

PERCEPCIÓN SOBRE EL APOYO PSICOSOCIAL QUE TIENEN LOS FAMILIARES
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA POLICÍA
NACIONAL - CAUCA.

DANEY DEL CARMEN NARVAEZ

LEYDI JOHANA PILLIMUE



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN



POPAYÁN-CAUCA

NOVIEMBRE, 2022

PERCEPCIÓN SOBRE EL APOYO PSICOSOCIAL QUE TIENEN LOS FAMILIARES
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA POLICÍA
NACIONAL - CAUCA.

DANEY DEL CARMEN NARVAEZ

LEYDI JOHANA PILLIMUE

Trabajo de grado para obtener el título de Psicólogo (a)

Asesora

MARÍA ALEJANDRA CAICEDO BUCHELI

Psicóloga, Magíster en Acción Humanitaria



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN



POPAYÁN-CAUCA

NOVIEMBRE, 2022

Agradecimientos y dedicatorias

Queremos agradecerle en primer lugar a Dios por cuidarnos, guiarnos, obsequiarnos salud y colocar en el trascurso de nuestra formación profesional personas maravillosas que se convirtieron en ángeles en este camino lleno de dificultades, en honor a esas personas queremos decir ¡Gracias!

A nuestras madres, hermosas mujeres que han sido padre y madre a la vez, y quienes a lo largo de nuestras vidas han velado por nuestro bienestar y educación siendo nuestro apoyo incondicional en todo momento.

A nuestras parejas, fieles testigo, de todas las dificultades, lagrimas, sacrificios, quienes nos han acompañado en los buenos y malos momentos brindándonos su comprensión, amor incondicional y aquellos que nos han tenido que aguantar en nuestro cambiante estado de ánimo.

A nuestros asesores de tesis personas íntegras que nos acompañaron en esta tediosa y ardua construcción de tesis y en la cual hoy se ven reflejados los resultados; gracias por su paciencia y dedicación puesto que sus excelentes conocimientos, experiencia y apoyo fueron determinantes para poder culminar esta etapa tan importante es nuestra formación personal y profesional.

A nuestros queridos docentes todos los que a lo largo de nuestra trayectoria formativa nos acompañaron y los cuales nos transmitieron con amor, paciencia y dedicación todos sus conocimientos, personas que más que docentes se convirtieron en grandes amigos y colegas.

A nuestra querida alma mater, puesto que gracias a esta maravillosa institución hoy podemos decir que somos profesionales íntegros.



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN



NOTA DE ACEPTACIÓN

La mesa de jurados del proyecto de investigación "Percepción Sobre El Apoyo Psicosocial Que Tienen Los Familiares Beneficiarios Del Programa De Bienestar Social De La Policía Nacional - Cauca", presentado por Daney del Carmen Narvaez y Leydi Johana Fillimue. Una vez revisado el informe final y aprobado su sustentación, dan fe que éste trabajo cumple con los requisitos estipulados como opción de grado para la obtención del título de Psicólogo(a).

Valoración del trabajo

ACEPTABLE:

BUENO:

SOBRESALIENTE:

EXCELENTE:

MARIA ALEJANDRA CAICEDO BUCHELLI

Asesora

JORGE ORDOÑEZ VALVERDE

Jurado

ANGELA PATRICIA GIRON OJEDA

Presidente del Jurado

Popayán, 23 de noviembre del 2022

ANIVERSARIO

2022

Sede administrativa: Claustro San José Calle 5 No. 8-58 - Los Robles Km 8 vía al sur
Sede Norte del Cauca: Carrera 13 # 1sur-53, Santander de Quilichao - Cauca

Popayán, Cauca, Colombia
pbr (57-2) 8320225 | www.fup.edu.co | Fundación Universitaria de Popayán

Línea de investigación

La presente investigación pretende aportar conocimientos sobre la percepción de apoyo psicosocial que tienen los familiares beneficiarios del programa de Bienestar Social de la Policía Nacional- Cauca, por lo tanto, es necesario direccionar este proyecto se adscribe a la línea de investigación desarrollo humano y social (FUP, 2019) pues aborda las percepciones respecto a un programa orientado a mejorar las condiciones psicosociales de los integrantes de la policía. La importancia de dicho programa en relación a los procesos de desarrollo humano radica en el en el rol que juegan tanto las personas que integran la institución como sus familias; ya que de su bienestar depende sus capacidades para cumplir su misión en términos del mantenimiento del orden, la seguridad y la paz de las comunidades.

Resumen

Para explorar la percepción de los usuarios del programa de apoyo psicosocial de la Policía Nacional, se entrevistaron a tres cónyuges y tres hijos dentro del personal de la institución. El estudio planteó un enfoque cualitativo de alcance fenomenológico y técnica de análisis del discurso con el apoyo del software Atlas ti. Los resultados indican que los participantes tienen una percepción positiva del programa, pero también conocimiento limitado y desinformación. Es fundamental mejorar las estrategias para que el personal y sus familias puedan conocer y acceder a todos los beneficios que ofrece la institución en relación a la protección de la salud mental y el fortalecimiento de la red de apoyo.

Palabras clave: Apoyo, Psicosocial, Percepción, Familia, Servicios.

Abstract

To explore users' perception of psychosocial accompaniment program of the National Police, researchers interviewed three spouses and three children within the institution staff. The study included a qualitative approach of phenomenological scope and discourse analysis technique with the support of Atlas Ti software. The results indicate that participants have a positive program perception but also limited knowledge and misinformation. It is paramount to improve engagement strategies; so that staff and families can access all benefits offered by the institution related to their mental health protection and support network strengthening.

Keywords: Psychosocial, Support, Perception, Family, Services

Índice

Introducción, 1

Planteamiento del problema, 2

Pregunta problema, 8

Antecedentes, 9

Contextualización, 16

Justificación, 17

Objetivos, 18

Objetivo general, 18

Objetivos específicos, 19

Referente conceptual, 19

Familia, 19

Bienestar, 20

Apoyo psicosocial del programa de bienestar en la familia de los uniformados, 22

Aspectos de la prestación del servicio, 25

Metodología, 25

Enfoque, 25

Diseño, 25

Técnicas, 26

Instrumentos, 26

Población, 29

Criterios de inclusión, 29

Criterios de exclusión, 30

Procedimiento, 30

Aspectos éticos, 31

Cronograma, 32

Presupuesto, 33

Referencias bibliográficas, 34

Anexo, 39

Anexo 1. Guía de grupo focal, 39

Anexo 2. Guía de entrevista, 40

Anexo 3. Consentimiento informado para adultos, 41

Anexo 4. Consentimiento informado para menores de edad, 43

Introducción

La familia cumple un papel fundamental, es por esto que la estabilidad de la familia se convierte en una prioridad. Ahora bien, cuando se habla de las familias de funcionarios públicos como los miembros de la Policía Nacional cobra mucho más sentido su seguridad al estar mayormente expuestos a riesgos de tipo psicosocial. Por tal razón la institución incorpora el programa de bienestar social, para atender a las necesidades de la familia del personal uniformado. La importancia de este programa hace necesario indagar sobre cómo los usuarios lo perciben, usan y evalúan. Teniendo en cuenta lo anterior, la investigación se centró en indagar la percepción que tienen los usuarios sobre el programa de apoyo psicosocial de la Policía Nacional. Bajo un enfoque cualitativo con un diseño fenomenológico descriptivo se administró una entrevista semiestructurada a 6 familiares de funcionarios activos de la Policía Nacional que han utilizado el servicio de apoyo psicosocial. La información fue analizada a través de la técnica análisis del discurso apoyada en el software atlas ti.

Lo expresado por los participantes respecto a su percepción sobre el programa fue organizados en tres categorías principales: experiencia, consideraciones personales y atracción al servicio. En la categoría de experiencia los discursos refieren la atención, las locaciones y expectativas sobre el programa. La segunda categoría sobre consideraciones personales y atribuciones describe cómo los participantes valoran el servicio y su comprensión respecto a los propósitos del programa de apoyo. Por último, categoría de atracción, presenta las emociones y actitudes de rechazo o preferencia con respecto al servicio. Los resultados obtenidos mostraron que en los participantes las ideas preconcebidas del servicio generan expectativas positivas, aunque no conozcan exactamente las actividades y alcances del mismo. De igual manera, las

personas entrevistadas asociaron el programa a valores tales como la confianza, credibilidad y cumplimiento durante la prestación del servicio; aspectos conectados con el grado de atraktividad del programa al indicar que volverían a utilizarlo y lo recomendarían.

Finalmente es necesario mencionar que la percepción del apoyo psicosocial es positiva, lo anterior lo hace un escenario óptimo para generar una cultura de autocuidado y cuidado institucional. Así mismo este estudio se ha convertido en un acercamiento para conocer el fenómeno. Es necesario considerar que futuras investigaciones puedan abordar temáticas que evalúen el impacto del programa en la mejoría de la calidad de vida de los uniformados y sus familias. Brindado posibilidades de mejora en el programa a fin de optimizar los procesos de promoción y prevención en salud mental de los uniformados y sus familiares.

Planteamiento

Problema de investigación

Para iniciar es necesario tener en cuenta que el ambiente laboral trae consigo un nivel de estrés natural, debido a las exigencias que habitan en él. Así mismo la familia de los trabajadores llegan a absorber cierto grado del estrés laboral. Puesto que síntomas como la irritabilidad, dificultades en el sueño y su alimentación son visible en el contexto familiar. Sin embargo, una vez la carga laboral que tiende a ser fluctuante se disminuye el sujeto vuelve a su estado natural al igual que la familia.

Ahora bien, cuando el nivel de estrés que maneja la persona que labora es tan alto y constante, además de suponer una alteración en su salud mental, también hay una alta repercusión en la salud mental de la familia. Paladines y Quinde (2010) mencionan que el vínculo familiar es tan estrecho que la modificación de uno de los miembros de la familia provoca cambios en los otros. Lo anterior hace referencia a que los problemas que se presentan en uno de los miembros de la familia afectan a los demás directa o indirectamente.

Teniendo en cuenta lo anterior es necesario hablar de un grupo específico de trabajadores o servidores públicos pertenecientes a la Policía Nacional. Si bien es cierto el trabajo del policía es demandante tanto para él como para su familia. Ya que trae consigo la continua angustia en cuanto a su estabilidad locativa. Añadido a ello la familia del uniformado está sometida a diferentes problemáticas emocionales derivadas de su trabajo como traslados, atentados, enfrentamientos, heridas e incluso muerte. Esto hace que el nivel de estrés percibido sea mucho más alto en esta población, desencadenando patologías a nivel psicológico importantes, entre las cuales se pueden encontrar depresión, ansiedad, estrés postraumático y otros que afectan la estabilidad de la familia. En relación con lo anterior se cita el informe de la OIT en el cual se

establece que los funcionarios de la policía tienen un mayor riesgo de conducta suicida en comparación con otras profesionales. Esto se evidencia en investigaciones realizadas en estados unidos y Roma (OIT, 2003).

Por lo anterior, la importancia de intervenir a la familia se hace aún más fuerte. Puesto que el uniformado mantiene una relación bidireccional con su familia. Es decir, así como a la familia le afecta el estado de salud e integridad del policía, de igual manera puede presentarse dificultades en la calidad del servicio prestado cuando la familia del servidor no está en óptimas condiciones. Con base a lo anterior, la Policía Nacional establece el programa de Bienestar Social, con el fin de establecer estrategias de prevención para velar por la estabilidad del funcionario y su núcleo familiar (Policía Nacional de Colombia, 2021). Además del apoyo psicosocial, el programa cuenta con servicios como educación desde preescolar hasta la media vocacional, servicio de vivienda fiscal, centros vacacionales, lugares de reflexión y apoyo espiritual, auxilio funerario, auxilio mutuo, hogares y apoyo económico (Policía Nacional de Colombia, 2021).

Sujetos a la demanda de la institución se hace necesario indagar sobre el impacto y efectividad del programa. Es necesario identificar si realmente se ha dado respuesta a las múltiples necesidades que exige el ambiente y si hasta el momento las familias de los uniformados se sienten asistidas por el programa. Es por esto que la presente investigación pretende conocer la percepción de apoyo psicosocial que brinda el programada de Bienestar Social de la Policía Nacional a los familiares de los uniformados adscritos al Departamento de Policía Cauca.

Por lo anterior se trabajó a fin de responder la pregunta ¿Cuál es la percepción de apoyo psicosocial que tienen los familiares beneficiarios del programa de Bienestar Social de la Policía Nacional?

Antecedentes

Para la redacción de antecedentes se realizó una revisión bibliográfica. Cuyo interés es conocer los estudios e investigaciones realizadas alrededor de la experiencia y percepción que las familias de uniformados han tenido con respecto al apoyo psicosocial. Con este fin se llevó a cabo la selección de estudios en la que se incluyeron únicamente artículos de tipo científico nacionales e internacionales, en bases de datos como Redalyc, Scielo y Dialnet, así mismo se consideró que el tiempo de publicación no supere los cinco (5) años de antigüedad, salvo dos artículos del 2012 y del 2015 que serán anexados debido a su importancia para la presente investigación. Se presentarán a continuación en orden cronológico ascendente.

Para iniciar con la redacción del presente apartado es necesario mencionar el trabajo realizado por Calandrón (2015) titulado “Sentidos del trabajo y organización de la vida doméstica en uniformados” que tuvo como objetivo describir las percepciones de los miembros de una fuerza de seguridad puntual: la Policía de la Provincia de Buenos Aires. Para el estudio fue elegido el enfoque cualitativo de tipo descriptivo etnográfico, cuyos participantes fueron los Policías de la Provincia de Buenos Aires haciendo uso de la entrevista abierta. Entre sus principales hallazgos, se identifica que el policía visualiza su empleo como un método de adquisición de estabilidad económica, así como genera un vínculo con el servicio a la comunidad. No obstante, se encuentra una disyuntiva donde está el demandante trabajo policial y la vinculación familiar. Puesto que esta última se ve alterada por traslados, tiempo de trabajo y el alto riesgo al que se expone el funcionario. Ahora bien, en cuanto a la resignificación de los roles familiares en función de las características de trabajo. Se encuentra la maternidad y la paternidad, donde se puede identificar que el nacimiento de los hijos marca una diferencia entre hombres y mujeres. En el caso de la maternidad genera en muchos casos la relegación del crecimiento profesional. Por el nivel de carga

laboral no había posibilidad de cumplir a cabalidad con el rol materno. En este orden de ideas se identifica una frustración laboral y personal en la mujer durante su maternidad. En el caso del hombre el rol se centra en el cumplimiento de responsabilidades económicas, por lo que él se extralimita laboralmente a fin de cumplir su responsabilidad, lo que a su vez trae compensación en el área laboral. No obstante, hay un deterioro en el vínculo familiar, y mayor angustia por parte de esposa e hijos. Puesto que el nivel de exposición es mayor, el estudio concluye identificando una diferencia de opinión frente a la significación de la labor policial.

En segundo lugar, se presenta la investigación realizada por Diaz y Moreno (2016) el cual se centró en de situar las principales consideraciones sobre los procesos de apoyo psicosocial a la población víctima de la violencia por el conflicto armado en la historia reciente de Colombia. La cual se lleva a cabo desde la ciudad de Medellín. A partir de la metodología cualitativa se evidencia que existen protocolos de atención a víctimas de conflicto armado, los cuales están debidamente estructurados y cumplen con el objetivo de reparación a la víctima. Sin embargo, recalca la existencia de un vacío hacia la práctica, mencionan la necesidad de conocer el proceso de llevar a cabo el protocolo en la atención psicosocial puesto que existen variables que no se pueden controlar como lo es la relación intersubjetiva entre la víctima y el psicólogo.

Para continuar se trae a mención el proyecto realizado por Coral (2017) sobre atención psicosocial a víctimas del conflicto armado en Colombia pertenecientes a las fuerzas militares. Se implementó una metodología cualitativa aplicada. La recolección de datos se desarrolla a partir de la revisión documental y la entrevista semiestructurada a 20 militares víctimas de conflicto. Se identifica que las estrategias utilizadas hasta el momento no logran llegar al punto de reparar a los militares víctimas de conflicto. La accesibilidad es una limitante significativa en el proceso de reparación, así como la adaptación de los recursos.

Cabe mencionar la investigación de Blanco y Thoen (2017). Denominado factores de estrés laboral en policías. Este proyecto se planteó el objetivo de determinar la relación entre el estrés laboral y la aparición de trastornos como la depresión, ansiedad y Burnout. Para lograr su objetivo se implementó un enfoque cuantitativo de tipo correlacional. La muestra final estuvo compuesta de 66 oficiales. Los instrumentos utilizados fueron Escala de Depresión, Ansiedad y Estrés, Escala de Estrés Laboral para Oficiales Correccionales, Cuestionario Breve de Burnout e información demográfica. Se evidenció una relación significativa entre el estrés laboral y el número de años que los oficiales reportaron tener, una relación entre los meses de trabajo como oficial y la depresión. Se resalta que aquellos policías que pertenecen a los centros puntuaron más alto en el cuestionario de Burnout. Para concluir se menciona la importancia de que los síntomas que representan malestar emocional en los policías sean tratados de manera oportuna, puesto que amenazan su estabilidad tanto personal como laboral.

Es necesario traer a referencia la investigación realizada por Rodríguez y Garavito (2019) quienes trabajaron con el objetivo de describir la atención psicosocial en el contexto colombiano, la comprensión de las familias con respecto al conflicto armado, así como su impacto en la salud mental. Se encontró una diversidad significativa en cuanto a la percepción, que depende del tipo de fenómeno que se trabaje y del abordaje que se practique, de esto depende la percepción de cambio.

Por su parte Caycho et al. (2020). Llevaron a cabo una investigación que lleva como título COVID 19 en relación a la Salud mental en policías peruanos. Estos investigadores se plantearon el objetivo de identificar síntomas de ansiedad generalizada y depresión en relación con el contagio por COVID 19. El estudio se realizó en una muestra de 120 policías que trabajan en los diferentes ejes viales. Lo anterior se llevó a cabo bajo una metodología de enfoque cuantitativo de tipo

descriptivo, se utilizó el Generalized Anxiety Disorder Scale y el Patient Health Questionnaire 2. Entre sus resultados se destaca que en 19,6% y el 17,3% de la muestra están presentes síntomas de depresión y ansiedad, además de lo anterior se identifica que el 42,5% mantiene un miedo latente al contagio por COVID 19, el 41,6% se siente incómodo frente a pensamientos que involucran el contagio, el 43% presenta miedo a perder la vida por la infección, no obstante cerca del 60% reportan ausencia de síntomas ansiosos, nervios ante el contacto con noticias al respecto y no presentan problemas para conciliar el sueño. Los resultados permiten identificar que a pesar de que gran parte de la muestra no presenta síntomas somáticos, si se evidencian altos niveles de reacciones emocionales, esto podría sugerir la aparición de síntomas que deterioran la salud mental.

Para continuar con la redacción de antecedentes es necesario mencionar el trabajo realizado por Vergara et al. (2020). Cuyo título es: sistematización de experiencia en atención psicosocial. Esta investigación tuvo como objetivo describir y sistematizar los procesos de acompañamiento psicosocial que se realizan con los miembros de las fuerzas militares y sus familias, considerando lo que implica la muerte de un familiar de las fuerzas militares. La metodología implementada se enmarcó desde el enfoque cualitativo, siguiendo de alcance interpretativo y su tipo fue sistematización de experiencias. Los instrumentos son el relato biográfico y la entrevista. Los resultados obtenidos permitieron identificar el proceso que llevo a cabo el programa de familia para el manejo de duelo, del cual se extraen dos momentos fundamentales para la obtención de resultados satisfactorios, estos se enfocan a el acompañamiento y la intervención psicosocial. Se logra concluir que la estructuración y aplicación de un protocolo de acompañamiento familiar es de vital importancia, así como el seguimiento direccionado y nivel de recuperación logrado.

Se hace necesario mencionar la investigación realizada por Benavides et al. (2020) que tiene como título. Bienestar psicológico en policías de la región caribe- Colombia. Cuyo objetivo fue determinar la percepción de bienestar psicológico en el personal de policía de la costa caribe colombiana, el estudio fue desarrollado desde un enfoque cuantitativo, de corte transversal, con un diseño no experimental y de carácter descriptivo; se aplicó en 602 uniformados; se aplicó la Escala de Bienestar Psicológico (EBP). Entre sus hallazgos se identifica los departamentos con mayor grado de bienestar general están ubicados en el departamento de la Guajira y Sucre, las otras unidades se encuentran en un rango medio. Finalmente, en cuanto a los valores más bajos se encuentra a las ciudades de Barranquilla y Cartagena. la investigación aporta un análisis descriptivo que se aproxima a la comprensión de bienestar psicológico percibido desde la subjetividad laboral, material e igualmente las relaciones de pareja, del personal policial que trabajan en la región caribe. Mediante estos hallazgos se concluye que a pesar de que la percepción de bienestar psicológico se encuentra en rangos medio y alto se hace necesario generar estrategias que permitan aumentar el nivel de satisfacción y especialmente en la percepción de bienestar laboral.

Así mismo Soares y Macêdo (2020) llevaron a cabo el proyecto experiencia de parejas de uniformados. Cuyo objetivo se enfocó en describir como las funciones laborales de los uniformados afectan porcentualmente la salud, calidad de vida de sus esposas y familiares en general. Este estudio se llevó a cabo desde el enfoque cualitativo fenomenológico, en que se utilizó entrevista individual abierta con pregunta disparadora con cuatro mujeres. Entre los significados entendidos de la experiencia de ser esposa de un policía militar, se encuentran la constante vulnerabilidad e inseguridad, revelada por todas las participantes. Como esposas de policías militares, las colaboradoras reconocieron que eran más vulnerables a males derivados del crimen

y la violencia, ya que viven en un contexto que trata directamente con esta realidad. Debido a la vulnerabilidad y la inseguridad, también informaron que están en un estado de tensión constante, que los acompaña la mayor parte del día a día, en momentos comunes, rutinarios. Se concluye a partir de las experiencias investigadas, la existencia de alguna afectación de la conyugue tanto en la salud, relación de pareja y vida familiar, lo anterior podría conducir a la invisibilidad de su condición y rol como mujer.

A continuación, se plantea la investigación realizada por Cabrera et al. (2021), la cual tiene como título. Estabilidad matrimonial de militares distanciados por misionalidad. El cual tuvo como objetivo dar a conocer la solidez conyugal desde la funcionalidad de la familia, fue un estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional y explicativo. Se contó con 255 militares, la estabilidad marital se evaluó con la escala de inestabilidad marital o "Measuring marital instability". Entre los resultados se identifican diferencias significativas de acuerdo con el tipo de unión, dentro de las cuales las que mostraron mayor nivel de estabilidad fueron las uniones de hecho, seguidas de la unión civil y finalmente las uniones religiosas. Se concluye que la estabilidad si se puede explicar a partir de la funcionalidad. Teniendo en cuenta la movilización y disposición familiar para pedir ayuda y aceptarla. Así como la búsqueda de apoyo. Un punto importante es la estabilidad de la familia. Si bien es cierto el distanciamiento de uno de sus miembros se convierte en una situación que desencadena consecuencias negativas a futuro. A fin de mitigar dichas consecuencias se propone el trabajo no solo en la relación familiar sino en las fuentes de apoyo a las que puede acceder tanto el funcionario como su familia desde los diferentes ámbitos que se requiere, así mismo proponen para futuras investigaciones el trabajo con otros miembros del núcleo familiar que se pueden ver afectados por el distanciamiento del uniformado.

Se trae a referencia el estudio de Pitts et al. (2021). Cuyo título fue efectos del COVID-19

y lecciones aprendidas en relación al bienestar y estrés laboral. Su objetivo fue comprender cuál fue el efecto ocasionado por la situación que se desencadenó a través de la pandemia por COVID 19 en miembros de la Policía Nacional de Honduras, haciendo uso del enfoque mixto. Se reportan los resultados de 28 entrevistas realizadas a miembros de los altos mandos de la policía y una muestra de 143 patrulleros. Entre sus resultados se observa un cambio en las actividades policiales debido a la situación de emergencia sanitaria. Se identifica un cambio mínimo en los protocolos de atención y medidas de protección inconsistentes, esto ha generado un incremento en los niveles de estrés percibido por los agentes, lo anterior permite concluir que es necesario priorizar las medidas de protección a los agentes policiales de modo que se disminuyan los efectos negativos en su salud tanto física como mental, los niveles actuales de estrés y ansiedad, que son especialmente altos, no deben convertirse en la norma y el HNP debe hacer planes para continuar los esfuerzos ya iniciados para abordar los factores estresantes del lugar de trabajo de la policía e implementar estrategias de afrontamiento positivas.

Finalmente es necesario mencionar el trabajo realizado por López et al. (2021). El cual se planteó el objetivo se enfocó en la evaluación de la efectividad de una intervención direccionada al mejoramiento de la autoestima y bienestar en adolescentes de los colegios de la Policía Nacional pertenecientes a la ciudad de Bogotá. Este fue un estudio cuantitativo con diseño cuasi experimental en el cual se establecieron mediciones pre y post intervención a fin de determinar la efectividad, intervención diseñada y llevada a cabo de manera virtual. El muestreo se realizó de forma intencional, seleccionando a 200 estudiantes. Se utilizó el Cuestionario para la Evaluación de Problemas en Adolescentes Q-PAD y la escala de riesgo psicosocial.

En sus resultados se evidencia que el 9.8% de la población manifiesta altos niveles de insatisfacción corporal, en el 16% se hacen evidentes niveles altos de ansiedad, en el 9.8% hay

presencia de síntomas depresivos en un nivel significativamente alto, y 10.8% mantiene una incertidumbre constante enfocada en el futuro. En cuanto a la escala de riesgo psicosocial se observa que el 87.6% de la población se encuentra en un nivel normal, y un 6.2% presentan niveles significativamente altos. Para finalizar se destaca que el 18,6% de los adolescentes presentan un alto nivel de malestar en la escala de autoestima. En lo referente a la comparación de las puntuaciones después de la intervención se observa una mejoría en los síntomas de incertidumbre frente al futuro y depresión. Sin embargo, aunque si se identifica una mejoría en cuanto a autoestima y bienestar, no se perciben diferencias significativas. Lo anterior abre el espacio para generar propuestas intervenidas que se centren específicamente en la autoestima del adolescente.

Basado en la revisión anterior, se evidencian pocos estudios en la Policía Nacional relacionados con la experiencia de atención psicosocial. Si bien, se han realizado investigaciones alrededor de la salud mental de los miembros de la Policía Nacional y sus familias. No obstante, no se encuentra información con referencia al análisis de la experiencia de apoyo psicosocial, de hecho, en diferentes investigaciones se recomienda generar estudios alrededor de este tema. Esto permite identificar la pertinencia y relevancia del presente estudio.

Contextualización

Se coloca en contexto el presente proyecto donde es necesario mencionar que la Policía Nacional cuenta con cobertura en todo el territorio colombiano. La investigación se centrará únicamente en el Departamento del Cauca. Cuyo Comando de Policía se encuentra ubicado en la Avenida Panamericana 1N-75 barrio Cadillal bajo el mando del señor Coronel Gustavo Adolfo Martínez Bustos. El Departamento de Policía Cauca cuenta con 2173 policías al servicio de la comunidad, distribuidos en los diferentes distritos, estaciones, subestaciones, plana mayor y especialidades.

Teniendo en cuenta lo mencionado por (Policía Nacional de Colombia, 2018). La familia es un grupo de personas unidas por un vínculo ya sea sanguíneo o emocional, tiene una gran influencia en la estabilidad del sujeto. La policía nacional ha empezado a generar estrategias a fin de brindar atención integral contribuyendo a la calidad de vida de los integrantes de la fuerza pública donde se incluye un plan de apoyo psicosocial el cual será expuesto a continuación.

Es imperante mencionar que el programa de bienestar familiar social incluye las pautas de crianza desde el hogar. Con el objetivo de orientar a los cuidadores en estilos de crianza para llevar a cabo una óptima educación de sus hijos con herramientas pedagógicas. Para así adquirir conocimiento en la comprensión de comportamientos propios de cada etapa de los infantes y adolescentes. Lo cual permite establecer una comunicación asertiva, favoreciendo el vínculo familiar y la confianza (Policía Nacional de Colombia, 2018).

Según la Policía Nacional de Colombia (2018) la labor policial tiene una conexión indudable con la vida en familia enfocada en la estabilidad integral. Alineadas con principios, valores, creencias, tradiciones que se refleja en el que hacer de su actividad como miembro de una entidad estatal. Este componente busca el desarrollo de actividades tanto espirituales como de convivencia para lograr el fortalecimiento de la estructura familiar. Para ello han fomentado estrategias que enseñan y transmiten técnicas adecuadas de resolución de conflictos protegiendo los aspectos positivos de las relaciones interpersonales.

De la misma manera toda familia ante la construcción de su núcleo se traza un proyecto de vida. Que incluyen compromisos para compartir una vida saludable y productiva. Se espera que este proyecto ya sea a corto, mediano o largo plazo se convierta en una motivación intrínseca y/o extrínseca que conlleve a la realización de las metas. Resaltando igualmente la importancia que

como cuidador es un deber participar en las escuelas para padres donde se fortalecen las herramientas necesarias para una crianza saludable, (Policía Nacional de Colombia, 2018).

El programa de apoyo psicosocial busca un fortalecimiento de tipo emocional al interior familiar. Por esto propone estrategias del manejo y expresión de emociones. Que busca el mejoramiento de las habilidades y fortalezas en el momento enfrentarse a diversas situaciones o eventos. Así mismo la comunicación asertiva, fomenta el dialogo respetuoso. Enfatizando en la comunicación verbal y no verbal. Teniendo en cuenta que la forma de transmitir un mensaje también comunica intenciones inmersas que podrían lastimar al otro (Policía Nacional de Colombia, 2018).

Continuando con el ámbito social se pretende fomentar la solidaridad de una manera desinteresada hacia los demás. Logrando formar a una persona generosa y cooperativa, desde una creencia individual, que se relaciona con el Manejo de las redes sociales y las diferentes problemáticas desarrolladas a través de las nuevas tecnologías y el uso inadecuado de las mismas.

En cuanto al componente económico visto como factor importante en la estabilidad y construcción familiar. Es necesario concientizar sobre la importancia del manejo adecuado de las finanzas como pilar fundamental del progreso del hogar.

Teniendo en cuenta que el funcionario policial está sometido a diferentes factores de riesgo que se presentan diariamente en su labor. Se hace necesario realizar actividades de prevención orientadas al desarrollo de competencias para la vida. A fin de promover la auto seguridad y el equilibrio emocional donde se transformen en conductas seguras de autoprotección y protección de los seres que los rodea.

Es por esto que se hace necesario brindar un servicio de asistencia psicosocial la familia. Que este presto a apoyar procesos que hayan generado daño en el tejido familiar o que se convierta en un probable riesgo. Se incluye desde asesorías y acompañamiento hasta la prestación se

primeros auxilios psicológicos. El equipo de apoyo está en la capacidad de realizar remisión a las entidades médicas en caso de ser necesario (Policía Nacional de Colombia, 2018).

Justificación.

Se hace necesario resaltar que los funcionarios de la Policía Nacional son considerados parte importante para el adecuado funcionamiento social y el cumplimiento de la normatividad que se enfoca en conservar el orden. Ante esto se considera su salud mental como un factor de suma importancia no únicamente para la institución sino para la comunidad en general.

Una de las razones por las que la presente investigación se enfoca en conocer la percepción de las familias en cuanto al apoyo psicosocial del programa de bienestar social. Es por qué se hace necesario conocer la forma en que este programa abarca las problemáticas de las familias de los uniformados y así entender su eficacia. Ahora bien, esta información aporta el conocimiento y da luz para realizar modificaciones a este servicio en cuanto a las condiciones de la calidad de vida de los uniformados y su núcleo familiar. Que al mismo tiempo se convierte en un beneficio para la comunidad, propendiendo la disminución de factores que ponen en riesgo la calidad del servicio para la institución permitiendo evaluar los procesos de apoyo y asistencia familiar que hasta el momento se han llevado a cabo.

Teniendo en cuenta que la psicología se basa en evidencia científica. El presente proyecto permitirá el conocimiento de los efectos que puede llegar a ocasionar diferentes problemáticas no asistidas en esta población policial en caso contrario permite plantar un precedente de herramientas psicosociales efectivas.

Para terminar, es importante mencionar que a través de la revisión bibliográfica se ha encontrado investigaciones similares en otros países y a nivel nacional, pero en el Departamento del Cauca, en la ciudad de Popayán no se ha realizado investigaciones enfocadas en el programa

de bienestar social de la Policía Nacional, por esta razón es imperante la innovación de este proyecto investigativo.

Objetivos

Objetivo general

Explorar la percepción sobre el apoyo psicosocial que tienen los familiares beneficiarios del programa de bienestar social de la Policía Nacional – Cauca.

Objetivos específicos

Indagar sobre la experiencia de apoyo psicosocial de usuarios del programa de bienestar social que tienen los familiares de los uniformados.

Describir como los usuarios valoran el servicio que se identifican a través de la experiencia de los usuarios con los servicios prestados en el programa de Apoyo psicosocial.

Identificar que tan atractivo es para los usuarios el servicio de apoyo psicosocial del programa de bienestar social de la Policía Nacional.

Referente conceptual

Para la realización del presente apartado se pretende conceptualizar categorías de análisis como la familia, el bienestar social, el apoyo psicosocial y los aspectos que se relacionan con el servicio, permitiendo dar claridad para la comprensión de las unidades de análisis que se implementan en el presente proyecto. Enunciar las subsecciones.

La familia

Si bien es cierto la familia es un factor importante dentro del desarrollo del ser humano. Giménez citado en Chuquimajo (2014) lo define como grupo de personas vinculadas por lazos de primer grado, tanto de afinidad horizontal (pareja) como de consanguinidad o vertical (ascendencia o descendencia). Es necesario tener en cuenta que es la base de la construcción del sujeto y el principal agente formador. La familia ejerce una gran influencia en la estabilidad del individuo. En mención Louro (2003) define que la familia tiene cierta influencia en el proceso de salud y enfermedad del ser humano. Se entiende como la entidad a través de la cual se traspasan costumbres sociales de generación en generación. Se ha identificado que del funcionamiento familiar depende en gran medida la estabilidad del sujeto. Posibilitando el desarrollo saludable de cada miembro o afectando su proceso de construcción.

Lo anterior permite aclarar el grado de influencia de la familia en el desarrollo integral del sujeto y es precisamente esa la intención de involucrar las familias de los uniformados en la presente investigación. Puesto que su bienestar y estabilidad influyen en el servidor a tal punto de ser o el foco de mantenimiento y el foco de estrés e inestabilidad emocional.

Bienestar social

Teniendo en cuenta que el presente estudio se enfoca en el conocimiento de la percepción del apoyo psicosocial del programa de bienestar. Es necesario profundizar en el significado de

bienestar social y sus componentes. Cabe mencionar que bienestar social está enfocado en el ser y en su estado mental de autorrealización permitiendo así un equilibrio entre su proyecto de vida personal, familiar y laboral, en Reyes (2014). Es definido como un aspecto que se observa a través del tiempo. Se debe tener en cuenta que no en todos los seres humano cumple los mismos criterios sin embargo se puede incluir en su análisis una estabilidad en cuanto a calidad de vida, familia, recreación deporte y otros.

Se hace necesario mencionar que cuando se habla de calidad de vida se hace referencia a aspectos que están inmersos en el contexto que a su vez generan satisfacción de necesidades. Es así como se puede identificar la supervivencia del sujeto y su capacidad para vivir cómodamente. Hay muchos tipos de condiciones de vida: Condiciones económicas, condiciones sociales, condiciones políticas, condiciones de salud, condiciones naturales (Westreicher, 2020).

Para evaluar calidad de vida es necesario tener en cuenta ciertas áreas que inciden, una de ellas es el bienestar físico, en el cual va incluido en concepto de salud y seguridad. Otro punto importante es el bienestar material, el cual abarca, pertenencias, vivienda y transporte. Se continua con el bienestar social, el cual hace referencia a las relaciones personales, red de apoyo, familia, amigos y comunidad. Así mismo el desarrollo, al cual se le atribuye, productividad, contribución y educación. Y finalmente el bienestar emocional, el cual incluye la autoestima, inteligencia emocional, religión y espiritualidad (Chavero, 2013).

Un componente importante de bienestar es la familia. La cual se puede identificar “como un grupo de personas formado por individuos unidos, primordialmente, por relaciones de filiación o de pareja” (Roche, 2006, p.9). Teniendo en cuenta que es el pilar de la sociedad tiene derecho a ser protegida por la sociedad y el estado.

Ahora bien, en cuanto a la recreación como componente de bienestar podría ser entendido como la implementación de tiempo en espacios de relajación terapéutica tanto a nivel corporal como mental. Se debe percibir como una forma de descanso o entretenimiento que, aunque implica movimiento, genera tranquilidad y alegría (Sánchez, 2017). A si mismo cuando se habla de deporte se entiende como una actividad que implica movimiento y sujeción a reglas que lo convierten en una actividad organizada y competitiva, la cual contribuye al mejoramiento del estado físico de quien lo practica. Orliman (2022) menciona que la práctica de actividad física constante y adecuada impacta positivamente la calidad de vida, incorporando estilos de vida saludable.

Hoy en día a partir de las diferentes enfermedades tanto físicas como psicológicas que son producto hábitos insanos en el estilo de vida de las personas, se han empezado a implementar programas a nivel social y organizacional que fomenten los hábitos saludables. Teniendo en cuenta que estos están relacionados con la calidad de vida del sujeto, así como con la productividad en su labor. Los estilos de vida saludables están relacionados con el ejercicio, ingesta de agua, alimentación saludable, espacios de recreación, entre otros aspectos. Que se convierten en factores protectores tanto para la persona como para su familia.

Percepción.

Es necesario introducir el concepto de percepción si bien es cierto la percepción ha sido estudiada desde diferentes campos, inicialmente su concepto estaba relacionado con una experiencia sensorial netamente. Sin embargo, la psicología social se centró en explicar como la percepción se ve implicada en fenómenos sociales, en ese sentido Carterette y riedman Como se cita en (Arias, 2006). Mencionan que la percepción se entiende como una parte fundamental de conciencia, la cual constituye la realidad tal como es experimentada. Es decir, que la percepción es producto no únicamente de las sensaciones, sino de la interpretación de la experiencia

propiamente dicha. Por su parte la teoría de la Gestalt define que la percepción se convierte en una tendencia al orden mental. La cual determina el ingreso de información, de este modo la información es utilizada para la formación de abstracciones como juicios, categorías, conceptos entre otros. De este modo el sujeto genera su propia interpretación del mundo y de las situaciones que lo rodean (Oviedo, 2004).

Teniendo en cuenta lo anterior se da la necesidad de identificar como se genera el proceso de percepción en ambientes sociales. De aquí nace el concepto de percepción social. En este concepto se abordan aspectos como creencias, actitudes, opiniones, valores o roles sociales. Incluso hace referencia al conocimiento que el individuo realiza de las personas que lo rodean (Vargas, 1994). Así mismo se encarga de realizar valoraciones que un individuo realiza de una determinada situación social y de su papel o posibilidad en ella. (Balash, 1991).

Ahora bien, la percepción social cuenta con ciertas características que se deben tener en cuenta en su proceso de análisis. Es necesario contar con el hecho de que las personas se perciben como causales, capaces de manejar información de sí mismo a fin de responder a sus intereses. Así mismo es necesario mencionar que al ser persona el percibido y el que percibe, la percepción de los sentimientos o actitudes del otro se da de acuerdo con las experiencias del perceptor. Las cuales permiten hacer inferencias del otro. Por otro lado, la percepción social se conoce como un proceso circular, donde las actitudes de quien percibe pueden influir en las actitudes del sujeto de la percepción. Finalmente es necesario plantear que la percepción social es más compleja que la percepción de objetos. Esto debido a que existen atributos que no son observables, lo que los vuelve cambiantes, por lo que la exactitud en la percepción no se garantiza (Fernández, 2016). Lo anterior cobra sentido en la presente investigación. Debido a que la percepción del servicio se da en una interacción entre el usuario y la persona que presta el servicio. En este orden de ideas, los

elementos de la percepción social tienen gran cabida en análisis.

Para concretar dicho análisis se hace necesario traer a mención los elementos que intervienen en la percepción social. Como se menciona anteriormente, la percepción de la persona es un proceso que implica organizar información sobre otros y atribuirles propiedades que se perciben constantemente, aunque se varíe la conducta. Son las características de perceptor las que ejercen una influencia directiva y selectiva que influye sobre su atención e inferencia. Para comprender lo anterior se hace necesario describir los factores que influyen en la percepción: la formación de impresiones es el proceso que se realiza a través de la información perceptual, el conocimiento de la persona, el contexto en el que se da el contacto y la experiencia pasada, estos aspectos generan atributo. Una vez se generan las impresiones se pasa al proceso de atribución. El cual se ejecuta a partir de la identificación de rasgos en la persona estímulo. Partiendo de un modelo, el sujeto genera expectativas con respecto al posible comportamiento futuro. La atribución se relaciona con los aspectos que ante la opinión personal del perceptor podrían predecir las causas de situaciones o comportamientos. Finalmente aparece la atracción, la cual se da como resultado de la evaluación positiva o negativa de la formación de impresiones y el proceso de atribución. Lo anterior se traduce en conductas de búsqueda o de rechazo. (Salazar et al. 2015).

Por lo anterior el presente trabajo pretenderá entonces conocer la estructura de la formación de impresiones y los procesos de atribución que se elaboraron a partir de la experiencia con el servicio de apoyo psicosocial. De este modo conocer si existe atracción referente al servicio.

Apoyo psicosocial.

Para finalizar con el presente apartado, se hace necesario conocer el concepto de apoyo psicosocial y los factores involucrados en este. Se debe partir desde lo referente al término psicosocial. Para Velásquez (2017) lo psicosocial hace referencia a la conducta humana y su

inclusión en la sociedad. Es decir, al accionar individual pero visto desde aspectos sociales.

Teniendo en cuenta que en una sociedad las crisis individuales también afectan a nivel colectivo, se forma el proceso de apoyo psicosocial. Este puede describirse como el proceso que promueve un bienestar holístico de las personas en su mundo social. Lo anterior también incluye el apoyo proporcionado a la familia y amigos (INEE, 2011). Así mismo se encarga de facilitar el proceso de resiliencia en las personas y sus familias y su entorno. (Centro de apoyo psicosocial, 2009). En otras definiciones se encuentra como el conjunto de acciones que están direccionadas a mitigar para un individuo y su comunidad. Los programas de apoyo psicosocial buscan mejorar la calidad de vida y la estabilidad individual o colectiva (Velásquez, 2017). Se hace necesario mencionar que el apoyo psicosocial tiene como objetivo aportar a la recuperación de una crisis a nivel individual o grupal. De modo que mejore su capacidad de volver a la normalidad después de una situación adversa. Lo anterior en el presente trabajo se hace necesario a fin de identificar estos procesos en el apoyo psicosocial, facilitando así la comprensión de los procesos de percepción del apoyo psicosocial.

Aspectos de la prestación del servicio

Para finalizar con este apartado es importante describir aspectos incluidos dentro de la atención que brinda el programa de Bienestar Social de la Policía Nacional. Uno de ellos es la calidad del servicio, que al respecto Berry et al. (1989) definen como la satisfacción del cliente externo durante el cumplimiento de dicha su labor. La atención es un aspecto primordial en el proceso de satisfacción, la cual debe ser entendida como la implementación de estrategias que emplea una empresa, permitiendo que el cliente acceda a un producto o servicio en el tiempo esperado, en el lugar indicado cumpliendo así sus expectativas (Muñoz, 2007). Un aspecto ligado a este último es la satisfacción y que a su vez está relacionada con el estado de ánimo del mismo que resulta de la

atención recibida (Kotler, como se citó en Thomson, 2005). Otro aspecto clave en la calidad de servicios, sobre todo en el ámbito de la salud, tiene que ver con el grado de humanización valorado a partir de conductas orientadas a proteger la dignidad de la persona en medio de la atención brindada e incluye la capacidad de escucha y comprender la situación del otro o empatía (Gutiérrez, 2017).

Metodología

Enfoque

Para el presente estudio se empleó el enfoque cualitativo. El cual se enfoca en el conocimiento de un fenómeno desde la experiencia de sus participantes a fin de conocer sus cualidades (Hernández et al., 2010). Este enfoque permite que los datos adquiridos a través de la investigación sean extraídos de la experiencia del participante. De aquí la importancia de implementar este enfoque en la presente investigación, ya que se direcciona ante el objetivo de extraer información vivencial por encima de un dato numérico o estadístico.

Diseño

El diseño de este estudio es fenomenológico de tipo descriptivo ya que este diseño se enfoca en la esencia de la experiencia que comparten los participantes de la investigación sobre su satisfacción o inconformidad con el servicio prestado por parte del programa de bienestar social. (Hernández et al.,2010)

Técnicas de recolección de datos.

Para cumplir con los objetivos de la presente investigación se empleará como técnica la entrevista. Díaz et al. (2013) menciona que es una conversación que se direcciona a conocer un tema específico, se identifica como una técnica útil para extraer información de tipo cualitativo cumpliendo con los fines de la presente investigación.

Instrumentos.

Para dar cumplimiento a los objetivos planteados se construyó una guía de entrevista semiestructurada (Anexo 1) la cual se compone de 12 preguntas con una duración aproximada de 15 minutos, esta se realiza bajo el protocolo de entrevista (Anexo 2). Las preguntas se realizaron en base a tres categorías, las cuales son la experiencia, las consideraciones personales y la

atracción en relación al servicio prestado.

Técnicas de análisis de datos

La técnica que se emplea será la técnica basada en el análisis del discurso, la cual fue apoyada a través del software atlas ti. Con el fin de facilitar la categorización y análisis de los datos. Para iniciar, se dividió los objetivos en categorías y a su vez se plantearon divisiones de las categorías, las cuales se visualizan en (Anexo 5). A partir de ahí se tomó la información para generar códigos con el programa atlas ti, en las entrevistas aplicadas. Ver (Anexo 6). Esta información facilitó a su vez realizar el análisis de los datos.

Población

El Departamento de Policía Cauca cuenta con 2173 policías al servicio de la comunidad. Distribuidos en los diferentes distritos, estaciones, subestaciones, plana mayor y especialidades. Cada uno de los miembros está cubierto por el programa de bienestar social de la Policía Nacional. Sin embargo, para cumplir con los objetivos de la presente investigación, se tomará como muestra a 6 familiares de uniformados pertenecientes a la institución. Los cuáles serán seleccionados a través de un muestreo por conveniencia, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

Criterios de inclusión

- Deben pertenecer al programa de bienestar social
- Deben haberse beneficiado de los servicios del programa
- Deben tener un miembro activo en la Policía Nacional
- Deben acceder a la firma de consentimiento informado

Criterios de exclusión

- Esposas de matrimonios recientes
- Hijos que no convivan con el funcionario

Que tengan miembros inactivos por muerte o jubilación

Aspectos éticos

Las acciones ejecutadas por el profesional en salud mental están sujetas a lo prescrito en el código ético del psicólogo, se debe mencionar inicialmente que el que hacer del psicólogo dentro del ámbito investigativo se centra en aportar información válida y confiable, a fin de ampliar el conocimiento que se tiene de un fenómeno, así como pretende que dicho conocimiento sea aplicable para mejorar las condiciones de vida de los sujetos pertenecientes al contexto de investigación.

Desde el punto de vista ético es imprescindible mencionar que el psicólogo tiene la responsabilidad de respetar la dignidad de los participantes así como su confidencialidad, lo anterior se resguarda a través del consentimiento informado y la información constante de los procesos, procedimientos y la forma en que se manejara la información suministrada por el participante, así mismo el investigador está en la obligación de no manipular la información que corresponde a los resultados de la investigación, por lo anterior las técnicas de recolección y análisis de datos deberán realizarse de manera responsable, a través de programas que permita dar cuenta de dicha confidencialidad en el análisis.

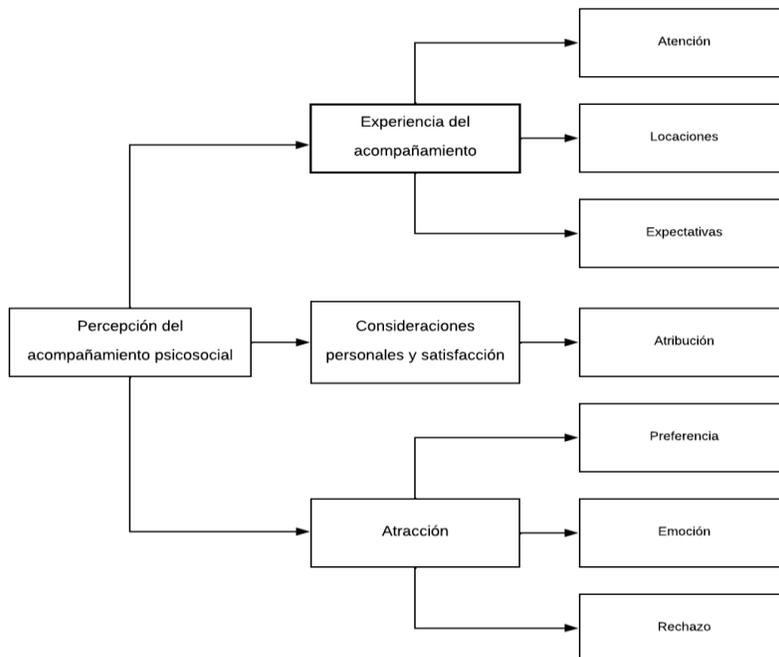
Finalmente, el riesgo al que los participantes se expone es un riesgo mínimo, el cual implicaría movilización emocional el cual sería subsanado teniendo en cuenta que el equipo de investigación cuenta con la formación para realizar intervención en crisis; además de ello a fin de dar a conocer a la institución los datos que se han recopilado, se presentaran los resultados sin exponer la identidad de los participantes, la institución no tendrá acceso a datos personales a fin de resguardar la identidad del participante (Código Ético del Psicólogo, 2000).

Resultados y discusión

Estudiar las percepciones sobre un fenómeno implica reconocer los mecanismos tanto individuales como sociales a partir de los cuales las personas interpretan y asignan valores a sus vivencias. En la psicología social tales mecanismos han sido centrales para el estudio del comportamiento humano sobresaliendo las propuestas de impresiones de Asch (López, 2009) y el proceso de atribución desde la teoría de Kelley (Salazar, 2015). Desde esta perspectiva, y con el propósito de explorar las percepciones sobre el servicio de apoyo psicosocial brindado por la policía a sus integrantes, se diseñó una entrevista para auscultar las experiencias de seis beneficiarios del programa. A continuación, se expondrán los resultados obtenidos a partir del análisis de los discursos de los participantes, organizados en tres categorías principales cada con tres subcategorías como lo muestra la Figura 1.

Figura 1

Categorías y subcategorías en la percepción del programa



Nota. Elaboración propia

Experiencia del apoyo psicosocial

En esta categoría sobre la experiencia de apoyo psicosocial, los usuarios entrevistados hicieron énfasis en tres aspectos del programa, la atención, la locación y las expectativas.

Con respecto a la atención recibida, la mayoría de los participantes refieren satisfacción, ya que refirieron buen trato durante las sesiones y respuestas oportunas a sus necesidades. Por ejemplo, fue excelente la atención” (Participante 1, 10 de septiembre de 2022). “La psicóloga pues me pareció que me dio muy buena atención y pues realmente si recibí una buena asesoría” (Participante 2, 10 de septiembre de 2022). Sin embargo, existe una inconformidad relacionada con el tiempo y el método de la sesión. Uno de los participantes refiere “pues de manera oportuna, ¿eh? Siempre pues batallé para sacar la cita. Eh de manera eficaz? Pues eh, solo me atendieron a mí. No, no, no la atendieron a ella” (Participante 3, 26 de septiembre de 2022). Lo anterior permite identificar una dificultad en cuanto al método que se implementó para solucionar un problema de pareja además del tiempo de espera de una sesión a otra.

El segundo aspecto de esta categoría relacionado al espacio, las personas entrevistadas resaltan que el lugar donde fueron atendidas tiene un aspecto médico, pequeño y poco cómodo. Sin embargo, cuenta con la característica de privacidad lo que generó satisfacción en todos los participantes: “Es muy tranquilo. Se siente mucha tranquilidad en el lugar” (Participante 1, 10 de septiembre de 2022), “un consultorio normal como médico.” (Participante 5, 22 de septiembre de 2022), “pero si contaba con la privacidad entonces creo que uno con toda la confianza pues podía contarle del tema”. (Participante 2, 10 de septiembre de 2022). Lo anterior permite inferir que para los participantes la privacidad es un requerimiento específico para aprobar el área locativa en la que se recibe la atención.

En el tercer aspecto de esta categoría relacionado a las **expectativas**, se evidencia una

distinción entre los participantes adultos y los adolescentes. Los primeros asisten a consulta por las referencias recibidas de personas que han tenido la experiencia previa de atención psicosocial. Por lo que acuden al psicólogo para solucionar problemas. Por otro lado, los adolescentes llegan a consulta sin conocimiento de lo que se lleva a cabo durante una sesión, para ellos el psicólogo es un profesional con el que se puede entablar una conversación sin miedo a ser juzgados. Esto se evidencia en los siguientes relatos: “Pues tenía la expectativa de que me pudieran ayudar con el problema que tengo” (Participante 3, 26 de septiembre de 2022). “Había hablado con las esposas de los otros policías y pues ellas me han contado que allá a uno lo ayudaban, o lo guiaban para solucionar algunos tipos de problemas.” (Participante 1, 10 de septiembre de 2022). “No sabía como manejar la situación entonces por eso realmente acudí a pues a que me prestaran ese servicio porque no sabía como actuar en ese caso, si entonces eso es todo.” (Participante 2, 10 de septiembre de 2022). En esta parte se evidencia un desconocimiento de la población con respecto al que hacer del psicólogo en medio del apoyo psicosocial, lo anterior genera que las expectativas formen impresiones equivocadas como la visión reduccionista de “solucionar un problema”.

Los hallazgos identificados en esta categoría sobre experiencias del apoyo psicosocial se pueden relacionar con el trabajo de Vergara et al. (2020) sobre la importancia de la preparación que deben tener este tipo de servicios para contener y brindar confort a razón del tipo de problemáticas en este tipo de población, aspectos también incluidos en los protocolos internacionales de atención psicosocial (IASC Interagency Committee on Mental Health and Psychosocial Support, 2020). Es necesario tener en cuenta que existe una estructura que la policía nacional ha propuesto en la atención psicosocial, la cual se compone por diferentes programas enfocados en la prevención. Sin embargo, se encuentra que muchos de los participantes desconocen estos programas y esta falta de información dificulta el acceso a ellos.

De acuerdo con la formación de impresiones se evidencia que a pesar de que en algunos discursos la localidad fue calificada como negativa, el hecho de que los conocimientos previos fuera positivo y la experiencia cumpliera con las expectativas trazadas la impresión realizada se realizó de manera positiva, por lo que hay preferencia y recomendación como respuesta de atracción.

Teniendo en cuenta que el apoyo psicosocial tiene como objetivo la recuperación después de haber vivido una crisis que haya alterado la vida del sujeto y a mejorar la capacidad para volver a la normalidad se identifica el cumplimiento de este objetivo en algunos de los participantes. Sin embargo, se presenta un punto importante de análisis en un caso específico. Donde a pesar de que el participante no tiene una experiencia positiva con el servicio puesto que siente que no se logró el objetivo con el cual asistía a la sesión, y además de lo anterior presenta una inconformidad con la metodología utilizada por lo que lo califica como no eficaz y no oportuno, aun así, expresa que recomienda el servicio. Las personas tienden a darle importancia o un peso extra a la información que llega primero lo anterior se conoce como efecto primacía (Arias, 2006). Es decir que la idea prefabricada internamente hace que a pesar de la experiencia pueda calificar el apoyo psicosocial como positivo y recomendado.

Si bien se evidencia que hay un acompañamiento y una respuesta significativa en cuanto al apoyo psicosocial, se observa una falta de conocimiento con relación a los servicios de apoyo psicosocial. Además de esto los participantes tienen ideas preconcebidas antes de la atención. Las cuales juegan un papel fundamental en la percepción.

Consideraciones personales y satisfacción

En cuanto a la segunda categoría se denominó consideraciones personales y satisfacción. Donde se busca entender el concepto personal con respecto al servicio prestado. En la categoría

se analiza las atribuciones o razones que los participantes proveen con respecto a los acontecimientos importantes dados durante la atención prestada. Según la teoría atribucional las personas asignan características positivas cuando obtienen experiencias positivas (Salazar, 2015). En este caso, los participantes refieren que se cumple el objetivo de la sesión, asisten a la atención porque tienen un problema y salen de ella con herramientas para su solución. Es por esto que los usuarios describen el servicio como positivo y satisfactorio. Los entrevistados también expresaron en diferentes ocasiones que si no hubieran asistido su vida habrían experimentado conflictos tan fuertes llegando al punto de deteriorar su vida tanto familiar como personal. Por ejemplo el participante 1 manifestó “yo pienso que sí fue eficaz porque pues logramos solucionar el problema”, (Participante 1, 10 de septiembre de 2022) “O sea, si no hubiese asistido, o sea, quizás mi hogar se hubiese destruido” (Participante 1, 10 de septiembre de 2022), “ayudaba ir a hablar con ella me ayudaba a desahogarme un poco.” (Participante 4, 22 de septiembre de 2022). “Me ayudaron con mi rendimiento académico.” (Participante 5, 10 de septiembre de 2022).

Se puede notar que en la mayoría de los discursos le atribuyen aspectos positivos al servicio no solo a través de recibir ayuda, sino a través de los cambios en la vida de los participantes. La atención psicosocial aportó al cambio en calidad de la comunicación, la relación, la permanencia en una relación, así como aportó herramientas para afrontar situaciones de la misma naturaleza. Incluso, la atribución permitiría que cuando se encuentren en problemas acudan nuevamente a consulta.

En relación a lo anterior Rodríguez y Garavito (2019) indican que atención psicosocial se ofrece de diversas maneras dependiendo del fenómeno que se aborde, y del método de intervención permitiendo a las personas tener la posibilidad de generar un cambio. Así, la efectividad se puede medir a través de la satisfacción en cuanto a los resultados obtenidos y la

posibilidad de tomar nuevamente el servicio.

En cuanto a la teoría, el proceso de atribución se observa de acuerdo a la atribución interna, dependiendo entonces de la adquisición de un proceso favorable que permite generar juicio positivo frente a lo adquirido Arkin citado en (Salazar et al. 2015), en este caso se observa que los integrantes atribuyen mejoría y además de ello adoptan diferentes herramientas para aplicar posteriormente en situaciones similares de la atención recibida, al observar un resultado favorable se presenta la posibilidad de volver a utilizar el servicio de apoyo psicosocial.

En este orden de ideas se evidencia que la atribución de acuerdo al servicio fue positiva debido a la adquisición de herramientas útiles para el desarrollo de su vida diaria.

Atracción

Finalmente, la categoría atracción, la cual se enfoca en comprender el proceso de atractividad o en su defecto no atracción del servicio prestado. Así como el conocimiento de los aspectos que llevaron a ella. En esta categoría se desarrollan tres subcategorías, la preferencia, emoción y rechazo. La preferencia pretende entender cuáles son los factores que inciden en la preferencia del servicio. La emoción se relaciona con las emociones y cambios emocionales que se perciben durante y después del servicio. Finalmente, el rechazo se encarga de conocer cuáles son los factores que influyen en el rechazo del servicio. Lo anterior pretende responder al tercer objetivo el cual procura identificar que tan atractivo es para los usuarios el servicio de apoyo psicosocial del programa de bienestar social de la Policía Nacional.

Emociones relacionadas al apoyo

En la categoría de emoción se involucran sentimientos antes y después de la atención. Los participantes asisten con emociones negativas como tristeza, ira, miedo incluso ansiedad. Sin embargo, se observa una evolución a través del servicio, puesto que hacen referencia a que una

vez recibida la atención se puede ver una descarga emocional que provee una sensación de tranquilidad en los participantes la cual es descrita como desahogo. Por ejemplo, “Pues en un principio cuando cuando pues llegamos a la terapia, mi eh, mi sentimiento era este de dolor de rabia. De tristeza (...) pues ya con las terapias y pues con las sesiones y todo eso ya, pues la situación fue cambiando y ya pues me sentía más tranquila, o sea me sentía más en paz.” (Participante 1, 10 de septiembre 2022). “Cuando por primera vez me atendió la psicóloga pues mmm estaba llorando.” (Participante 2, 10 de septiembre de 2022). “Primero que todo, un poco de miedo. Pues, porque nunca había asistido a una una terapia, una psicóloga y, pero después ya un poco de tranquilidad.” (Participante 3, 22 de septiembre de 2022), “pues sentimientos muchos nervios como ansioso ya después tranquilo. Felicidad uno se sentía bien agradable.” (Participante 4, 22 de septiembre de 2022).

Ahora bien, se observa que el cambio de emoción se da a través de la catarsis, si bien es cierto que al hablar de un problema el hecho de que exista un proceso de empatía aporta a la expresión y así se genere una evolución en el estado anímico de sujeto lo cual ya implica un cambio positivo.

Preferencia por el servicio

En cuanto a la categoría de preferencia, se observa que los participantes tienen preferencias por el servicio de acuerdo a los resultados obtenidos. La preferencia deriva de cuatro factores específicos, la habilidad del psicólogo, la actitud del psicólogo, los efectos de la atención en la solución de la demanda y el seguimiento. Los entrevistados mencionan “pues a mi han estado pendientes y cuando se me ha presentado alguna situación igual acudo a ellos.” (Participante 2, 10 de septiembre de 2022). “Desde mi experiencia si recomendaría el apoyo psicosocial porque he pues realmente tuve una buena experiencia.” (Participante 1, 10 de septiembre de 2022). “Sí,

desde mi experiencia sí lo recomiendo. Incluso he hablado con algunas compañeras y les he dicho, pues, que estas consultas me han servido muchísimo para mejorar la relación con mis padres.” (Participante 6, 10 de octubre del 2022).

La preferencia se da a través de una buena experiencia con el proceso de atención, la puntualidad, la experticia, la empatía son factores clave que generan preferencia, así como la respuesta optima a la demanda.

Rechazo hacia el servicio

Para finalizar con esta categoría se trae a referencia la subcategoría rechazo. En la que se evidencia que hay dos puntos de rechazo que generan inconformidad con el servicio, el primero es la accesibilidad a las citas, las cuales tienden a ser demorada, y la segunda es el interés porque el servicio se complemente con otros profesionales para así cubrir con mayor facilidad a las demandas. Los participantes manifiestan “para sacar la cita si pues si siempre siempre es como demoradito, Siempre. Pues batallé para sacarla.” (Participante 2, 10 de septiembre de 2022). “Contratando profesionales de otras áreas, o sea que hubiera un grupo de interdisciplinario.” (Participante 1, 10 de septiembre de 2022).

A pesar de que existen puntos de rechazo, no se evidencia un rechazo completo al servicio lo que implica que los factores de rechazo son menores a los factores de preferencia existentes, por lo que se puede tomar como sugerencias de mejoría y no específicamente rechazo al servicio.

Relacionado con lo anterior se encuentra el estudio de Coral (2017) se evidencia que uno de los puntos de rechazo es la poca accesibilidad al servicio y la poca experticia de los profesionales que brindan el servicio, se menciona que la falta de experiencia hace que la calidad del servicio se negativa y no responda a las necesidades de la población militar. Lo anterior se puede evidenciar en el presente estudio, se presentan dificultades en la accesibilidad, sin embargo,

el servicio se logra brindar de manera efectiva, de este modo se puede decir que si responde a las necesidades de la población. Ya que en Popayán se cuenta con la sede que brinda el servicio.

Por su parte en Salazar et al. (2015) se menciona que la atracción se da en términos de positiva o negativa así mismo tiene relación con el grado de contacto y familiaridad con el sujeto, además de ello existe también una expectativa de recompensa lo que hace referencia a que a mayor recompensa recibida de la interacción es mayor la atracción. En base a lo anterior se observa que existe atracción con respecto a los servicios lo que implica que los participantes volverían a utilizar el servicio y que además de ellos lo recomendaría y lo han recomendado a otros usuarios.

Para concluir con el apartado de discusión se evidencia que la experiencia de los participantes fue positiva. El hecho de que los conocimientos previos a la atención generan expectativas frente a él y la experiencia positiva se traduce en una atención efectiva, genera que los cambios positivos experimentados se atribuyan a la atención, “mi rendimiento académico mejoro.” (Participante 5, 22 de septiembre de 2022), si no lo hubiera hecho mi relación se habría dañado.” (Participante 1, 10 de septiembre de 2022) entre otros. Lo anterior lleva incluso a acudir nuevamente al servicio de acuerdo a los resultados obtenidos, en respuesta de la impresión y la atribución se evidencia una atracción significativa en el sujeto, donde los factores de preferencia son mayores que los factores de rechazo, los cuales pueden ser tomados más como recomendaciones que aporten a un mejor servicio.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos dentro de este proceso de investigación se pudo llegar a la respuesta de la pregunta problema. Se considera que la metodología aportó significativamente al conocimiento del fenómeno. Así como permitió entender los factores que se involucran en él. No obstante, es necesario ahondar en otras problemáticas como las inmersas en el conflicto armado, puesto que estas podrían complementar la información desde el programa de

apoyo psicosocial, desde la visión del servidor público.

En función de lo anterior se logra responder a la pregunta de investigación, de la siguiente manera teniendo en cuenta que la experiencia fue positiva, que se atribuye al servicio cambios positivos y así mismo existe una atracción significativa; se puede decir que la percepción de los personajes entrevistados es positiva en cuanto al servicio de apoyo psicosocial de la Policía Nacional.

Lo anterior permite identificar que hasta el momento el servicio prestado cuenta con una estructura que facilita la solución de la demanda. Sin embargo, se identifican algunas falencias como el hecho de que la atención tenga un tiempo de espera prolongado, y que no se cuente con un equipo interdisciplinario, del mismo modo y con mayor importancia el hecho de que los usuarios no conozcan o no hayan tenido experiencias con procesos de sensibilización y prevención, y otros programas que están presupuestados en el desarrollo del apoyo psicosocial. Lo descrito resulta del discurso de los participantes, quienes en sus recomendaciones proponen el desarrollo de actividades que ya están en el plan de atención psicosocial. Por lo tanto, buscar métodos de información mejoraría dichos procesos y se llegaría a la prevención de factores que alteran la salud mental.

Conclusión

A partir de los hallazgos se puede concluir que la percepción de los usuarios del programa de apoyo psicosocial de la policía es positiva. En cuanto a la experiencia cabe mencionar que el hecho de que los participantes tuvieran expectativas positivas, que gozaran de una atención efectiva a través de la respuesta a la demanda, y que el espacio donde se brindó la atención contara con privacidad como factor fundamental, se puede decir que la experiencia fue favorable. Además de lo anterior se logra identificar en uno de los casos la presencia del efecto primacía, donde el concepto positivo de atención psicosocial recibido por experiencias de su entorno logra sobrepasar una experiencia poco favorable donde no se responde plenamente la demanda. Ahora bien, es relevante mencionar que los participantes tienen un desconocimiento con respecto a los servicios que brinda el apoyo psicosocial. Lo anterior, genera en ellos una expectativa errada relacionada con “solucionar problemas.”

En segundo lugar, se logra identificar que en los participantes se dan procesos de atribución interna con respecto al servicio brindado, en los que se evidencia que la adquisición de un proceso favorable, permite generar juicio positivo frente a lo adquirido. Es decir que los participantes tras la respuesta a la demanda le atribuyen efectos positivos a largo plazo lo que hace que la impresión elaborada sea consistente frente al proceso.

Finalmente, se logra identificar que los participantes generan atracción al servicio, la cual se deriva de una atención en la que se incluye empatía, puntualidad y experticia de parte del psicólogo tratante. De igual forma se obtiene una respuesta favorable a la demanda. No obstante, existen puntos de rechazo, como la dificultad para acceder a una cita y los tiempos de espera, así como la necesidad de complementar el servicio con la inclusión de un equipo interdisciplinario dentro del área de psicología.

Los hallazgos presentados contribuyen al conocimiento del trabajo realizado hasta el momento desde el programa de apoyo psicosocial, así como al conocimiento de aspectos importantes para el mejoramiento de su práctica teniendo en cuenta que los servidores públicos y sus familias están sometidos a situaciones de estrés continuo es necesario propender al mejoramiento de este servicio que entre otras funciones tiene la finalidad de mejorar la calidad de vida del funcionario y su familia.

Recomendaciones

Con base en los resultados se recomienda continuar indagando en problemáticas donde se involucran temáticas de conflicto armado, sería interesante conocer el proceso de percepción desde dichas problemáticas, así como las estrategias implementadas para las mismas. Si bien es cierto el conflicto armado hace parte de la realidad de los policías, por lo que se encuentran afecciones como la inactividad o incluso la muerte de los miembros de la Policía Nacional. Es por esto que se hace necesario conocer los procesos que se maneja desde el apoyo psicosocial en este tipo de problemáticas.

Además de lo anterior sería interesante conocer las dimensiones en las que se mueve la familia de los policías en relación a su calidad de vida. De modo que se pueda identificar cuáles son las problemáticas que generan disfunción al interior de la familia del policía y la contribución del programa para mitigar dichas problemáticas.

Por otro lado, se recomienda a la institución un plan de promoción y prevención en salud mental, de manera que la población en general pueda conocer los servicios y pueda recibir información antes de encontrarse con diferentes crisis principalmente de origen evolutivo, teniendo en cuenta que son crisis esperadas y para las cuales se debe preparar al sujeto.

Finalmente se sugiere revisar la viabilidad de incluir un equipo interdisciplinario que permita responder a demandas de tipo educativo, social, jurídico, cognitivo, clínico, neuropsicológico y de más. Con profesionales que cuenten con la experticia para trabajar en dichas áreas.

Referencias bibliográficas

- Balash, J. R. (1991). Percepción: Usos y teorías. *Apunts. Educación física y deportes*, 3(25), 09-14. <https://raco.cat/index.php/ApuntsEFD/article/view/381012>
- Benavides., A. Segura., B. y Rojas., L. (2020). Análisis del bienestar psicológico en policías que laboran en la región Caribe de Colombia. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 12(3), 8-19. <https://doi.org/10.22335/rlct.v12i3.1184>
- Bermúdez Rodríguez, D. P., & Garavito Ariza, C. E. (2019). Atención psicosocial y salud mental en Colombia: niños, niñas, adolescentes y familias víctimas del conflicto armado. *Revista Electrónica Gestión de las Personas y Tecnologías*, 12(36). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7836900>
- Berry, L. L., Bennett, D. R., & Brown, C. W. (1989). *Calidad de servicio*. Ediciones Díaz de Santos.: http://docencia.fca.unam.mx/~lvaldes/cal_pdf/cal11.pdf
- Blanco, T. M., y Thoen, M. A. (2017). Factores asociados al estrés laboral en policías penitenciarios costarricenses. *Revista costarricense de psicología*, 36(1), 45-59. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-29132017000100045
- Cabrera., V. Rodríguez., C. Velásquez., L. y Garzón., T. (2021). Estabilidad marital en matrimonios distanciados por la misionalidad de las Fuerzas Militares de Colombia. *Revista Científica General José María Córdova*, 19(33), 159-177. <https://doi.org/10.21830/19006586.710>
- Calandrón, S. (2015). Sentidos del trabajo y organización de la vida doméstica entre policías de la Provincia de Buenos Aires. *Trabajo y sociedad*, (25), 43-57. [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1514-68712015000200003&lng=es&tlng=es.](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1514-68712015000200003&lng=es&tlng=es)

Castilla, C. A. A. (2006). Enfoques teóricos sobre la percepción que tienen las personas.

Horizontes pedagógicos, 8(1), 1.

<https://horizontespedagogicos.iberro.edu.co/article/view/08101>

Castro, Y. R., Orjuela, M. A., Lozano, C. A., Avendaño, B. L., & Vargas, N. M. (2012). Estado de salud de una muestra de policías y su relación con variables policiales. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 8(1), 53-72. Extraído de:

Perspectivas en Psicología, 8(1), 53-72. Extraído de:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982012000100005

Caycho, T., Carbajal, C., Vilca, L. W., Heredia, J., y Gallegos, M. (2020). COVID-19 y salud mental en policías peruanos: resultados preliminares. *Acta Médica Peruana*, 37(3), 396-

398.: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172020000300396)

[59172020000300396](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172020000300396)

Chavero, J. (2013). Calidad de vida.

http://www.academia.edu/11094569/Calidad_de_vidaunesco

Chuquimajo, S. (2014). Personalidad y Clima Social Familiar en adolescentes de Familia

Nuclear Biparental y Monoparental. (Magister en Psicología con mención en

Psicoterapia Psicoanalítica). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

?sequence=1&isAllowed=y

Código Ético del Psicólogo. Ley 58 de 1983. 1 de febrero de 1974. (Colombia).

<https://www.redalyc.org/pdf/805/80532121.pdf>

Coral, E. J. A. (2017). Atención psicosocial a militares víctimas del conflicto armado colombiano. *Ciencia y poder aéreo*, 12(1), 92-106.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6223223>

Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y

dinámico. *Investigación en educación médica*, 2(7), 162-167.

<http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007->

[50572013000300009&script=sci_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-50572013000300009&script=sci_arttext)

Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja [FICR]

Referencia Centro de Apoyo Psicosocial. (2009). *Intervenciones psicosociales: un*

manual. Copenhague: FICR. [http://pscentre.org/wp-](http://pscentre.org/wp-content/uploads/PSIHandbook_EN_July10.pdf)

[content/uploads/PSIHandbook_EN_July10.pdf](http://pscentre.org/wp-content/uploads/PSIHandbook_EN_July10.pdf)

Fernandez Llanos, V. F. (2016). *Percepción del clima organizacional en los trabajadores de la*

empresa industrial “Artes Gráficas Sagitario SRL” de la ciudad de La Paz [Trabajo de

grado Para optar al título de licenciatura en psicología, Universidad Mayor de San

Andrés. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación].

<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/8222/TG->

[3785.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/8222/TG-3785.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Fundación Universitaria de Popayán (2019). *Líneas de Investigación Programa de Psicología*. –

Documento Institucional FUP.:

https://docs.wixstatic.com/ugd/885561_da1f851ca7f343ab9482877ec63688cb.pdf?index

[=true](https://docs.wixstatic.com/ugd/885561_da1f851ca7f343ab9482877ec63688cb.pdf?index)

Gutiérrez, F. R. (2017). La humanización de (en) la Atención Primaria. *Revista Clínica de*

Medicina de Familia, 10(1), 29-38.

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-

[695X2017000100005&lng=es&tlng=es.](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2017000100005&lng=es&tlng=es)

Hamui, A., & Varela, M. (2013). La técnica de grupos focales. *Investigación en educación*

médica, 2(5), 55-60.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000100009

Hernández, R. Fernandez,C y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación, quinta edición*. MCGRAW-HILL INTERAMERICANA.

Hernández, R. Fernandez,C y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación, sexta edición*. MCGRAW-HILL INTERAMERICANA.

IASC Reference Group on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings.

(2020). Briefing-Note-on-COVID-19-Outbreak-Readiness-and-Response-Operations-MHPSS_0.pdf. Inter agency Standing Committee. https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/02/IASC-Interim-Briefing-Note-on-COVID-19-Outbreak-Readiness-and-Response-Operations-MHPSS_0.pdf

INEE. (2010). Minimum standards for education: Preparedness, response, recovery. New York: INEE. [Http://toolkit.ineesite.org/inee_minimum_standards/handbooks](http://toolkit.ineesite.org/inee_minimum_standards/handbooks)

Lorenz, F. U. K. (2000). Código ético del psicólogo, Colombia. *Revista latinoamericana de psicología*, 32(1), 209-225. <https://www.redalyc.org/pdf/805/80532121.pdf>

Louro,I. (2003). La familia en la determinación de la salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 29(1), 48-51.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086434662003000100007&lng=es&tlng=es.

Melgarejo, L. M. V. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, (8), 47-53.

<https://alteridades.izt.uam.mx/index.php/alte/article/view/588>

Moreno Camacho, M. A., & Díaz Rico, M. E. (2016). Posturas en la atención psicosocial a víctimas del conflicto armado en Colombia. *El ágora USB*, 16(1), 198-213.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-80312016000100010

Muñoz, L. L., Fernández, Y. P., Torres, A. M., Cardona, F., & Lemos, M. (2021). Bem-estar e autoestima: um estudo comparativo em estudantes das escolas da Polícia Nacional.

Revista Logos Ciencia & Tecnología, 13(2), 8-23.

<http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2422->

[2002021000200008&script=sci_abstract&tlng=pt](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2422-2002021000200008&script=sci_abstract&tlng=pt)

Muñoz, L. M. (2007). Consideraciones teóricas sobre atención al cliente. *Contribuciones a la Economía*, (2007-04). <https://www.eumed.net/ce/2007a/lmm.htm>

Organización Internacional del Trabajo. (27 de enero de 2003). *Un sector vital: los servicios públicos de urgencia bajo presión*. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_007290/lang--es/index.htm#banner

Orliman. (18 de noviembre de 2021). *¿Por qué el deporte mejora la calidad de vida?*. <https://www.orliman.com/deporte-mejora-la-calidadvida/#:~:text=Diversos%20estudios%20indican%20que%20la,de%20riesgo%20a sociados%20al%20sedentarismo>.

Oviedo, G. (2004). La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría Gestalt. *Revista de estudios sociales*, (18), 89-96.

<https://revistas.uniandes.edu.co/doi/epdf/10.7440/res18.2004.08>

Paladines, M. Quinde, M. (2010). *Disfuncionalidad familiar en niñas y su incidencia en el rendimiento escolar* (lcta. en psicología educativa especialidad educación básica).

Universidad de cuenca facultad de psicología.

<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/2267/1/tps602.pdf>

Pitts, W. J., Inkpen, C. S., Ovalle Romero, R. M., García Iraheta, J. G., Ventura Rizzo, O. A., & Alay Lemus, A. J. (2021). Effects of COVID-19 on the Honduras National Police and

- lessons learned regarding police officer well-being and occupational stress. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 13(3), 30-45.
- http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2422-42002021000300030
- Policía Nacional de Colombia. (10 de julio de 2021). *Programas de Bienestar*.
<https://www.bienestarpolicia.gov.co/index.php?idcategoria=13284>
- Policía Nacional de Colombia. (22 de agosto de 2022). *Familia*.
<https://www.bienestarpolicia.gov.co/index.php?idcategoria=13425>
- Reyes, O. (2014). Teoría del bienestar y el óptimo de Pareto como problemas microeconómicos. *Revista científica la calera*, 14(22), 50-56.
- <https://www.camjol.info/index.php/CALERA/article/view/2657/2408>
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: *Diccionario de la lengua española*, 23. onario de la lengua española/] extraído de: <https://dle.rae.es/familia>
- Roche, R. (2006). *Psicología de la pareja y de la familia: análisis y optimización*. Barcelona. Universitat Autònoma de Barcelona.
- Rodríguez, A. (2017). *El bienestar social en la policía nacional desde la recreación y el deporte* (Especialista en Alta Gerencia). Universidad militar nueva granada.:
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16741/RodriguezRojasAndreanatalia2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Salazar, J., Montero, M., Muñoz, C., Sánchez, E., Santoro, E., & Villegas, J. (2015). Percepción social. E-uaem. http://metabase.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/1059/264_3.pdf
- Soares., R. Macêdo., S. (2020). Experiencia de ser pareja de un policía militar: un estudio fenomenológico. *Revista da Abordagem Gestáltica*, 26(3). 242-252.
- <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7863713>

Thompson, I. (2005). La satisfacción del cliente. *Rev Med (Bolivia)*, 6, 31.

<https://www.procase.cl/Demos/tmk/docs/Satisfacci%C3%B3n%20al%20Cliente.pdf>

Velásquez Santa, J. M. (2017). Análisis del concepto de intervención psicosocial desde Maritza

Montero, en el desarrollo del programa generaciones con bienestar del 2013-2014, del

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar de la Ciudad de Pereira.

<https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/4591/1/DDEPSC3.pdf>

Vergar, A. C., Olivero, D. D., Mendoza, L., y Rosero, L. C. (2020). Una sistematización de experiencia psicosocial en: Atención a la familia, psicoeducación familiar, redes de apoyo. *Revista Biumar*, 4(1), 178-179.

<http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/RevistaBiumar/article/view/2334>

Westreicher, G. (18 de julio, 2020) *Calidad de vida*. Economipedia.com.

<https://economipedia.com/definiciones/calidad-de-vida.html>

Anexos**Anexo 1.*****Guía de entrevista***

Nombre y apellido _____ | **Edad** _____

1. ¿Qué es para usted el apoyo psicosocial?
 2. ¿Qué expectativas tenía antes de acceder al servicio de atención psicosocial?
 3. ¿En qué lugar recibió la atención?
 4. ¿Cómo describiría el lugar?
 5. ¿Durante cuánto tiempo se brindó el apoyo psicosocial?
 6. ¿Cómo describe la atención recibida por los funcionarios?
 7. ¿Cómo describiría el servicio de apoyo psicosocial de acuerdo con la atención recibida?
 8. Después de recibida la atención ¿Considera usted que el servicio se brindó de manera oportuna y eficaz? ¿Por qué?
 9. ¿Considera que el servicio se debería complementar de alguna manera?
 10. ¿Volvería a utilizar el servicio de atención psicosocial? ¿Por qué?
 11. ¿Recuerda qué emociones se generaron durante la prestación del servicio?
 12. ¿Durante la prestación del servicio se evidenció algún problema en la atención?
 13. ¿Desde su experiencia recomendaría utilizar el servicio de apoyo psicosocial? ¿Por qué?
-

Anexo 2.

Protocolo de entrevista

Protocolo para entrevistas

Presentación y saludo inicial

- Las participantes se presentarán portando el uniforme y carnet estudiantil para su respectiva identificación.
- Saludos y agradecimientos al(a) participante
- Presentación de integrantes del equipo de investigación (Nombres)

Se explica al(la) participante

- Título /Objetivo del estudio
- Número de preguntas y tiempo aproximado del encuentro

Firma de consentimiento informado

Se menciona/explica al(la) participante

- Los fines educativos del estudio
- El carácter confidencial de los datos
- Que su participación es voluntaria y no recibirá ninguna remuneración por ella
- Se solicita permiso para grabar (audio) la entrevista
- Se explica que estos aspectos se presentan en el consentimiento informado (entregar)
- Se solicita la firma (entregar lapicero)
- Se pregunta si tiene alguna duda sobre el consentimiento

Desarrollo de las preguntas

- Activar el dispositivo para grabación (Indicar nombre, fecha y número de entrevista)
- Registrar hora de inicio en libreta de notas
- Tomar otras notas en libreta
- Antes de dar por terminada la entrevista, preguntar si tiene algo que agregar o preguntar.
- Agradecimiento
- Se informa que una vez terminado el estudio se programará un encuentro para socializar los resultados
- Despedida

Materiales. Alistamiento de recursos para la entrevista

Cant.	Items	¿Listo?
	Celulares cargados y con memoria suficiente, con la aplicación de grabadora de voz	
	Cargador o power band	
	Formatos de consentimiento informado impreso	
	Guía de entrevista impresas	
	Libreta de apuntes	
	Lapiceros	
	Lápices	
	Borrador	
	Sacapuntas	

Anexo 3.***Consentimiento informado – adultos*****Consentimiento informado para adultos**

**PERCEPCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL QUE TIENEN LOS
FAMILIARES BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA
POLICÍA NACIONAL -CAUCA**

Ciudad y Fecha: Popayán, cauca 10/09/2022

Yo, _____ una vez informado/a sobre los propósitos, objetivos, procedimientos de la investigación que se llevarán a cabo y los posibles riesgos que se puedan generar de ella, autorizo a Daney del Carmen Narváez, Leydi Johana Pillimue y Maria Alejandra Caicedo, estudiantes y asesor/a de la Fundación Universitaria de Popayán, para la realización de los siguientes procedimientos. Adicionalmente se me informó que:

- Mi participación en esta investigación es completamente libre y voluntaria, estoy en libertad de retirarme de ella en cualquier momento.
- No recibiré beneficio personal de ninguna clase por la participación en este proyecto de investigación.
- Toda la información obtenida y los resultados de la investigación serán tratados confidencialmente. Esta información será archivada en papel y medio electrónico. El archivo del estudio se guardará en la Fundación Universitaria de Popayán y en archivos de los investigadores.
- Puesto que toda la información en este proyecto de investigación es llevada al anonimato, los resultados personales no pueden estar disponibles para terceras personas como empleadores, organizaciones gubernamentales, compañías de seguros u otras instituciones

educativas. Esto también se aplica a mi cónyuge, a otros miembros de mi familia y a mis médicos. Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad de manera libre y espontánea.

- Para fines del proceso doy mi autorización para grabar por audio las entrevistas que realizarán los estudiantes.
- Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad de manera libre y espontánea.

Firma

Documento de identidad

Cedula de Ciudadanía No. _____ de _____

Anexo 4.***Consentimiento informado – adolescentes*****Consentimiento informado para menores de edad**

**PERCEPCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL QUE TIENEN LOS
FAMILIARES BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL DE LA
POLICÍA NACIONAL -CAUCA**

Ciudad y Fecha: Popayán, cauca 10/09/2022

Yo, _____ en calidad de representante legal del menor _____ una vez informado/a sobre los propósitos, objetivos, procedimientos de la investigación que se llevara a cabo y los posibles riesgos que se puedan generar de ella, autorizo a Daney del Carmen Narváez, Leydi Johana Pillimue y María Alejandra Caicedo estudiantes y asesor/a de la Fundación Universitaria de Popayán, para la realización de los siguientes procedimientos. Adicionalmente se me informó que:

- La participación de mi hijo en esta investigación es completamente libre y voluntaria, estoy en libertad de retirarme de ella en cualquier momento.
- No recibirá beneficio personal de ninguna clase por la participación en este proyecto de investigación. Sin embargo, se espera que los resultados obtenidos permitirán mejorar los procesos de evaluación de personas con condiciones similares.
- Toda la información obtenida y los resultados de la investigación serán tratados confidencialmente. Esta información será archivada en papel y medio electrónico. El archivo del estudio se guardará en la Fundación Universitaria de Popayán y en archivos de los investigadores.
- Para fines del proceso doy mi autorización para grabar por audio las entrevistas realizarán las estudiantes.

- Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad de manera libre y espontánea.

Firma del representante legal

Documento de identidad

Tipo _____ No. _____ de _____

Firma del adolescente

Documento de identidad

Tipo _____ No. _____ de _____

Anexo 5.

Matriz de categorías

1	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	BASE TEORICA	CATEGORIAS	SECCIONES	PREGUNTA	PREGUNTAS
2	Explorar la percepción sobre el apoyo psicosocial que tienen los familiares beneficiarios del programa de bienestar social de la policía nacional – cauca.	Indagar sobre la experiencia de apoyo psicosocial de usuarios del programa de bienestar social que tienen los familiares de los uniformados.	Formación de impresiones autor año	Experiencia	Espectativa	1	¿Qué expectativas tenía antes de acceder al servicio de atención psicosocial?
Localidad					2	¿En que lugar recibió la atención y cómo describiría el lugar?	
Atención					3	¿Durante cuanto tiempo se brindó el acompañamiento?	
Atención					4	¿Como describe la atención recibida por los funcionarios?	
Espectativa					5	¿Qué expectativas tiene despues de haber recibido el servicio?	
6		Describir como los usuarios valoran el servicio que se identifican a través de la experiencia de los usuarios con los servicios prestados en el programa de Apoyo psicosocial.	Proceso de atribucion	Consideraciones personales	Atribucion	6	¿Cómo describiría el servicio de apoyo psicosocial de acuerdo con la atención recibida?
Atribucion					7	Despues de recibida la atención ¿Considera usted que el servicio se brindo de manera oportuna y eficaz?	
Atribucion					8	¿Considera que el servicio se debería complementar de alguna manera? ¿Cómo?	
7		Identificar que tan atractivo es para los usuarios el servicio de apoyo psicosocial del programa de bienestar social de la Policía Nacional	Atracción	Atracción	Preferencia	9	¿Volvería a utilizar el servicio de atención psicosocial?
Emoción					10	¿Recuerda que sentimientos o sensaciones tuvo durante la prestación del servicio?	
Rechazo					11	¿Tuvo complicaciones durante la prestación del servicio?	
Preferencia					12	¿Desde su experiencia recomendaría utilizar el servicio de apoyo psicosocial?	
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							
31							
32							
33							
34							
35							
36							
37							

Anexo 6.***Matriz de códigos Atlas ti***

1		Código	Comentario	Enraizamiento	Densidad	Grupos de códigos
2	o	ATENCIÓN	descripcion de la atencion recibida, aspectos positivos y negativos	44	1	categoria 1
3	o	ATRACCIÓN	define si le gustaria o rechazaria retomar la experiencia	3	3	categoria 2
4	o	ATRIBUCIÓN	a que le atribuye lo que currio, porque paso lo que paso.	22	1	Categoria 3
5	o	CONSIDERACIONES PERSONALES	opinion personal del servicio	8	1	Categoria 3
6	o	EMOCION	que emociones experimento con relacion al servicio.	7	1	categoria 2
7	o	ESPECTATIVA	que conocimientos previos tenia con respecto al servicio	11	1	categoria 1
8	o	EXPERIENCIA	define como fue la atencion incluye atencion, localidad, expectativas.	6	3	categoria 1
9	o	LOCALIDAD	expresiones que hablen de como era el lugar de atencion	14	1	categoria 1
10	o	PREFERENCIA	expresiones que mencionen si lo recomendarian o volverian a utilizar el servicio, ademas de expresiones que indiquen aspectos positivos del servicio	22	1	categoria 2
11	o	RECHAZO	expresiones que mencionan algo que no les gusto del servicio	7	1	categoria 2