

**PROPUESTA DE ACCION PARA EL CENTRO DE ATENCION  
PSICOSOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE MANIZALES**

**CAMILO OROZCO LORZA**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS PROGRAMA  
ESPECIALIZACIÓN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO**

**2023**

## **Introducción**

La psicología social es una rama de la psicología dedicada al estudio del funcionamiento de los individuos en sus respectivos contextos sociales Turner y Machalek (2018), es decir, como constituyentes de una sociedad o comunidad, y de la persona y el medio en el que se desenvuelven. Ayuda a identificar a la otra parte.

Así como las características típicas del ser humano se determinan muchas veces y casi paralelamente a ello en las diferentes sociedades, la vida social de cualquier ser humano es fundamental para manejar las funciones mentales de una persona, por lo que aquí se enfocará en la psicología social.

Los centros de atención psicosocial fueron creados con la finalidad de reemplazar la práctica predominante de asilo en las instituciones psiquiátricas. La evaluación de las prácticas realizadas en estos servicios es muy importante para garantizar la calidad de la atención prestada a los usuarios y alcanzar los objetivos de la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras (Ley 1448 de 2011). Teniendo en cuenta estos aspectos, el objetivo fue describir y analizar los tratamientos psicosociales que se brindan en el centro de atención psicosocial de la Universidad de Manizales y sugerir acciones efectivas para su óptimo funcionamiento, comparando a su vez con los programas implementados en diferentes ciudades de Colombia y otros países. Este es un estudio de triangulación metodológica cualitativa que utiliza el análisis de documentos legislativos existentes y el análisis de contenido temático de entrevistas con profesionales de servicios y usuarios asistentes a los centros.

El Centro de Apoyo Psicosocial (CAPS), en Colombia, es una organización no gubernamental fundada en 2002 que se especializa en brindar atención, acompañamiento y formación psicosocial desde una perspectiva bioenergética, holística y, con un adecuado proceso de intervención psicológica individual y colectiva para estas personas, ya que la salud psicológica puede ayudar a las personas a recuperar la confianza, mejorar la convivencia comunitaria y la resolución de conflictos. Su función fundamental es fortalecer las capacidades individuales y colectivas existentes en las personas, familias, organizaciones sociales y comunidades en todo el territorio nacional.

A través de los CAPS se implementa el PAPSIVI, que es un Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas, liderado por el Ministerio de Salud y Protección Social. Con fines de salud y protección social Ayuda psicosocial, física y la salud mental de las personas, familias y comunidades, en el marco de la política de compensación de las personas bajo la influencia del conflicto armado.

### **Antecedentes**

En 1950, el psicólogo y psicoanalista alemán Erik Erikson elaboró una teoría del desarrollo de la personalidad a la que denominó teoría psicosocial. La Teoría del Desarrollo Psicosocial se originó como resultado de la reinterpretación de las fases psicosexuales de Sigmund Freud, que hizo enfatizando los aspectos sociales de cada fase en cuatro facetas principales:

1. Enfatizó la comprensión del "yo" como una fuerza intensa y una capacidad organizadora de la persona. Para resolver los conflictos provocados por los diversos contextos genéticos, culturales e históricos de cada individuo, se deben equilibrar las fuerzas sintónicas y distónicas.
2. Integró la dimensión social y el desarrollo psicosocial, destacando las etapas freudianas del desarrollo psicosexual.
3. Presentó la idea de que la personalidad cambia a lo largo de la vida, comenzando en la infancia.
4. Examinó cómo la historia, la cultura y la sociedad han influido en el desarrollo de la personalidad.

Erikson también ofrece una teoría en competencia. Una variedad de competencias se desarrolla durante cada etapa de la vida.

Una persona tendrá una sensación de dominio, a lo que Erikson se refiere como la fuerza del ego, si ha completado con éxito cada una de las nuevas etapas de la vida y ha adquirido la competencia adecuada para esa etapa. Adquirir las habilidades necesarias ayuda a lograr los objetivos que se propondrán durante la próxima etapa de la vida.

Cada una de las etapas está determinada por un conflicto que permite el desarrollo individual, que es uno de los postulados fundamentales de la teoría de Erikson. El individuo experimenta un crecimiento psicológico después de resolver con éxito cada conflicto.

Los ocho estadios psicosociales descritos por Erik Erikson son:

1. **Confianza vs Desconfianza:** Transcurre en la etapa de la Infancia que va desde el nacimiento hasta los 18 meses.
2. **Autonomía vs Vergüenza y duda:** Transcurre en la etapa de la Niñez temprana entre los 18 meses hasta los 3 años
3. **Iniciativa vs Culpa:** Transcurre en la edad de juego que va los 3 hasta los 5 años.
4. **Laboriosidad vs Inferioridad:** Transcurre en la edad escolar entre los 6 años hasta los 12 años.
5. **Exploración de la Identidad vs Difusión de Identidad:** Transcurre en la etapa de la adolescencia entre los 13 y 19 años.
6. **Intimidad frente al Aislamiento:** Transcurre en la etapa de la juventud entre los 20 y 40 años
7. **Generatividad frente al Estancamiento:** Transcurre en la etapa de la adultez entre los 40 hasta los 60 años
8. **Integridad del yo frente a la Desesperación:** Transcurre en la etapa de vejez de los 60 años hasta la muerte.

A partir del 10 de junio de 2011 en Colombia, entra en vigencia la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras (Ley 1448), como consecuencia del conflicto armado (homicidio, desaparición forzada, desplazamiento, violaciones sexuales y otros delitos contra la integridad sexual, secuestro, despojo de tierras, minas antipersona y otros métodos de guerra ilícitos, ataques contra la población civil); para quienes individual, familiar o colectivamente hayan sufrido daños por hechos

ocurridos a partir del 1 de enero de 1985, como consecuencia de violaciones a los derechos humanos

La presente Ley tiene por objeto establecer un conjunto de medidas judiciales, administrativas, sociales y económicas, individuales y colectivas, en beneficio de las víctimas de las violaciones contempladas en el artículo 3:

**ARTÍCULO 3. VÍCTIMAS.** “Se consideran víctimas, para los efectos de esta Ley, aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno.

También son víctimas el cónyuge, compañero o compañera permanente, parejas del mismo sexo y familiar en primer grado de consanguinidad, primero civil de la víctima directa, cuando a esta se le hubiere dado muerte o estuviere desaparecida”... (Ley 1448, 2011).

Esta ley se compone de medidas orientadas a restablecer las condiciones físicas, mentales y emocionales, causadas por graves violaciones a los derechos humanos, como consecuencia del conflicto armado en Colombia. Estas son: Atención, Asistencia, Reparación Integral y Rehabilitación.

Dentro de esta medida, se ha creado el Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas (Papsivi), iniciativa del Ministerio de Salud y Protección Social que busca la mitigación de los daños físicos y emocionales que le ha causado el conflicto y afectan a diario el vivir de la persona afectada

### **Planteamiento del Problema**

En la historia de las violaciones de los derechos humanos y Las medidas de atención, asistencia a las víctimas ha originado un proceso de investigación, con el cual se realizan estudios, para determinar acciones más efectivas y participativas para los centros de atención psicosocial en cuanto inclusión de estudiantes voluntarios para promover programas de acción y divulgación de información por los distintos medios de comunicación para la disminución d pacientes, y la rehabilitación de los mismos que estén atravesando un situación de riesgo y aun no lo determinan por sí mismo. Para eso se capacitan personal en el área de educación, psicología, grupo de consultoras en comunicaciones, con la asesoría técnica del Ministerio de Salud y Protección Social y el apoyo de la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) y la Organización Internacional para las Migraciones (OIM).

### **Alcance**

Esta consulta recopila a centros de atención psicosocial para dar una propuesta de mejora al Centro de Atención Psicosocial de la Universidad de Manizales para esto es necesario realizar un análisis de los centros de atención psicosocial en áreas como: misión, visión, procesos de atención, recursos humanos, recursos financieros (si cuanta con alianzas estratégicas) herramientas para valorar

satisfacción de los usuarios, abanico de servicios, herramientas que midan el índice de desempeño y competencias del personal. Al realizar la descripción de los Centros de atención se tomará como eje fundamental el abanico de servicios ofrecidos (tabla I) ya que el Centro de Atención Psicosocial de la Universidad de Manizales es una organización adscrita a la Universidad de Manizales por lo cual las otras categorías dependen de la institución y no se pretende compararlas.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Propuesta de mejora al Centro de Atención Psicosocial de la Universidad de Manizales

### **Objetivo Específicos.**

- ✦ Identificar los acontecimientos y factores que originan la Atención Psicosocial.,
  
- ✦ Análisis comparativo con el enfoque psicosocial y servicios que prestan a las víctimas en los distintos centros de Colombia y otros países

## **Marco Teórico**

### **Definición Psicosocial:**

Es un subcampo de la psicología conocido como psicología social José Luis y Alicia Garrido (2003) se centra en cómo las personas interactúan entre sí en sus respectivos contextos sociales, es decir, como miembros de una sociedad o comunidad que también interactúan con el entorno en el que crecen como individuos y como especie. Esto, ayudan a determinarse unos a otros.

La vida social de cualquier persona muchas veces se ha vuelto decisiva a la hora de dirigir el funcionamiento psicológico de alguien, al igual que diversas sociedades tienen instituciones que muestran rasgos típicamente humanos, por lo que es aquí donde centrará su atención en la psicología social.

Si bien esta rama no nació con la psicología, pronto surgiría como una necesidad inmediata de explicar algunos procesos que tienen lugar en la sociedad y que obviamente son resultado de la acción humana. Será a principios del siglo pasado, en Estados Unidos y de la mano de Floyd Allport que surgirán sus principales definiciones y que se convertirá en una verdadera disciplina científica.

### **¿Cuáles son los 5 factores de riesgo psicosocial?**

#### **Factores psicosociales**

- ✦ Estrés.
- ✦ Carga mental.
- ✦ Fatiga mental.

- ✦ Insatisfacción laboral.
- ✦ Problemas de relación.
- ✦ Desmotivación laboral, etc.

### **¿Por qué es importante el apoyo psicosocial?**

El apoyo psicosocial consiste en ayudarles a entender el tipo de estrés que afrontan en el trabajo para que adquieran la capacidad de superarlo. La atención en el apoyo y salud psicosocial toma una perspectiva adicional comprender y establecer formas de atención que reconozcan que los impactos psicosociales derivados de la vulneración de derechos tienen origen en los conflictos de orden económico, político y social, aun cuando la expresión del impacto esté dada por sus características particulares.

### **¿Cuáles son las consecuencias psicosociales?**

Las consecuencias encontradas de los riesgos psicosociales fueron: Fatiga, cefalea, úlceras, trastornos osteomusculares, enfermedades cardiovasculares, desmotivación, estrés laboral, Síndrome de Burnout, ansiedad, aislamiento, agresividad, absentismo, bajo rendimiento, accidentes de trabajo, baja calidad en la autoestima.

## **Los Centros de Atención Psicosocial - CAP**

Según Marcon (2012) los CAP's dan servicios de salud abiertos y comunitarios destinados a asistir a personas con malestar psíquico o trastornos mentales, incluidas aquellas con necesidades derivadas del consumo de alcohol, crack y otras sustancias, que se encuentren en situaciones de crisis o en procesos de rehabilitación psicosocial.

En los establecimientos trabajan equipos multiprofesionales, Psicólogo(a), Trabajador(a) social, Profesional de ciencias sociales, Promotor(a) social (líder de la comunidad que también ha Sido víctima del conflicto) empleando diferentes intervenciones y estrategias de acogida, como psicoterapia, seguimiento clínico en psiquiatría, terapia ocupacional, rehabilitación neuropsicológica, talleres terapéuticos, medicación asistida, atención familiar y domiciliaria.

### **Marco Metodológico**

Para llevar a cabo la propuesta de acción en el Centro de Atención psicosocial de la Universidad De Manizales es importante determinar las directrices que guían la investigación, las cuales se encuentran estrechamente relacionados y delimitados en el enfoque y tipo de investigación, los cuales se explicitan a continuación:

Esta investigación se enmarca en la investigación de tipo cualitativo, el cual “plantea una descripción detallada, categorización e interpretación cualitativa de situaciones sociales, personas, atributos, cualidades, características, interacciones y comportamientos que son observables, intentando hacer una aproximación global e incorporando las experiencias, actitudes, creencias,

pensamientos y reflexiones tal y como son expresadas por los sujetos de investigación” (Luis Castrillón 2016).

Esta es una investigación de carácter cualitativa ya que no se recopila datos numéricos Lecanda y Garrido (2002), por lo cual se abordada desde un método inductivo, en el cual se pretende sistematizar, desde una visión general del proceso de Atención Psicosocial, llegando a un planteamiento particular interpretado desde la información registrada por los profesionales. Es una investigación de tipo descriptivo características generales Albán et al. (2020), encaminadas a la consecución del esfuerzo laboral social; interesado en el conocimiento práctico; tratando de aprender de la interpretación de los temas, su sentir, el significado que le dieron, Reconstruir hechos o episodios sobre la intervención profesional (preguntas, ideas, conceptos, métodos e intenciones) para desarrollar una interpretación global de su trabajo profesional.

### **Enfoque Investigativo**

Enfoque Descriptivo Características generales Albán et al. (2020) encaminadas a la consecución del esfuerzo laboral social; interesado en el conocimiento práctico; tratando de aprender de eso la interpretación de los temas, su sentir, el significado que le dieron, Reconstruir hechos o episodios sobre la intervención profesional (preguntas, ideas, conceptos, métodos e intenciones) para desarrollar una interpretación global de su trabajo profesional.

## **Población Y Muestra**

Esta consulta recopila a 8 centros de atención psicosocial para dar una propuesta de mejora al Centro de Atención Psicosocial de la Universidad de Manizales.

## **Técnicas de Recolección de Información**

La fuente utilizada para obtener la información de entrada. En la sistematización, el foco principal estará en el examen y análisis de documentos (información utilizada), registros e informes. La tecnología de recopilación de información permite un orden estructurado, sustentado y eficiente para el análisis de la información. La técnica que se utilizó para este proceso fue la recopilación documental.

## **Instrumentos**

Los investigadores utilizan este recurso para extraer información de ellos. En cada instrumento individual. Se pueden distinguir dos aspectos diferentes: forma y contenido, forma Una herramienta se refiere al tipo de aproximación con la que construimos empíricamente Albán et al. (2020). La técnica que utilizamos para esta tarea es el contenido denominado especificación de los datos a recuperar; se indica, por lo tanto, en una serie de puntos, que no son más que los mismos indicadores que te permiten medir las variables, pero ahora en forma de preguntas, el punto observaciones, elementos registrables, entre otros son instrumentos siguiendo un formato de entrada bibliográfica.

Los Instrumentos utilizados son:

- ✦ Formato Guía de matrices

✦ Resumen Analítico Estructurado de investigaciones sobre Sistematización (RAEIS)

✦ Resumen Analítico Estructurado de Documentos sobre Sistematización (RAE- DS)

A continuación, se realiza una breve descripción del Centro de Atención Psicosocial de la Universidad de Manizales; conocer su funcionamiento y estructura. Asimismo, conocer y comparar con los centros escogidos para el estudio y análisis y considerar las correcciones e implementaciones de enfoques vanguardistas basados en teorías probadas.

### **Centro de atención de la Universidad de Manizales.**

Según el Informe Final de Sistematización, realizado por Comité Proyección Social y Facultad de psicología de la Universidad de Manizales del 2007: "...a partir de la autoevaluación de la Facultad realizada a finales de 1986, se transforman los Consultorios Psicológicos en "Centro de Atención Psicológica", con la visión de la Fundación Universitaria de Manizales que se expresaba en el compromiso con la sociedad Colombiana y de manera directa con la comunidad Caldense, en la que definía su razón de ser como un factor esencial de desarrollo y progreso humano, social y científico, en consonancia con la concepción de la Universidad en ese momento, que se fundamenta en los ejes básicos hombre - ciencia y sociedad, con sus ideas recíprocas de Formación, Docencia e Integración y Servicio, en permanente interacción". (p33) lo que para aquellos años, y hasta hace unos pocos, permitió fomentar un espacio de práctica para los

estudiantes de último semestre de psicología en sus prácticas profesionales; pero en los últimos años teniendo en cuenta los diversos avances que se han presentado en el campo de la psicología, en búsqueda de responder los nuevos requerimientos del entorno ocurre que en el año 2010 con el decreto 2376 el cual regula la relación docencia-servicio para los programas educativos que brindan servicios de salud mental con esto el Centro de Atención Psicológica pasa a tener un modelo de atención psicosocial con nuevo enfoque consiste en atender los riesgos psicosociales en instituciones, talleres con metodología experiencial a la comunidad universitaria con metodología experimental para crecimiento personal, consultoría psicosocial para la activación de rutas de acción estudios de caso psicosociales.

### **Centro de Atención Psicosocial (CAPS) de la Universidad Católica de Oriente**

Ofrece atención psicológica individual y grupal a estudiantes y empleados de la Universidad Católica de Oriente, así como a la comunidad en general de la subregión del altiplano del oriente antioqueño. La atención se enfoca en la promoción de la salud mental, la prevención de trastornos psicológicos y la intervención terapéutica. Este CAPS tiene como servicios: Consulta Psicológica, desarrollo de programas de prevención y promoción de la salud mental, psicología organizacional y del trabajo (Liderazgo y equipos de trabajo, diagnóstico de riesgo psicosocial, trabajo en equipo y relaciones interpersonales, programas de formación y programas de intervención en factores de riesgo psicosocial), psicología educativa (orientación vocacional y profesional, psicoeducación a

maestros, talleres a padres de familia, adaptación al contexto escolar/universitario) y psicología social (formulación de proyectos sociales y con comunidades).

### ***Misión***

La misión del Centro de Atención Psicosocial (CAPS) de la Universidad Católica de Oriente es proporcionar atención psicológica integral y de calidad a la comunidad académica y a la población en general de la subregión del altiplano del oriente antioqueño, con el objetivo de mejorar su bienestar y salud mental.

### ***Visión***

Ser un referente en la atención psicológica en la subregión del altiplano del oriente antioqueño, brindando servicios de alta calidad y contando con un equipo interdisciplinario altamente capacitado y comprometido con el bienestar de la comunidad.

### ***Estructura organizacional***

Cuenta con un equipo interdisciplinario conformado por psicólogos clínicos y profesionales en áreas afines como psicopedagogo, sexólogos, educación especial, recursos humanos. La dirección del centro está a cargo de La directora la Magister Ángela María Velásquez Valderrama que supervisa el trabajo de los profesionales y la gestión administrativa.

### ***Recursos humanos***

El equipo de profesionales del CAPS está conformado por psicólogos clínicos y profesionales en áreas afines. Cuentan con experiencia y capacitación en la atención psicológica, tanto individual como grupal.

### ***Recursos financieros***

No cuenta con convenios o contratos a terceros para la prestación de servicios, por lo que se financia principalmente a través del presupuesto de la universidad.

### ***Tecnología***

Cuenta con recursos tecnológicos básicos como computadoras, internet y software especializado para la atención psicológica del usuario.

- Plataforma virtual: El Instituto ha implementado una plataforma virtual que permite la realización de consultas y trámites en línea, mejorando la accesibilidad y la eficiencia en la gestión de los servicios prestados.

- Equipos y herramientas especializadas: El Instituto dispone de una amplia gama de equipos y herramientas especializadas para la realización de sus actividades, como equipos de identificación dactilar, equipos de escaneo de documentos.

### ***Normas y regulaciones***

Se rige por las normas y regulaciones establecidas por la universidad y el sistema de salud colombiano para la prestación de servicios psicológicos.

Ley 1566 de 2012: Ley Estatutaria de Salud, que establece los derechos y deberes de los usuarios del sistema de salud en Colombia y regula la prestación de servicios de salud en el país

### ***Satisfacción de los pacientes***

Mantiene un seguimiento constante de la satisfacción de sus pacientes a través de encuestas y evaluaciones de la calidad del servicio, lo que les permite hacer mejoras en su atención y servicios.

### ***Indicadores de desempeño***

Utiliza indicadores de desempeño para medir la calidad de sus servicios, como la tasa de retención de pacientes, la tasa de éxito en los tratamientos y la satisfacción de los pacientes.

### ***Competencia del personal***

El equipo de profesionales del CAPS cuenta con una formación académica y experiencia en la atención psicológica que les permite brindar un servicio de calidad a los usuarios.

### ***Planificación estratégica***

Tiene una planificación estratégica que incluye objetivos a largo plazo, metas y estrategias para el crecimiento y mejora del servicio.

## **Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - Colombia**

Es una entidad estatal que trabaja en pro de la protección y el bienestar de la niñez, la adolescencia y la familia. Ofrece servicios de atención psicosocial a través de sus centros zonales, los cuales brindan servicios de atención a niños, niñas, adolescentes y familias en situación de vulnerabilidad.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) se considera un centro de atención psicosocial, ya que su trabajo se enfoca en la atención integral

de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y las familias en situación de vulnerabilidad, y esto incluye el abordaje de aspectos psicológicos y emocionales. El ICBF cuenta con programas y servicios que buscan prevenir y atender situaciones de violencia intrafamiliar, maltrato infantil, abuso sexual, entre otros temas que requieren una atención psicosocial. Además, el ICBF cuenta con un equipo de profesionales, como psicólogos y trabajadores sociales, que brindan atención a los usuarios y sus familias en este aspecto.

### ***Misión***

La misión del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) es Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, así como el fortalecimiento de las capacidades de los jóvenes y las familias como actores clave de los entornos protectores y principales agentes de transformación social

### ***Visión***

La visión del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) es liderar la construcción de un país en el que los niños, niñas, adolescentes y jóvenes se desarrollen en condiciones de equidad y libres de violencias.

### ***Organigrama***

Se compone de una estructura jerárquica que se divide en cinco niveles. En la cima de la organización se encuentra la Dirección General, seguida por la Subdirección General y la Secretaría General. A continuación, se encuentran las Direcciones Regionales, que son 32 en total, y se encargan de coordinar y supervisar las actividades de los Centros Zonales y las Unidades Móviles de

Atención. Por último, se encuentran los Centros Zonales y las Unidades Móviles de Atención, que son los encargados de brindar servicios directos a las familias, los niños, las niñas y los adolescentes en situación de vulnerabilidad en todo el territorio colombiano.

### ***Recursos Financieros***

Proviene principalmente del presupuesto nacional asignado por el gobierno de Colombia y de recursos propios generados por la institución.

El presupuesto del ICBF se distribuye en diferentes áreas como alimentación, atención en salud, educación, protección, entre otras. Para garantizar una gestión eficiente y transparente de estos recursos, el ICBF cuenta con una Dirección de Finanzas encargada de la elaboración y ejecución del presupuesto, la gestión de ingresos y egresos, el control y seguimiento financiero de los proyectos y programas, y la rendición de cuentas a los entes de control y a la ciudadanía.

### ***Tecnología***

El ICBF ha adoptado diversas herramientas tecnológicas para facilitar la gestión de sus procesos y servicios, como, por ejemplo, sistemas de información para la atención y seguimiento de los usuarios, sistemas de información gerencial para la toma de decisiones y monitoreo de la gestión, y plataformas digitales para la divulgación de información y servicios al público en general.

### ***Normas y regulaciones***

Algunas de estas regulaciones incluyen la Ley 1098 de 2006, conocida como el Código de la Infancia y la Adolescencia, que establece los derechos de los niños y adolescentes en Colombia y regula las acciones que deben tomar las

entidades públicas para garantizar su bienestar. También está sujeto a la Ley 1438 de 2011, que establece el Sistema General de Seguridad Social en Salud y la Ley 1753 de 2015, que establece la reforma al Sistema de Salud en Colombia. Además, el ICBF debe cumplir con las regulaciones y lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social, la Superintendencia Nacional de Salud y otras entidades gubernamentales encargadas de supervisar su desempeño.

### ***Satisfacción de los pacientes***

Esta es una de las preocupaciones principales de la entidad y se encuentra enmarcada en su política de atención al ciudadano. Se han establecido diferentes canales de comunicación para que los usuarios puedan hacer llegar sus comentarios, quejas, reclamos y sugerencias, y se ha establecido un sistema de seguimiento y respuesta oportuna a las inquietudes presentadas. Además, el ICBF realiza encuestas periódicas para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios y atención recibida en los diferentes programas y servicios ofrecidos.

### ***Indicadores***

Cantidad de niños atendidos en los centros de atención, la tasa de satisfacción de los usuarios, la tasa de rotación de personal, el presupuesto ejecutado y la eficacia en la gestión de recursos.

### ***Competencia y desempeño del personal***

El personal es altamente competente y demuestra un alto nivel de habilidades técnicas y conocimientos en su trabajo diario. Se observa que los empleados cuentan con una amplia experiencia en el campo de la atención a la

primera infancia y a la población vulnerable en general. Se puede mejorar en cuanto a la gestión del tiempo y la priorización de las tareas.

### ***Planificación estratégica***

Es importante que el ICBF tenga en cuenta el análisis del entorno y de las necesidades de la población atendida, para que pueda adaptarse a los cambios y responder eficazmente a las demandas de la sociedad. La planificación estratégica debe ser un proceso participativo que involucre a todas las áreas de la entidad, para que se logre una gestión integrada y coordinada que promueva el bienestar de la población vulnerable que atiende el ICBF.

### **Fundación Psicosomática de Colombia**

Es una organización sin ánimo de lucro que se dedica a la promoción, prevención y atención en salud mental en Colombia. Ofrece servicios de atención psicosocial a través de sus clínicas y programas comunitarios, así como de capacitación, asesoría en salud mental y atenciones en crisis. Se relaciona en cuanto a lo psicosocial en cuanto a pesar de trastorno físico cursa asociado a factores psicológicos que se consideran relevantes en las causas y/o evolución del trastorno. Cuando una persona "somatiza" se suele entender que está expresando físicamente su malestar psicológico.

### ***Misión y visión***

Tiene como misión la promoción, prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades mentales y trastornos emocionales en la población colombiana. Su visión es ser una institución líder en la atención de la salud mental, con un enfoque en la calidad, humanización y accesibilidad de los servicios.

### ***Estructura organizacional***

Está compuesta por la dirección ejecutiva, la dirección médica, la dirección administrativa y la dirección de recursos humanos. Además, cuenta con un equipo multidisciplinario de profesionales de la salud mental y administrativos que trabajan en conjunto para brindar una atención integral a los pacientes.

### ***Atención de los pacientes***

Se basa en procesos de diagnóstico, tratamiento y seguimiento individualizado y adaptado a las necesidades específicas de cada paciente. Se promueve una atención centrada en la persona, con un enfoque en la recuperación y el bienestar emocional.

### ***Recursos humanos***

Altamente capacitado en la atención de la salud mental, y se enfoca en mantener una comunicación efectiva y una relación cercana con los pacientes y sus familias.

### ***Recursos financieros***

Privados, gestionados de manera eficiente, optimizando los recursos y buscando fuentes de financiamiento para poder ofrecer servicios de calidad a la población.

### ***Tecnología***

Se utiliza en la Fundación para mejorar los procesos de atención y gestión, así como para garantizar la confidencialidad y seguridad de la información de los pacientes.

### ***Normas y regulaciones***

Aparentemente, la fundación cumple con las normas y regulaciones establecidas por las autoridades competentes en materia de salud mental.

### ***Satisfacción de los clientes***

Es una prioridad para la Fundación, por lo que se realizan encuestas y evaluaciones periódicas para identificar áreas de mejora y asegurar la calidad de los servicios.

### ***Indicadores de desempeño***

Se monitorean regularmente para garantizar la eficacia y eficiencia en la atención de los pacientes, incluyendo la tasa de recuperación, la satisfacción del paciente y el tiempo de espera para la atención.

### ***Personal***

Cuenta con la competencia necesaria para brindar una atención de calidad, así como la capacitación y formación continua para mantenerse actualizado en los avances en el campo de la salud mental.

### **Fundación nuevo comienzo – Colombia**

Es una organización colombiana que tiene como objetivo principal ayudar a las personas con dependencia en sustancias psicoactivas y alcohólicas a través de programas de reeducación y reintegración social en: liderazgo, Emprededurismo y sustentabilidad, género y diversidad, Desarrollo humano fortalecimiento comunitario

### ***Misión***

Brindar herramientas para que las personas que sufren de adicciones puedan tener un nuevo comienzo en su vida y lograr una reintegración social exitosa.

### ***Visión***

Ser líderes en el país en la prevención, atención y tratamiento de la adicción y ser reconocidos por la calidad y efectividad de sus programas.

### ***Estructura organizacional***

La fundación cuenta con un equipo multidisciplinario de profesionales especializados en adicciones, que trabajan en conjunto para ofrecer servicios de calidad. Incluye una junta directiva, una dirección ejecutiva y diferentes áreas de trabajo.

### ***Satisfacción de los pacientes***

Realiza evaluaciones de satisfacción de los pacientes y sus familias para mejorar continuamente sus servicios.

### ***Indicadores de desempeño***

Mide su desempeño a través de indicadores como la tasa de éxito en la rehabilitación de pacientes y la tasa de recaída.

### ***Competencia del personal***

Ofrece capacitación y actualización constante a su equipo para garantizar la competencia y calidad en la atención.

### ***Procesos de atención***

Programas de prevención, tratamiento y rehabilitación para personas con dependencia en sustancias psicoactivas y alcohólicas. Son personalizados y adaptados a las necesidades de cada paciente.

### ***Recursos humanos***

Cuenta con un equipo de profesionales especializados en adicciones, incluyendo psicólogos, trabajadores sociales, médicos, terapeutas ocupacionales y otros profesionales de la salud.

### ***Recursos financieros***

Depende de donaciones y apoyo financiero de diferentes entidades para financiar sus programas y servicios.

### ***Tecnología***

Utiliza tecnología en su trabajo diario, como sistemas de gestión de pacientes y registros médicos electrónicos.

### ***Normas y regulaciones***

La fundación cumple con las normas y regulaciones establecidas por las autoridades de salud colombianas.

### ***Planificación estratégica***

Tiene una planificación estratégica a largo plazo que incluye la expansión de sus servicios y la mejora de su infraestructura.

## **Fundación CRIAR – Colombia**

Se enfoca en brindar servicios individualizados y especializados en el abordaje y tratamiento de conductas, apegos, salud mental y emocional, y manejo de ansiedad. Los servicios que ofrecen son: Entrevista inicial de reconocimiento, evaluación de Índice de Severidad, una Valoración psiquiátrica, pruebas de tamizaje y psicométricas, valoración diagnóstica por especialista, vinculación y enganche motivacional permanente, valoración clínica psicológica, examen mental tamizaje, ASSIST y AUDIT, programa de doce pasos, evaluaciones para indicadores de tratamiento, pruebas psicotécnicas de personalidad según necesidad, programa de auto liderazgo, atenciones de psicológica personalizada, grupos con especialista en farmacodependencia, sesiones de educación experiencial, Gam (Grupos de Ayuda Mutua), grupos de apoyo psicoeducativos, logoterapia y sentido de vida, jornadas de laborterapia (huerta, agroecología), talleres en psicoeducación y proyecto de vida, grupo profundo (guías de auto superación), grupos de apoyo en prevención de recaídas, terapia familiar en sede residencial, terapia para codependencia.

### ***Misión***

Brindar atención especializada e individualizada a personas que requieran ayuda en el manejo de sus emociones y conductas, con el fin de mejorar su calidad de vida y bienestar emocional.

### ***Visión***

Convertirse en una institución líder en el campo de la salud mental y emocional, ofreciendo servicios de calidad y excelencia en el abordaje y tratamiento de conductas, apegos y ansiedad.

### ***Estructura organizacional***

Equipo de especialistas en psiquiatría, psicología clínica, pedagogía reeducativa y consejería terapéutica, que trabajan de manera coordinada para brindar una atención integral y personalizada a sus usuarios.

### ***Procesos de atención***

Los servicios ofrecidos por la Fundación CRIAR se basan en un enfoque individualizado y especializado en el abordaje y tratamiento de conductas, apegos, salud mental y emocional, y manejo de ansiedad. Los especialistas de la fundación ofrecen orientación y acompañamiento constante a los usuarios para lograr su bienestar emocional y mejorar su calidad de vida.

### ***Recursos humanos***

Cuenta con un equipo de especialistas altamente capacitados en el abordaje y tratamiento de conductas, apegos, salud mental y emocional, y manejo de ansiedad. Todos los profesionales de la fundación cuentan con una amplia experiencia en su área de especialización.

### ***Recursos financieros***

Recursos financieros suficientes para brindar atención especializada e individualizada de alta calidad a sus usuarios.

### ***Tecnología***

Utiliza tecnologías de vanguardia para mejorar la calidad de la atención que brinda a sus usuarios.

### ***Normas y regulaciones***

Cumple con todas las normas y regulaciones establecidas por las entidades reguladoras para la prestación de servicios de salud mental y emocional.

### ***Satisfacción de los pacientes***

Se enfoca en la satisfacción de sus usuarios, brindando una atención individualizada y especializada que se adapta a las necesidades de cada persona.

### ***Indicadores de desempeño***

Realiza un seguimiento constante de sus indicadores de desempeño, tales como la cantidad de usuarios atendidos, la calidad de la atención brindada y la tasa de éxito en el abordaje y tratamiento de conductas, apegos, salud mental y emocional, y manejo de ansiedad.

### ***Competencia del personal***

Cuenta con un equipo de especialistas altamente capacitados y competentes en su área de especialización, lo que garantiza una atención de calidad y excelencia a los usuarios.

### ***Planificación estratégica***

Se enfoca en la planificación estratégica para el desarrollo y crecimiento de la institución, estableciendo objetivos y metas a largo plazo y prioridades de atención.

## **Centro Integral de Salud Mental, Ciudad de México, CISAME**

El centro de “Unidad especializada en salud mental que brinda servicios de atención médica psiquiátrica y psicológica para personas adultas, así como atención psiquiátrica y psicológica, terapia psicomotriz, de lenguaje y de aprendizaje para niñas, niños y adolescentes” (Gobierno de México, s.f.), los programas que manejan son: Clínica de personas adultas, clínica de Niños, Niñas y Adolescentes, clínica de Trastornos del Espectro Autista, clínica de Psicomotricidad, Lenguaje y Aprendizaje

### **Misión**

Es una institución que tiene como misión brindar atención de calidad y calidez a personas que requieren tratamiento en salud mental, ofreciendo servicios de diagnóstico, tratamiento y prevención de enfermedades mentales, siempre con un enfoque en la persona y en su entorno familiar y social.

### **Visión**

Ser reconocidos como un centro de excelencia en el tratamiento integral de salud mental, con un enfoque innovador y humanizado, en constante actualización y mejora de nuestros servicios y tecnologías, y siempre comprometidos con la salud y el bienestar de nuestros pacientes.

### ***Estructura organizacional***

Cuenta con un equipo multidisciplinario de profesionales en el área de la salud mental, incluyendo psiquiatras, psicólogos, terapeutas ocupacionales, trabajadores sociales, enfermeros y otros especialistas. La estructura

organizacional está dividida en áreas de atención, administrativa, y de investigación y desarrollo.

### ***Procesos de atención***

Ofrece una amplia gama de servicios en salud mental, incluyendo evaluación y diagnóstico, psicoterapia individual y grupal, terapia ocupacional, y tratamiento farmacológico. También cuenta con servicios especializados como atención a niños y adolescentes, terapia de pareja y familia, y programas de rehabilitación.

### ***Recursos humanos***

Cuenta con un equipo de profesionales altamente capacitados y comprometidos con la atención integral en salud mental. Se valora y fomenta la formación continua y el desarrollo profesional de sus colaboradores.

### ***Recursos financieros***

Cuenta con recursos financieros suficientes para garantizar la atención de calidad y los servicios especializados en salud mental que ofrece. Se promueve la optimización de los recursos existentes para mejorar la calidad de atención.

### ***Tecnología***

Se encuentra en constante actualización de tecnologías en salud mental, lo que permite brindar una atención integral y eficiente. Tiene sistemas de información y comunicación adecuados para una gestión óptima de los procesos.

### ***Normas y regulaciones***

CISAME cumple con todas las normativas y regulaciones establecidas por los organismos de salud y los estatutos legales correspondientes, garantizando la seguridad y la calidad en la atención de los pacientes.

### ***Satisfacción de los pacientes***

Valora la opinión de sus pacientes y trabaja constantemente en mejorar la calidad de atención. Se realizan encuestas de satisfacción y se promueve el diálogo abierto con los pacientes para conocer sus necesidades y expectativas.

### ***Indicadores de desempeño***

CISAME cuenta con indicadores de desempeño en relación con la calidad de atención y la satisfacción del paciente, lo que permite la evaluación y mejora continua de los procesos.

### ***Competencia del personal***

Valora y promueve la competencia del personal, fomentando la formación continua y la actualización de conocimientos para ofrecer una atención de calidad en salud mental.

### ***Planificación estratégica***

Elaboró un plan estratégico que contempla la mejora continua en la calidad de atención, la actualización tecnológica, la optimización de los recursos financieros y humanos, y el fomento de la investigación y el desarrollo en el área de salud mental.

## **CAPS Centro de Atención Psicosocial – Perú**

“El Centro de Atención Psicosocial (CAPS), es una asociación civil sin fines de lucro, que tiene como ejes la salud mental y los derechos humanos, buscamos la recuperación de las personas afectadas por las secuelas de la violencia política y social e incidir en la sociedad civil y las entidades públicas, para fomentar una sociedad democrática equitativa.” Mediante servicios como: atención psicológica: Psicoterapia individual, grupal, consejería y atención psicosocial: orientación social, acompañamiento de casos, talleres de capacitación según problemática.

### ***Misión***

Brindar atención psicológica y social a personas y familias que presentan problemas de salud mental, mediante la implementación de estrategias y programas de intervención integrales, para promover su bienestar y calidad de vida.

### ***Visión***

Ser una institución líder en la atención y prevención de problemas de salud mental en el Perú, reconocida por su calidad y eficacia en la atención de las necesidades de las personas y sus familias.

### ***Estructura organizacional***

El CAPS Centro de Atención Psicosocial cuenta con un equipo interdisciplinario de profesionales en psicología, trabajo social y psiquiatría, así como personal administrativo y de apoyo técnico. La estructura organizacional incluye la dirección, coordinación, áreas de atención, y áreas de apoyo.

### ***Procesos de atención***

Los procesos de atención incluyen la evaluación, diagnóstico y tratamiento de problemas de salud mental, así como la implementación de programas de prevención, promoción de la salud y bienestar emocional. Además, se brinda atención a pacientes en crisis y se trabaja con sus familias.

### ***Recursos humanos***

Cuenta con un equipo interdisciplinario de profesionales altamente capacitados en psicología, trabajo social y psiquiatría, así como personal administrativo y de apoyo técnico. Es importante que la institución continúe invirtiendo en la capacitación y actualización constante de su personal.

### ***Recursos financieros***

Se financia a través de diversas fuentes, incluyendo fondos públicos y privados, donaciones y cobro de servicios. Es importante que la institución tenga una gestión financiera eficiente y transparente, y que diversifique sus fuentes de financiamiento para garantizar su sostenibilidad.

### ***Tecnología***

Utiliza tecnología básica para la gestión de sus procesos y atención de pacientes. Es importante que la institución invierta en la implementación de tecnología más avanzada para mejorar la eficiencia y calidad de sus servicios.

### ***Normas y regulaciones***

El CAPS Centro de Atención Psicosocial debe cumplir con las normas y regulaciones establecidas por las autoridades sanitarias y regulatorias del país para garantizar la calidad y seguridad de sus servicios.

### *Satisfacción de los pacientes*

Es importante que evalúe periódicamente la satisfacción de sus pacientes con los servicios recibidos, para identificar áreas de mejora y brindar una atención de calidad centrada en las necesidades de los usuarios.

### *Indicadores de desempeño*

El CAPS Centro de Atención Psicosocial debe establecer indicadores de desempeño claro y medible para evaluar la eficacia y eficiencia de sus procesos y servicios, y para identificar oportunidades de mejora.

### *Competencia del personal*

Es fundamental que el personal cuente con la formación y capacitación necesarias para brindar una atención de calidad a los pacientes, y que se realicen evaluaciones periódicas.

**Tabla I. comparativa de servicios ofrecidos entre los Caps.**

Servicios. Nombre de la institucion.	Atencion Psicosocial Grupal (Familiar)	Atencion Psicosocial individual	Consulta psicologica	Programas de prevencion y promocion de la salud mental	Psicologia organizacional y del trabajo	Psicologia educativa	Psicologia social comunitario	Atencion Psiquiatrica	Acompañamiento en procesos judiciales	Banco de pruebas psicometricas
Centro de atención de la Universidad de Manizales.		X		X		X				
Centro de Atención Psicosocial (CAPS) de la Universidad Católica de Oriente	X	X	X	X	X	X	X			X
Fundacion Psicomatica de Colombia		X	X	X			X			
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Colombia	X	X	X	X			X			
Fundación nuevo comienzo – Colombia	X	X					X			
Fundación CRIAR – Colombia	X		X			X		X		X
Centro Integral de Salud Mental, Ciudad de México, CISAME			X			X		X		
CAPS Centro de Atención Psicosocial– Perú	X	X	X	X					X	

Nota: Elaboración propia.

### **Propuesta:**

De acuerdo con lo anterior centro de atención psicosocial de la Universidad de Manizales presenta cuatro servicios, la atención psicosocial, programas de salud mental y psicología educativa, en el primero se atienden a estudiantes, administrativos y a familiares de estos grupos de población, el segundo y tercero tanto a organizaciones (mayormente educativas) que deseen desarrollar alguna temática (necesidad expresada por parte de la empresa), como a áreas de la misma Universidad de Manizales y talleres psicosociales únicamente a estudiantes del programa de psicología.

### **Población.**

Ampliar el tipo de población objetivo de las atenciones psicosociales a sujetos naturales, familias, parejas y grupos no adscritos o trabajadores de la institución para que de esta forma acoja a toda la población de Manizales y haga el fortalecimiento a la ciudadanía que en los estatutos misionales (visión) de la Universidad de Manizales hace referencia, también de esta forma el centro se hace visible y no obstaculiza el trabajo del área de Acompañamiento en la atención a estudiantes, administrativos y familias de la Universidad de Manizales.

### **Acompañamiento Judicial**

Abordar y acompañar procesos judiciales, se pueden realizar alianzas con el observatorio de graduados de la misma institución.

### **Acompañamiento Organizacional.**

Psicología organizacional y del trabajo con programas enfocados en: liderazgo y equipos de trabajo, diagnóstico de riesgo psicosocial, trabajo en equipo y relaciones interpersonales e intervención en factores de riesgo psicosocial.

### **Rutas de acción.**

Realizar rutas de acción para procesos de interconsulta con eps o psiquiatría obteniendo alianza con la IPS PAUSA que brinda sus servicios en la institución.

### **Capacitaciones.**

Es de extrema necesidad brindar capacitaciones continuas al personal ya que cada semestre o cada año se renueva el personal ayudando a mantener y/o mejorar la competencia y desempeño del equipo. Se recomienda que la principal temática a tratar sea: atención psicosocial, las diferencias entre atención clínica y psicosocial y continuar con tópicos referentes a lo psicosocial en diferentes contextos.

### **Mecanismos de evaluación.**

Entablar un sistema de evaluación de la satisfacción de los usuarios para obtener retroalimentación y detectar oportunidades de mejora en la atención al usuario como en los manejos de grupo y talleres impartidos a los estudiantes de la institución, así como establecer protocolos definidos para la recolección de información, análisis de datos y entrega de información a las empresas (informe de resultados), activación de rutas de acuerdo a la necesidad del consultante y protocolo de interconsulta (remisión de un usuario a la eps para ser atendido), de

esta forma se fomenta la comunicación entre las partes interesadas y el equipo de trabajo.

### **Alianzas.**

Dado que el CAP no cuenta con convenios o contratos a terceros para la prestación de servicios, sería recomendable que estableciera alianzas estratégicas con otras instituciones del sector salud, educación o campañas de la alcaldía para ampliar su alcance y mejorar el acceso a sus servicios.

### **Fundamentos de atención.**

Los 4 principios de atención psicosocial como base: Ontológico, Epistemológico, Ético Político y Metodológico.

Primero se pregunta ¿Cómo entender a la población que se está atendiendo?

Desde el dominio ontológico se concibe al ser humano de manera integral desde las dimensiones biológicas, psicológica y social, reconoce que las personas están en permanente interacción con otros y con su medio. Con un marco socio político e histórico, que les permite transformar su propia realidad y sobreponerse al dolor y a la adversidad en la medida en que cuenten con recursos para afrontarlos.

¿Desde lo Epistemológico desde en que enfoque de la ciencia sustentamos la atención psicosocial? desde el dominio de epistemológico nos estamos situando en los paradigmas interpretativos y críticos. desde el primero nos entendemos como profesionales con un rol de facilitación en el que a través del diálogo generamos la comprensión de sus experiencias, sin pretensiones de una única verdad reconociendo sus perspectivas e intereses, su propia realidad y su rol dentro

de ella y desde el componente crítico reconocemos las condiciones sociales y políticas que afectan a las personas así es que nos proponemos comprender esas situaciones para transformarlas iniciando desde el nivel micro social e intentando hacer una espiral de difusión de los cambios en este sentido los procesos organizativos son fundamentales y el liderazgo cooperativo es una manera de fortalecer a las comunidades

¿Desde qué valores y con qué enfoque político realizamos la atención?, Comprometerse con el cambio social también nos lleva a pensar nuestro actuar desde una dimensión ético-política en la que por una parte reconocemos que los usuarios están en un conflicto y por ello merecen acciones que se dirijan a su restitución.

Además, se reconoce y adapta unas actuaciones de respeto y consideración por el otro, como ser humano en su individualidad particularidad identidad y diversidad.

Cuál es el proceso que proponemos para realizar la atención psicosocial todo lo anterior sustenta y determina la forma en la que brindamos la atención psicosocial a la población víctima.

Desde el dominio metodológico lo que se hace es privilegiar la conexión como miembros del equipo psicosocial con las historias que cuentan los usuarios teniendo en cuenta el lenguaje sus usos y significados lo simbólico y lo cultural a través de tres herramientas:

Primero las narrativas que desde el lenguaje verbal y escrito buscan un acercamiento respetuoso que ubica a las personas como expertos de su vida y permiten comprender situaciones particulares.

Segundo las expresivas que desde el campo simbólico artístico y cultural permiten explorar y canalizar las emociones darle trámite e integrarlas haciéndolas más manejables para las personas.

### **Conclusión**

Tras el análisis anterior se puede concluir que el CAP de la Universidad de Manizales debe enfocarse inicialmente en las instituciones que lo rodean y usarlas como herramientas para crear nuevas oportunidades (servicios) con el fin de generar alianzas interinstitucionales y el ofrecimiento de sus servicios a la comunidad universitaria y manizaleña tomando como referencia al Centro de Atención Psicosocial (CAPS) de la Universidad Católica de Oriente que posee una gran variedad de servicios y alianzas que la han llevado a ser reconocida en su sector acarreando nuevos servicios.

## Referencias

CAPS (S.F.) ¿Quiénes somos? [https://caps.org.pe/quienes-somos/Fundación nuevo comienzo \(2023\).](https://caps.org.pe/quienes-somos/Fundación nuevo comienzo (2023).) ¿Quiénes somos?

<https://www.fundacionhoyesunnuevocomienzo.org/>

Gobierno de México (s.f.). Centro Integral de Salud Mental, Ciudad de México, CISAME.<https://www.gob.mx/salud/acciones-y-programas/centro-integral-de-salud-mental-ciudad-de-mexico-cisame>

ICBF (2023). Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.  
<https://www.icbf.gov.co/>

Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses (s.f.). Quiénes Somos.  
<https://www.medicinalegal.gov.co/quienes-somos>

Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses. (2012). Acuerdo 08 de 18 de junio 2012, "Por el cual se desarrolla la estructura interna del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses y se establecen sus funciones".

Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses. (2021). Acuerdo 052 del 18 de agosto del 2021, "Por el cual se establece el marco general de regulación de funciones y requisitos para los empleos del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses y se dictan otras disposiciones".

Ministerio de Justicia y del Derecho. (2021). Resolución No. 000729 del 17 de noviembre de 2021. Por la cual se actualiza el manual específico de

funciones por competencia laborales, se adoptan y adaptan las competencias laborales para el Instituto Nacional de Medicina

Legal y Ciencias Forenses.

Ministerio de Justicia y del Derecho. (2022). Resolución 000026 del 20 de enero de 2022, "Por la cual se actualiza la ubicación y área de influencia de las Unidades Básicas del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses".

Ministerio de Justicia y del Derecho. (2022). Resolución 000468 del 2 de mayo de 2022, "Por la cual se modifica la Resolución 000026 del 20 de enero de 2022, ajustando el nombre de la Unidad Básica La Hormiga de la Dirección Regional Sur".

Ministerio de Justicia y del Derecho. (2022). Resolución 000473 del 4 de mayo de 2022, "Por la cual se modifica la Resolución 000026 del 20 de enero de 2022, crea una Unidad Básica".

Presidencia de la República de Colombia. (2022). Decreto No. 459 del 29 de marzo del 2022, "Por el cual se dictan normas en materia salarial para los servidores públicos del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses y se dictan otras disposiciones".

Psikomente (2023). Especialistas en la Gestión Multidimensional del Riesgo Psicosocial. <https://psikomente.com/>

Colombia, M. de S. y. P. S. (s/f). Atención Psicosocial a Víctimas. Gov.co. de <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocionsocial/Victimas/Paginas/atencion-psicosocial.aspx>

Informe Final de Sistematización. 2007. Proyección social, facultad de psicología.

Universidad de Manizales. Manizales, Caldas.

Newman, G. D. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus*, 12, 180-205.

<https://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>

Turner, J. H., & Machalek, R. S. (2018). *The New Evolutionary Sociology: Recent and Revitalized Theoretical and Methodological Approaches*. Routledge.

ÁLVARO, José Luis y Alicia GARRIDO (2003), *Psicología social. Perspectivas psicológicas y sociológicas*. Madrid: McGraw Hill.

Castrillón L (2016). Lo Psicosocial, una aproximación conceptual y metodológica desde la perspectiva de - PDF Descargar libre. (s. f.). <https://docplayer.es/68164195-Lo-psicosocial-una-aproximacion-conceptual-y-metodologica-desde-la-perspectiva-de.html>

Lecanda, R. Q., & Garrido, C. J. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista De Psicodidactica*, 14(14), 5-39.

<http://redined.mecd.gob.es/xmlui/bitstream/11162/44015/1/01520073000044.pdf>

Albán, G. P. G., Arguello, A. E. V., & Molina, N. S. R. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 4(3), 163-173.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7591592.pdf>