

Orientación sobre el proceso de duelo a familiares de víctimas de homicidio que acuden al

Centro de Atención a Víctimas de la Fiscalía General de la Nación

Sandra Milena Páez -Fabio Andrés Roldán

Facultad de Psicología, Universidad de La Sabana

Marzo, 2011

## Resumen

El presente artículo muestra el proceso y los resultados de un estudio de exploración de necesidades realizado en el Centro de Atención a Víctimas de la Fiscalía General de la Nación, a través de lo manifestado por familiares de víctimas de homicidio, inmersos en un proceso judicial, durante la asesoría psicosocial y mediante entrevistas a funcionarios de la institución, se identificó la importancia de brindar información idónea y orientar a los usuarios en su proceso de duelo, promoviendo estrategias de bienestar emocional y prevención de consecuencias traumáticas a raíz de la pérdida. Se diseñó un plegable informativo y se evaluó su pertinencia mediante un cuestionario aplicado a profesionales, estudiantes de psicología y derecho encargados de la atención a las víctimas, identificando fortalezas y debilidades del mismo.

Palabras Clave: Víctimas, revictimización, eventos traumáticos, proceso de duelo y proceso judicial.

## Abstract

This article shows the process and results of an exploratory study of needs at the Centro de Atención a Víctimas de la Fiscalía General de la Nación, through statements made by relatives of murder victims involved in court proceedings, for psychosocial counseling and interviews with officials of the institution identified the importance of providing adequate information and guide users in their grieving process strategies to promote emotional wellbeing and prevention of traumatic consequences as a result of the loss, for which a folding design information which its relevance was assessed by a questionnaire administered to professionals and students of psychology and law caregivers victims identifying strengths and weaknesses

KEY WORDS: Victims, victimization, traumatic events, grief process and the judicial process

**Orientación sobre el proceso de duelo a familiares de víctimas de homicidio que acuden al Centro de Atención a Víctimas de la Fiscalía General de la Nación.**

Colombia especialmente la ciudad de Bogotá, desde décadas atrás se ha relacionado con altos índices de violencia y criminalidad, enfrentando una violencia generalizada con fines específicos que ahondan tanto en la vida privada como en la pública; estos fines comparten la parte política y familiar de las víctimas, convirtiendo el homicidio en una de las formas más generalizadas de muerte que niega el derecho humano fundamental a la vida (Franco, 2003).

A nivel internacional, el país se presenta como un lugar en el que sus ciudadanos constantemente se encuentran en riesgo de ser víctimas de homicidio, secuestro, robo, lesiones personales, entre otros delitos (Kury, 2006). En lo que concierne al delito de homicidio, en Colombia su tasa de ocurrencia durante los últimos veinte años ha variado en su presentación, pasando de 23 homicidios en promedio por cada 100.000 habitantes en el período 1970 – 1975, aumentando en 1991 a 78 por cada 100.000 habitantes y disminuyendo en el año 2000 en 15 casos para un total de 63 casos por 100.000 habitantes (Ministerio de defensa Nacional, 2001). En el 2008 el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses reportó 15.251 casos de homicidio en Colombia, 1.067 casos menos que en 2007, para una disminución que pasó de una tasa de 37 a 34 homicidios por cada 100.000 habitantes (De la Hoz, 2008).

Un estudio del Banco de la Republica revelo que el 92 % de los casos de homicidio son de hombres, esta tasa se redujo de 131 casos en el año 2000 a 75 casos por cada cien mil hombres en el 2006 y la tasa en mujeres bajo de 10 a 6 casos en el mismo lapso de tiempo (Barón, 2009), en lo referente al rango de edad, otro estudio de la misma institución revela que las actividades criminales afectan de igual manera a los hombres mayores y menores de 35 años (Bonilla,2009).

Como menciona Hajar, Lopez y Blanco (1997) las muertes violentas se han convertido en generadoras de miedo y desconfianza ante la falta de protección y labor de justicia para controlar y prevenir la violencia.

Es por tal motivo que se ha advertido la necesidad de brindar atención a las víctimas, tal preocupación plantea Marchiori (s.f) va desde: aspectos asistenciales, el conocimiento, el tipo y las características de las víctimas hasta la atención de éstas por el sistema judicial, ayudando a conocer el delito y quién lo cometió para llevar a cabo las medidas penales, correccionales y preventivas correspondientes.

Durante los últimos años la capital del país ha tenido múltiples logros en materia de seguridad, por ejemplo medidas como la hora zanahoria y el control de armas han ayudado a disminuir en un 22% los casos de homicidio; de igual manera existen factores sobre lo que se ha trabajado de forma conjunta para llegar a esta disminución, como lo son: el mejoramiento del servicio policial, facilitar acceso a la justicia para la resolución de conflictos y la promoción de la convivencia ciudadana (Acero, 2002).

Sin embargo la violencia sigue siendo un fenómeno preocupante para los bogotanos, a pesar de las medidas aplicadas anualmente el delito de homicidio deja un sin número de personas afectadas no sólo física sino también emocional, económica y socialmente, afectando así su desarrollo cotidiano; esta problemática motiva la necesidad de crear un programa destinado a ayudar a aquellos que como consecuencia de actos delictivos, se convierten en víctimas ya sea de forma directa o indirecta, es así como nace el Centro de Atención a Víctimas de la Fiscalía (en adelante se denominará CAV), institución que se tomó como base para la realización del presente proyecto.

Esta institución hace parte de la Fiscalía General de la Nación, la cual es una de las entidades más importantes del estado; tiene como misión, garantizar el acceso a una justicia eficaz enmarcada dentro del respeto y las debidas garantías constitucionales; su visión consiste en ser líder en la investigación para la administración de justicia y así crear una cultura de respeto por el orden jurídico y la convivencia pacífica (Fiscalía General de la Nación, s.f).

El CAV, que fue creado con apoyo del Gobierno de Estados Unidos, por medio de agencias como El Departamento de Justicia de dicho país y la Agencia de los Estados Unidos para el desarrollo internacional (USAID), busca atender a víctimas de homicidio, y tiene como misión garantizar sus derechos por medio de un trato digno a lo largo del proceso penal con, acompañamiento a audiencias, información sobre la evolución del proceso y remisión a instituciones que brinden servicios más especializados, sus objetivos están guiados a velar por el cumplimiento de los derechos de los usuarios, brindándoles herramientas para que tengan la posibilidad de acceder a la justicia y en la medida de lo posible tener una reparación por el daño causado.

Con este marco de referencia y el trabajo realizado en la institución, este proyecto se inicia a partir de un estudio de necesidades dirigido a identificar qué herramientas podrían implementarse para mejorar la atención brindada al usuario y ayudar al mismo a enfrentar y superar de forma óptima el proceso psicológico y legal por el cual está pasando.

De acuerdo a lo anterior, se tomo como base la necesidad de crear medios que proporcionen a la persona información de sus derechos, deberes, situación emocional y la atención legal a la que puede acceder, tal necesidad se suple parcialmente al momento de la asesoría tanto por el psicólogo como por el abogado sin embargo, debido a limitaciones como: el corto tiempo, la

disponibilidad del usuario y el espacio, este proyecto se encaminó a la creación de una herramienta que se extienda más allá de la asesoría y no sólo se quede dentro del CAV.

Por consiguiente, el objetivo principal es guiar al usuario para que conozca lo que le ocurre, permitiéndole llevar positivamente su duelo y así adquirir un empoderamiento frente a la situación.

Acorde a lo anterior, se diseñó un plegable orientado a aquellas personas que acuden al CAV, éste brinda información acerca de las fases que componen el duelo, por qué se presentan y que puede hacer la persona frente a esta situación; busca así mismo generar un apoyo a los profesionales de la institución, teniendo en cuenta que el trabajo interdisciplinar será el complemento a este medio de información y de este trabajo dependerá el buen uso del mismo, así que es vital que todos los profesionales (abogados, psicólogos, fiscales etc.) que se encuentran implicados en este acompañamiento, sean consientes del papel que la persona juega dentro del proceso, estando en la capacidad de entenderla y brindarle una adecuada atención, evitando vulnerar sus derechos y su dignidad como ser humano.

### **Psicología jurídica y victimología**

Resulta necesario para la correcta elaboración de tal instrumento y del presente trabajo hacer una revisión teórica en donde se plasmen conceptos centrales a la hora de hablar de un proceso de duelo, indicando qué es, qué lo compone y cómo sobrellevarlo, de igual forma brindar un marco de referencia de la labor que realiza el psicólogo dentro del CAV enmarcada dentro de la psicología jurídica, teniendo como eje central la victimología.

Inicialmente para tener una concepción amplia de la psicología jurídica, Garrido y Herrero (2006) brindan una definición que da una visión clara de lo que es y lo que hace, definiéndola, como un área de trabajo e investigación especializada, que tiene por objetivo estudiar el

comportamiento de los actores jurídicos en el área del derecho, la ley y la justicia (Garrido y Herrero, 2006).

Como se mencionó anteriormente, la labor del psicólogo en el CAV está enmarcada dentro de la psicología jurídica, por lo tanto, es importante conocer cuál es el rol que éste juega y hacia dónde está encaminada su labor porque tiende a ser un factor de confusión al considerar el espacio de la asesoría desde un punto de vista clínico.

De acuerdo al enfoque jurídico, la labor del psicólogo está encaminada a ofrecer una asesoría brindando primeros auxilios psicológicos como soporte a un difícil estado emocional que permita la estabilidad de la persona por su bienestar y así mismo empoderarla para que pueda jugar un papel activo a lo largo del proceso penal; en ningún momento se lleva a cabo un proceso terapéutico, no sólo por limitaciones como el espacio y el poco tiempo, sino porque desde la psicología jurídica no es posible llevar a cabo un proceso terapéutico como se haría en un contexto clínico.

En este sentido la misión del CAV está dirigida a un acompañamiento de la víctima en el proceso penal, desde las disciplinas jurídica, psicológica y social, por tal razón se buscó crear una herramienta que permitiera complementar el apoyo que se le brinda al usuario de manera que pueda trascender del espacio del CAV y llevarlo a su vida cotidiana.

Al hacer referencia a la psicología jurídica como base para la labor realizada en el CAV y como sustento al presente proyecto, es indispensable conocer cuál de sus ramas contiene el enfoque necesario para el trabajo con las víctimas, ya que se encuentran por ejemplo: la psicología penitenciaria, psicología del testimonio, policial, forense y la victimología, cada una encargada del estudio de alguno de los actores implicados en una situación legal, ya sea la

víctima, el victimario, o las entidades encargadas de administrar justicia; en este caso la última es aquella rama de interés para la labor desempeñada en el CAV.

Entrando en la victimología es pertinente entonces, realizar un breve barrido histórico de su desarrollo, pues es desde esta rama que se nutre principalmente el trabajo del psicólogo en el CAV.

Esta ciencia nace como una necesidad de supervivencia y de dignidad humana, resolviendo el conflicto que crea la pérdida mediante un reconocimiento del sitio de la víctima y circunstancias que protejan sus derechos (Duymovich, 2007). Según la historia, esta ciencia nació en el I Simposio Internacional de Victimología celebrado en Jerusalén en 1973, donde se definió inicialmente como el estudio científico de las víctimas, pero hoy en día su objeto de estudio se ha ampliado y se puede afirmar que también se ocupa de la conducta aislada, la conducta criminal y el fenómeno victimal en general junto a sus características (Sampedro, 2005).

La victimología se define como la ciencia encargada del estudio de aquellos sujetos que de forma directa o indirecta, han sido afectados por el delito y/o la violencia, buscando obtener el resarcimiento del daño causado, también, se encarga de estudiar los procesos por los que se da la victimización, los efectos que puede tener dentro de la sociedad y la incidencia en los sistemas penales (Palacio, 2001).

Igualmente, busca dar un concepto más amplio de las víctimas manteniéndose bajo los postulados del Estado Social y Democrático de Derecho para que se garantice la atención integral de todos los protagonistas del suceso criminal y sin desconocer los derechos fundamentales de los victimarios, permita centrarse en las víctimas (Sampedro, 2005).



Si se observa en sentido estricto su objeto de estudio son aquellas personas que han sido víctimas de algún delito pero en un sentido más amplio, puede decirse que también se interesa por las víctimas de catástrofes naturales u otros eventos, así que, la responsabilidad social no es algo que pueda dirigirse únicamente a hechos delictivos (Baca, Echeberúa & Tamarit, 2006).

Algunas de las tareas en esta área son atención a la víctima por violencia intrafamiliar, al detenido y la preparación de programas de prevención y atención a aquellos que de forma indirecta se convierten en víctimas de algún delito (Clemente, 1998).

Por su parte, Díaz (2006) postula que la victimología se ha centrado en dos campos específicos que son la prevención y la asistencia a víctimas. Dentro de la prevención se encuentran tres formas diferentes: prevención primaria, secundaria y terciaria. En la primaria se trabaja con la sociedad en general, identificando posibles víctimas; la secundaria está dirigida a grupos de riesgo y la terciaria trabaja en la creación de centros de ayuda a la víctima (asistencia inmediata y prevención de la revictimización) (Díaz, 2006).

Se ha resaltado la importancia del trabajo interdisciplinar como base para una atención optimizada y de calidad, es por esto que se plantea a la victimología como una ciencia multidisciplinar porque surge como espacio de agrupación e integración de los conocimientos psicosociales y médicos relacionados con la victimización y desvictimización (Navarro, 2007).

Existen diversas definiciones para el concepto de víctima; Las Naciones Unidas en 1985 plantearon que se considerará como víctima a aquellas personas que, individual o colectivamente, sufran daños, inclusive lesiones físicas o mentales sufrimiento emocional, pérdida financiera o quebranto de sus derechos fundamentales por acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente, incluyendo a los familiares o personas a su cargo que tengan relación inmediata con la víctima directa (Palacio, 2001).

En la legislación Colombiana en la Ley 906 de 2004, también se ha planteado una definición en la que se manifiesta que se entenderá como víctima a las personas naturales o jurídicas que sufran algún daño, a causa del injusto ya sea de forma individual o colectiva (Ramírez, 2005).

Numerosas investigaciones enfocadas en las víctimas de hechos delictivos y sus experiencias con el sistema penal, dan cuenta de los pocos avances que se han dado en el mejoramiento de los derechos y los servicios prestados a éstas y hacia su recuperación ante el hecho en sí (Goodrum, 2007).

### **Marco legal que sustenta el CAV**

Colombia a pesar de contar con un marco legislativo que se basa en el respeto por los derechos humanos, aún presenta un sin número de falencias que en muchas oportunidades ocasionan una segunda victimización, para evitar esto es vital que el psicólogo conozca cuales son los derechos que tienen los usuarios del CAV los cuales serán mencionados brevemente a continuación.

Como se mencionó, Colombia se encuentra definida como un Estado social de derecho, ésta organización está caracterizada por atribuir al sistema institucional la obligación de atender las necesidades de la persona y la comunidad en general, regulando su labor con principios y valores como el respeto por la dignidad humana y el principio de solidaridad, que tienen por objetivo principal, asegurar el respeto, la garantía y la realización plena de los derechos humanos, ya que el hombre por su naturaleza y los atributos que lo componen lo hacen merecedor de estos (Lozano, 2009).

La sociedad Colombiana ha estado expuesta durante décadas a la criminalidad, ya sea por parte de los grupos armados al margen de la ley o por la delincuencia común; es por tal razón que aquellos que han sufrido algún tipo de agresión por cuenta de estas actividades tienen ciertos

derechos que buscan su protección y restauración. El primero, es el derecho a la justicia y al tratamiento equitativo ante la ley, teniendo como eje central atender las necesidades de las víctimas ya sean directas o indirectas con comprensión y respeto de su dignidad; en segundo lugar, el derecho a una reparación integral y a una indemnización; por último el derecho a la asistencia necesaria para su recuperación y a una futura convivencia pacífica (Sampedro, 2008).

Por otra parte se encuentran la verdad, la justicia y la reparación derechos que están enfocados completamente en aquellos que son víctimas de delitos calificados como graves, en este caso el homicidio. La verdad, se obtiene al conocer quiénes fueron los victimarios, los motivos y los hechos que se presentaron. La justicia se da cuando se juzga y sanciona a los autores del delito, y la reparación consiste en la restitución, indemnización y garantías de no repetición (Lozano, 2009).

Por tal motivo se hace necesaria la reparación integral, buscando satisfacer los intereses de la víctima con el fin de restablecerla en el proceso penal (Duymovich, 2007).

En síntesis, la víctima tiene derecho a acceder a la justicia con el fin de que se investigue, juzgue, sancione y exija al victimario una compensación por los daños no sólo materiales sino morales provocados por el delito.

### **La Victimización**

Anteriormente, se ha hablado de atender a aquellos que sean víctimas directas o indirectas, por lo tanto cabe aclarar la diferencia que existe entre estas. La víctima directa es sobre quien recae el hecho delictivo; las indirectas, son aquellas personas que sin haber experimentado de modo inmediato el delito o evento traumático han sufrido personalmente las consecuencias que ha causado el hecho sobre una persona cercana, es decir, las víctimas no necesariamente son los

actores pasivos del acto delictivo, también pueden identificarse como tal los allegados, familiares y la comunidad que pueden sufrir algún daño (Díaz, 2006).

Para que una persona o comunidad se consideren como víctimas deben sufrir un proceso de victimización que se caracteriza por la presencia de un evento traumático y situaciones específicas dependiendo del tipo de delito. Es a través de este proceso que a nivel social y jurídico se asigna una etiqueta. Respecto a lo anterior, no se trata únicamente de la presencia de la victimización sino de que tipo es, para tal efecto hay una clasificación para la forma de victimización que sufre el individuo, compuesta por la victimización primaria, secundaria y terciaria. Esta clasificación hace referencia a las consecuencias producidas por la acción de un delito (Baca, et al, 2006).

La primera, entendida como el proceso por el cual el individuo sufre de modo directo o indirecto daños físicos y/o psíquicos derivados de un hecho delictivo o de un evento traumático, que se mantienen en el tiempo (Díaz, 2006). A continuación se encuentra la victimización secundaria, en este caso son aquellas instituciones de control social formal (fiscalía, policía, jueces etc) las causantes de la victimización (Palacio, 2001). La anterior se considera como una de las más negativas porque es causada por el propio sistema que victimiza a aquel que acude en busca de justicia. Como consecuencia, la persona siente que pierde su tiempo, su dinero y que el sistema no la entiende. Finalmente está la victimización terciaria que es el resultado de las consecuencias negativas de las dos anteriores y consiste en el comportamiento o reacción que toma la víctima ante el suceso (Díaz, 2006).

Cuando se habla del sistema se dice que este trabaja para proveer o llevar a cabo la desvictimización, la cual, busca para la víctima una reparación o reconstrucción por medio de la intervención de múltiples factores y actores, encontrando principalmente el sistema de justicia

penal, la policía, los servicios sociales, los profesionales médicos y psicólogos que realizan labores de acompañamiento y ayuda a los comportamientos y actitudes de tales entidades, que también pueden contribuir a la recuperación de la situación de victimización que es la principal necesidad objetiva de las víctimas (Baca, et al, 2006).

Es importante resaltar que sin importar el tipo de víctima que se presente, cada una tiene determinadas necesidades y así mismo cuentan con factores protectores como la red de apoyo o la presencia de ciertas habilidades de afrontamiento junto a la habilidad de hacer uso de las mismas para superar los efectos de la victimización.

Sin embargo, el medio y el estado en general deben proveer los elementos necesarios que a nivel legal garanticen la protección de los derechos de las víctimas protegiéndola de una revictimización. Como primera medida el estado debe cumplir con el principio de solidaridad que exige contribuir a la realización de los proyectos de vida y la satisfacción de las necesidades de todos los ciudadanos, pero, de manera especial aquellos que están en condiciones de vulnerabilidad y posible violación de sus derechos (Lozano, 2009), esto abre una puerta vital hacia la prevención de la revictimización, en la mayoría de ocasiones se entiende la solidaridad como una práctica guiada a ayudar a aquellos que son víctimas de alguna catástrofe ó emergencia natural, dejando de lado, que también se debe enfocar en aquellas situaciones que representan una injusticia social y un atentado contra el bienestar del otro.

Otro factor de protección hacia la no revictimización es el compromiso con el que el estado y las entidades encargadas deben contar para realizar una investigación de cualquier acto que atente contra una persona, asumiendo dicha labor como un deber jurídico propio y no como una simple tarea que tiene que cumplir por petición de la víctima o sus familiares (Lozano, 2009).

Se han realizado diferentes estudios con el fin de ampliar el conocimiento existente sobre el proceso de victimización, encontrando información tanto cualitativa como cuantitativa, permitiendo incluir a la víctima como parte vital del proceso judicial. Por otra parte los resultados obtenidos, han demostrado que no todas las personas que han sido víctimas de algún delito reaccionan de la misma forma, sino que contrario a esto existen variables específicas que condicionan y modulan la forma como un individuo o un grupo familiar vive tal experiencia; por lo tanto no sólo el delito o evento como tal debe tenerse en cuenta, al momento de brindar una atención también se deben considerar aspectos tales como: factores de carácter individual, social y cultural los cuales determinan el hecho de llegar a ser víctima (Baca, et al, 2006).

Dentro de los factores individuales están la edad, el género, características de personalidad, que modulan la respuesta individual ante el evento; también están los elementos de riesgo adquiridos por aprendizaje (desesperanza aprendida, imitación). En segundo lugar, en los aspectos sociales se incluyen aquellos riesgos provenientes de la estructura social, como elementos ambientales y la estigmatización así como la reacción del entorno frente al delito, considerado también como un factor modulador del impacto del mismo (Baca, et al, 2006).

Es importante tener en cuenta que el delito como tal, genera en las víctimas consecuencias que están por encima de los efectos legales y dolorosos iniciales. Es indiscutible reconocer que a través de la consecuencia natural de una pérdida de cualquier naturaleza, ya sea física, psicológica, económica ó social la persona sufre una sensación de vulnerabilidad e impotencia producto del evento que en la mayoría de las ocasiones tiene como consecuencia una desorganización de todas las actividades que la persona venía realizando en su vida cotidiana (Díaz, 2006).

Se ha demostrado que la gran mayoría de víctimas padecen secuelas psicológicas adversas inmediatas al hecho. Los delitos violentos son sucesos negativos que generan terror e indefensión, ponen en peligro la integridad física o psicológica de una persona y la dejan en tal situación emocional que no genera las habilidades necesarias para afrontarla con sus recursos psicológicos habituales. Es evidente que cualquier acontecimiento traumático supone una quiebra en el sentimiento de seguridad de una persona repercutiendo en el entorno familiar cercano, más allá del sufrimiento de la víctima directa (Echeburua, Corral & Amor, s.f).

Teniendo en cuenta lo anterior, y recapitulando lo expuesto, la persona sufre múltiples efectos que dejan huellas desbastadoras y secuelas imborrables en su vida. En consecuencia y con el fin de humanizar la atención a las víctimas es importante tener una mirada más específica hacia la problemática de los delitos violentos, en este caso se habla del delito de homicidio visto desde su tipificación Jurídica como la supresión de una vida humana a causa de la conducta agresiva de otro sin una justificación aparente, en forma intencional o preterintencional (De la Hoz, 2008).

Sánchez (2002), comenta que las causas objetivas pueden estar basadas en variables socioeconómicas como la pobreza, la desigualdad y los niveles de educación, convirtiéndose en elementos que permiten el desarrollo de la violencia homicida (Sánchez, 2002).

Otros autores como Llorente, Escopedo, Echandía & Rubio (2002) consideran que la violencia proviene de la intolerancia y la cultura, que prevalecen en la educación, esto se puede entender como un gestor de transformación de la cultura, las creencias y las actitudes hacia la violencia (Llorente, Escopedo, Echandía & Rubio, 2002).

Por otro lado Montoya & Sánchez, (2009), concuerdan con decir que existen asociaciones significativas entre la violencia y las variables socioeconómicas, además afirman que éstas

variables socioeconómicas pueden influenciar en el nivel de violencia (Montoya & Sánchez, 2009). Igualmente Sandoval (2008), menciona que las variables individuales como antecedentes familiares, comportamiento en el aula de clase, estructura familiar y el trato dentro de ésta son determinantes al momento de caracterizar el comportamiento delictivo (Sandoval, 2008).

Las variables individuales explican en gran parte el comportamiento delincuencia, desordenado y asocial de una persona. También las variables del entorno juegan un papel fundamental ya que éstas influyen en el comportamiento de los individuos. Es importante retomar que la palabra victimario proviene del latín *victimarius* que hace referencia a aquel que servía a los antiguos sacerdotes prendiendo el fuego y atando a las víctimas para el sacrificio; desde el punto de vista de la victimología el victimario es aquel que genera daño, sufrimiento o padecimiento de la víctima (Román, 2008).

El victimario generalmente tiene como objetivo obtener algún tipo de beneficio, para lo cual usa como medio la violencia. Según Bonilla (2009) esta última hace referencia al uso de la fuerza o el poder físico intencionalmente, contra sí mismo, otra persona, un grupo o comunidad. Briceño (2008) la define como el uso o amenaza de uso de la fuerza que tiene como objetivo dañar a otros o a uno mismo.

### **El proceso de duelo a raíz de la pérdida**

El delito quebranta la vida de la persona afectada generando cambios en sus costumbres, hábitos y en su visión de los demás, afectando su confianza, seguridad familiar, social y cultural.

Es un suceso altamente estresante sin importar el tipo y las circunstancias delictivas, los sentimientos negativos producidos, son de tal magnitud que pueden provocar dificultades al momento de comunicarse e interactuar con el medio. Estas consecuencias pueden incrementar



dependiendo el grado de vulnerabilidad de la persona, el apoyo social existente y los recursos psicológicos de afrontamiento disponibles (Marchiori, s.f).

A causa de lo anterior es pertinente tener en cuenta que todo ser humano al pasar por estos episodios de su vida que implican algún cambio, pérdida o episodio traumático deben llevar a cabo un proceso de duelo, que le ayude a sobrellevar las consecuencias negativas y a reorganizar su cotidianidad.

Bayes (2001) define el duelo como la reacción emocional que aparece ante una pérdida formando la presentación de sentimientos como tristeza, rabia, culpa e impotencia (Bayes, 2001).

Por su parte, Worden (1997) plantea 4 fases según las cuales la persona desembocará en un estado de reorganización, éstas son: primero aceptar la pérdida, segundo reaccionar expresando lo que siente sin reprimir nada, a continuación debe readaptarse, iniciar una vida nueva en un ambiente en el que acepte la muerte de su ser querido y finalmente liberar la energía psicológica invirtiéndola en nuevos objetivos y cosas por hacer (Worden, 1997).

Al hablar del duelo se está inmerso en el camino de la pérdida; por lo tanto, es importante contextualizar palabras como la muerte que en este caso representa el evento traumático desencadenante del duelo. Estudios como el realizado por Hernández y Valdez (2002), reportan que al hablar del significado de la muerte tanto hombres como mujeres se refieren hacia ésta como tristeza, soledad, lágrimas y dolor, incluyendo también aspectos positivos como descanso y quietud.

Hoy en día, una de las principales causas de muerte es la violencia que se ha convertido en un fenómeno que hace parte de las relaciones cotidianas del ser humano, utilizada con el fin de conseguir por medio de la fuerza algún objetivo o beneficio (Dubugras y Guebara, 2007).

En consecuencia la pérdida de un ser querido es un acontecimiento difícil, a pesar de que en la cotidianidad la muerte se considera como algo natural, los casos en que la muerte se produce a causa de un homicidio el proceso de duelo es más complejo. De esta forma, el tiempo de ajuste luego de un evento traumático está determinado por las cogniciones, hipótesis y creencias que forman el marco en el que la persona evalúa las posibilidades de controlar el medio con su comportamiento, así, la influencia negativa dependerá de la traducción subjetiva llevando a que se complique o no el proceso de duelo (Ruiz, Liévano, Malambo & Suárez, 2003).

Las complicaciones se dan por varias razones, primero los familiares se enfrentan al hecho de que la muerte de su ser querido fue causado por la conducta no anticipada y violenta de otro (Peterson, 2002); En segundo lugar al ser súbita el duelo se caracteriza por exacerbación de los sentimientos de culpa, la necesidad de culpar a alguien y de entender que ocurrió (Gómez, 2004).

La disminución en la capacidad de adaptación, la incompreensión de la muerte, pensar en acontecimientos anteriores que pueden producir sentimientos de autorreproche y la presencia de reacciones emocionales fuertes, también generaran complicaciones (Fonnegra, 2003).

Se ha demostrado como se mencionó anteriormente que las víctimas sufren secuelas psicológicas adversas al presentarse el hecho delictivo, sin embargo, también es de resaltar que dependiendo del tipo de delito, las características del individuo y las habilidades de afrontamiento con las que cuente los efectos y las reacciones serán distintos. Inicialmente al experimentar un evento traumático, las reacciones emocionales se dan de forma inmediata manteniéndose en el tiempo, lo cual genera consecuencias a corto o largo plazo, distribuidas en 5 áreas específicas: el área sensitiva, sensorial, cognitiva, perceptiva y conductual. La sensitiva es la parte emocional presentando tristeza, rabia, culpa odia e irritabilidad, miedo y anestesia emocional. El área sensorial hace referencia a las molestias físicas que se presentan a causa del

duelo, como debilidad, cansancio, fatiga muscular, trastornos del sueño, memoria, atención y concentración (Rojas, 2005). Por último están el llanto incontrolable, el insomnio, agitación e inquietud, aumento en el consumo de drogas y el deterioro en las relaciones interpersonales que hacen parte de las reacciones conductuales (Hanson, Hymer y Greenberg, 1987).

El duelo no implica la existencia de etapas establecidas previamente por las que hay que pasar obligatoriamente, no hay un orden para su aparición aunque como resultado se busque obtener una recuperación teniendo en cuenta las reacciones naturales que se presentan.

A pesar de no haber un orden, muchos autores hablan de ciertas fases que ayudan a entenderlo sin olvidar que la reacción ante una pérdida se compone de altibajos, regresiones, recaídas y no sólo avances, según Kubler citado por Hernández y Valdez (2002), estas fases son, la negación considerada como un rechazo a la verdad, seguida por la rabia que interviene en el reconocimiento de la verdad; segundo la depresión que es la caída ante la misma y por último la reconciliación y la verdad como realidad.

Debido a la alta gama de autores existentes en este tema y las mínimas diferencias entre uno y otro para comprender de una mejor manera este proceso, se tomará como base tres momentos específicos que se considera abarcan la totalidad del duelo y ayudan a entender un poco más su dinámica.

Primero está la etapa de choque, que se presenta al momento de la muerte. Una vez la persona se entera del fallecimiento se da una fase de no credibilidad llevando a una anestesia emocional, entendiéndola como un bloqueo o defensa que busca eliminar los efectos de la noticia, mostrando una respuesta que se ve como tranquilidad y valentía que cambia con la asistencia al funeral, al hablar de lo que paso y expresar sus sentimientos hacia esto (Fonnegra, 2003).

En ocasiones en las que se recuerda al ser querido y se es consciente de su ausencia, se pueden experimentar cambios, ir del miedo a la ira, alternar entre tristeza y alegría y la autocompasión y la culpa, incluyendo sentimientos de humillación, vergüenza y venganza;

La ira es uno de los sentimientos más comunes y cumple una función de protección evitando que la persona enfrente el dolor y las emociones negativas provocadas por el evento, impidiendo aceptar la pérdida y comprender sus implicaciones (Hanson, Hymer y Greenberg, 1987).

Por lo anterior los objetivos de la intervención en estos casos buscan mejorar la calidad de vida, la salud mental, física, disminuir el estrés y aumentar la autoestima (Gómez, 2002). Es vital que el sujeto conozca que le sucede para que le ayude a generar estrategias de afrontamiento efectivas y que no se generen mecanismos de defensa que influyan de forma negativa la consecución del duelo (Corredor, 2002).

En último lugar debe regresar a su vida, pues hay un cambio, una reorganización, a medida que los sentimientos disminuyen, la persona entra en la fase definida como una etapa de reorganización, en la que se resuelve la situación de la victimización al establecer comportamientos defensivos eficaces y la revisión de sus valores y actitudes para readaptarse exitosamente a la vida cotidiana (Merchán, 2008).

El estado y el contexto social juegan un importante papel en la experiencia que vive el sujeto tras la muerte de su ser querido, por lo cual los familiares de la víctima deben tener acceso a servicios de atención psicológica que presten apoyo y así evitar que se presenten enfermedades, depresión, alcoholismo o violencia intrafamiliar. Resulta de vital importancia ya que el aceptar como realidad la muerte de un ser querido por causa de un hecho violento puede tardar semanas e incluso meses (Fonnegra, 2003).

El duelo es un proceso del cual el individuo se recupera únicamente a medida que pasa el tiempo pero existen herramientas o estrategias que le abren la posibilidad de manejarlo de una forma más saludable, entre estas se encuentran una serie de actividades, actitudes y hábitos que al adaptarlos a la situación y al estilo de vida de cada persona crearán una línea base para sobrellevar positivamente este proceso.

A causa del evento, el organismo se debilita perdiendo energía, por lo cual antes de asumir una posición ante este o realizar cualquier actividad es bueno tener claro que deben suplirse necesidades básicas como descansar y alimentarse adecuadamente (Nemogá, 2008), convirtiéndose en el punto de partida para iniciar una cadena de actividades que proporcionarán la ayuda necesaria.

Solicitar ayuda a familiares y/o amigos, buscar apoyo médico evitar el consumo excesivo de alcohol, cigarrillo o medicamentos son aspectos que se recomienda para todas las etapas (Nemogá, 2008).

Continuando por esta misma línea, un componente esencial en la capacidad del sujeto para enfrentar la victimización y superar el duelo es la red de apoyo con la que cuente, estudios han mostrado que contar con apoyo social positivo ayuda a mantener y aumentar la autoestima además de ser un factor protector contra enfermedades, depresión y alcoholismo. Contar con una red de apoyo permite hablar sobre lo que pasó y sobre los sentimientos hacia esto expresando emociones y temores (Hanson, et al, 1987), siendo esta una buena manera de ir desgastando el dolor.

El estudio realizado por Ruiz, Liévano, Malambo y Suárez (2003), deja de manifiesto como el apoyo social representa un papel amortiguador en la percepción del evento siendo el estilo de

búsqueda de apoyo activo, asociado con una percepción más positiva mientras que el estilo evitativo se asocia con una percepción más negativa (Ruiz, Liévano, Malambo y Suárez, 2003).

El apoyo social se entiende como todo aquello que genera en el individuo la sensación de cuidado, amor, valor y retroalimentación de aquellos que lo rodean. La familia en consecuencia es la principal unidad de apoyo seguida por la comunidad e instituciones gubernamentales (Corless, Germino y Pittman, 2005). En muchas ocasiones la víctima subestima el valor que tiene el contar con una buena red de apoyo especialmente durante los momentos estresantes de la vida; generalmente para estas personas resulta más fácil que sus familiares sean quienes brinden su apoyo de forma incondicional, contrario a esto les resulta más difícil darse cuenta que lo necesitan y solicitarlo, por lo tanto es de vital importancia generar un proceso de reflexión que la lleva a comprender que no sólo es importante que su familia y redes cercanas ofrezcan su ayuda sino que además de aceptar éstas, tenga la habilidad de identificar en qué momento también debe solicitar ayuda si no cuenta con la misma.

Es importante tener en cuenta que actualmente, la política, la economía, la religión la vida cotidiana, han sido progresivamente afectadas por las formas violentas de relación, llevando a que sea difícil encontrar personas, lugares y organizaciones cuya historia reciente no esté relacionada con algún proceso o acontecimiento violento, suceso que influye directamente sobre sus expectativas, su ambiente y sus formas de acción (Franco, 2003) radicando en esto la importancia de trabajos como éste.

## **Método**

Para llevar a cabo este trabajo, se tomó como base la investigación cualitativa, desarrollando un método de exploración descriptiva, por medio del cual se busca estudiar la realidad del ser humano centrándose en sus experiencias y en cómo vive o enfrenta una situación. En este caso se

busca encontrar los rasgos esenciales de la experiencia de los familiares de personas víctimas de homicidio, las necesidades que a raíz de esta se han dado y así poder plantear un propuesta de trabajo que permita mejorar el servicio y la orientación prestada en el CAV.

### **Participantes**

En este estudio participaron veinte personas familiares de víctimas de homicidio que acudieron voluntariamente al CAV en busca de asesoría psicojurídica, quienes habitan en diferentes localidades de Bogotá: 4 en Usme, 3 en San Cristóbal, 8 en Bosa y 5 en la localidad de Kennedy, cuyas edades se encuentran entre veintidós y setenta y dos años de edad, 6 de género masculino y 14 de género femenino, de los cuales 5 eran bachilleres y los 15 restantes únicamente culminaron la primaria. En cuanto a las mujeres 9 reportaron haber perdido a su esposo y las otras un hijo (a), en cuanto a los hombres 3 acudieron por la pérdida de su esposa y los restantes por la pérdida de un hijo; esto en cuanto a lo referente a la primera fase, los participantes de la tercera fase participaron en el proceso de retroalimentación sobre la utilidad del producto propuesto para mejorar la orientación psicológica (plegable de información sobre el duelo), compuestos por, la trabajadora social del CAV, 2 practicantes en psicología de la Universidad Javeriana, 4 practicantes de psicología la Universidad Cooperativa de Colombia, 4 practicantes de derecho de la Universidad Cooperativa de Colombia y 1 practicante de derecho de la Universidad Santo Tomás.

### **Fuentes de Recolección de Información**

En primer lugar se realizaron entrevistas no estructuradas a los usuarios, a través de la orientación psicológica; en segundo lugar se aplicó una entrevista estructurada dirigida a la trabajadora social para indagar más sobre la labor de la institución y en las necesidades percibidas por su parte; consta de doce preguntas (ver anexo No 1), como producto se diseño un

plegable informativo compuesto por 6 caras, que brinda una guía sobre el proceso de duelo y ofrece una serie de herramientas que ayudaran a llevar un duelo sano (Ver anexo No. 2), es importante señalar que se consolidaron los contenidos y se realizó el diseño grafico del mismo; primero se tuvo en cuenta que llevara la información pertinente, de forma clara, en el diseño se buscó que fuera didáctico y se escogieron colores que irradian tranquilidad, esperanza y consuelo. Por último para evaluar y recibir la retroalimentación acerca de la pertinencia del plegable en la orientación que se brinda en el CAV se construyó un cuestionario dicotómico dividido en 3 áreas la primera incluye preguntas sobre el contenido, la segunda acerca del diseño y la tercera parte hace referencia a la utilidad del mismo (Ver anexo No 3).

### **Procedimiento**

El proyecto estuvo compuesto por 5 fases: la primera consistió en el reconocimiento de la institución con el fin de conocer su misión, visión, y el papel que desempeña el psicólogo dentro de esta. En esta misma se realizó una exploración de necesidades a través de los usuarios, corroborándolas con los profesionales encargados de la institución, por medio de entrevistas estructuradas, no estructuradas y por medio de observación durante las asesorías.

La segunda fase consistió en una revisión teórica que diera sustento a la propuesta a desarrollar, junto al diseño y desarrollo del plegable. Durante la tercera fase el plegable fue presentado a la fiscal encargada, a la trabajadora social y a la representante de la embajada de Estados Unidos en el CAV, quienes realizaron una serie de recomendaciones y ajustes, cambios realizados al plegable para su posterior aprobación definitiva. En la cuarta fase con el objetivo de retroalimentar, evaluar y validar la utilidad del plegable, se aplicó el cuestionario a doce personas pertenecientes al CAV.



Finalmente, se realizó una socialización de la herramienta a los funcionarios del CAV (psicólogos, abogados, fiscal, trabajadora social), con el fin de darles a conocer el plegable, su objetivo y como se puede utilizar durante la asesoría.

### **Resultados**

La siguiente tabla muestra las necesidades identificadas por medio de las asesorías brindadas a los usuarios del CAV, proceso realizado durante la primera fase del proyecto, se realizó una entrevista no estructurada que permitía que expresara libremente sus emociones, necesidades y expectativas respecto a la situación vivida y al proceso judicial, corroboradas a través de las entrevistas realizadas a los funcionarios de la institución.

Tabla 1: Necesidades identificadas en los usuarios, funcionarios y en la institución.

Necesidades identificadas
1. Ausencia de información, por parte de los usuarios acerca del duelo por qué se presenta y qué efectos puede tener.
2. Ausencia de información por parte de los usuarios acerca del manejo de sus emociones
3. Dificultad para hacer parte activa del proceso legal.
4. Falta de conocimiento por parte de los usuarios acerca de cómo utilizar los recursos de afrontamiento que tienen para sobrellevar el duelo.
5. Falta de comunicación y trabajo interdisciplinar entre psicólogos y abogados.
6. Ausencia de herramientas que permitan informar al usuario acerca del duelo en caso de no haber un psicólogo.
7. Resistencia a enfrentar el duelo como una experiencia de positiva de crecimiento.

Como muestra la tabla anterior, en la mayoría de los casos las necesidades identificadas estaban dirigidas al desconocimiento, la falta de herramientas y el temor ante el duelo que los familiares enfrentan al perder un ser querido, hay un factor importante en este caso y es que en

su mayoría la personas con las que se trabajo fueron mujeres quienes en general acudían por la pérdida de su esposo haciendo más complicado el proceso de duelo.

Las siguientes gráficas presentan los datos obtenidos durante la cuarta fase del proyecto por medio del cuestionario (Ver anexo 3) aplicado a los profesionales y practicantes del CAV para retroalimentar y evaluar la utilidad que pueda tener el plegable en su labor dentro de la institución y la utilidad de este para los usuarios que en este caso fue un cuestionario dicotómico.

Se presentan los datos de forma descriptiva, para el procesamiento de estos se tomo como base el número de acuerdos y desacuerdos manifestados en cada una de las categorías examinadas y la retroalimentación que en algunos casos fue dada por los practicantes y profesionales.

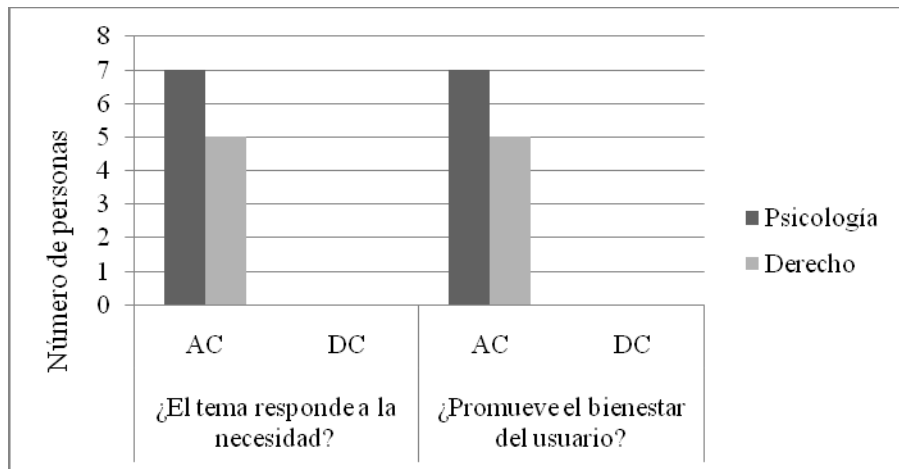


Figura 1: Nivel de acuerdo con el contenido del plegable donde AC es acuerdo y DC desacuerdo.

En cuanto a la información y los temas contenidos dentro del plegable se observa que en los 12 casos, tanto abogados, como psicólogos, incluyendo a la trabajadora social del CAV, estuvieron de acuerdo en que los temas responden a las necesidades de los usuarios y así mismo que tal información promueve el bienestar de los mismos.

Como se observa en la figura 2, en cuanto al diseño se evidencia un claro acuerdo entre psicólogos pero en el caso de los abogados 2 de ellos no se encuentran de acuerdo con que el diseño sea el adecuado argumentando desde su postura como profesionales, que tal vez algunas palabras utilizadas sean difíciles de entender.

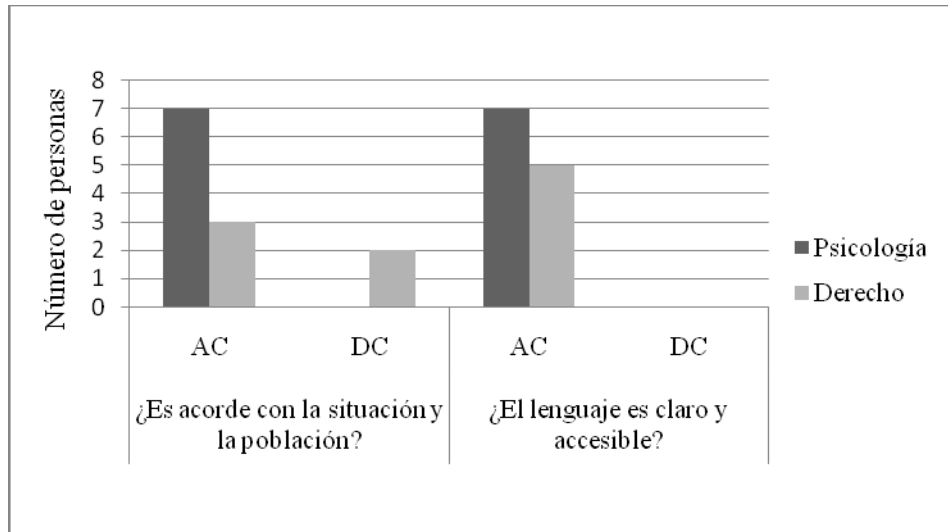


Figura 2: Nivel de acuerdo con el diseño del plegable, donde AC es acuerdo y DC desacuerdo

Es importante resaltar que especialmente en el caso de los abogados la crítica en cuanto al diseño no sólo fue desde la visión de la utilidad para los usuarios sino para ellos mismos ya que manifestaron que en numerosas ocasiones el abogado no cuenta con las herramientas de apoyo suficientes para realizar una asesoría en ausencia del psicólogo.

Finalmente en lo que concierne a la utilidad del plegable,(Ver figura 3) se dio un fenómeno bastante interesante, los psicólogos al igual que en los casos anteriores estuvieron de acuerdo con las 3 afirmaciones presentadas pero por el contrario algunos abogados estuvieron en desacuerdo con esta opinión, resulta interesante porque no se dio este fenómeno como un pensamiento de no utilidad hacia el plegable sino todo lo contrario los abogados reconocen el alto impacto que puede tener pero resaltan que no se debe dejar de lado la asesoría del psicólogo, representando

un gran avance en la relación psicólogo-abogado porque en numerosas ocasiones no se valora el trabajo interdisciplinario por parte de éste último.

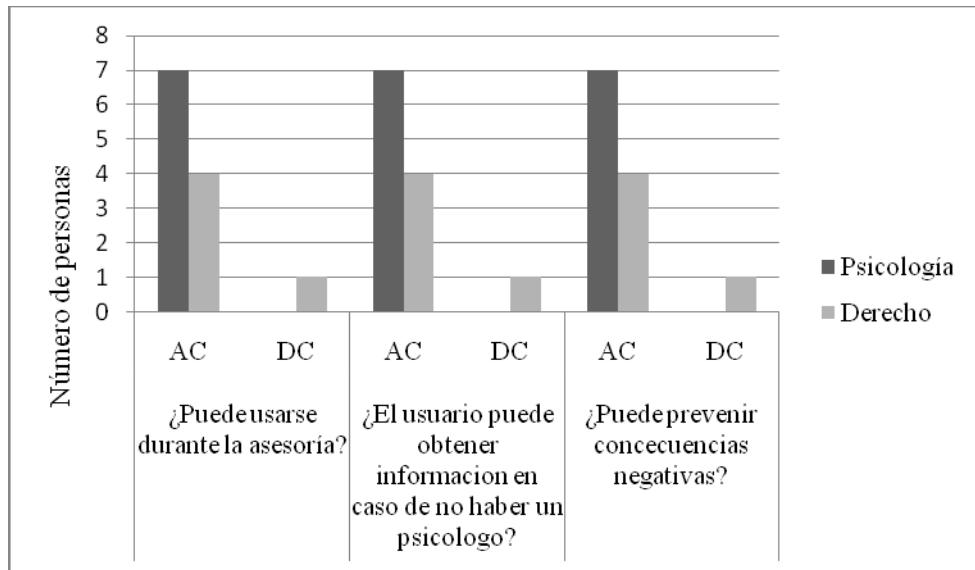


Figura 3: Nivel de acuerdo con la utilidad del plegable donde AC es acuerdo y DC desacuerdo

La tabla 2 resume aquellas observaciones y recomendaciones hechas durante la validación del plegable, resulta de suma importancia resaltar que en su mayoría fueron muy buenas las observaciones y en general el plegable fue aceptado positivamente, tanto por psicólogos como por abogados estos últimos fueron los que más aportaron en cuanto a recomendaciones, es por esto que se consideró vital que no sólo fuera explicado su uso a los psicólogos sino también a ellos porque con estos procedimientos se pueden identificar falencias en su trato hacia los usuarios y trabajar sobre este aspecto desde una base clara.

Tabla 2: Observaciones y recomendaciones acerca del contenido, diseño y utilidad del plegable.

FACULTAD	CONTENIDO	DISEÑO	UTILIDAD
Trabajadora S.	Muy apropiado	Muy bonito y llamativo	Sirve para el usuario y el profesional
Psicología	Resaltar el límite tiempo, intensidad y duración. pueden haber casos patológicos	Presentación clara y adecuada	Muy útil para cuando el abogado no cuenta con ayuda del psicólogo
Psicología	Atiende a las preguntas	Atractivo sin llegar	Mucha para que

	de los usuarios, sería bueno explicar su utilidad.	al extremo de entristecer o sugerir "felicidad" que no hay con colores fuertes. Es muy apropiado teniendo en	comprender los procesos de sus familiares y para que los abogados tengan un trato más humano Es una buena ayuda para los abogados al momento de recibir un caso
Derecho	Ninguna sugerencia	cuenta la población	Muy útil para meditarlo y transmitirlo.
Derecho	Anexar información sobre el apego a sus credos, como ayuda	Tal vez cambiar la foto de la niña llorando, lo demás está bien. Mejorar el cambio de la letra.	
Derecho			

### Discusión

El presente proyecto deja de manifiesto la importancia del trabajo con los familiares de personas víctimas de homicidio, en el CAV, a pesar de las limitaciones mencionadas a lo largo de este escrito se obtuvieron resultados muy satisfactorios, tanto para la labor realizada por la institución como el aporte y el cambio que puede llegar a generar en los usuarios, superando las expectativas iniciales del trabajo.

En primer lugar el proyecto logró alcances que favorecen la futura aplicación y divulgación del plegable, ya que durante su desarrollo fue validado y aprobado tanto por la institución como por los funcionarios y practicantes que la conforman, permitiendo así realizar ajustes y cambios tomando como base la retroalimentación y sugerencias recibidas, obteniendo como producto final una herramienta informativa completa, sencilla y accesible a profesionales y usuarios.

Al realizar el proceso de validación y aprobación del producto era de vital importancia socializar la herramienta tanto a los abogados como psicólogos para explicar el uso del mismo durante la asesoría, es en este caso donde se encuentra uno de los alcances más importantes de este proyecto dentro de la institución, ya que al llevar a cabo este proceso se generó un proceso

de concientización especialmente en los abogados, quienes a pesar del manejo legal que tienen de los casos en muchas ocasiones dejan de lado al usuario y la situación emocional por la que está pasando.

Al generar en los abogados una situación de reflexión hacia el duelo y lo que éste implica en la vida del ser humano se obtuvo como resultado la humanización de su labor y su papel ante la persona, al forjar en éstos la necesidad de conocer y entender este proceso para poder brindar una atención cálida, completa y enfocada en el bienestar del usuario. Teniendo en cuenta lo que plantea Navarro (2007), lo anterior demuestra la importancia de crear redes de apoyo entre psicólogos y abogados generando un trabajo interdisciplinar de calidad, es primordial reconocer como sigue siendo inherente en la atención, la interdisciplinariedad ya que se necesita de un proceso concienzudo donde todos los profesionales trabajen conjuntamente provocando en la víctima un mayor empoderamiento de la situación y un mejor uso de las herramientas a las que tiene acceso, en este caso el plegable informativo.

En tercer lugar, el ejercicio realizado y el producto obtenido tras el estudio de necesidades de los usuarios y del CAV, pueden considerarse herramientas de prevención por diversas razones como: la humanización del servicio, mayor conocimiento por parte de los funcionarios del duelo y el proceso psicológico por el que pasa cada uno de los usuarios ayudando a prevenir una segunda victimización, además con su divulgación se puede evitar que los familiares cumplan sus deseos de hacer justicia por sus propias manos, ya que este plegable por su contenido y el objetivo con el que fue realizado proporciona a aquella persona que lo lea pautas y pasos necesarios al momento de enfrentar la pérdida de un ser querido, proceso que ayuda a cerrar el duelo de forma sana, evitando reacciones emocionales negativas o sentimientos de venganza hacia otras personas.

Es importante resaltar que en el momento en que una persona se convierte en víctima de un delito no sólo se presentan secuelas físicas o psicológicas que tienen como consecuencia un desequilibrio en la vida cotidiana de la persona, sino que así mismo se ven vulnerados sus derechos como ser humano y la esfera familiar se ve directamente afectada, como lo menciona Díaz (2006); por lo tanto generar herramientas que brinden una guía y un apoyo en estos casos es uno de los caminos para ayudar en el proceso de duelo tanto a la persona que asiste directamente al CAV como a los miembros de su familia convirtiendo el plegable en una herramienta multiplicadora, que fue creado con el propósito de ser utilizado durante la asesoría pero con el fin de explicar su contenido y transmitir al usuario su importancia, para que lo lleve a su casa y lo transmita a sus familiares y no se quede únicamente como un soporte para aquellos que acuden a la institución.

En resumen, aunque es posible que en algunos casos se necesite ya sea más información o inclusive un acompañamiento psicológico permanente, es vital tener acceso a material como este, porque en una primera instancia puede dar pautas básicas para que se empiecen a generar estrategias óptimas de afrontamiento, sin afirmar que esto será suficiente para cerrar satisfactoriamente el proceso de duelo.

Finalmente, las repercusiones que se pueden generar al no llevar un duelo sano determinan la urgencia a la hora de planificar propuestas como la aquí presentada que puede llegar a todas las poblaciones, profesiones e instituciones permitiendo que se optimice y garantice una mejor atención hacia la víctima, aunque se tiene conocimiento de que esta herramienta no es suficiente al momento de manejar un duelo, debido a que es posible que existan otras variables que estén ejerciendo algún tipo de influencia sobre la persona que no hayan sido tenidas en cuenta, en este caso, se pretende generar una investigación que sirva como base para posteriores estudios, que

permitan ahondar más en las necesidades y las respectivas herramientas que puedan suplir estas carencias, trabajando conjuntamente con el producto generado por medio de este proyecto.



## Referencias

- Acero, H. (2002). Reducción de la violencia y la delincuencia en la ciudad de Bogotá, Colombia 1994-2002. *Biomédica, instituto Nacional de Salud* Vol. 22 pg. 362-372.
- Baca, E., Echeberúa, J., Tamarit, J. (2006). *Manual de Victimología*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Barón, J. (2009). El homicidio en los tiempos del Plan Colombia, documentos de Trabajo Sobre *Economía Regional, Publicación del Banco de la República—Sucursal Cartagena*. No. 115. Recuperado el 11 de Marzo de 2010, de [www.banrep.gov.co](http://www.banrep.gov.co)
- Bayes, R. (2001). *Psicología del Sufrimiento y de La Muerte*. Barcelona: Martínez Roca.
- Bonilla, L. (2009), Demografía, juventud y homicidios en Colombia, 1979-2006 *Banco de la República Centro de Estudios Económicos Regionales (CEER)* Medellín, Recuperado el 11 de Marzo de 2010, de [www.banrep.gov.co](http://www.banrep.gov.co)
- Bonilla, L. (2009), *Revisión de la literatura económica reciente sobre las causas de la violencia homicida en Colombia*, No. 114, Documentos de Trabajo Sobre Economía Regional es una publicación del Banco de la República – Sucursal Cartagena, Recuperado el 11 de Marzo de 2010, de [www.banrep.gov.co](http://www.banrep.gov.co)
- Briceño, R (2008), La violencia homicida en américa latina, *América Latina Hoy. Laboratorio de Ciencias Sociales (Venezuela)* 50, pg 103-116, Recuperado el 11 de Marzo de 2010, de [www.usal.es/webusal/](http://www.usal.es/webusal/)
- Clemente, M. (1998). *Fundamentos de la psicología jurídica*. Madrid: Piramide.
- Corless, I., Germino, B. y Pittman, M. (2005). *Agonía, muerte y duelo un reto para la vida*. Mexico: Manual Moderno.
- Corredor, A. (2002). Estudio cualitativo del duelo traumático de familiares de víctimas de homicidio según la presencia o ausencia del castigo legal. *Revista Colombiana de Psicología*, No. 11, pp. 35-55, recuperado el 17 de Abril de 2010 de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/804/80401103.pdf>
- De la Hoz, G, Vélez , M, Homicidio, Colombia 2008, Instituto Nacional de Medicina legal y ciencias forenses. Recuperado el 11 de Marzo de 2010, de [www.medicinalegal.gov.co](http://www.medicinalegal.gov.co)
- Díaz, F., (2006). Una mirada desde las víctimas: el surgimiento de la victimología ensayo. *Revista Umbral científico fundación universitaria manuela Beltrán*. Recuperado Octubre 12 de 2009 de <http://redalyc.uaemex.mx>
- Dubugras, S., y Guevara, B. (2007) *Homicidio seguido de suicidio*. Universitas Psychologica, vol. 6, (2) pp. 231-244 Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Duymovich, I. (2007), La reparación integral como mejor alternativa de satisfacción a la víctima: experiencias de la justicia restauradora en casos de delincuencia juvenil y violaciones a los derechos humanos, *Instituto de ciencia procesal penal (incipp) programa de formación a jóvenes investigadores*, Lima – Perú, Recuperado el 11 de Marzo de 2010, de [ivonneduymovich.netai.net](http://ivonneduymovich.netai.net)
- Echeburúa, E., Corral, P., Amor, J. (s.f) *La resistencia humana ante los traumas y el duelo*. Recuperado el 18 de Septiembre de 2009 de <http://www.ehu.es/yvwcaroa/doc/sovpalXIVcurso/Capitulo18.pdf>
- Echeburua, E., Corral, P., Amor, P. (2004). *Evaluación del daño psicológico en las víctimas de delitos violentos*. Recuperado el 23 de Octubre de 2009 de [www.masterforense.com](http://www.masterforense.com).
- Fiscalía General de la Nación (2009). Misión y visión, extraído de [www.fiscalia.gov.co](http://www.fiscalia.gov.co) el 13 de Agosto de 2009

- Fonnegra, J., (2003). *De cara a la muerte: Cómo afrontar las penas, el dolor y la muerte para vivir más plenamente*. Bogotá: Planeta.
- Franco, S., (2003). Momento y contexto de la violencia en Colombia, Universidad Nacional de Colombia. *Revista Cubana salud pública* 29 (1) pg. 18-36
- Garrido, E., Masip, J., Herrero, M. (2006). *Psicología Jurídica*. Madrid: Prentice Hall.
- Goodrum, S. (2007). Victims' Rights, Victims' Expectations, and Law Enforcement Workers' Constraints in Cases of Murder. *Law & Social Inquiry*. 3, 725, recuperado el 13 de Febrero de 2010 de ProQuest Criminal Justice Periodicals database.
- Gómez, M. (2004). *La pérdida de un ser querido, el duelo y el luto*. Madrid: Ediciones Arán
- Hernández M., Valdez, J. (2002). Significados de vida y muerte en jóvenes. *Revista Ciencia Ergo* volumen 9, (2) pp. 162-168 México.
- Hijar, M., Lopez, M., Blanco, J. (1997). La violencia y sus repercusiones en la salud; reflexiones teóricas y magnitud del problema en México. *Revista Salud pública de México* Vol. 39.
- Hanson, I., Hymer, S., Greenberg, S. (1987) Describing the crime victim: Psychological reactions to victimization. *Professional Psychology: Research and Practice*, Vol 18(4), pg. 299-315. Rescatado el 4 de Marzo de 2010 de Psycarticles database.
- Kury, H., Gordon, L., Wurger, M., (2006). *Criminalidad y victimización como cotidianidad – resultados de un estudio victimológico en Colombia*. En Kury, H., Gordon, L., Fattah, E., Fortete, C., Marchiori, H., *Victimología estudios sobre victimización* (pp. 39-55). Argentina: Encuentro grupo editor.
- Lozano, C., (2009). *Justicia para la dignidad: La opción por los derechos de las víctimas*. Bogotá: Consejería en proyectos.
- Llorente, V, Escopedo, R, Echandía, C, Rubio, M, (2002), Violencia homicida y estructuras criminales en Bogotá, *Sociologias, Porto Alegre*, nº 8. pg 172-125. Recuperado el 11 de Marzo de 2010, de [www.scielo.br](http://www.scielo.br)
- Marchiori H. (s.f) *Los procesos de victimización: avances en la asistencia a víctimas*. Recuperado en 9 de Abril de 2010, de <http://www.juridicas.unam.mx/sisjur/penal/pdf/11-534s.pdf>
- Merchán, M. (2008). *Seguir viviendo: La respuesta a muchos interrogantes que surgen en el duelo*. Bogotá: Editorial Siss.
- Ministerio de defensa Nacional (2001). *Control de armas y homicidio en Colombia*. serie No. 2. Colombia.
- Montoya, J, Sánchez, R, (2009), Muertes por causas violentas y ciclo económico en Bogotá, Colombia: un estudio de series de tiempo, 1997–2006, *Panam Salud Publica*. 26(1), pg 23–30 Recuperado el 11 de Marzo de 2010, de [www.scielo.br](http://www.scielo.br)
- Navarro, O. (2007). *Aspectos psicológicos básicos de la atención a las víctimas por parte de los cuerpos de seguridad*. Recuperado el 13 de Marzo de 2010 de [http://www.osce.org/documents/odhr/2007/09/26277\\_es.pdf](http://www.osce.org/documents/odhr/2007/09/26277_es.pdf).
- Nemogá, C. (2008). *Seguir viviendo la respuesta a muchos interrogantes que surgen en el duelo*. Bogotá, Editorial: Siss.
- Palacio, M., (2001). *Contribuciones de la victimología al sistema penal*. Bogotá: Ediciones jurídicas Gustavo Ibañez.
- Peterson, M., (2002). Journey of family members of homicide victims: A qualitative study of their posthomicide experience. *American Journal of Orthopsychiatry*, Vol 72(3), pp. 372-382. Recuperado el 4 de Abril de 2010 de <http://biblioteca.unisabana.edu.co/bidi/veracceso.php?mf=000067&ocurrencia=2>

- Ramírez, Y., (2005). *Sistema acusatorio colombiano: ley 906 de 2004*. Bogotá: Ediciones Doctrina y Ley.
- Rodríguez, M (2008), *Violencia homicida: clasificación y factores de riesgo, medicina UPB, Fundada en 1981 Órgano de divulgación de las Facultades de Medicina y Enfermería de la Universidad Pontificia Bolivariana (UPB) y de los hospitales asociados. Adscrita al área de investigación de la Escuela de Ciencias de la Salud*. Vol, 27, nº 2, Recuperado el 11 de Marzo de 2010, de [www.upb.edu.co](http://www.upb.edu.co)
- Román, A (2008), *Victimario: una mirada psicosocial*, *Revista Electrónica de Psicología Social*, No 16, Recuperado el 11 de Marzo de 2010, de [www.funlam.edu.co](http://www.funlam.edu.co)
- Rojas, S (2005) *El manejo del Duelo*. Bogotá: Norma.
- Ruiz, J., Liévano, M., Malambo, N., y Suárez, A., (2003). Cuestionario de percepción del mundo (CPM): Adaptación y propiedades psicométricas en una muestra Colombiana de Víctimas y no víctimas. *Avances en medición* 1(1) pg.71-90.
- Sandoval, L Martínez E. (2008). Una revisión al estudio de la delincuencia y criminalidad. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, Vol, XVI, nº 001, junio. pg 105-117. Recuperado el 11 de Marzo de 2010, de [redalyc.uaemex.mx](http://redalyc.uaemex.mx)
- Sampedro, A., (2008). Los derechos humanos de las víctimas: apuntes para la reformulación del sistema penal. *Revista Colombiana de derecho* N° 12: 353-372. Recuperado el 20 de Marzo de 2010 de <http://www.javeriana.edu.co>.
- Sampedro A. (2005). *Las víctimas del delito en los tiempos del olvido. Una reflexión desde la victimología en torno a la reforma al sistema penal en Colombia*. Universitas, pg, 95-12, Recuperado el 11 de Marzo de 2010, de [redalyc.uaemex.mx](http://redalyc.uaemex.mx)
- Worden, J. (1997). *El Tratamiento del Duelo: Asesoramiento Psicológico y Terapia*. Barcelona: Paidós.

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### ENTREVISTA PROFESIONALES DEL CAV

##### **Luz Adriana: Trabajadora Social**

- 1.Cuál es la labor fundamental que realiza la Fiscalía como institución?

Es una entidad de la rama judicial del poder público con plena autonomía administrativa y presupuestal, cuya función está orientada a brindar a los ciudadanos una cumplida y eficaz administración de justicia.

##### Misión

Garantizar el acceso a una justicia eficaz y oportuna con el fin de encontrar la verdad dentro del marco del respeto por el debido proceso y las garantías constitucionales.

##### Visión

Ser reconocidos como una entidad del Estado eficaz en la investigación penal, encontrando la verdad de la conducta punible, con sujeción a la ley y respeto al debido proceso, en procura del restablecimiento del derecho y de la justicia restaurativa, afianzando la credibilidad de la ciudadanía en la administración de la justicia.

- 2.Cuál es la labor que cumple el CAV?

El CAV es una unidad de la fiscalía que se creo para colaborarle a las víctimas de homicidios (familiares), en procesos legales. Es importante aclarar que el CAV no lleva proceso, si no que realiza asistencia psicojurídica, en la cual se le asigna una abogado para hacer revisión de el caso y un psicólogo para que realice atención primaria y establezca las necesidades de los mismos, todo esto para evitar que las victimas lleguen a tener una segunda victimización.

3. Describa sus funciones en el CAV?

La función principal de la trabajadora social dentro de la institución es la de Cuál es la metodología que se aplica para lograr los objetivos del CAV?

4. Cuál es el marco legal que tiene en cuenta el CAV para su labor?

El objetivo principal, es establecer canales de comunicación entre la víctima y el despacho, asimismo realizar un proceso de acompañamiento tanto a las víctimas como a los estudiantes de las universidades que están realizando su práctica dentro de la institución.

Establecer el nivel de riesgo de las víctimas que inician el proceso dentro del CAV para luego remitirlas al Bunquer.

5. Cuáles son las redes de apoyo con que cuenta el CAV para la remisión de sus usuarios?

Bienestar familiar, centros contra violencia, la alcaldía, personería, consultorios jurídicos, y el consultorio de psicoterapia de la cooperativa.

6. Cuáles son las expectativas de las víctimas cuando llegan al CAV?

Las víctimas generalmente llegan al CAV en busca de alguien que les dé una voz de aliento y les indique cual es el proceso que deben seguir para el suceso que les ha ocurrido, esclarecer los hechos y que se les dé una respuesta rápida y eficaz para concluir el proceso también en muchas ocasiones las víctimas llegan en crisis puede ser porque el hecho es muy reciente por tal motivo vienen en busca de atención psicológica con el fin de aliviar el dolor que sienten.

7. Cuáles son las características más representativas de la población que acude al CAV?

En cuanto a estrato social, las víctimas son de todos los estratos desde 0 hasta 6. Todas las personas que se reciben deben ser hecho ocurridos en Bogotá, y víctimas de delitos contra la vida, homicidios o tentativas de homicidio.

8. Qué tipo de casos son los que reportan los usuarios del CAV?

todos los casos que se presentan y que se atienden dentro del CAV tienen que ver con homicidios y tentativas de homicidios.

9. ¿Cuál es la mayor dificultad que se presenta al trabajar con este tipo de víctimas?

Principalmente la mayor dificultad es la ansiedad con la que llegan las personas en busca de ayuda, en otros casos también se puede presentar mucha agresividad por parte de las víctimas.

10. Cuál es su percepción sobre el trabajo que han desempeñado los estudiantes de la Universidad de la Sabana en el CAV?

El trabajo que han realizado los estudiantes de la Universidad De la Sabana, ha sido excelente pues son muy responsables en su labor.

11. Qué aspectos considera que podrían reforzarse o implementarse para fortalecer la labor del CAV desde la Psicología Jurídica?

Sería importante que se mejoraran los informes de seguimiento de las victimas para que los estudiantes que llegan nuevos puedan entender mejor el proceso

12. Qué expectativas tiene de los estudiantes de psicología de la Universidad de la Sabana que ingresamos al proyecto este semestre?

Que sigan como vienen, pues son muy responsables en lo que hacen.