

GUÍA DE ORIENTACIÓN PSICOJURÍDICA

**GUÍA MULTIPROPÓSITO DE ORIENTACIÓN PSICOJURÍDICA A  
VÍCTIMAS VINCULADAS AL SISTEMA PENAL ORAL ACUSATORIO**

**TRABAJO DE GRADO**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA  
CURSO DE ESPECIAL INTERÉS VICTIMOLOGIA  
BOGOTA D.C., NOVIEMBRE DE 2017**

**GUÍA MULTIPROPÓSITO DE ORIENTACIÓN PSICOJURÍDICA A  
VÍCTIMAS VINCULADAS AL SISTEMA PENAL ORAL ACUSATORIO**

**TRABAJO DE GRADO**

**Ps. MSc. LUIS ORLANDO JIMÉNEZ ARDILA  
ASESOR(A)**

**DILIX JOHANA DIAZ CASTAÑEDA (425233),  
XIMENA DEL PILAR GALLEGO ALZATE (424611) &  
HEIDY TATIANA HERNÁNDEZ PIRASAN (425036)**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA  
CURSO DE ESPECIAL INTERÉS VICTIMOLOGIA  
BOGOTA D.C., NOVIEMBRE DE 2017**



## Atribución-NoComercial 2.5 Colombia (CC BY-NC 2.5 CO)

Este es un resumen legible por humanos (y no un sustituto) de la [licencia](#). [Advertencia](#).



### Usted es libre para:

**Compartir** — copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato

**Adaptar** — remezclar, transformar y crear a partir del material

El licenciente no puede revocar estas libertades en tanto usted siga los términos de la licencia

### Bajo los siguientes términos:



**Atribución** — Usted debe darle crédito a esta obra [de manera adecuada](#), proporcionando un enlace a la licencia, e [indicando si se han realizado cambios](#). Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que usted o su uso tienen el apoyo del licenciente.



**NoComercial** — Usted no puede hacer uso del material con [fines comerciales](#).

“Las opiniones expresadas en este trabajo son responsabilidad de los autores; la Facultad de Psicología de la Universidad Católica de Colombia ha verificado el cumplimiento de las condiciones mínimas de rigor científico y de manejo ético.”

(Artículo 65 Reglamento Interno)

## **Agradecimientos**

Nuestros agradecimientos van dirigidos hacia el docente Luis Orlando Jiménez Ardila quien dirigió el curso de especial interés de Victimología y Criminología, y a su vez nos asesoró y acompañó durante la elaboración del presente trabajo de grado, gracias a su dedicación, compromiso y enseñanza hoy podemos culminar de forma satisfactoria esta etapa tan importante en nuestras.

A la Universidad por su formación integral.

*"Son muchas las personas que han formado parte de nuestras vidas profesionales a las que nos encantaría agradecerles por su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles. Algunas aún están presentes y otras en nuestros recuerdos y en nuestros corazones, sin importar en donde estén queremos darles las gracias por formar parte de nuestras vidas, por todo lo que nos han brindado y por todas sus bendiciones."*

## **Dedicatoria**

### **A Dios**

*Por habernos permitido llegar hasta este punto y guiarnos por el buen camino, darnos fuerzas para seguir adelante, enseñándonos a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.*

### **A nuestras madres**

*Por habernos apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que nos permitió ser unas personas de bien, pero más que nada, por su amor.*

### **A nuestros padres**

*Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.*

### **A nuestros hermanos**

Por estar siempre presentes, acompañándonos para poderme realizar nuestros sueños.

*“La dicha de la vida consiste en tener siempre algo que hacer,  
Alguien a quien amar y alguna cosa que esperar”.*

*Thomas Chalmers*

## Tabla de contenido

Resumen,	11
Justificación,	12
Planteamiento del problema,	13
Objetivo General,	14
Objetivos Específicos,	14
Marco Legal,	15
Marco Ético,	17
Marco Teórico,	23
Mercadeo,	47
Estudio del Mercado	
1.    Justificación,	47
2.    Objetivo General del Estudio de Mercado,	48
Objetivos Específicos del estudio de Mercado,	48
3.    Descripción del producto,	48
a.    Nombre, logo,	48
b.    Producto básico,	49
c.    Producto real,	49
d.    Producto ampliado,	49
e.    Clientes – segmentación,	50
f.    Mercado potencial,	50
g.    Mercado meta,	50
h.    Mercado objetivo,	50
i.    Competencia,	50
j.    Directa,	50
k.    Sucedánea,	50
l.    Canal de distribución,	52
Resultados,	53
Discusión,	58
Conclusiones,	59

## GUÍA DE ORIENTACIÓN PSICOJURÍDICA

Referencias, 61

Apéndices, 67



## Lista de tablas

Tabla 1. *Matriz DOFA*, 25

### **Lista de figuras**

*Ilustración 1. Logo para la Guía Multipropósito.*

*Ilustración 2. Análisis 1 ,53*

*Ilustración 3. Análisis 2, 53*

*Ilustración 4. Análisis 3, 54*

*Ilustración 5. Análisis 4, 55*

*Ilustración 6. Análisis 5, 55*

*Ilustración 7. Análisis 6, 56*

*Ilustración 8. Análisis 7, 56*

*Ilustración 9. Análisis 8 ,57*

**Lista de apéndices**

Apéndice A. *Encuesta de mercadeo*, 67

## **GUÍA MULTIPROPÓSITO DE ORIENTACIÓN PSICOJURÍDICA A VÍCTIMAS VINCULADAS AL SISTEMA PENAL ORAL ACUSATORIO.**

### **Resumen**

El Objetivo General del presente estudio consistió en diseñar una guía multipropósito de orientación psicojurídica a víctimas vinculadas al sistema penal Colombiano. Se definió el tipo de orientación psicojurídica a implementar, teniendo en cuenta su utilidad en el proceso jurídico correspondiente. El uso práctico de la guía está orientado a prevenir la revictimización del usuario en las gestiones ante la administración de justicia, particularmente en la recepción de la denuncia en cualquiera de las entidades prestadoras del servicio. La guía se estructura a partir de un glosario de términos orientadores para los víctimas y una presentación de las instituciones que integran la ruta crítica de atención en la que se relaciona el mandato misional de cada una de ellas con la modalidad de servicio prestado; también se incluye un apartado descriptivo sobre el compromiso y los deberes que adquiere la víctima con la denuncia y durante su vinculación y paso por el sistema judicial. La guía desarrolla una metodología encaminada a facilitar los procedimientos de orientación y asesoría en la exigencia y respeto de los principios de verdad, justicia y reparación en los que se integra la actuación del asesor y receptor judicial en el direccionamiento de las necesidades de las personas que acuden a que se les resuelvan situaciones legales. Todo esto se enmarca en la implementación de una política criminal basada en un modelo de servicio que transforme las acciones que el estado implementa en la erradicación de los fenómenos delictivos presentes en la comunidad.

Palabras Clave: *Víctima (55716), violencia (55770), Denuncia (55703).*

## **Justificación**

El presente producto se enfocará en la orientación psicojurídica a víctimas vinculadas al sistema penal, debido a las falencias que se han podido identificar en las entidades pertenecientes a la Fiscalía General de la Nación; El cual permitirá el mejoramiento y la calidad de la atención a los usuarios que acuden a la misma. Adicionalmente puede ser de utilidad para los funcionarios encargados de la atención a las víctimas. La guía además cumple con informar de manera adecuada y efectiva sobre la problemática y sobre la ruta crítica a seguir, las fases del sistema penal acusatorio sobre las que debe transitar, los funcionarios los funcionarios con los cuales debe contactarse las acciones jurídicas y médico legales que debe realizar así como las instituciones pertinentes involucradas en la administración de justicia; de igual manera este instrumento contribuye a la prevención de la revictimización de estas personas por parte de las entidades encargadas de hacer cumplir la ley.

Teniendo en cuenta que la víctima de cualquier delito está en pleno derecho de tener una adecuada y oportuna atención así como el resarcimiento y reparación en los términos que señala la ley. Con ello lo pertinente es que los usuarios se sientan con él acompañados por la red de apoyo en su situación específica, que posibilite el trato digno y humano, garantizando el propósito de la administración de justicia.

Tanto la orientación psicojurídica como la calidad de la atención son fundamentales en la aplicación de la ley, haciendo posible que el usuario se sienta mejor tratado y tenga la percepción de una justicia pronta y cumplida, en la que se respeten sus derechos y se le resuelva su problemática jurídica de modo que se pueda combatir la impunidad cumpliendo con los objetivos del derecho penal que es producir control social.

En este sentido, los recursos físicos, técnicos, científicos y humanos han de ser una prioridad en los proceso de atención, por lo que es necesario empoderar al usuario sobre sus derechos frente a los organismos judiciales, así como la observancia obligatoria por parte de

funcionarios y operadores jurídicos no solo del debido proceso sino del respeto de los derechos humanos, la dignidad de las personas y la ética profesional.

Finalmente como se anotó, con el presente trabajo; se pretende llevar cabo la implementación de la guía multipropósito en las instituciones de la Fiscalía General de la Nación; debido a que las guías que tiene la Fiscalía no están lo demasiado específicas para los procesos que se llevan a cabo dentro de la institución y adicional a esto la información que contiene las guías no es lo suficientemente clara con respecto a las rutas que se tienen para los diferentes procesos.

### **Planteamiento del Problema**

Al evidenciar algunas falencias respecto a los procesos de denuncia que poseen algunos entes, se concluye que, aunque se puede obtener cierta información sobre entidades prestadoras del servicio y la no vulneración de los derechos de los ciudadanos víctimas de cualquier delito. Se ha identificado que en algunas ocasiones los usuarios no reciben la información pertinente acerca del proceso a llevar a cabo para la denuncia, así mismo; no conocen a cerca de sus derechos y deberes como ciudadano y víctima que ha sido. Teniendo en cuenta que las entidades encargadas manejan diferentes directrices para el ofrecimiento de los servicios al ciudadano, los cuales están establecidos bajo unas leyes y normas, las cuales se deben cumplir y seguir en conducto de cada uno de ellos, accediendo al debido empoderamiento y fortalecimiento para brindar las adecuadas y oportunas orientaciones psicojurídica a los usuarios con el fin de que tanto los funcionarios obtengan las herramientas suficientes de calidad de atención y mejora, los cuales sean útiles para brindar la información necesaria y acertada para los usuarios. Orientándolos ante todo lo que requiere llevara a cabo el proceso para el restablecimiento de sus derechos.

La anterior información se tiene en cuenta para realización del producto que busca orientar, informar y dar a conocer no solo a las víctimas si no también a los funcionarios, para que se brinde una atención más eficaz e interdisciplinar para las víctimas, abordando aquellos mecanismos de atención y sistemas informativos que le permitan a las víctimas aclaración sobre la realización de su debida denuncia y de los pasos a seguir que le permitan obtener beneficio de la justicia.

### **Objetivo General**

Diseñar una guía multipropósito de orientación psicojurídica a víctimas vinculadas al sistema penal.

### **Objetivos Específicos**

- Definir el tipo de propósitos de la orientación psicojurídica a víctimas vinculadas del sistema penal.
- Definir por cada propósito la orientación psicojurídica del proceso correspondiente.
- Articular objetivo uno y dos en la guía multipropósito.
- Elaboración de la guía.



## **Marco Legal**

### **Código Penal**

#### **Capítulo Único**

El derecho penal tendrá como fundamento el respeto a la dignidad humana.

Como objetivo al debido proceso, a la no revictimización, los derechos, a la justicia entre otros, garantizar que, por medio de la guía, que tanto los usuarios como los mismos funcionarios de las entidades que son prestadoras de los servicios judiciales se beneficien de todo lo concerniente al Código Penal.

Por otra parte, las normas y postulados que sobre derechos humanos se encuentren consignados en la Constitución Política, en los tratados y convenios internacionales ratificados por Colombia, harán parte integral de este código.

El velar por los derechos de las víctimas en aras de ser una obligación es la calidad del mismo trato para con ellas; si bien es no vulnerarle sus derechos, los funcionarios son un ente fundamental para que se dé el buen manejo de la misma y hacer cumplir con lo consagrado en este código, pues es de ahí que los usuarios sienten el soporte de la Justicia y se deciden acudir a ella exigiendo sus derechos y no soportar más la crueldad de cualquier delito que atente contra su integridad.

### **Código de Procedimiento Penal**

#### **Capítulo Único**

Los intervinientes en el proceso penal serán tratados con el debido respeto a la dignidad humana. Teniendo en cuenta también que toda persona tiene derecho a que se respete su libertad. Nadie podrá ser molestado en su persona ni privado de su libertad sino en virtud de mandamiento escrito de autoridad judicial competente, emitido con las formalidades legales y por motivos previamente definidos en la ley.

Queriendo decir con ello que en la postura de víctima la ley cumpla con lo establecido a cualquier tipo de delito velando así por el bienestar del usuario y la buena ejecución de la

labor de los funcionarios competentes, así los usuarios sentirán el soporte de la Ley velando por sus derechos y el decir no más al maltrato y violencia en cualquiera de sus posiciones.

### **Código de Infancia y Adolescencia**

#### **El congreso de Colombia Decreta**

Tener por finalidad garantizar a los niños, a las niñas y a los adolescentes su pleno y armonioso desarrollo para que crezcan en el seno de la familia y de la comunidad, en un ambiente de felicidad, amor y comprensión. Prevalecerá el reconocimiento a la igualdad y la dignidad humana, sin discriminación alguna.

Permitiendo así que los niños, las niñas y los adolescentes no se les vayan a vulnerar sus derechos, sino por el contrario que tengan la protección integral, consagrados en el mismo código donde dicho amparo se cumpla; pues son ellos los que velarán en un porvenir por sus familias, por un contexto lleno de Justicia, derechos, y la restauración de los mismo tienen como ciudadanos.

## Marco Ético

### Colegio colombiano de psicólogos

### Deontología y bioética del ejercicio de la psicología en Colombia

#### Título II

#### Disposiciones generales

**Responsabilidad.** Como psicólogos se debe mantener los más altos estándares de su profesión. Se aceptará la responsabilidad de las consecuencias de los actos y se colocará todo el empeño para asegurar que los servicios sean usados de manera correcta.

Como psicólogo y profesional se debe garantizar la excelente ejecución de la misma pues la vida de la persona a tratar depende y está en las manos del experto.

**Confidencialidad.** Los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos. Se podrá revelar tal información a los demás sólo con el consentimiento de la persona a tratar o llegado el caso de su representante legal.

A excepción de las posibles situaciones él no hacerlo se llegaría a un daño ocasionado de la persona así misma o llegado el caso a otras personas.

**Bienestar del usuario.** Los psicólogos respetarán la integridad y protegerán el bienestar de las personas y de los grupos con los cuales trabajan.

Expresando que lo fundamental en cualquier situación sea la calidad del buen trato y el bienestar de los usuarios y así mismo velar porque sus derechos no sean vulnerados.

#### **Derechos del psicólogo. El psicólogo tiene los siguientes derechos:**

- a) Ser respetado y reconocido como profesional científico

- b) Recibir protección especial por parte del empleador que garantice su integridad física y mental, en razón de sus actividades profesionales como lo establece la Constitución
- c) Ejercer la profesión dentro del marco de las normas de ética vigentes
- d) Proponer innovaciones al Sistema General de Seguridad Social en Salud
- e) Contar con el recurso humano, tecnología e insumos adecuados y necesarios para el desempeño oportuno y eficiente de su profesión.

El psicólogo como el usuario debe ser tratado con el debido respeto ya que es de ahí que se desprende la calidad y la confianza que tenga el profesional y la persona a tratar.

**Deberes y obligaciones del psicólogo.** Son deberes y obligaciones del psicólogo:

- a) Guardar completa reserva sobre la persona, situación o institución donde intervenga, los motivos de consulta y la identidad de los consultantes, salvo en los casos contemplados por las disposiciones legales.
- b) Responsabilizarse de la información que el personal auxiliar pueda revelar sin previa autorización
- c) Llevar registro en las historias clínicas y demás acervos documentales de los casos que le son consultados, entre otros.

Fundamental como profesional es regirse bajo los parámetros no solamente de los derechos que se tiene sino, también de los deberes a seguir, ya que el usuario merece la calidad de la prestación del servicio.

**De los deberes frente a los usuarios.** El psicólogo presta sus servicios al ser humano y a la sociedad.

En ningún momento se le debe negar la calidad y el buen servicio a los usuarios pues es de ahí que se desprende la ejecución de la misma.

**Se establece relación entre el psicólogo y el usuario en los siguientes casos.**

- a. Por solicitud voluntaria de los servicios profesionales
- b. Por atención en casos de urgencia, emergencia o catástrofe
- c. Por solicitud de servicio de terceras personas con el debido consentimiento del segundo

d. En cumplimiento de un deber emanado de una relación legal o contractual.

Jamás se debe obligar al usuario a que sea tratado o valorado por un profesional si no es su intención recibir ese apoyo.

**Derecho a la beneficencia y a la no maleficencia.** Referido al principio general del bienestar del usuario, que estipula que el psicólogo protegerá el bienestar de las personas y los grupos con los cuales va a trabajar. La no maleficencia puede entonces considerarse como una subclase de la beneficencia no se debe hacer el mal, se debe impedir el mal, se debe eliminar el mal, se debe hacer y promover el bien.

Queriendo decir que tanto el profesional como el usuario deben ocasionar un ambiente cordial sin ocasionar molestia en el mismo, sino por el contrario el buen trato y el bienestar fundamental del usuario debe primar en el profesional.

**Derecho a la dignidad.** Digno es aquello por lo que algo destaca entre otros seres, ya sea en razón del valor de lo que le es propio o del papel que le corresponde desempeñar en la sociedad.

La dignidad es lo que tanto el profesional como el usuario tiene derecho a tener en calidad de ser humano y persona en cualquiera de las situaciones y más cuando se vean involucrados o violentados sus derechos.

**Derecho a la igualdad, a la justicia y a la equidad.** El artículo 13 de la Constitución Política consagra el derecho a la igualdad en los siguientes términos:

“Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica”.

**Derecho al secreto profesional.** La Constitución Política, en su artículo 74, consagra el secreto profesional como un derecho inviolable. Eso no implica, sin embargo, que nuestro ordenamiento jurídico no pueda establecer el ámbito de aplicación de dicho derecho y las condiciones en que él debe aplicarse, como efectivamente ya lo ha hecho.

Se mantendrá el secreto profesional siempre y cuando no exista ningún tipo de riesgo en contra de la vida del usuario ahí se romperá y se acudirá a los procesos debidamente ejecutados.

## Marco Teórico

En primer lugar las guías surgieron, fundamentalmente, para dar cobertura a la educación a distancia. Desde la primera mitad del pasado siglo algunas universidades y escuelas en el mundo, sobre todo de Norteamérica, desarrollaron estas técnicas con el propósito de formar profesionales y técnicos de forma no presencial. Generalmente las guías se asocian a la educación a distancia o la modalidad semipresencial, lo cual constituye un error, ya que una educación presencial, que abogue por la autonomía del aprendizaje, requiere también necesariamente que los profesores elaboren guías que les permitan no solo orientar, sino también contribuir a la organización del trabajo del estudiante y el suyo propio (García & De la Cruz, 2014). Del mismo modo, se considera como guía al instrumento digital o impreso que constituye un recurso para el aprendizaje a través del cual se concreta una acción dentro de un proceso, de forma planificada y organizada, también brinda información técnica y tiene como premisa la educación como conducción y proceso activo. (García & De la Cruz, 2014)

Por otro lado la Guía se venía entendiendo como *el documento que orienta el estudio, acercando a los procesos cognitivos, con el fin de que pueda trabajar-lo de manera autónoma*. En realidad, una Guía bien elaborada, y al servicio del estudiante, debería ser un elemento motivador de primer orden para despertar el interés en un tema correspondiente. Esta también debe ser instrumento idóneo para guiar y facilitar el aprendizaje, ayudar a comprender y, en su caso, aplicar los diferentes conocimientos, así como para integrar todos los medios y recursos que se presentan para el aprendizaje. De esta manera la estructura de una guía depende, entre otros factores, del tipo de material que habrá de integrar. No será lo mismo, por tanto, aquella guía que suponga algo así como el acompañamiento de los textos básicos, ordinarios, que el alumno ha de estudiar, que aquella otra que acompaña a otro material que ya en sí cuenta con orientaciones claras para el estudio y el desarrollo de las diferentes actividades de aprendizaje. (García, 2014).

Por otro lado la unidad de atención integral a víctimas en el (2010), estableció una estrategia psicojurídica que va encaminada a cumplir con los siguientes propósitos:

- Desarrollar una metodología encaminada a facilitar los procedimientos de orientación y asesoría a las víctimas en la exigencia de sus derechos a la verdad, justicia y reparación integral
- Sugiere una ruta específica que describe la actuación del asesor y orientador brindándole las herramientas adecuadas para direccionar su gestión en torno a las necesidades y situación de la víctima.

El proceso de Orientación tiene un abordaje interdisciplinario del caso –jurídico-, y de la realidad vivida por las víctimas-psicológico-, lo cual facilita que se haga evidencia de las múltiples y diversas necesidades de las víctimas, concibe el proceso de orientación psicojurídica desde un enfoque reparador, y por supuesto, impacta sobre la consecución de la justicia.

Del mismo modo, la psicoeducación es un proceso que permite brindar la posibilidad de desarrollar, y fortalecer capacidades para afrontar las diversas situaciones de un modo más adaptativo (Bulacio, 2016).

Por otra parte, la Psicología Forense en el mundo anglosajón se define como la relación entre la Psicología y la ley (Crespi, 1994). Aunque es de anotar que esta relación suele circunscribirse a la tarea específica de evaluación psicológica, con el propósito de asistir a los administradores de justicia (como un área auxiliar del Derecho) (Otto & Heilbrun, 2002, como se cita en Morales & García, 2010).

En el orden internacional, una de las más prestigiosas asociaciones de psicólogos, la American Psychological Association, APA por sus siglas en inglés, se refiere a la Psicología Forense como un área que aplica los principios psicológicos al campo legal y al estudio de la interacción entre Psicología y ley. Para la APA este campo del conocimiento abarca aspectos científicos y profesionales de la Psicología aplicados a cuestiones relacionadas con la ley y con el sistema legal (APA, 2010). Dada la importancia de esta disciplina, la APA cuenta con una división específica, la 41, que lleva por nombre American Psychology-Law Society. Por otro lado, en España se ha definido la Psicología Jurídica como una rama de la Psicología aplicada al mejor ejercicio del derecho (Mira & López, 1932) y como el área del conocimiento en la que confluyen la Psicología y la ley (Garrido, 1994). Miguel Clemente conceptualizó esta rama de la Psicología como:



“El estudio de las personas y de los grupos, en cuanto tienen la necesidad de desenvolverse dentro de ambientes regulados jurídicamente, así como de la evolución de dichas regulaciones jurídicas o leyes en cuanto los grupos sociales se desenvuelven en ellos (1989, p. 25).”

Además, tal como lo define Garrido (1994) en uno de los puntos de encuentro entre la Psicología y la ley, es importante reconocer que la Psicología Jurídica también estudia la manera en que las normas o leyes influyen en las personas. Así, el concepto de Psicología Jurídica debe ser entendido en un sentido amplio y dinámico de relaciones entre la ciencia del comportamiento y la ley. (Morales & García, 2010).

Dentro de esta amplia definición de la Psicología Jurídica, se pueden identificar una serie de sub-áreas en función del contexto y del quehacer de la disciplina.

Soria (1998) también propuso una clasificación de posibles áreas de la Psicología Jurídica en la que destacó las áreas penal, judicial, policial, penitenciaria, del menor, delincuencia, de victimización, civil, de resolución alternativa de conflictos, militar, del ejercicio de la abogacía y de la norma jurídica.

En Latinoamérica, las sub-áreas que se han contemplado son básicamente las mismas. Si bien cualquier clasificación corre el riesgo de ser incompleta y limitada, dado que difícilmente puede abarcar todas las posibilidades, y que los subtipos establecidos obedecen a uno o varios criterios en particular, aquí se realiza una propuesta de sub-áreas de la Psicología Jurídica con base en los contextos en los que tiene lugar y en las funciones o diferentes posibilidades de su quehacer. Las subáreas que se proponen son las siguientes:

- a) Criminológica: Estudia el comportamiento antisocial y delictivo. En este sentido son de interés los procesos y variables implicadas en el inicio, mantenimiento y desistimiento de la conducta delictiva.
- b) Correccional, penitenciaria y de prevención en el ámbito de menores y adultos: Esta área está directamente relacionada con el ámbito criminológico, sin embargo, se le puede contemplar como un área de trabajo distinta, en la medida en que se encarga de los esfuerzos específicos de intervención sobre el comportamiento delictivo. Este apartado incluye todos aquellos esfuerzos de control social informal y formal,

dirigidos a la reducción del comportamiento delictivo, por ejemplo, los programas de prevención e intervención dirigidos tanto a menores como a adultos, a individuos y a grupos, a instituciones y a comunidades.

- c) Victimal, victimológica o de la víctima: Esta área se encarga del estudio de las personas que han sido sujetos pasivos del delito. Interesan aquí la identificación de factores de riesgo y protectores asociados con la victimización, la prevención de la victimización, así como la reducción de las secuelas producto de la comisión del delito. Además, esta área se preocupa por la victimización causada por el aparato de justicia y por su prevención.
- d) Testimonio: En esta área, la Psicología se encarga de identificar las variables relacionadas con la validez y fiabilidad de los testimonios de víctimas y testigos, el proceso de toma de decisión de operadores y administradores de justicia, así como de los factores implicados en las tomas de declaraciones y de interrogatorios judiciales.
- e) Forense: Aunque generalmente se toma el concepto de forense como sinónimo de jurídica, tal como se ha señalado antes, este último es más amplio y genérico, mientras el término forense está circunscrito —en especial en el idioma español— a las funciones de evaluación con valor probatorio. En este sentido, la Psicología Forense se refiere a la valoración y aporte de pruebas respecto al comportamiento de un sujeto de interés para la toma de decisiones en el sistema legal. Así, la Psicología actúa como experta en casos que requieren de su competencia en el estudio del comportamiento humano.
- f) Normativa o de atribución: Es la menos citada de las áreas, aunque es de por sí la columna vertebral de la Psicología Jurídica, ya que contempla el estudio del comportamiento humano en el marco de la normativa jurídica y, a su vez, del comportamiento en respuesta a las normas establecidas o por establecerse.
- g) Civil: Se refiere al estudio del comportamiento en procesos del área del Derecho Civil.

En relación con las acciones o funciones de la Psicología Jurídica Morales & García (2010) plantean: a). Comprender, explicar y desarrollar modelos teóricos. b). Evaluar y realizar diagnósticos c). Realizar consultorías y asesorías d). Diseñar, desarrollar, validar, aplicar, dar seguimiento y evaluar programas de prevención e intervención. e). Realizar

perfiles f). Investigar g). Diseñar, evaluar, dar seguimiento, modificar, analizar y promover (papel disuasorio) políticas públicas h). Desarrollar estrategias, participación activa y seguimiento de procesos de mediación y g). Participar en la selección y capacitación de personal en el sistema legal.

Del mismo modo, la palabra víctima, de la raíz “vinciere”, significa haber experimentado dolor, daño o muerte por culpa ajena y acción de un tercero. Víctima es entonces quien ha sido atado a un sufrimiento (Bácares, C, 2015). Por otra parte en la declaración de los principios básicos de justicia para las víctimas de delitos y abuso de poder la cual fue aprobada por la resolución 40/34 de la Asamblea General, de 29 de noviembre de (1985) víctimas significa personas que, individual o colectivamente, han sufrido daños, incluidos físicos o lesión mental, sufrimiento emocional, pérdida económica o deterioro sustancial de su derechos, mediante actos u omisiones que violan las leyes penales que operan en los Estados miembros, incluidas las leyes que proscriben el abuso de poder criminal.

Hasta hace algunos años la víctima se había invisibilizado en el contexto de la investigación de un crimen, y la idea de la reparación del daño no era parte de su ecuación, pues ni siquiera se le consideraba como un objetivo secundario dentro de estas investigaciones. Es decir, influenciado en su origen por otros ámbitos de actuación, como es el de la criminología, el estudio del delito en sus inicios sostenía un enfoque focalizado más bien sobre el agresor o victimario y sólo en un segundo plano sobre la propia víctima (teoría del surgimiento del delito). Por fortuna, y gracias al desarrollo de otras disciplinas, se va a modificar la perspectiva inicial del estudio de un delito hacia un enfoque más global en el que el principal foco de estudio es la víctima, ya que sin ésta no podemos entender plenamente el fenómeno delictivo (Jiménez, E, 2010).

En este sentido, la Declaración de los Principios Fundamentales para las Víctimas del Delito y Abuso del Poder, llevada a cabo durante la Asamblea General de las Naciones Unidas de 1985, promovió la reivindicación de los derechos de las víctimas en el sistema de justicia a nivel internacional, y en el que quedó estipulado que las víctimas son (Jiménez, E, 2010):

Las personas naturales o jurídicas que sufren daños en los bienes jurídicamente protegidos por las Leyes (especialmente en lo que respecta a la vida, la salud, la propiedad,

el honor, la honestidad, etc.). Víctima también es la persona que padece un sufrimiento físico, emocional y social a consecuencia de la violencia, de una conducta agresiva antisocial, a través del comportamiento del individuo-delincuente que transgrede las Leyes de su sociedad y cultura (Mantilla, S, 2015).

Por otra parte, lo que frena a la víctima para presentar una denuncia es, entre otras razones, el miedo a la venganza del agresor, la desconfianza en el sistema policial y judicial, el deseo de no perjudicar al agresor (por la dependencia emocional hacia éste) y de no causar problemas a los hijos, el temor a la desintegración de la familia o el sentirse parcialmente culpable del fracaso (Garrido, Stangeland y Redondo, 2006). Sin embargo, hay mujeres que dan el paso de acudir al sistema judicial. La denuncia puede venir por una conducta que las despierta: la extensión de la violencia a los hijos, la intervención de una amiga, el apoyo de la familia, etcétera (Echeburúa. E, &, Del Corral, P, 2009).

En este momento hay una transición desde el miedo al desprecio, combinado al mismo tiempo con la percepción de peligro. Las ventajas de la denuncia son múltiples: poner fin al abuso y a la humillación; adquirir confianza y respeto; recuperar el control de la propia vida; rescatar a los hijos de un entorno de violencia; relacionarse con otras personas; evitar la impunidad del agresor; tener una protección policial y judicial, etcétera (Echeburúa. E, &, Del Corral, P, 2009).

Palacio (2001) dice que la victimología es la ciencia que se ocupa del estudio de las víctimas afectadas directa o indirectamente por el delito y/o la violencia, busca obtener el resarcimiento del perjuicio o daño causado, la asunción de medidas político-criminales para evitar una nueva victimización, ocupándose de sus efectos dentro de la sociedad; así como prever mecanismos de protección de los derechos fundamentales a la luz de los principios previstos por el Derecho interno de los países y el Derecho Internacional.(Jiménez, 2010).

La victimología hoy es muy diferente de la victimología en los años 50 o 60 del s. XX. Las disciplinas científicas experimentan una constante evolución, aunque el ritmo de cambio puede variar de una disciplina a otra (Fattah, E, 2014). Esta ha experimentado una evolución no sólo rápida sino también más fundamental en las dos últimas décadas. Las décadas de los años 80 y 90 podrían fácilmente describirse como un período de consolidación, recopilación de datos y teorización, con nueva legislación, compensación a

las víctimas, reparación y mediación, ayuda, asistencia y apoyo para posibilitar a las víctimas recuperarse de los efectos negativos de la victimización (Fattah, E, 2014).

Según Jiménez (2010), la psicología victimal, por su parte, se encarga de estudiar las consecuencias psicológicas del delito y la conducta de la víctima, al entrar ella (la víctima), en una situación psicológica de no autocuidado (no autodefensa) y de sometimiento a su victimario. Esta área de estudio de la víctima tiene sustento teórico dentro de la victimología, como disciplina universal de la víctima y en la psicología jurídica, en tanto psicología aplicada; de igual modo, en la psicología clínica y en la psicología social, especialmente en la teoría de la indefensión aprendida o desamparo aprendido, según la cual por medio de la percepción social, como lo afirma Myers (2000), una persona no percibe ningún control sobre los eventos negativos que se suceden repetidamente en su vida, es decir, aprende a sentirse indefensa y resignada.

Por otro lado, Bustos y Larrauri (1993) afirman que en los últimos años han surgido otras perspectivas sobre la víctima, que se desligan de los planteamientos positivistas y más bien miran el proceso de victimización. En esta idea aparecen como elementos importantes tanto el sentimiento de desamparo como el desamparo efectivo de la víctima, así como su sentimiento de alienación en el sistema penal; así y dependiendo del contacto que la víctima establece con personas, entidades, instituciones o grupos, se presentan tres tipos de victimización (Jiménez, 2010).

La victimización hace alusión al abuso de poder entre el sistema jurídico y los individuos de la sociedad. De este modo, se comprende que la victimización es una cadena social degenerativa que está vinculada a los procesos de acumulación capital y control de la hegemonía del poder, que implica la necesidad continua de legitimización del Estado frente a la sociedad (Mantilla, S, 2015).

La victimización se produce cuando la víctima entra en contacto con el sistema jurídico al interponer la denuncia por algún delito cometido hacia esta. Por lo que es perentorio aclarar que, se genera la victimización primaria como derivación del impacto traumático de un hecho delictivo; en contraste con la victimización secundaria que se produce como: consecuencia posterior de la relación o el encuentro entre la víctima y el sistema jurídico penal, en el que se incluyen todos y cada uno de los operadores, que trabajan con el

aparato jurídico y la victimización terciaria que es el señalamiento de la sociedad hacia la víctima, el olvido del estado hacia la misma (dilatación del proceso, reparación, etc.) (Mantilla, S, 2015).

Los tipos de victimización son:

Victimización Primaria la cual, según Leyton (2008), es la etapa más estudiada, y dice relación con el momento mismo en que la víctima sufre el daño a raíz de la comisión de un delito teniendo a ésta como sujeto pasivo de aquel. Así, han surgido innumerables clasificaciones de los tipos de víctimas existentes, variando éstas desde variables meramente etiológicas, como las realizadas por los positivistas de los años '40, y las más modernas, que clasifican en razón de pertenencia a determinados grupos. En mérito de ser la presente memoria un estudio de índole procesal y no criminológico (o victimológico), no se indagará con mayor detalle en este apartado clasificatorio. Estos perjuicios derivados de la victimización primaria, tienen una variante física muchas veces, y otra psicológica en la mayoría de los casos. No sólo es detrimento patrimonial.

Victimización Secundaria: Está referida al sentimiento vivido por las víctimas del delito en razón de lo experimentado durante la tramitación del procedimiento, a los posibles traumas que podrían experimentar debido a la demora del aparato burocrático judicial y a que la investigación, sea fiscal o judicial, está más centrada en buscar la culpabilidad del imputado que de salvaguardar la indemnidad de las víctimas. Con esto se agregan nuevos daños a los ya sufridos con el delito mismo. La víctima, conocedora muchas veces de esta situación, es partidaria en 70 variados casos de dejar en impunidad el delito en pos de no revivir éste a través de un procedimiento judicial que no es capaz de comprender en su real magnitud el daño y sufrimiento. Vemos así como el sistema judicial mismo, el cual debiese buscar las sanciones al ilícito del que la víctima es sujeto pasivo, es capaz también de victimizarla. Ésta puede decirse con responsabilidad que es incluso más grave que la primera, ya que emana de un Estado de Derecho, establecido con garantías de protección a las personas, cuyo principal guardián debiese ser este mismo Estado (Leyton, 2008).

Por Último, Victimización Terciaria o desvictimización. Este es un estadio ya posterior al de la comisión del ilícito y al del juicio o proceso penal. Es la victimización sufrida por la víctima ya no cuando el victimario está cumpliendo su condena, de hecho, esto

pasa a ser un antecedente más; sino más bien es aquel estado por medio del cual la víctima pasa a reinsertarse en su entorno social, laboral o familiar, luego de haber ya experimentado los dos escenarios anteriores. Este paso es de una trascendencia muy mayor, casi tan importante como el primero, que da origen a los siguientes, ya que es realmente aquí cuando el Estado a través de sus diversas instituciones, no sólo jurídicas, debe ser capaz de entregar respuestas satisfactorias para proporcionar vías de sanación y reparación al mal causado. Las últimas iniciativas del Estado chileno, por ejemplo, a propósito de las graves violaciones a los derechos humanos cometidos por agentes del Estado en contra de la población civil durante la dictadura del General Pinochet, son un claro ejemplo de cómo es posible generar iniciativas de reparación y reinserción social. Los tratadistas y estudiosos del Derecho Penal y de las ciencias criminológicas olvidan muchas veces que el proceso de reinserción debe buscar no sólo la “vuelta a la sociedad” del ofensor, sino que también de la víctima, quien se siente desprotegida e indefensa producto de lo que ya ocurrió (Leyton, 2008).

Por otra parte, según Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito Colombia (2015), en los Artículos 67-69 de la ley 906 de 2004, la denuncia es el conocimiento que tienen las autoridades sobre el cometimiento de una conducta delictiva, en este caso de Trata de Personas, mediante la manifestación jurada de una persona, víctima o no de la misma.

Con respecto a la demanda. *Acto de procedimiento, oral o escrito, que materializa un poder jurídico* (la acción), *un derecho real o ilusorio* (la pretensión) y *una petición del actor como correspondiente a ese derecho procurando la iniciación del proceso* (CPC, 327, 50, 67, 101, 92, 328, 33; CPT, 117; CC, 1449). La demanda es la presentación de esos tres aspectos -acción, pretensión y petición- ante órgano jurisdiccional. Por lo cual, nadie está obligado a demandar, excepto, luego de una medida precautoria, el actor tiene la obligación en 5 días de formalizar demanda en proceso principal bajo sanción de pago de daños y perjuicios al sujeto pasivo del proceso. En materia penal se llama querrela. (Quisbert, 2010).

Así mismo Quisbert (2010), refiere el objeto de la demanda como: a) El objeto inmediato es la iniciación del proceso. y b) El objeto mediato es la búsqueda del

pronunciamiento jurisdiccional definitivo. El primero es demanda, el segundo es pretensión. Además nombra los tipos de demanda:

- Fundada: Aquel en que la pretensión está protegida por el derecho sustantivo.
- Infundada: Aquel en que la pretensión materializada no está regulado por el derecho positivo. Por ejemplo, no se puede demandar la propiedad del aire que respiramos, porque es de todos.
- Simple: Aquel que materializa una sola pretensión.
- Compleja: Aquel que lleva varias pretensiones.
- De condena. Aquel que pide el cumplimiento de una prestación, ya sea positivo o negativo.
- Declarativa: Aquel que pide que juez aclare una situación incierta.
- Constitutiva: Aquel que pide transformar una situación jurídica.
- Demanda Unipersonal.
- Demanda Colectiva (CPC, 328).
- Demanda Principal.
- Demanda Accesorio: Por ejemplo, demanda incidental, demanda de una medida precautoria.
- Obligatorias y Facultativas: Las obligatorias son pocas, Verbigracia: si alguien pidió una medida precautoria, el actor está obligado a demandar en 5 días. Las demás demandas son facultativas, persona que creyere que su derecho está siendo violado, puede o no demandar.
- Demanda unilateral. Pretende a nombre propio, es la demanda más importante.

En relación a esto, cuando se habla del sistema acusatorio de habla de un sistema garantista y respetuoso de los Derechos Humanos. Por tales razones se supone que es un sistema liberal y democrático como resultado de las luchas sociales. En este sistema existe una separación de funciones, es decir, la acusación que adquiere gran importancia, la cumple un funcionario distinto al juez por ello se habla de que en el sistema penal acusatorio, el juez tiene neutralidad, lo cual supone que la oficiosidad es una excepción que casi nunca se presenta ( Moreno, 2014).



La oralidad a la vez que se constituye en fundamento del sistema, es parte del debido proceso en la formación de la prueba, es decir, la prueba se practica oralmente en audiencia pública y con las garantías inherentes a todos los intervinientes. ( Moreno, 2014).

Por otra parte el ministerio de interior y de la justicia declara a través de la ley de víctimas y restitución de tierras (2012), en el artículo 28 los derechos de las víctimas.

Las víctimas de las violaciones contempladas en el artículo 3° de la presente ley, tendrán entre otros, los siguientes derechos en el marco de la normatividad vigente:

1. Derecho a la verdad, justicia y reparación.
2. Derecho a acudir a escenarios de diálogo institucional y comunitario.
3. Derecho a ser beneficiario de las acciones afirmativas adelantadas por el Estado para proteger y garantizar el derecho a la vida en condiciones de dignidad.
4. Derecho a solicitar y recibir atención humanitaria.
5. Derecho a participar en la formulación, implementación y seguimiento de la política pública de prevención, atención y reparación integral.
6. Derecho a que la política pública de que trata la presente ley, tenga enfoque diferencial.
7. Derecho a la reunificación familiar cuando por razón de su tipo de victimización se haya dividido el núcleo familiar.
8. Derecho a retornar a su lugar de origen o reubicarse en condiciones de voluntariedad, seguridad y dignidad, en el marco de la política de seguridad nacional.
9. Derecho a la restitución de la tierra si hubiere sido despojado de ella, en los términos establecidos en la presente ley.
10. Derecho a la información sobre las rutas y los medios de acceso a las medidas que se establecen en la presente ley.
11. Derecho a conocer el estado de procesos judiciales y administrativos que se estén adelantando, en los que tengan un interés como parte o intervinientes.
12. Derecho de las mujeres a vivir libres de violencia.

Así mismo, declara los derechos de las víctimas dentro de los procesos judiciales en el artículo 35. La víctima y/o su representante deberán ser informados de todos los aspectos

jurídicos, asistenciales, terapéuticos u otros relevantes relacionados con su caso, desde el inicio de la actuación. Para tales efectos, las autoridades que intervengan en las diligencias iniciales, los funcionarios de policía judicial, los defensores de familia y comisarios de familia en el caso de los niños, niñas y adolescentes, los Fiscales, Jueces o integrantes del Ministerio Público deberán suministrar la siguiente información:

1. Las entidades u organizaciones a las que puede dirigirse para obtener asesoría y apoyo.
2. Los servicios y garantías a que tiene derecho o que puede encontrar en las distintas entidades y organizaciones.
3. El lugar, la forma, las autoridades y requisitos necesarios para presentar una denuncia.
4. Las actuaciones subsiguientes a la denuncia y los derechos y mecanismos que como víctima puede utilizar en cada una de ellas. Las autoridades deben informar a las mujeres sobre derecho a no ser confrontadas con el agresor o sus agresores.
5. Las autoridades ante las cuales puede solicitar protección y los requisitos y condiciones mínimos que debe acreditar para acceder a los programas correspondientes.
6. Las entidades y/o autoridades que pueden brindarle orientación, asesoría jurídica o servicios de representación judicial gratuitos.
7. Las instituciones competentes y los derechos de los familiares de las víctimas en la búsqueda, exhumación e identificación en casos de desaparición forzada y de las medidas de prevención para la recuperación de las víctimas.
8. Los trámites y requisitos para hacer efectivos los derechos que le asisten como víctima.

*Parágrafo 1º.* Frente a los delitos contra la libertad, integridad y formación sexual, así como los delitos contra la libertad e integridad personal como la desaparición forzada y el secuestro, las autoridades que intervienen en las diligencias iniciales deberán brindar garantías de información reforzadas, mediante personal especializado en atención psicosocial, sobre las instituciones a las que deben dirigirse para obtener asistencia médica y psicológica especializada, así como frente a sus derechos y la ruta jurídica que debe seguir.

**Parágrafo 2º.** En cada una de las entidades públicas en las que se brinde atención y/o asistencia a víctimas, se dispondrá de personal capacitado en atención de víctimas de violencia sexual y género, que asesore y asista a las víctimas.

Ahora bien, el abuso sexual se define como cualquier forma de contacto sexual entre dos personas sin el consentimiento de una de ellas, o mediada por un diferencial de poder entre la víctima y el agresor o agresora, sin importar la edad de ambas o sus condiciones socioeconómicas, políticas y culturales (Palacios, R, 2008).

Es una de las más graves violaciones a los derechos humanos, ya que violenta la integridad, dignidad, autoestima y desarrollo integral de las víctimas; pero, además, es una problemática que generalmente se mantiene en la clandestinidad, en una cultura de silencio (Palacios, R, 2008).

Uno de los informes de FUNCOE (Fundación Cooperación y Educación) y la Alianza Internacional “Save the Children”, citado por (Villanueva, 2005), destaca que el maltrato infantil se diferencia de las otras tipologías en tres aspectos:

1. “El abuso sexual infantil sucede en la mayoría de los casos sin violencia física, pero sí emocional. Se emplea la manipulación y el engaño, o la amenaza y el soborno.

2. Los niños, sobre todo los más pequeños viven el abuso con sorpresa, como algo ocasional, no intencionado, casi accidental puesto que para ellos es impensable que ocurra otra cosa. Poco a poco, irán percibiendo el abuso como algo más intrusivo e intencional. Al principio es difícil que se den cuenta de lo que está ocurriendo, por lo que es muy difícil la revelación.

3. La victimización del niño en el abuso sexual es psicológicamente dañina, socialmente censurable y legalmente sancionable. Sin embargo, el componente sexual de esta forma de maltrato hace que su detección, la revelación e incluso la persecución de este tipo de delitos sean mucho más difíciles” (Villanueva, 2005).

Ahora bien, es interesante examinar el problema también desde las consecuencias que causa el abuso sexual en los menores, de acuerdo con (Finkelhor D. y Browne, 1985), estas

son diferentes si el abusador es un familiar, un extraño u otro niño mayor, también es diferente si la relación sexual ha sido violenta o no (Rodríguez, C, 2015).

Los abusos sexuales intrafamiliares suelen ser más traumáticos, ya que para el niño suponen además sentimientos contradictorios en cuanto a la confianza, la protección, y el apego que esperamos y sentimos con relación a nuestros propios familiares. No todos los niños manifiestan el mismo grado de afectación, para algunos, el abuso, puede significar un trauma y para otros las consecuencias pueden ser diferentes. En algunas ocasiones, puede suceder que el grado de sufrimiento no esté relacionado o en proporción con el suceso en el que el niño ha estado involucrado (Rodríguez, C, 2015).

A diferencia del maltrato físico cuyo diagnóstico depende de la posibilidad de ver las lesiones y de la negligencia adulta hacia el bienestar infantil que se diagnostica al ver niños privados de los cuidados parentales básicos (desnutridos, no escolarizados, sin cuidados médicos básicos, entre otras formas de vulneración de sus derechos), la detección del niño que fue o está siendo víctima de abuso sexual depende de escucharlo para saber qué pasó. La importancia de escuchar al niño cuando toma la palabra radica en que su descripción frecuentemente es la más importante, poderosa y, en muchas ocasiones, la única evidencia del abuso cometido en su contra. Por ese motivo, es imprescindible prestarles atención, privacidad y escucharlos sin juzgarlos (Berlinerblau, V, 2016).

Los NN y víctimas de abuso sexual con frecuencia callan: por miedo, culpa, impotencia, desvalimiento, vergüenza. Suelen experimentar un trauma peculiar y característico de este tipo de abusos: se sienten cómplices, impotentes, humillados y estigmatizados. Este trauma psíquico se potencia con el paso del tiempo, cuando la consciencia de lo sucedido es mayor (Berlinerblau, V, 2016).

Si bien la mayoría de las víctimas de abuso sexual e incesto paterno filial son niñas y adolescentes del género femenino, también los varones sufren abusos que callan por temor a ser cuestionados respecto a su orientación sexual y por miedo a ser vistos como agresores sexuales (Berlinerblau, V, 2016).

Así mismo, uno de los mitos adscritos a la violencia contra la mujer es el que asume que la conducta violenta del maltratador hacia la que es su pareja no representa un riesgo

relevante para los hijos de esos hogares. Sin embargo, tanto el hecho de que los niños sean testigos de la violencia como el que, además, puedan ser víctimas de ella conlleva toda una serie de repercusiones negativas tanto para su bienestar físico y psicológico como para su posterior desarrollo emocional y social (Patro, R, & Limiñana, R, 2005)

Las investigaciones llevadas a cabo en los últimos 25 años han puesto de manifiesto la existencia de una estrecha asociación entre la violencia en la pareja y el maltrato infantil. Los casos más frecuentes son aquellos en que el maltratador agrede tanto a la mujer como a los niños, pero también se dan los casos en que la agresión se ejerce del hombre hacia la mujer, y de esta o de ambos hacia los niños (Patro, R, & Limiñana, R, 2005)

Los efectos producidos por la experimentación de un acontecimiento traumático de forma crónica pueden ser mucho más profundos puesto que llevan asociados la afectación, en mayor o menor medida, de los significados cruciales de la vida de una persona (Lazarus, 2000). En el caso de los niños que experimentan la violencia dentro de su propia familia, algunos de los significados que resultan minados por esta experiencia son sentimientos tales como los de merecimiento, la creencia de ser querido y atendido o la percepción de control sobre los acontecimientos y la vida en general (Patro, R, & Limiñana, R, 2005).

Además, una forma de violencia psicológica es la violencia social, la cual se caracteriza por que el agresor limita los contactos tanto sociales como familiares de su pareja, lo que se traduce en el aislamiento social y la disminución de su círculo de apoyo. (Según Álvarez, y Hartog, 2005) y (Labrador, E, 2008), la violencia sexual implica “cualquier intimidad sexual forzada por parte de la pareja, ya sea con amenazas, intimidación, coacción o por llevarse a cabo en estado de inconsciencia o indefensión de la mujer” (Molina, J, & Moreno, J, 2015).

También, la trata de niños y niñas con fines de explotación sexual es la forma más extrema en que se manifiesta esta violencia. Supone la utilización de menores de edad en actos de naturaleza sexual a cambio de una contraprestación, normalmente económica. La aceptación por parte del niño o la niña de esta transacción resulta irrelevante y así lo establecen las principales normas internacionales (Orjuela, L, & Rodríguez, V, 2012).

Cualquier forma de violencia sexual contra los niños y las niñas es un problema social que tiene consecuencias en su vida, en su entorno y en todos y cada uno de los contextos en los que el niño o la niña víctima se desarrolla. De ahí que los ámbitos para la intervención en la protección de los niños y las niñas contra este tipo de violencia incluyan, desde la familia y su entorno social, a los ámbitos educativo, sanitario y policial, así como el legislativo y de políticas públicas (Orjuela, L. &, Rodríguez, V, 2012).

Cabe diferenciar tres modos fundamentales en los que se manifiesta esta violencia de naturaleza sexual contra la infancia: 1. Abuso sexual infantil con o sin contacto físico. 2. Imágenes de abuso sexual a través de las TIC. 3. Explotación sexual infantil y trata (Orjuela, L. &, Rodríguez, V, 2012).

De la misma manera, el homicidio constituye un grave problema social que genera miles de víctimas secundarias. Se calcula que cada homicidio victimiza tres o cuatro personas diferentes a la que es asesinada debido a los efectos psicológicos, sociales y legales. Aproximadamente 5442 o 7256 personas empezaron a sufrir consecuencias por homicidios en Bogotá entre enero y septiembre de 2001; Estas personas son víctimas secundarias y constituyen una inmensa población que permanece desatendida pese al daño que sufren, que genera secuelas para toda la vida como duelos de gran intensidad y traumas. Adicionalmente, muchas de ellas deben establecer algún tipo de relación con el aparato judicial a causa del homicidio, desde el momento en que el sistema penal emprende una serie de acciones que tienen como fin el logro de un castigo ajustado a la ley para los homicidas (Corredor, A, 2002).

En cuanto a el duelo, es el proceso de adaptación que sigue a las pérdidas, sean éstas simbólicas o físicas (Rando, 1993) y comprende las repercusiones directas de las pérdidas tanto como las acciones que se emprenden para manejar estas consecuencias y adaptarse a la pérdida. El duelo de los allegados a las víctimas de homicidio suele pensarse como duelo complicado o, recientemente, como conjunción de las características del duelo normal y trauma, Tradicionalmente la fenomenología del duelo es abordada mediante la postulación de tres fases: (1) evitación, (2) confrontación, (3) acomodación. Los duelos complicados son aquellos en los que no se alcanza la acomodación y se caracterizan por intensidades y/o

duraciones exageradas o demasiado leves de las reacciones del duelo más que por la presencia o ausencia de algunos síntomas determinados (Corredor, A, 2002).

Así mismo, aunque tanto hombres como mujeres pueden ser las víctimas y los perpetradores de la violencia, las características de la violencia más comúnmente se cometen contra las mujeres lo cual permite diferir en aspectos críticos de la violencia también contra hombres. En los hombres existe más la probabilidad que sean asesinados o heridos en guerras o violencia juvenil y relacionada con pandillas, mientras que en las mujeres existe la posibilidad de que sean agredidas físicamente o asesinadas en las calles o por algún extraño. que mujeres, y es más probable que sean agredido físicamente o asesinado en la calle por un extraño (Ellsberg, M, & Heise, L, 2005).

Por otra parte, y tocando el tema de la violencia en contra de las mujeres, los hombres también son propensos a ser los perpetradores de la violencia. Aunque bien cabe resaltar que en las mujeres no solamente son agredidas por un extraño, sino que también suelen ser violentadas por un miembro de la familia, la pareja, y lograr la intimidación. Suelen correr un alto riesgo de ser tanto el hombre como la mujer agredidos o explotados sexualmente, una de las violencias más frecuentes ya sea en la infancia, la adolescencia o como adultos. En consecuencia y a parte de las aclaraciones, las mujeres son vulnerables a diferentes tipos de violencia en diferentes momentos en sus vidas (Ellsberg, M, & Heise, L, 2005).

González, Martínez, Leyton y Bardi (2004). Dan a conocer el perfil de un abusador ha sido una tarea ardua de poder identificar, debido a las distintas características que posee cada uno de los individuos, si bien, de acuerdo a cada uno de los procesos de denuncia que se llevan a cabo de este delito, han reconocido que la mayoría de estas personas suelen ser de extracto socioeconómico más bajo, teniendo en cuenta que los abusadores con un nivel socioeconómico más alto, tienen la posibilidad de escapar de la detención de la denuncia. Aunque es importante señalar que un abusador puede ser de cualquier clase social, vivir en un medio rural o urbano, nivel educacional, religión, raza, orientación sexual y estado civil.

De acuerdo a diferentes investigaciones se ha dado a conocer que los padres biológicos tienden a ser los mayores responsables de delito de abuso sexual, seguidos por familiares cercanos, luego por conocidos o personas allegadas al vínculo familiar y, por último, por desconocidos. González, Martínez, Leyton & Bardi (2004). Esto da a entender

que no existe un perfil único que identifique a un abusador sexual, ya que todos poseen características de acuerdo a su personalidad, actividades, vínculos familiares, amistosos y algunos factores asociados. (González, Martínez, Leyton & Bardi, 2004).

También es importante resaltar que existen algunas características que determinan, que el haber crecido en hogares con particularidades específicas, pueden generar conductas abusivas en la vida adulta; aquellos hogares donde existió carencia de cuidados parentales o en las cuales, la relación entre los miembros de la familia eran conflictivos y rígidos. González, Martínez, Leyton & Bardi, (2004). Los abusadores hombres poseen ciertos pensamientos en los que pretender que el hecho de haber nacido hombres, las mujeres y los niños les pertenecen y que no existe nada que les pueda impedir usar sus cuerpos para su placer y enojo; así como también presentan excusas de no responsabilizarse del hecho que han cometido culpando a la víctima y deduciendo que esta las sedujo para ellos abusar.

En cuanto a la victimización sexual se reconocen los factores de riesgo que existen con la reincidencia de tales delitos. (Álvarez y Pueyo 2010, Citado por Hanson y Morton Bourgon, 2005).

Teniendo en cuenta los temas de victimización tales como; la predicción de la victimización sexual, la identificación de quien está en mayor riesgo, a diferenciación de los que resisten física y verbalmente la agresión y el discernimiento de los individuos que son más vulnerables a reportar la victimización a la policía; considerando que la agresión sexual nunca es culpa de la víctima, ya que la personalización de la susceptibilidad podría aumentar la capacidad de aportar y dirigir los esfuerzos a poblaciones de alto riesgo, lo cual es relevante especialmente porque la investigación de potenciales víctimas aún es limitada. (Álvarez y Pueyo 2010, Citado por Sisco et al., 2008).

Marchiori, (2004). Identifica que la conducta agresiva del delito, es la expresión de la psicopatología particular del individuo de su alteración psicológica y social, por lo que el delincuente no es solo un enfermo social, si no que es el emergente de un núcleo familiar en la que el sujeto a través de la agresión, las ansiedades y conflictos del intra grupo familiar.

Vivas, Gallego, Gonzalez, ( 2007).El manejo de emociones ante situaciones de alteración es fundamental, ya que nos permite una autoconciencia ante nuestros estados



internos, reconociendo nuestras propias emociones y los efectos que estas tienen sobre nuestro estado físico, comportamiento y pensamiento.

Una de las habilidades importantes es el manejo adecuado de las emociones, también llamado autocontrol de sí mismos. El control de las emociones no necesariamente significa que debe suprimirse, si no que significa como manejarlas, regularlas o transformarlas. Algunas alternativas utilizadas y de gran eficacia, son la respiración, que permite la reducción de la ansiedad y la irritabilidad. La relajación, visualización y control del pensamiento, son algunas de prácticas necesarias ante cualquier situación que podría generar una crisis. (Vivas, Gallego, González, 2007).}

De acuerdo con los rasgos de personalidad, la Extraversión parece ser el rasgo de personalidad que más relación tiene con sufrir un acto sexual violento (Álvarez y Pueyo 2010, citado por Basta y Peterson, 1990; Billingham, Miller y Hockenberry, 1999). Lo que permite hipotetizar que la extraversión puede influir en el nivel de exposición social que posee una persona, desarrollando las probabilidades de encontrarse con un agresor sexual.

García (2004), da a conocer que en relación con la violencia a las mujeres, se ha reconocido que existe una expresión de la creencia por parte de los agresores de desigualdad, entendida como una superioridad del sexo masculino sobre femenino; teniendo en cuenta que la agresividad es una respuesta adaptativa y necesaria para afrontar de forma positiva situaciones peligrosas.

Por otra parte, la violencia es una acción u omisión innecesaria y destructiva de una persona hacia otra. Mientras la agresividad es una acción común del ser humano para su supervivencia, la violencia es siempre destructiva. Teniendo en cuenta así que, el maltrato doméstico se puede definir como agresiones físicas, psicológica, sexual, o de otro tipo, que se llevan a cabo de forma reiterada por parte de un familiar o conyugue que podrían causar daño físico. (García, 2004).

Tipos de malos tratos en la violencia de género:

**Psíquicos:** Actos o conductas que producen desvalorización o sufrimiento en las mujeres: amenazas, humillaciones, exigencia de obediencia, convencimiento de culpabilidad ante cualquier problema.

**Físicos:** Actos no accidentales que provoquen o puedan producir daño físico o enfermedad en la mujer: golpes, heridas, fracturas, quemaduras, entre otros.

**Sexuales:** Imposición a la mujer de una relación sexual en contra de su voluntad y donde se utiliza la fuerza o la intimidación.

Los hombres maltratadores suelen tener una imagen muy negativa de sí mismos, induciendo esto una baja autoestima, sintiéndose fracasados como persona, actuando de una manera amenazante y realizando acciones de violencia. También, Suelen ser patológicamente celosos, queriendo y optando por lograr siempre ser los primeros en la vida de las mujeres, obteniendo siempre su atención y entendimiento. Desconfía de casi todo de lo que hace su pareja, sintiendo celos de cualquiera que le hace sentir que le quita a su pareja; y él lo quiere todo de ella, deseando tenerla en casa siempre. (García, 2004).

Existen una serie de factores que influye que se presente determinada conducta en aquellas personas que realizan la agresión, alguna de las variables principales es la situación de desigualdad real en la que puede encontrarse la mujer, tales como; la menor fuerza física, dependencia económica y menos relaciones sociales debido al aislamiento por estar en casa. (García, 2004).

Los delitos violentos son sucesos negativos, vividos de forma brusca, que generan terror e indefensión y ponen en peligro la integridad física o psicológica de una persona y dejan a la víctima en tal situación emocional que es incapaz de afrontarla con sus recursos psicológicos habituales. (Echeburua, Corral & amor 2002, citado por Kilpatrick, Saunders, Amick-Mc, Mullan, Best, Veronen y Jesnick, 1989).

De acuerdo a lo anterior, se generan ciertos deterioros a nivel emocional y psicológico que van afectando la vida del individuo; como lo es, el daño psicológico que hace referencia a las lesiones psíquicas agudas producidas por un delito violento que con el pasar del tiempo pueden remitir, llevando a cabo aquellos procesos sociales y psicológicos adecuados. Así mismo, las secuelas emocionales que son aquellas que persisten en la persona de manera crítica como consecuencia del suceso sufrido y que obstruyen negativamente en la cotidianidad del individuo afectado. Teniendo en cuenta, que el daño psíquico es la consecuencia de un suceso negativo que desborda la capacidad de afrontamiento y de

adaptación de la víctima a la nueva situación. (Echeburua, Del Corral & amor 2002, citado por Pynoos, Sorenson & Steinberg, 1993).

El daño psicológico cursa por unas fases, una de ellas se caracteriza por una reacción de sobrecogimiento, con enturbiamiento de la conciencia y con un embotamiento general, señalado por pensamientos de incredulidad. En una segunda fase caracterizada por dolor, indignación, rabia, culpa y miedo. Por último, la re experimentación del suceso, asociado con diferentes estímulos. (Echeburua, Del Corral & amor 2002).

De acuerdo con Echeburua y paz de corral (2005), existen víctimas de riesgo que poseen cierta predisposición a convertirse en víctimas de un delito violento porque constituyen ser una presa fácil para el agresor. Así como las víctimas vulnerables que tienen una mayor probabilidad de sufrir un intenso impacto emocional tras haber sufrido algún evento violento. Teniendo en cuenta los factores de riesgo estables que se caracterizan siendo el sexo femenino, ser joven, ser inmigrante, vivir sola, carecer de recursos familiares, entre otros; así como aquellos factores situacionales, tales como; consumo de alcohol y/o drogas, frecuentar entornos marginales o peligrosos, o poseer algún vínculo sentimental con una persona violenta.

La prevención del delito se tiende a complementar el conocimiento más preciso de la delincuencia con su aplicación más práctica. El primer lugar se refiere a los estudios sobre aquella elaboración social del delito demuestran cómo no siempre aquella visión social que se posee del delito y del delincuente coinciden. En segundo lugar, se encuentran las medidas preventivas y su impacto social, el diseño de prácticas preventivas esencialmente a nivel primario ha sido importante para la prevención y ejecución de acciones que ocasionen perjuicios en las personas y víctimas. Y por último, se destacan los estudios sobre los procesos de información y asesoramiento comunitario. (carbo, almendros, Cardona, Gaitán, Monar, Rubio, López, Beltrán, Carballeira, roca, 2005).

Las reacciones o manifestaciones de la víctima se pueden dar en tres niveles de respuesta, como es a nivel fisiológico, cognitivo y motor. Donde se generan estados de shock, confusión, miedo, ansiedad, depresión, síntomas que afectan cada una de las áreas de ajuste de la persona. Estos síntomas se encuentran en víctimas de todo tipo de situaciones

traumáticas, como desastres naturales, accidentes de tráfico y enfermedades incurables. Pero existen algunos casos de victimización que aparecen dos factores que afectaran de una manera diferencial a la víctima, y que influirán en el impacto mismo del suceso así como en el proceso de recuperación y adaptabilidad ante el suceso. (Laguna, 2007).

Con ello, se ejecutan etapas tales como la desorganización que es caracterizada directamente por el shock que provoca el evento delictivo, que se caracteriza por la conmoción, el enturbiamiento de la conciencia, la desorientación y negación de sí mismo. También se genera una reevaluación cognitivo conductual que suele ser alrededor de dos o tres meses, en el que se enfrenta la víctima a integrar el suceso en sus esquemas personales que se encuentran gravemente afectados por el suceso. (Laguna, 2007).

En conclusión, el grado de afectación psicológica está distinguido por la intensidad/duración del hecho y la percepción del sujeto sufrido, el carácter inesperado del acontecimiento y el grado del riesgo experimentado ante el evento. Las pérdidas sufridas, la mayor o menor vulnerabilidad de la víctima y la posible concurrencia de otros problemas de los cuales actualmente está enfrentando; a nivel familiar, personal y laboral. (Baca y Cabanas, 2003 citado por Echeburúa y Paz de Corral 2005).

¿Cuándo es necesario el tratamiento?

Hay personas que han sufrido un suceso traumático más sin embargo, no necesitan un tratamiento psicológico o farmacológico; debido a que no han presentado dificultades ante sus actividades diarias y sus emociones no se encuentran alteradas. Por el contrario, otras se encuentran atrapadas por el suceso sufrido, no recuperan sus constantes biológicas en relación con el sueño y el apetito, viven atormentadas con un sufrimiento constante, tienen dificultades para controlar sus emociones y sus pensamientos, se aíslan socialmente y se muestran incapaces de hacer frente a las exigencias de la vida cotidiana. Estas son las personas que de acuerdo a la afectación en cada una de sus áreas de ajuste requieren de una intervención psicológica o, en ocasiones un tratamiento psicofarmacológico. (Wainrib y Bloch, 2001, citado por Echeburúa, Corral y Amor, 2007).

Echeburúa, Corral y Amor, (2007). En ocasiones la persona que ha sufrido la afectación requiere de realizar una intervención en crisis inmediata, donde es objetivo es

detectar a las personas de riesgo, evitando la aparición o agravación de un trastorno. Esta intervención la puede realizar cualquier persona no profesional de la salud mental, como policías, socorristas o bomberos, si se trata de atender a las necesidades básicas de la persona, orientando a la víctima a la reanudación de sus redes de apoyo y de sus actividades laborales que se encuentra realizado.

Existen diferentes herramientas para la recolección de información que permiten abordar temáticas relacionadas con las manifestaciones de las personas ante situaciones que le han generado crisis, una de ellas son las entrevistas; que arrojan resultados. Los que pueden sugerir criterios adecuados para profundizar en algunas áreas exploradas por medio de los test. La estrategia combinada de entrevista y test debe ponerse en cada caso al servicio de las necesidades específicas que actualmente está presentando el sujeto de las circunstancias concretas y del objetivo de la evaluación. De acuerdo a lo anterior, la selección de los test utilizados no debe basarse en una batería estándar, sino que debe atenerse a criterios de pragmatismo (utilidad de la información recabada, nivel cultural del sujeto evaluado, dominio del instrumento por parte del evaluador), a la calidad científica (fiabilidad, validez y adaptación al entorno cultural) y a la economía de tiempo (brevedad y no repetición de las pruebas a efectos de conseguir una mayor motivación y de evitar la fatiga). (Echeburua, Muñoz, Loinaz, 2009).

De acuerdo a la evaluación y acciones que conllevan a la recolección de información, existen otros apartados o funciones que se encadenan con la psicología jurídica que permiten abordar y desarrollar modelos teóricos, evaluaciones, entrevistas y diagnósticos; tales como:

Comprender, explicar y desarrollar modelos teóricos, esta función se refiere a la conceptualización y desarrollo de modelos teóricos basados en la evidencia científica, realizar consultorías y asesorías con base en el conocimiento disciplinar de la psicología se aporta información útil en el proceso de toma de decisiones importantes en el contexto legal. Diseñar, desarrollar, validar, aplicar, dar seguimiento y evaluar programas de prevención e intervención dirigida a las víctimas para reducir el daño sufrido por el delito, Investigar, se refiere a la búsqueda de evidencia y generación de conocimiento respecto a las relaciones entre Psicología y ley, así como de su quehacer. (Morales y García, 2010).

Los profesionales en diferentes áreas utilizan metodologías y evaluación para responder a las tareas psicolegales complejas, donde existe un manejo de información confidencial, tales como; informe registros, correspondencias personales, declaraciones, testigos , donde es importante abordar las temáticas de ética ante cualquier situación que pueda generar alguna controversia legal en el manejo de la información. Por lo tanto, es importante la aclaración de roles y la importancia de mantener una reputación de propiedad y objetividad en la provisión de servicios legales. Garantizado la confidencialidad estrictamente bajo sus obligaciones como profesional. ( Kalmbach y Lyons 2006).

## **Estudio de Mercado**

### **Justificación**

En un país como Colombia no existe alguna estrategia de mercadeo que posicione productos relacionados con la orientación de los ciudadanos en condición de víctima para evitar la revictimización, sabiendo que la revictimización es un tema crítico que puede resolverse incrementando la atención a las víctimas.

Según un estudio científico de la percepción de inseguridad, se ha visto una fuerte relación entre la victimización y la inseguridad percibida (Bailey y Flores-Macías 2007, Braakman 2012, Dammert 2012). Se ha considerado que dicha relación, se explica en gran medida por el miedo a la revictimización criminal (Amerio y Roccatto 2005). No obstante, la relación entre el riesgo subjetivo de convertirse en víctima y las tasas reales de victimización difieren en la mayoría de estudios, tanto en México (inegi 2011, 2012, 2013 y 2014), como en otros países (Chadee y NgYing 2013, Hipp 2010, Zimring y Hawkins 1997); siendo en todos los casos, mucho más alta la sensación de riesgo y temor a ser víctima del delito, en comparación con los niveles reportados de victimización y de revictimización criminal. En este sentido, es importante considerar la victimización indirecta como otro factor asociado a la inseguridad. Las víctimas indirectas no son solo quienes sufren las consecuencias de la victimización de un familiar, amigo o alguna persona cercana, son también personas con miedo por el alto riesgo de ser víctima en contextos con altos niveles de violencia, delincuencia, etc. (onu 1985), como es el caso de los habitantes de Morelos, el segundo Estado más violento del país. (Gomez, Vera, Avila, Arias & Vega, 2016).

Y es por ello que las guías didácticas son una herramienta en la educación superior adquieren cada vez mayor significación y funcionalidad; son un recurso del aprendizaje que optimiza el desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje por su pertinencia al permitir la autonomía e independencia cognoscitiva de la víctima. (García & De la Cruz, 2014).

Por tanto la Guía multipropósito puede ser impresa o electrónica e interactiva y pueden hacerse sugerencias para así modificarla y ponerla al servicio de las víctimas.

### **Objetivo General del Estudio de Mercadeo**

Posicionar en el mercado un producto confiable de bajo costo y útil para la orientación de los ciudadanos en el sistema judicial.

### **Objetivos Específicos del Estudio de Mercadeo**

1. Diseño del logo y un lema que permita posicionar el producto en el mercado.
2. Realizar encuesta para conocer las necesidades reales
3. Determinar los tipos de competencia a los que enfrentará el mercado de este producto.
4. Determinar el tipo de cliente para este producto.

### **Presentación del Producto**

#### **1. El Producto**

- **Nombre:** Guía de Orientación Psicojurídica
- **Que es:** Una guía multipropósito la cual contendrá información para los usuarios acerca de la ruta que deben seguir para determinados procesos teniendo en cuenta las funciones y los servicios de cada una de las instituciones las cuales se debe dirigir según su necesidad.
- **Que hace:** La guía multipropósito orienta a los usuarios para la vinculación al sistema penal teniendo en cuenta las rutas de atención, los procesos que deben seguir para obtener respuesta en cuanto a su necesidad.
- **Cómo funciona:** Es de consulta permanente a través de las instituciones que aportan al proceso, ya que esta guía estará disponible en cada una de ellas.
- **Diseño de logo:**





*Ilustración 1: Logo para la Guía Multipropósito.*

- **Slogan:** Tu bienestar, una prioridad para nosotros.
- **Producto básico (Beneficios que ofrece):** De acuerdo con la justificación planteada se puede evidenciar la importancia y la necesidad de establecer una guía donde contenga la información pertinente para los usuarios que requieren de un servicio específicamente las víctimas, siendo de gran ayuda para clarificar todo lo concerniente al proceso que debe llevar a cabo para la solución de su necesidad. Por otra parte los beneficios de esta guía multipropósito serán para las instituciones ya que con esta guía se agilizaran algunos de los procesos en la vinculación al sistema penal.
- **Producto real (Características y atributos):** Una guía interactiva, dinámica y de fácil entendimiento que contenga la ruta que deben seguir los usuarios específicamente las víctimas que inicien la vinculación al sistema penal.
- **Factor diferenciador de su producto:** Lo que hace que esta guía multipropósito sea diferente a las demás guías que se encuentran dentro de estas instituciones, es la información que contiene ya que esta es más clara y concisa respecto a la rutas de atención y algunos datos importantes antes de iniciar el proceso de vinculación al sistema penal.
- **Cuáles son las variables psicológicas que lo componen:** La Orientación psicojurídica a víctimas y la psicoeducación.

El profesional de la salud que imparte psicoeducación tiene por objeto orientar y ayudar a identificar con mayor entendimiento y claridad el problema o la patología para enfocar adecuadamente, en forma conjunta, su resolución o tratamiento y favorecer, por ende una mejora en la Calidad de Vida. (Bulacio,2016).

## 2. Clientes

- **¿Quiénes son los clientes?:** Todas las instituciones que están vinculadas en cuanto a la violación de los derechos de las personas. También los usuarios víctimas que inicien el proceso de vinculación al sistema penal acusatorio.
- **Mercado potencial:** Víctimas que inicien el proceso de vinculación al sistema penal ya sea hombre, mujer, mayor de edad.
- **Mercado Objetivo:** Para el abordaje de la investigación se van a tener en cuenta los usuarios que inicien el proceso de vinculación al sistema penal acusatorio y las instituciones relacionadas.

## 3. Canales de distribución – comunicación

- **¿Dónde comprarían el producto?**  
Lo comprarían aquellas autoridades que se encarguen de prestar el servicio de denuncia de cualquier edad y género, así mismo aquellas entidades prestadoras de salud.
- **¿Qué medios se usarán para promover su producto?**  
Inicialmente se daría a conocer a los colaboradores de las instituciones relacionadas a este proceso, ya que ellas son las que pueden dar en un segundo momento la alternativa de conocimiento a los usuarios y víctimas que llegan a estas instituciones para el proceso de vinculación al sistema penal.

## 4. La Competencia

- **Competencia Directa:** Guías implementadas en la entidad que abordan el tema de rutas para la Atención a Víctimas.
- **Competencia Indirecta:** Todos los entes privados y públicos nacionales e internacionales que trabajan la orientación a esta población víctima de algún delito.

## 5. Análisis DOFA

En este punto es importante establecer un panorama detallado de las fortalezas con las cuales contará nuestro producto, pero también se hace importante y necesario determinar algunos otros aspectos; para esto, una herramienta adecuada es la elaboración de la matriz DOFA, de acuerdo con Amaya, C. (2010).

El método DOFA es el análisis en conjunto con otros estudios complementarios como son el perfil de amenazas y oportunidades en el medio (POAM), el perfil de competitivo (PC), el perfil de capacidades y fortalezas internas (PCI), y si es posible, una base de referencia del medio (Benchmarking), entre otros métodos de diagnóstico empresarial, permiten presentar un panorama general de la empresa dentro el medio en el cual se debe mover. (p.p. 2)

Vale recordar que hoy por hoy, debido a la facilidad de aplicación del análisis DOFA, este también se utiliza ampliamente para estudiar problemas técnicos, críticos en áreas muy distintas para la cual fue diseñado inicialmente. Es así como se aplica con éxito en procesos de planta, logística, penetración de mercados, preparación de portafolios (...) (p.p. 2).

*Tabla 1. Matriz DOFA*

<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Es la primera versión creada de manera que puede estar sujeta a cambios.</li> <li>● Las personas que no saben leer no podrán acceder a este producto.</li> <li>● Guía con poco reconocimiento en el mercado.</li> <li>● Falta de experiencia en la creación de guías multipropósito.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Guía multipropósito con fácil acceso.</li> <li>● La información contenida se enfoca directamente a los usuarios y/o víctimas que inicien el proceso de vinculación al sistema oral acusatorio.</li> <li>● Esta guía multipropósito está elaborada de manera didáctica aportando a la claridad en su contenido.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● La existencia de Guías Multipropósito que hablan sobre rutas de Atención a Víctimas.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● La Guía Multipropósito puede tener expansión tanto a nivel nacional como internacional en diferentes entidades que manejen</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"><li>● Alteración de la Guía Multipropósito por parte de terceros para cambiar o manipular la información contenida.</li></ul>	<p>este sistema de vinculación al sistema penal.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Puede ser sometida a cambios de forma continua, tanto en el diseño como en el contenido si es necesario.</li></ul>
---	---

#### **6. Canales De Distribución:**

Esta guía estará disponible en entidades como Fiscalía general de la Nación, Instituto de Bienestar Familiar, Comisarías de Familia y Secretaria de Integración Social, etc, las cuales podrán brindar a los usuarios y/o víctimas esta guía multipropósito para una mejor orientación dentro del procedimiento penal.

## Resultados

**Análisis 1.** De acuerdo a los resultados de la primera pregunta se observa que existe un mayor número en las personas que desean adquirir el producto en el menor tiempo posible, esto da a conocer que el objetivo de la pregunta, ha sido eficiente, con el fin de que sea útil para cada uno de los funcionarios de las entidades y que se esté renovando para una mayor obtención de información ante las labores realizadas en las entidades.

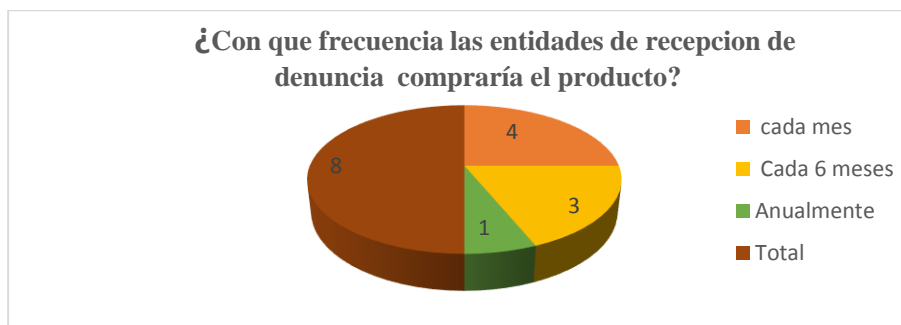


Ilustración 2: Análisis 1

**Análisis 2:** De acuerdo a los datos arrojados se da a conocer que los funcionarios preferirían el producto por la calidad de la información que posea, reconociendo que este es el objetivo principal del desarrollo de la guía, encadenado con que es un producto orientador e informativo.

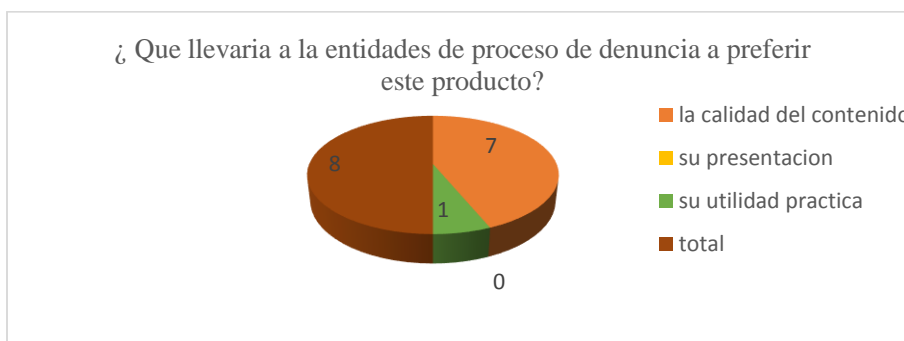


Ilustración 3: Análisis 2

**Análisis 3:** En relación con esta pregunta, se identifica que la venta del producto debería estar en las librerías o tiendas de útiles académicos, ya que es allí donde se podría generar un mayor número de ventas, debido a las visitas constantes de las personas de todo tipo de profesión u oficio, ya que es un producto informativo que podría estar al alcance de cualquier persona.

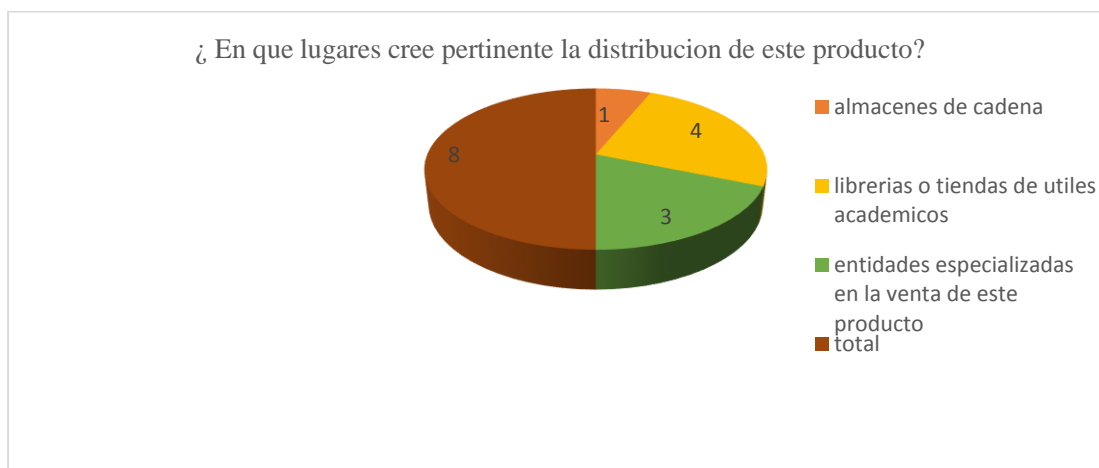


Ilustración 4: Análisis 3

**Análisis 4:** De acuerdo a la anterior pregunta, se difiere que los tres medios podrían ser apropiados para el conocimiento del producto, dependiendo del acceso que realizan las personas ante sus redes sociales e informativas, así mismo especifican que les gustaría que este fuera conocido por las entidades del estado, ya que es allí donde se realizan la mayoría de los procesos de denuncia y se lleva a cabo la interacción con la víctima.

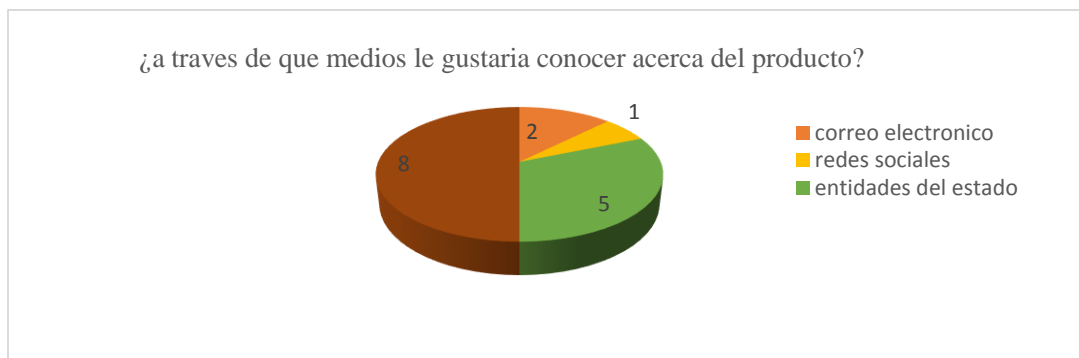


Ilustración 5: Análisis 4

**Análisis 5:** De acuerdo con las respuestas dadas por los funcionarios, se tiene en cuenta que la elección de que fuera por medio virtual y físico, es la apropiada e iría con ese fin, teniendo en cuenta la accesibilidad y el manejo de los diferentes medios informativos.

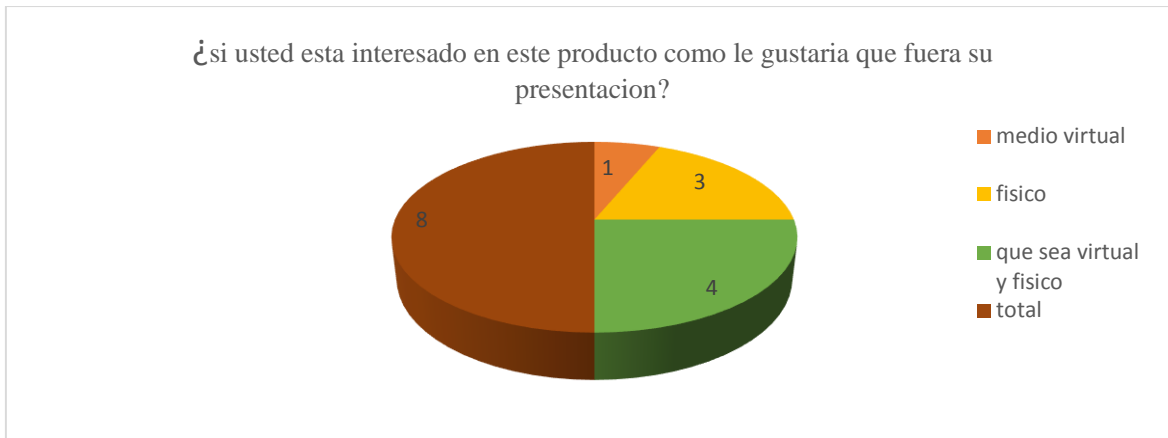


Ilustración 6: Análisis 5

**Análisis 6:** De acuerdo con lo anterior, el producto no podría ser adquirido, debido a que las entidades constatarían que ya cuentan con la información pertinente, por lo tanto; no sería necesario adquirirlo. Así mismo, es importante resaltar que el producto cuenta con información multipropósito, que hace referencia a diferentes tipos de información necesaria para los funcionarios, como para las víctimas.



Ilustración 7: Análisis 6

**Análisis 7:** De acuerdo con el puntaje mayor mencionado, se entiende que existe una mayor ventaja ante la compra de este producto, ya que es una alternativa de beneficio para muchas personas, no solo pertenecientes a las entidades ni a las víctimas sino también en otras actividades.

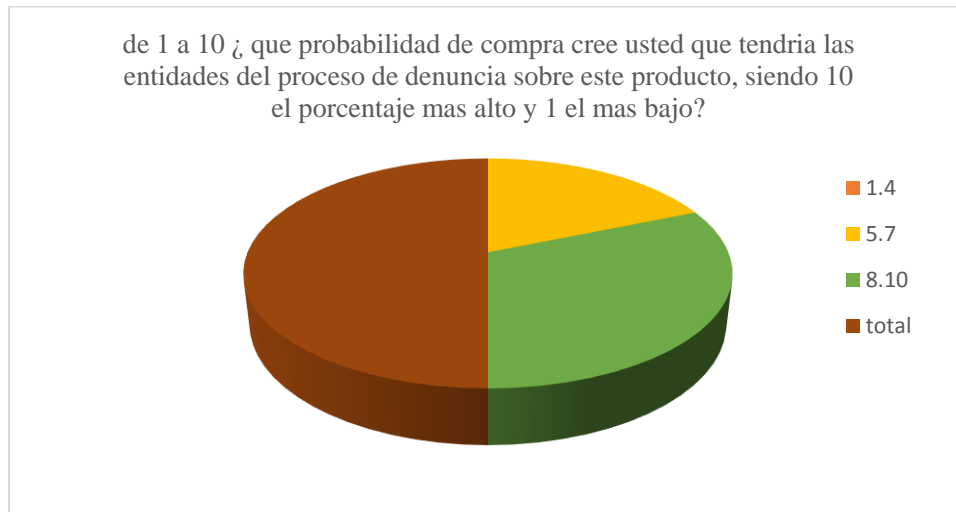


Ilustración 8: Análisis 7

**Análisis 8:** De acuerdo con la información dada, se entiende que el presupuesto seria el menos a las otras opciones debido a los recursos que cuentan las entidades para este tipo de adquisiciones.

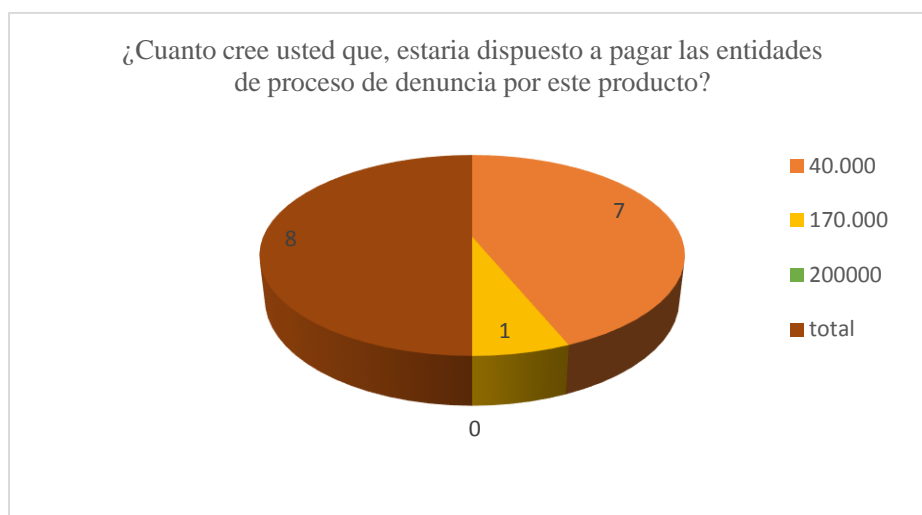


Ilustración 9: Análisis 8



En conclusión, los resultado de la encuesta, se reconoce que el producto posee herramientas para que se favorezcan las entidades, funcionarios, victimas y personas de cualquier otro oficio que desean estar informados acerca del proceso psicojuridico de la denuncia, así mismo; los derechos que posee la víctima y cuando se le han vulnerado alguno de estos. Esto puede tener impacto en la influencia para mejorar cada uno de los procesos que manejan las entidades con las victimas ante los métodos de recepción de denuncias, teniendo en cuenta que actualmente existe colapso en las diferentes entidades.

La información suministrada por la guía permite involucrar al usuario a la toma de decisiones respecto al evento del que han sido víctimas; buscando estrategias para aminorar la victimización dando a conocer sus derechos e implicando a los funcionarios a un acompañamiento integral a las víctimas. Por lo tanto, los resultados arrojados permiten identificar que esta herramienta es clave para los mismos procedimientos de búsqueda de verdad y justicia, contribuyendo a la mejora de los recursos utilizados en la validación de la información, decisiones y construcción de nuevos métodos para afrontamiento de situaciones de vulnerabilidad.

### **Discusión**

Los resultados obtenidos en este trabajo, muestran la importancia en la implementación de una guía multipropósito que busca orientar a las víctimas que inicien el proceso de vinculación al sistema penal. Con esto, se tienen unos resultados de mejor servicio y claridad en cuanto los servicios de las instituciones vinculadas al sistema y así los pasos a seguir para llevar a cabo la demanda en la unidad pertinente.

Por otro lado, se comprueba el beneficio directo de las instituciones las cuales optan por instaurar la guía como una herramienta que descongestiona el sistema, teniendo usuarios más informados que llegan a la unidad donde puede continuar su proceso.

Igualmente, dentro de los beneficios que tiene esta guía multipropósito se encuentra prevenir la revictimización del usuario en las gestiones ante la administración de justicia, particularmente en la recepción de la denuncia en cualquiera de las entidades prestadoras del servicio y es así como se muestra en los resultados que es eficaz para este servicio por ende estaría cumpliendo con el objetivo propuesto para este trabajo.

Así mismo, con base a la literatura revisada evidenciamos que el objetivo de implementar una guía multipropósito como herramienta para la orientación psicojurídica es muy útil y pertinente, ya que aporta al conocimiento de las personas de una manera clara y sencilla.

Finalmente, se recomienda el uso de guías multipropósito para la orientación psicojurídica en diversos aspectos que puedan mejorar en el sistema judicial para mejorar la claridad, conocimiento y agilidad en estos procesos que en la actualidad tardan cierto tiempo para llevarse a cabo adecuadamente.

## **Conclusión**

En cuanto a la conclusión que se pudo llegar, por medio de los resultados obtenidos de las encuestas sobre el producto Guía a promocionar; se evidenció que la vaga información que los usuarios tienen a la hora de entablar una denuncia es muy evidente y no porque no se desplieguen varios documentos que logren sustentar aquellas dudas sino porque realmente hace falta un producto multipropósito que sea específico pero muy claro en el momento de poder brindar la información correcta que el usuario requiera. Es de allí que se permite que la guía multipropósito haga presencia en el mercado Jurídico informativo logrando así que el bienestar no solamente del usuario sino también de los funcionarios incluso de aquellas personas que necesiten cualquier información no solamente a nivel Jurídico sino Psicológico cada día se dignifique y se respete más.

No se está evadiendo los otros documentos informativos como anteriormente se mencionó, pero cabe resaltar que los resultados de las encuestas; permiten al respecto darle soporte a la publicación de esta Guía Multipropósito puesto que es un requerimiento que se necesita en las entidades de apoyo Jurídico con urgencia para no seguir cayendo en los mismos errores de tiempo atrás; sino que por el contrario se logre uno de los mayores objetivos y es no más a la revictimización y a la información equivocada por parte incluso de los mismos funcionarios de las entidades prestadoras del servicio de recepción de denuncias. Con ello el planteamiento de la Guía Multipropósito es permitir la oportuna específica y clara información de las entidades mencionadas anteriormente y con mayor importancia disminuir en un alto grado la revictimización, aunque resulte un poco complejo debido a la existencia de los documentos que se vienen tratando y que por supuesto tienen un alto grado también de validez.

Por otra parte, es válido mencionar que la guía no solamente presta la información requerida al entablar una denuncia, sino que también hace énfasis de ciertos términos orientadores que para muchos usuarios incluso para los mismos funcionarios hay desconocimiento lo cual permite la aclaración; resaltando también los derechos, pero además

los deberes que tienen los usuarios en el sistema judicial permitiendo así la orientación más clara y el debido proceso.

Para finalizar, cabe mencionar que es una guía muy práctica y sencilla de comprender debido a la específica y puntual información que se les está brindando el cual y debido a los resultados en las encuestas realizadas, tendría demasiado acogida no solamente para los usuarios sino para las entidades prestadoras del servicio de recepción de denuncia.

## Referencias

- Albertin, Carbo P, Almendros, Rodríguez , josep baques cardona, elena garrido gaitan, ana belen gonzalez monar, anselmguillamat rubio, jose ramon juarez lopez, mertizell perez beltran, alvaro rodriguez carballeira, milagros saiz roca. (2005). *psicologia criminal*. madrid: pearson, prentice hall.
- Álvarez, Lister, M. S, Pueyo, A. A. (2013). características de personalidad y vulnerabilidad a la agresión sexual. *IPSE-ds*, 6, 9-18.
- Álvarez, M. & Correa G. (2014). *Rostros y Rastros*. Justicia, comunidad y responsabilidad social. ISSN: 2027-3029. Recuperado de: <https://www.procuraduria.gov.co/iemp/media/file/ROSTROS%20Y%20RASTROS%204.pdf>
- Bácares, C. (2015). “*Los niños, niñas y jóvenes de los grupos armados ilegales en Colombia: ¿Victimas de la violencia política o sujetos del delito?*”. *Estudios Socio-Jurídicos*, 17(2), 233-262. 2015. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/esju/v17n2/v17n2a08.pdf>
- Berlinerblau, V, 2016. “*Abuso sexual contra niños, niñas y adolescentes. Una guía para tomar acciones y proteger sus derechos*”. Fondo de las Naciones Unidas para la infancia (UNICEF). Recuperado de: [https://www.unicef.org/argentina/spanish/proteccion-AbusoSexual\\_contra\\_NNyA-2016.pdf](https://www.unicef.org/argentina/spanish/proteccion-AbusoSexual_contra_NNyA-2016.pdf)
- Bulacio, J. M. (2016). *Uso de la psicoeducación como estrategia terapéutica*. Fundación de Investigación en Ciencias Cognitivas Aplicadas (ICCAP). [http://www.fundacioniccap.org.ar/downloads/investigaciones/Poster\\_4\\_Uso\\_de\\_la\\_psicoeducacion\\_como\\_estrategia\\_terapeutica.pdf](http://www.fundacioniccap.org.ar/downloads/investigaciones/Poster_4_Uso_de_la_psicoeducacion_como_estrategia_terapeutica.pdf)
- Código de Procedimiento Penal. (2004). El congreso de la república.

Corredor, A (2002). “*Estudio cualitativo del duelo traumático de familiares de víctimas de homicidio según la presencia o ausencia de castigo legal*”. Revista Colombiana de Psicología, 2002, No. 11, 35-56. Universidad Nacional de Colombia. Colombia.

Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse. 1985. Power Adopted by General Assembly resolution 40/34 of 29 November.

Echeburua, E. Paz De Corral, P J A. (2002). *Evaluación del daño psicológico en víctimas de delitos violentos*. psicothema, 14, 139-145.

Echeburua E & Paz de Corral. (2005). *Como evaluar las lesiones psíquicas y las secuelas emocionales en las víctimas de delitos violentos*. Psicopatología clínica, legal y forense, 5, 57-73.

Echeburúa, Corral y Amor. (2007), *Intervención en crisis, en victimas de sucesos traumaticos, cuando, como y para qué?* Psicología conductual, vol 15, N° 3, 2007, pp. 373,387

Echeburúa. E, & Del Corral, P.(2009). “*El homicidio en la relación de pareja: un análisis psicológico*”. Número 23. 139 – 150. Facultad de Psicología, Universidad del País Vasco. Recuperado de:<http://www.ehu.es/documents/1736829/2176697/12-Echeburua.indd.pdf>

Echeburúa, E; Muñoz, J. M; Loinaz, I (2009). *La evaluación psicológica forense frente a la evaluación clínica: propuestas y retos de futuro*. redalyc, 6, 237-256.

Echeburúa, E, & Guerricaechevarría, C. (2011). “*Tratamiento psicológico de las víctimas de abuso sexual infantil intrafamiliar: un enfoque integrador.*” Behavioral Psychology. Psicología Conductual, Vol. 19, N.º 2, 2011, pp. 469-486. Universidad del País Vasco; Cibersam. España. Recuperado de: <http://www.ehu.es/echeburua/pdfs/asi.pdf>

Ellsberg, M, & Heise, L. (2005). *Researching violence against women: A practical guide for researchers and activists*. World Health Organization & Program for Appropriate Technology in Health. Washington D.C. Recuperado de: [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/42966/1/9241546476\\_eng.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/42966/1/9241546476_eng.pdf)

- Fattah, E. (2014). “*Victimología: pasado, presente y futuro*”. Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología. Criminología, vol. 33, N.º 1, 2000, p. 17–46. Canadá. Recuperado de: <http://criminet.ugr.es/recpc/16/recpc16-r2.pdf>
- García Aretio, L. (2014). *La Guía Didáctica*. (14,5). Contextos universitarios mediados. (ISSN: 2340-552X). Recuperado de: <http://aretio.hypotheses.org/1144>
- García Hernandez, I. & De la Cruz Blanco, G. (2014). *Las guías didácticas: Recursos necesarios para el aprendizaje autónomo*. Rev EDUMECENTRO [online]. 2014, vol.6, n.3, pp. 162-175. ISSN 2077-2874. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-28742014000300012](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742014000300012)
- Gómez, Azcárate, E., Vera, J. A., Ávila, M. E., Arias, G., Vega, E., & Arcos, M. J. (2016). *Victimización e impunidad en el estado de morelos, méxico* 1/victimization and impunity in morelos state, mexico. *Revista De Ciencias Sociales*, (151), 151-170,173-174. Recuperado de: <https://search-proquest-com.ezproxyucdc.ucatolica.edu.co/docview/1812639884/9134A9FBBAEB4C75PQ/5?accountid=45660>
- González. E, Martínez.Vania, Leyton, C. Bardi, Alberto. (2004). *Características de los abusadores sexuales*. Sogía, 11, 6-14.
- Jiménez, E. (2010). “*Evaluación del riesgo y reincidencia en agresores sexuales sentenciados: implicaciones para las víctimas*”. Vol. 6, No 2, 2010, pp. 309-319. Instituto de Psicología Forense, España Universidad Autónoma de Yucatán, México. Recuperado de:<http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v6n2/v6n2a08.pdf>
- Kalmbach Phillip M. Lyons . (2006). ETHICAL ISSUES IN CONDUCTING FORENSIC EVALUATIONS . Sam Houston State University : bea.Ministerio del interior de la justicia. (2012). *Ley de víctimas y restitución de tierras y decretos reglamentarios*. Recuperado de: <https://www.centrodememoriahistorica.gov.co/micrositios/caminosParaLaMemoria/descargables/ley1448.pdf>
- Laguna, Hermida. S. (2007). *Manual de victimologia*. Universidad de salamanca: CISE, facultad de derecho, despacho 006A.

- Leyton, Jiménez. J. (2008). *Víctimas, proceso penal y reparación*. Los Derechos de las Víctimas en el marco de la Constitución Política, los Tratados Internacionales y el Código Procesal Penal. Santiago, Chile. Recuperado de: [http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2008/de-leyton\\_j/pdfAmont/de-leyton\\_j.pdf](http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2008/de-leyton_j/pdfAmont/de-leyton_j.pdf)
- López García. E. (2004). La figura del agresor en la violencia de género: características personales e intervención. *Redalyc*, 25, 1-9.
- Mantilla, S. (2015). “La revictimización como causal del silencio de la víctima”. *Rev. Ciencias forenses Honduras*. 2015; 1(2): 3-12. Recuperado de: <http://www.bvs.hn/RCFH/pdf/2015/pdf/RCFH1-2-2015-4.pdf>
- Marchiori, H. (2004). *criminología teorías y pensamientos*. Mexico: porrua.
- Morales, Quintero, L, A; Garcia, Lopez, E. (2010). *Psicología Jurídica: quehacer y desarrollo. Legal Psychology: Aims and Development*. Diversitas: Perspectivas en Psicología, vol. 6, núm. 2, julio-diciembre, 2010, pp. 237-256. Universidad Santo Tomás Bogotá, Colombia.
- Morales Quintero, L. A; García López, E. (2010). *Diversitas: Perspectivas en Psicología*. Redalyc, 6, 237-256.
- Moreno, Durán. A. (2014). *El sistema oral acusatorio en Colombia: Reforma y habitus jurídico*. The Oral Adversarial System in Colombia: Legal Reform and Habitus. Universidad Santo Tomás. Bogotá Colombia. ISSN:0121-3474.
- Molina, J, & Moreno, J. (2015). “Percepción de la experiencia de violencia doméstica en mujeres víctimas de maltrato de pareja”. V. 14 No. 3 PP. 997-1008. Universidad Católica de Colombia, Bogotá, Colombia. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v14n3/v14n3a17.pdf>
- Naciones Unidas. (2015). *Protocolo de investigación y Judicialización para el delito de trata de personas en Colombia*. Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito Colombia. (2015). Sudico SAS. Recuperado de [https://www.unodc.org/documents/colombia/2016/marzo/PROTOCOLO\\_DE\\_INVESTIGACION\\_Y\\_JUDICIALIZACION\\_Sede.pdf](https://www.unodc.org/documents/colombia/2016/marzo/PROTOCOLO_DE_INVESTIGACION_Y_JUDICIALIZACION_Sede.pdf)



- Orjuela, L, & Rodríguez, V. (2012). *“Violencia sexual contra los niños y las niñas. Abuso y explotación sexual infantil. Guía de material básico para la formación de profesionales”*. Ministerio de sanidad servicios sociales e igualdad. Editorial Save The Children, España. Recuperado de:[https://www.savethechildren.es/sites/default/files/imce/docs/violencia\\_sexual\\_contra\\_los\\_ninos\\_y\\_las\\_ninas.pdf](https://www.savethechildren.es/sites/default/files/imce/docs/violencia_sexual_contra_los_ninos_y_las_ninas.pdf)
- Palacios, R, 2008. *“El abuso sexual a niñas, niños y adolescentes: un secreto familiar, un problema social”*. Revista Electrónica Educare, vol. XII, 2008, pp. 99-111. Universidad Nacional. Heredia, Costa Rica. Recuperado de:  
<http://www.redalyc.org/pdf/1941/194114584014.pdf>
- Patro, R, & Limiñana, R. (2005). *“Víctimas de violencia familiar: consecuencias psicológicas en hijos de mujeres maltratadas”*. Anales de Psicología, vol. 21, núm. 1, junio, 2005, pp. 11-17. Universidad de Murcia. Murcia, España. Recuperado de:  
<http://www.redalyc.org/pdf/167/16721102.pdf>
- Quisbert, Ermo. (2010) *.Apuntes De Derecho Procesal Civil Boliviano*, Sucre, Bolivia: USFX.
- Rodríguez, C, 2015. *“Menores de 14 años víctimas de abuso sexual en Colombia”*. Maestría en derecho procesal penal. Universidad militar nueva granada. 2015. Recuperado de:<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/6676/1/RODRIGUEZHERRERACARLOSESTEBAN2015.pdf>
- Unidad De Atención Integral a Víctimas (2010). *Protocolo para la orientación psicojuridica de mujeres, niñas y niños víctimas de violencia sexual en el marco del conflicto armado ley de justicia y paz*. Recuperado de:  
<http://www.defensoria.gov.co/public/pdf/04/protocoloVS.pdf>
- Villanueva, S (2005). *“Factores protectores en la prevención del abuso sexual infantil”*. Instituto de Capacitación de la Familia y la Mujer. Recuperado de:<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/6676/1/RODRIGUEZHERRERACARLOSESTEBAN2015.pdf>

Vivas, Domingo, Gallego. M, Belkiz González. (2007). *Educación de las emociones*. Rio de Janeiro:  
C.A.

## Apéndices

### *Encuesta de mercadeo*

A continuación encontrará una breve encuesta a cerca de un producto que se encuentra en proceso de realización por estudiantes de la universidad católica de Colombia, dirigido a la Fiscalía General De La Nación; este es con el fin de realizar una guía de orientación psicojurídica a las víctimas de cualquier delito que se encuentren vinculadas a un proceso penal, por favor responda teniendo en cuenta su experiencia frente a la información orientadora que brinda la entidad, gracias.

- 1. ¿Con que frecuencia la entidad de la Fiscalía General De La Nación compraría el producto?**
  - a. cada mes
  - b. cada seis meses
  - c. anualmente
  
- 2. ¿Qué llevaría a la entidad de la Fiscalía General De La Nación a preferir este producto?**
  - a. La calidad del contenido
  - b. Su presentación
  - c. Su utilidad practica
  
- 3. ¿En qué lugares cree pertinente la distribución de este producto?**
  - a. almacenes de cadena
  - b. librerías o tienda de útiles académicos
  - c. entidades especializadas en la venta de este producto
  
- 4. ¿a través de qué medios le gustaría conocer acerca del producto?**
  - a. correo electrónico
  - b. redes sociales
  - c. entidades del estado
  
- 5. Si usted está interesado en este producto, como le gustaría que fuera su presentación?**
  - a. medio virtual
  - b. físico

c. Que sea virtual y físico

**6. ¿por qué no compraría el producto la entidad de la Fiscalía General De La Nación?**

a. por recursos económicos

b. por la calidad del producto

c. por la información ya existente

**7. de 1 a 10, ¿qué probabilidad de compra cree usted que tendría la Fiscalía General De La nación sobre este producto; siendo 10 el porcentaje más alto y 1 el más bajo?**

a. 1-4

b. 5-7

c. 8-10

**8. ¿Cuánto cree usted que, estaría dispuesta a pagar la fiscalía General De La nación por este producto?**

a. 40.000

b. 170.000

c. 200.000