : Masculino                           |
| Fecha de nacimiento  | : 5 de julio de 2003.                 |
| Lugar de nacimiento  | : Arequipa                            |
| Grado de Instrucción | : 5to Secundaria                      |
| Estado Civil         | : Soltero.                            |
| Religión             | : Católica.                           |
| Domicilio            | : Cono Norte.                         |
| Referente            | : La madre y el paciente.             |
| Lugar de evaluación  | : Colegio Piedades de Ciudad De Dios. |
| Fecha de evaluación  | : 15 – 12 de Noviembre 2019           |
| Examinador           | : Br. Denis Colque Conde              |

### II. PORTE, COMPORTAMIENTO Y ACTITUD

El paciente aparenta la edad cronológica que tiene, es de contextura delgada, estatura media, tez blanca, cabello corto, ondulado y de color castaño claro, sus ojos son de color café, con una postura encorvado y presenta un adecuado arreglo e higiene personal.

Durante la evaluación se mostró ansioso al comienzo, miraba al suelo y cabizbajo, pero después estuvo tranquilo, miraba fijamente y fue colaborador.



### **III. ATENCIÓN, CONCIENCIA Y ORIENTACIÓN**

- Atención: El paciente presento distraibilidad, ya que estímulos irrelevantes dispersaban el foco de atención. Dificultad en la concentración.
- Conciencia: El paciente se encuentra lucido, sin presencia de estupor.
- Orientación: El paciente se encuentra desorientado en el tiempo, pero se orienta persona, espacio refiriendo todos sus datos personales.

### **IV. LENGUAJE**

Su lenguaje expresivo es adecuado, pero en momentos tenía expresiones sarcásticas, su tono de voz y ritmo fue el adecuado, la conversación fue coherente y participativa respondió correctamente a todas las preguntas que se realizaron, su vocabulario es normal y espontaneo y en su lenguaje comprensivo no se evidencia dificultad.

### **V. PENSAMIENTO**

No presenta alteraciones ya que el curso fue coherente y en su contenido presenta ideas recurrentes que justifican su consumo de drogas.

### **VI. PERCEPCIÓN**

Las sensaciones perceptivas no están afectadas.

### **VII. MEMORIA**

Su memoria inmediata se encuentra afectada, presenta olvidos recurrentes, su memoria a largo plazo se encuentra conservada.

## **VIII. FUNCIONAMIENTO INTELECTUAL**

El paciente presenta un nivel de inteligencia normal promedio, no presentó ninguna alteración significativa, respondió correctamente a las preguntas que se le hizo; su vocabulario y conocimientos son acordes a su grado de instrucción.

## **IX. ESTADO DE ÁNIMO Y AFECTOS**

Su estado anímico se encuentra inestable ya que en momentos siente tristeza debido a la mala relación con sus padres y en otros siente mucha alegría y emoción cuando se da el consumo de sustancias con sus amigos. Mostrando también rebeldía e inquietud, preocupación por volver a consumir.

## **X. VOLUNTAD**

Se pudo apreciar que el paciente por momentos tiene voluntad para cambiar la relación que tiene con sus padres, pero el consumo de drogas es más fuerte.

## **XI. CONCIENCIA DE ENFERMEDAD**

No hay conciencia de enfermedad puesto que el paciente justifica su consumo de alcohol y no acude por su propia cuenta, sino que es derivado por sus docentes al servicio de psicología.

## INFORME PSICOMÉTRICO

### I. DATOS DE FILIACIÓN

|                      |                                       |
|----------------------|---------------------------------------|
| Apellidos y Nombre   | : Andy C. S.                          |
| Edad                 | : 16 años                             |
| Sexo                 | : Masculino                           |
| Fecha de nacimiento  | : 5 de julio de 2003.                 |
| Lugar de nacimiento  | : Arequipa                            |
| Grado de Instrucción | : 5to Secundaria                      |
| Estado Civil         | : Soltero.                            |
| Religión             | : Católico.                           |
| Domicilio            | : Cono Norte.                         |
| Referente            | : La madre y el paciente.             |
| Lugar de evaluación  | : Colegio Piedades de Ciudad De Dios. |
| Fecha de evaluación  | : 15 – 12 de Noviembre 2019           |
| Examinador           | : Br. Denis Colque Conde              |

### II. MOTIVO DE CONSULTA

Evaluación la personalidad del adolescente, así como su autoestima.

### III. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS

- Observación.
- Entrevista.
- Pruebas Psicométricas.
  - ✓ Test Multiaxial millón-2.
  - ✓ Test AUDIT

✓ Escala de autoevaluación – Zung

- **Pruebas proyectivas.**

✓ Test de dibujo - El hombre bajo la lluvia.

#### **IV. OBSERVACIÓN DE LA CONDUCTA**

Andy es un adolescente que aparenta la edad que corresponde, su vestimenta es la adecuada, es de tez blanca, su cabello es corto, ondulado y castaño, los colores de sus ojos son cafés y su arreglo personal es el adecuado.

Durante las evaluaciones se mostró al inicio un poco desinteresado, pero después de explicarle en qué consistía la prueba que iba a realizar tomaba interés y se veía motivado, colaborador, prestaba atención y cuando no comprendía algún ítem preguntaba y trataba de responder con sinceridad.

## V. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

### 1. Inventario clínico Multiaxial de Millon II

#### a. Análisis cuantitativo

| Escala de Validez |                     |     |   | PUNTAJE FINAL |          |
|-------------------|---------------------|-----|---|---------------|----------|
| <b>V</b>          | Validez             | 0   | = | Válido        |          |
| <b>X</b>          | Sinceridad          | 549 | = | Válido        | <b>X</b> |
| <b>Y</b>          | Deseabilidad Social | 19  | = |               | <b>Y</b> |
| <b>Z</b>          | Autodescalificación | 24  | = |               | <b>Z</b> |

|                                   |                 | PUNTAJE |     | FACTOR |      | A J U S T E S |    |      |      |      | PUNTAJE |     |
|-----------------------------------|-----------------|---------|-----|--------|------|---------------|----|------|------|------|---------|-----|
| Patrones clínicos de personalidad |                 | Bruto   | BR  | X      | X1/2 | DA            | DD | DC-1 | DC-2 | Pac. | FINAL   |     |
| 1                                 | Esquizoide      | 26      | 76  | 66     | 79   |               |    |      |      |      | 66      | 1   |
| 2                                 | Evitativo       | 32      | 90  | 80     |      |               |    |      |      |      | 79      | 2   |
| 3                                 | Dependiente     | 36      | 85  | 75     |      |               |    |      |      |      | 75      | 3   |
| 4                                 | Histriónico     | 41      | 80  | 70     |      |               |    |      |      |      | 70      | 4   |
| 5                                 | Narcisista      | 45      | 90  | 80     |      |               |    |      |      |      | 80      | 5   |
| 6A                                | Antisocial      | 53      | 118 | 108    |      |               |    |      |      |      | 108     | 6A  |
| 6B                                | Agresivo-sádico | 47      | 105 | 95     |      |               |    |      |      |      | 95      | 6B  |
| 7                                 | Compulsivo      | 47      | 90  | 80     |      |               |    |      |      |      | 80      | 7   |
| 8A                                | Pasivo-agresivo | 54      | 120 | 110    |      |               |    |      |      |      | 110     | 8A  |
| 8B                                | Autoderrotista  | 40      | 119 | 109    |      |               |    |      |      |      | 108     | 108 |

| Patología severa de personalidad |               |    |     |  |     |     |     |     |     |  |     |   |
|----------------------------------|---------------|----|-----|--|-----|-----|-----|-----|-----|--|-----|---|
| S                                | Esquizotípico | 34 | 73  |  | 68  |     | 69  | 69  | 69  |  | 69  | S |
| C                                | Borderline    | 63 | 119 |  | 114 | 112 | 113 | 113 | 113 |  | 113 | C |
| P                                | Paranoide     | 52 | 98  |  | 93  |     |     | 93  | 93  |  | 93  | P |

| Síndromes clínicos |                        |    |    |    |  |    |    |    |  |           |          |
|--------------------|------------------------|----|----|----|--|----|----|----|--|-----------|----------|
| <b>A</b>           | Ansiedad               | 28 | 95 | 85 |  | 86 | 86 | 86 |  | <b>86</b> | <b>A</b> |
| <b>H</b>           | Somatoformo            | 32 | 69 | 59 |  | 60 | 60 | 60 |  | <b>60</b> | <b>H</b> |
| <b>N</b>           | Bipolar                | 36 | 73 | 63 |  |    |    |    |  | <b>63</b> | <b>N</b> |
| <b>D</b>           | Distimia               | 45 | 98 | 88 |  | 89 | 89 | 89 |  | <b>89</b> | <b>D</b> |
| <b>B</b>           | Dependencia de alcohol | 37 | 92 | 82 |  |    |    |    |  | <b>82</b> | <b>B</b> |
| <b>T</b>           | Dependencia de drogas  | 54 | 99 | 89 |  |    |    |    |  | <b>89</b> | <b>T</b> |

| Síndromes severos |                          |    |    |  |    |  |  |  |    |           |           |
|-------------------|--------------------------|----|----|--|----|--|--|--|----|-----------|-----------|
| <b>SS</b>         | Desorden del pensamiento | 28 | 73 |  | 68 |  |  |  | 68 | <b>68</b> | <b>SS</b> |
| <b>CC</b>         | Depresión mayor          | 29 | 71 |  | 66 |  |  |  | 66 | <b>66</b> | <b>CC</b> |
| <b>PP</b>         | Desorden delusional      | 26 | 75 |  | 70 |  |  |  | 70 | <b>70</b> | <b>PP</b> |

Indicador elevado >=85  
Indicador moderado 75-84

## **b. Análisis Cualitativo**

El paciente muestra un patrón clínico de personalidad elevado de **tipo antisocial, pasivo-agresivo y Autoderrotista**, caracterizándose por permanecer en una constante lucha entre los deseos de los demás y los propios, incapacidad para resolver problemas, se involucra en discusiones y riñas interminables ya que vacila entre el desafío y negativismo agresivo y suele mostrar rebeldía o enfado explosivo entremezclado con periodos de culpabilidad y vergüenza. También manifiesta comportamientos dirigidos a manipular a su entorno, posee una tendencia al engrandecimiento, refleja el escepticismo respecto a las motivaciones de los demás, el deseo de autonomía, venganza y recompensa ya que siente que en el pasado ha sido maltratado, es irresponsable e impulsivo.

Sin embargo, suele manifestarse de forma modesta, obsequiosa y auto sacrificada; recuerda repentinamente percances pasados y transforma circunstancias afortunadas en resultados potencialmente más afortunados.

Por otro lado, exhibe una elevada Patología Severa de Personalidad de tipo **Boderline**, manifestando intensos estados de ánimo endógenos, con periodos recurrentes de abatimiento y apatía, frecuentemente entremezclados con periodos de enfado, inquietud o euforia; posee sentimientos simultáneos de rabia y culpa, así como dificultades para mantener un claro sentido de identidad.

Por ultimo manifiesta síndromes clínicos elevados en **Ansiedad, Distimia y Dependencia de drogas** manifestando sentimientos aprensivos mostrando tensión, inquietud e indecisión. También manifiesta periodos de con sentimientos de desánimo o culpabilidad, carece de iniciativa y apatía en el comportamiento, baja autoestima y ciertas expresiones de inutilidad

y comentarios autodesvalorativos finalmente muestra incapacidad para manejar las consecuencias personales de estos comportamientos.

### **PRUEBA PROYECTIVA DEL HOMBRE BAJO LA LLUVIA**

Andy muestra necesidad de mostrarse, de ser reconocido y tomado en cuenta por lo que presenta rasgos de personalidad como excitabilidad, extraversión, impulsividad, euforia, sociabilidad, vehemente, pasional, paciente en ocasiones presenta agresividad y cuando lo que espera o desea no se da presenta altos índices de ansiedad, presión, angustia y usa su cuerpo como un medio de protección poniéndose en riesgo el mismo.

Así mismo presenta sentimientos de amargura debido a que mantiene conflictos pasados que aún recuerda y que hace que pierda la confianza en sí mismo, además de sentir tensión y el mecanismo de defensa que utiliza es la represión.

### **2. Escala de autoevaluación ZUNG**

De acuerdo a los resultados obtenidos por la prueba el paciente obtuvo una puntuación 55 esta puntuación se encuentra entre los baremos entre 60 y 59 lo que indica que su nivel de ansiedad es moderado.

### **3. Test AUDIT**

Según los resultados obtenidos por la aplicación de la Test AUDIT el paciente ha obtenido una calificación 13-40 lo que indica que presenta problemas físico-psíquicos con la bebida y probable dependencia alcohólica.

## **VI. RESUMEN**

El paciente muestra un patrón clínico elevado de tipo Antisocial, pasivo- agresivo y Autoderrotista, caracterizándose por permanecer en una constante lucha entre los deseos de los demás y los propios, incapacidad para resolver problemas, suele mostrar terquedad o enfado explosivo, impulsividad sin embargo suele manifestarse de forma modesta,

obsequiosa y autosacrificada; transforma circunstancias afortunadas en resultados potencialmente más afortunados y proyecta problemas en el consumo de drogas.

Por otro lado, el paciente muestra necesidad de ser reconocido y tomado en cuenta, excitabilidad, impulsividad, euforia, vehemencia, en ocasiones presenta agresividad y ansiedad cuando no se da algo y usa su cuerpo como un medio de protección. Además de presentar ansiedad moderada y dependencia al consumo de drogas y alcohol.



## INFORME PSICOLÓGICO

### I. DATOS DE FILIACIÓN

|                      |                                       |
|----------------------|---------------------------------------|
| Apellidos y Nombre   | : Andy C. S.                          |
| Edad                 | : 16 años                             |
| Sexo                 | : Masculino                           |
| Fecha de nacimiento  | : 5 de julio de 2003.                 |
| Lugar de nacimiento  | : Arequipa                            |
| Grado de Instrucción | : 5to Secundaria                      |
| Estado Civil         | : Soltero.                            |
| Religión             | : Católico.                           |
| Domicilio            | : Cono Norte.                         |
| Referente            | : La madre y el paciente.             |
| Lugar de evaluación  | : Colegio Piedades de Ciudad De Dios. |
| Fecha de evaluación  | : 15 – 12 de Noviembre 2019           |
| Examinador           | : Br. Denis Colque Conde              |

### II. MOTIVO DE CONSULTA

Madre refiere que “no sé qué hacer con mi hijo, se escapa de la casa hasta altas horas de la noche con sus amigos para consumir alcohol”

### III. PROBLEMA ACTUAL

El paciente refiere que desde hace un año y medio consume marihuana y bebe alcohol con sus amigos debido a que siente que con ellos siente que encuentra cariño, comprensión y que su consumo ha incrementado hace seis meses ya que ha comenzado a beber y fumar diariamente hasta altas horas de la noche, lo que le ha ocasionado problemas en su casa,

discusiones, peleas con sus padres debido a que su rendimiento académico ha disminuido notablemente.

#### **IV. TÉCNICAS DE INSTRUMENTOS UTILIZADOS**

- Observación.
- Entrevista.
- Pruebas Psicométricas.
  - ✓ Test Multiaxial millón-2.
  - ✓ Test AUDIT
  - ✓ Escala de autoevaluación – Zung
- Pruebas proyectivas.
  - ✓ Prueba proyectiva del hombre bajo la lluvia

#### **V. OBSERVACIÓN GENERAL DE LA CONDUCTA**

El paciente aparenta la edad que tiene, su vestimenta, arreglo y aseo personal son adecuados, al comienzo se notaba desganado por momentos. Su actitud es la adecuada ya que colaboro con las preguntas que se le realizo.

En relación a su conciencia, orientación, percepción y su funcionamiento intelectual se encuentran conservados, con dificultad en la memoria a corto plazo, su lenguaje es adecuado y con dificultad en su atención.

#### **VI. RESUMEN DE ANTECEDENTES PERSONALES**

El desarrollo pre natal y post natal fue el adecuado ya que no presento problema alguno, su escolaridad en la primaria fue buena ya que siempre fue un alumno regular y muy sociable con sus demás compañeros además de recibir todos los años un diploma por ser excelencia.

Llego a ser un alumno excelencia hasta los 14 años ya que a la edad de 15 años comenzó a beber y fumar marihuana con sus amigos que eran mayores que el pero su consumo ha ido incrementando los últimos seis meses llegando a tomar y fumar todos los días llegando a altas horas a su casa lo que le ha ocasionado problemas en su rendimiento académico y en su casa.

El paciente también refiere que nunca tuvo una buena relación con su padre ya que él era seco y frío, la relación con su madre no es buena tampoco ya que siempre le llamaba la atención de todo gritándole; mientras que la relación con su hermano mayor es buena.

## **VII. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

El paciente muestra un patrón clínico elevado de tipo **Antisocial, pasivo- agresivo y Autoderrotista**, caracterizándose por permanecer en una constante lucha entre los deseos de los demás y los propios, incapacidad para resolver problemas, suele mostrar terquedad o enfado explosivo, impulsividad sin embargo suele manifestarse de forma modesta, obsequiosa y autosacrificada; transforma circunstancias afortunadas en resultados potencialmente más afortunados y proyecta problemas en el consumo de drogas.

Por otro lado, el paciente muestra necesidad de ser reconocido y tomado en cuenta, excitabilidad, impulsividad, euforia, vehemencia. Además, en ocasiones presenta agresividad y ansiedad cuando no se da algo y usa su cuerpo como un medio de protección.

## **VIII. DIAGNÓSTICO PSICOLÓGICO**

De acuerdo a la evaluación realizada el paciente presenta una necesidad de mostrarse, de ser reconocido, es extravertido, impulsivo, eufórico, emotivo y en ocasiones presenta agresividad e índices de ansiedad, presión, rebeldía, angustia. Así mismo presenta sentimientos de amargura y poca confianza en sí mismo.

Es por eso que de acuerdo a la evaluación psicodiagnóstica se ha encontrado que el paciente manifiesta bajo rendimiento escolar, intranquilidad, inquietud, debido al consumo sustancias de psicotrópicas y alcohol, por lo que el diagnostico de acuerdo al CIE-10 F1x2. Síndrome de abstinencia F10. Trastorno mental y del comportamiento debido al consumo sustancias psicotrópicas y alcohol.

#### **IX. PRONÓSTICO**

- Favorable.

#### **X. RECOMENDACIONES**

- Psicoterapia en habilidades sociales.
- Atención multidisciplinaria, atención psiquiátrica.
- El paciente requiere de terapia de relajación para controlar su ansiedad.
- Se debe trabajar en su autoestima para que aprenda a aceptar sus defectos y potencializar sus habilidades.
- Terapia familiar, soporte emocional por parte de la familia.

## **PLAN TERAPÉUTICO**

### **I. DATOS DE FILIACIÓN**

|                      |                                       |
|----------------------|---------------------------------------|
| Apellidos y Nombre   | : Andy C. S.                          |
| Edad                 | : 16 años                             |
| Sexo                 | : Masculino                           |
| Fecha de nacimiento  | : 5 de julio de 2003.                 |
| Lugar de nacimiento  | : Arequipa                            |
| Grado de Instrucción | : 5to Secundaria                      |
| Estado Civil         | : Soltero.                            |
| Religión             | : Católico.                           |
| Domicilio            | : Cono Norte.                         |
| Referente            | : La madre y el paciente.             |
| Lugar de evaluación  | : Colegio Piedades de Ciudad De Dios. |
| Fecha de evaluación  | : 15 – 12 de Noviembre 2019           |
| Examinador           | : Br. Denis Colque Conde              |

### **II. DIAGNÓSTICO**

De acuerdo a la evaluación realizada el paciente presenta una necesidad de mostrarse, de ser reconocido, es extravertido, impulsivo, eufórico, emotivo y en ocasiones presenta agresividad e índices de ansiedad, presión, rebeldía, angustia. Así mismo presenta sentimientos de amargura y poca confianza en sí mismo.

Es por eso que de acuerdo a la evaluación psicodiagnostica se ha encontrado que el paciente manifiesta bajo rendimiento escolar, intranquilidad, inquietud, debido al consumo sustancias de sustancias psicotrópicas y alcohol, por lo que el diagnostico de

acuerdo al CIE 10, es F1x2. Síndrome de abstinencia F10. Trastorno mental y del comportamiento debido al consumo de psicotrópicos y alcohol.

### III. OBJETIVOS GENERALES

- Reducir el consumo de sustancias en el paciente.
- Reajuste familiar y socioemocional del paciente.

### IV. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Control del síndrome de abstinencia
- Control y gestión emocional
- Terapia mindfullnes (relajación-esquema corporal)
- Entrenamiento en habilidades sociales.
- Terapia ocupacional y de ocio.
- Manejo de la ira e impulsividad.

### V. DESARROLLO DE TÉCNICAS PSICOTERAPÉUTICAS

|  |
|--|
| <b>Sesión 1:</b> sesión de relajación – Relajación Progresiva de Jakobson.   |
| Se somete al paciente en el inicio de todas las sesiones a comenzar practicando la relajación progresiva de Jakobson, en la que se buscara la relajación muscular y progresivamente psicológica del paciente.  |
| <b>Sesión 2:</b> Terapia Mindfullnes de control emocional.   |
| Se motiva al paciente a que practica la meditación mindfullnes que primero se le enseñara, aplicándolo en un promedio de 20 minutos en el que se le pide al paciente que se concentre solo en su respiración, dejando de lado los pensamientos en su cabeza. Posteriormente se le indica que debe realizarlo en la mañana al levantarse o en la noche antes de dormir. |
| <b>Sesión 3:</b> Terapia ocupacional   |

|   |
|---|
| Se le motiva al paciente a conocer y explorar cuáles son sus habilidades, de esa manera describir cuales son las cosas que le gustan hacer, por ejemplo, algún deporte como el futbol, la natación, etc. Motivarlo a que practique un deporte o alguna actividad que le guste en sus tiempos libres. De tal manera que lo mantenga ocupado, y aleje los pensamientos de consumo.    |
| <b>Sesión 4:</b> Manejo de la impulsividad  |
| Se brinda psicoeducación con respecto a las habilidades sociales (asertividad) se le enseña a tener respuestas adecuadas a las situaciones y tener el autocontrol de sus emociones.   |
| <b>Sesión 5:</b> control y gestión emocional  |
| Se le enseño la técnica del semáforo en donde se explica que el rojo es la emoción fuerte, que debemos aprender a reconocerlas, y nos indica parar. Posteriormente se le enseña sobre el color amarillo en el que debemos pensar cual sería la respuesta más adecuada a esa situación, y por último en el color verde se toma la decisión de cuál es la conducta que debe realizar. |

## VI. AVANCES TERAPÉUTICOS

- El paciente refiere sentirse más calmado según avanzamos con las sesiones de relajación y por esa misma razón su necesidad de consumo ha disminuido.
- El paciente practica continuamente deporte de natación lo que le permite estar la mayor parte del tiempo ocupado y canalizar a través del deporte su ansiedad.
- A través de la práctica del mindfullnes el paciente sienta menor ansiedad por el consumo de sustancias.

## **ANEXOS:**

- **Test AUDIT**
- **Escala autoevaluación ZUN**
- **Inventario clínico Multiaxial de MILLON –II**



## INVENTARIO CLÍNICO MULTIAIXIAL DE MILLON - II

Hoja de Respuestas

NOMBRE AadyEDAD 16FECHA DE APLICACIÓN 15/09/19

|     |   |   |
|-----|---|---|
| 1   | V | X |
| 2   | V | X |
| 3   | X | F |
| 4   | V | X |
| 5   | X | F |
| 26  | V | X |
| 27  | V | X |
| 28  | V | X |
| 29  | V | X |
| 30  | X | F |
| 51  | X | F |
| 52  | V | X |
| 53  | X | F |
| 54  | V | X |
| 55  | X | F |
| 76  | X | F |
| 77  | V | X |
| 78  | X | F |
| 79  | X | F |
| 80  | V | X |
| 101 | X | F |
| 102 | V | X |
| 103 | V | X |
| 104 | X | F |
| 105 | V | X |
| 126 | X | F |
| 127 | V | X |
| 128 | X | F |
| 129 | V | X |
| 130 | V | X |
| 151 | X | F |
| 152 | V | X |
| 153 | V | X |
| 154 | V | X |
| 155 | X | F |
| 6   | X | F |
| 7   | V | X |
| 8   | X | F |
| 9   | V | X |
| 10  | X | F |
| 31  | X | F |
| 32  | X | F |
| 33  | X | F |
| 34  | X | F |
| 35  | V | X |
| 56  | X | F |
| 57  | X | F |
| 58  | X | F |
| 59  | V | X |
| 60  | V | X |
| 81  | V | X |
| 82  | V | X |
| 83  | V | X |
| 84  | V | X |
| 85  | V | X |
| 106 | X | F |
| 107 | X | F |
| 108 | V | X |
| 109 | V | X |
| 110 | V | X |
| 131 | X | F |
| 132 | V | X |
| 133 | V | X |
| 134 | V | X |
| 135 | V | X |
| 156 | V | X |
| 157 | X | F |
| 158 | X | F |
| 159 | V | X |
| 160 | X | F |
| 11  | V | X |
| 12  | X | F |
| 13  | V | X |
| 14  | X | F |
| 15  | V | X |
| 36  | V | X |
| 37  | V | X |
| 38  | V | X |
| 39  | V | X |
| 40  | X | F |
| 61  | V | X |
| 62  | V | X |
| 63  | X | F |
| 64  | X | F |
| 65  | V | X |
| 86  | V | X |
| 87  | X | F |
| 88  | X | F |
| 89  | V | X |
| 90  | V | X |
| 111 | V | X |
| 112 | X | F |
| 113 | X | F |
| 114 | X | F |
| 115 | X | F |
| 136 | X | F |
| 137 | X | F |
| 138 | X | F |
| 139 | V | X |
| 140 | X | F |
| 161 | V | X |
| 162 | X | F |
| 163 | V | X |
| 164 | V | X |
| 165 | X | F |
| 16  | X | F |
| 17  | V | X |
| 18  | X | F |
| 19  | V | X |
| 20  | X | F |
| 41  | X | F |
| 42  | X | F |
| 43  | X | F |
| 44  | X | F |
| 45  | X | F |
| 66  | V | X |
| 67  | X | F |
| 68  | V | X |
| 69  | X | F |
| 70  | V | X |
| 91  | V | X |
| 92  | V | X |
| 93  | V | X |
| 94  | X | F |
| 95  | X | F |
| 116 | X | F |
| 117 | V | X |
| 118 | V | X |
| 119 | V | X |
| 120 | X | F |
| 141 | X | F |
| 142 | X | F |
| 143 | V | X |
| 144 | V | X |
| 145 | V | X |
| 166 | V | X |
| 167 | V | X |
| 168 | V | X |
| 169 | V | X |
| 170 | V | X |
| 21  | V | X |
| 22  | V | X |
| 23  | V | X |
| 24  | V | X |
| 25  | V | X |
| 46  | X | F |
| 47  | X | F |
| 48  | X | F |
| 49  | X | F |
| 50  | V | X |
| 71  | V | X |
| 72  | V | X |
| 73  | V | X |
| 74  | X | F |
| 75  | X | F |
| 96  | X | F |
| 97  | X | F |
| 98  | V | X |
| 99  | V | X |
| 100 | V | X |
| 121 | V | X |
| 122 | X | F |
| 123 | X | F |
| 124 | X | F |
| 125 | X | F |
| 146 | V | X |
| 147 | V | X |
| 148 | V | X |
| 149 | V | X |
| 150 | V | X |
| 171 | V | X |
| 172 | X | F |
| 173 | X | F |
| 174 | X | F |
| 175 | V | X |

## ESCALA DE AUTO EVALUACIÓN - ZUNG (A)

NOMBRE: Andy  
 EDAD: 16  
 FECHA: 12/07/2019

|  | NUNCA O<br>RARAS<br>VECES | ALGUNAS<br>VECES | BUEN<br>NÚMERO<br>DE VECES | LA MAYORÍA<br>DE LAS<br>VECES |
|--|---------------------------|------------------|----------------------------|-------------------------------|
| 1 Me siento más nervioso y ansioso que de costumbre.                 |                           |                  | X                          |                               |
| 2 Me siento con temor al andar.                                      |                           |                  | X                          |                               |
| 3 Despierto con facilidad o siento pánico.                           |                           |                  | X                          |                               |
| 4 Me siento como si fuera a reventar y perdiera en pedazos.          |                           |                  | X                          |                               |
| 5 Siento que todo está bien y que nada malo puede sucederme.         |                           | X                |                            |                               |
| 6 Me tiemblan los brazos y las piernas.                              |                           |                  |                            | X                             |
| 7 Me molestan dolores de cabeza, cuello o cintura.                   |                           | X                |                            |                               |
| 8 Me siento débil y me canso fácilmente.                             |                           |                  |                            | X                             |
| 9 Me siento tranquilo y puedo permanecer en calma fácilmente.        | X                         |                  |                            |                               |
| 10 Puedo sentir que me late muy rápido el corazón.                   |                           |                  | X                          |                               |
| 11 Sufro de náuseas.   |                           |                  | X                          |                               |
| 12 Sufro de diarreas o siento que me voy a desmayar.                 |                           |                  | X                          |                               |
| 13 Puedo tomar y ver algo con facilidad.                             |                           | X                |                            |                               |
| 14 Se me adormecen o me hincan los dedos de las manos y pies.        |                           |                  | X                          |                               |
| 15 Sufro de molestias estomacales o indigestión.                     |                           |                  |                            | X                             |
| 16 Orino con mucha frecuencia.                                       |                           |                  |                            | X                             |
| 17 Generalmente mis manos están secas y calientes.                   |                           |                  |                            | X                             |
| 18 Siento sofocación.  |                           |                  | X                          |                               |
| 19 Me siento dormido con facilidad y descanso bien durante la noche. | X                         |                  |                            |                               |
| 20 Tengo pesadillas.   |                           |                  |                            | X                             |

ESOM-7PQ201

PUNTAJE

TABLA PARA CONVERTIR LA PUNTUACIÓN TOTAL EN EL ÍNDICE ANSIEDAD

| PUNTUACIÓN | ÍNDICE EAA* | PUNTUACIÓN | ÍNDICE EAA* | PUNTUACIÓN | ÍNDICE EAA* |
|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|
| 20         | 25          | 40         | 50          | 60         | 75          |
| 21         | 26          | 41         | 51          | 61         | 76          |
| 22         | 28          | 42         | 53          | 62         | 78          |
| 23         | 29          | 43         | 54          | 63         | 79          |
| 24         | 30          | 44         | 55          | 64         | 80          |
| 25         | 31          | 45         | 56          | 65         | 81          |
| 26         | 33          | 46         | 58          | 66         | 83          |
| 27         | 34          | 47         | 59          | 67         | 84          |
| 28         | 36          | 48         | 60          | 68         | 85          |
| 29         | 36          | 49         | 61          | 69         | 86          |
| 30         | 38          | 50         | 63          | 70         | 88          |
| 31         | 39          | 51         | 64          | 71         | 89          |
| 32         | 40          | 52         | 65          | 72         | 90          |
| 33         | 41          | 53         | 66          | 73         | 91          |
| 34         | 43          | 54         | 68          | 74         | 93          |
| 35         | 44          | 55         | 69          | 75         | 94          |
| 36         | 45          | 56         | 70          | 76         | 95          |
| 37         | 46          | 57         | 71          | 77         | 96          |
| 38         | 48          | 58         | 73          | 78         | 98          |
| 39         | 49          | 59         | 74          | 79         | 99          |
|            |             |            |             | 80         | 100         |

| ÍNDICE EAA  | INTERPRETACIÓN      |
|-------------|---------------------|
| MENOS DE 50 | DENTRO DE LO NORMAL |
| 50 A 59     | LEVE                |
| 60 A 69     | MODERADA            |
| 70 A MÁS    | INTENSA             |

# Test AUDIT

## CUADRO Nº 4

Test de Identificación de Trastornos por consumo de alcohol:  
versión de entrevista.

Lee las preguntas tal como están escritas. Registra las respuestas cuidadosamente. Útilízale el AUDIT diciendo "Ahora voy a hacerte algunas preguntas sobre su consumo de bebidas alcohólicas durante el último año". Explica que entiende por "bebidas alcohólicas" utilizando ejemplos típicos como cerveza, vino, vodka, etc. Codifique las respuestas en términos de consumiciones ("bebidas estándar"). Marque la cifra de la respuesta adecuada en el recuadro de la derecha.

|   |   |
|---|---|
| <p>1.- ¿Con qué frecuencia consume alguna bebida alcohólica?</p> <p>(0) Nunca (Pase a las preguntas 9-10)<br/>(1) Una o menos veces al mes<br/>(2) De 2 a 4 veces al mes<br/>(3) De 2 a 3 veces a la semana<br/>(4) 4 o mas veces a la semana</p> <p style="text-align: right;">3</p>   | <p>6.- ¿Con qué frecuencia en el curso del último año ha necesitado beber en ayunas para recuperarse después de haber bebido mucho el día anterior?</p> <p>(0) Nunca<br/>(1) Menos de una vez al mes<br/>(2) Mensualmente<br/>(3) Semanalmente<br/>(4) A diario o casi a diario</p> <p style="text-align: right;">2</p> |
| <p>3.- ¿Cuántas consumiciones de bebidas alcohólicas suele realizar en un día de consumo normal?</p> <p>(0) 1 o 2<br/>(1) 3 o 4<br/>(2) 5 o 6<br/>(3) 7, 8 o 9<br/>(4) 10 o más</p> <p style="text-align: right;">2</p>   | <p>7.- ¿Con qué frecuencia en el curso del último año ha tenido remordimientos o sentimientos de culpa después de haber bebido?</p> <p>(0) Nunca<br/>(1) Menos de una vez al mes<br/>(2) Mensualmente<br/>(3) Semanalmente<br/>(4) A diario o casi a diario</p> <p style="text-align: right;">3</p>                     |
| <p>3.- ¿Con qué frecuencia toma 6 o más bebidas alcohólicas en un solo día?</p> <p>(0) Nunca<br/>(1) Menos de una vez al mes<br/>(2) Mensualmente<br/>(3) Semanalmente<br/>(4) A diario o casi a diario</p> <p><small>Pase a las preguntas 9 y 10 si la suma total de las preguntas 3 u 3 = 0</small></p> <p style="text-align: right;">3</p> | <p>8.- ¿Con qué frecuencia en el curso del último año no ha podido recordar lo que sucedió la noche anterior por que había estado bebiendo?</p> <p>(0) Nunca<br/>(1) Menos de una vez al mes<br/>(2) Mensualmente<br/>(3) Semanalmente<br/>(4) A diario o casi a diario</p> <p style="text-align: right;">3</p>         |
| <p>4.- ¿Con qué frecuencia en el curso del último año ha sido incapaz de parar de beber una vez ha empezado?</p> <p>(0) Nunca<br/>(1) Menos de una vez al mes<br/>(2) Mensualmente<br/>(3) Semanalmente<br/>(4) A diario o casi a diario</p> <p style="text-align: right;">4</p>  | <p>9.- ¿Usted o alguna otra persona ha resultado herido por que usted había bebido?</p> <p>(0) No<br/>(1) Si, pero no en el curso del último año<br/>(2) Si, si último año</p> <p style="text-align: right;">2</p>  |
| <p>5.- ¿Con qué frecuencia en el curso del último año ha sido incapaz de hacer lo que se esperaba de usted por que había bebido?</p> <p>(0) Nunca<br/>(1) Menos de una vez al mes<br/>(2) Mensualmente<br/>(3) Semanalmente<br/>(4) A diario o casi a diario</p> <p style="text-align: right;">3</p>  | <p>10.- ¿Algún familiar, amigo, médico o profesional sanitario ha mostrado preocupación por su consumo de bebidas alcohólicas o le han sugerido que deje de beber?</p> <p>(0) No<br/>(1) Si, pero no en el curso del último año<br/>(2) Si, si último año</p> <p style="text-align: right;">2</p>                       |
| <p style="text-align: right;">Registre la puntuación total aquí</p> <p style="text-align: right;">27</p> <p>Si la puntuación total es mayor que el punto de corte recomendado, consulte el manual de usuario</p>  |   |

**INTERPRETACION**

|   | Hombres            | Mujeres |
|---|--------------------|---------|
| No problemas relacionados con alcohol   | 0 - 7              | 0 - 5   |
| Bebedor de riesgo   | 8 - 12             | 6 - 12  |
| Problemas físico-psíquicos con la bebida<br>y probable dependencia alcohólica | <del>13 - 40</del> | 13 - 40 |