

Modelo de determinación de necesidades reales para la implementación de proyectos en La Unidad para las Víctimas de Presidencia de la República de Colombia en el marco del pos acuerdo.

Model of determination of real needs for the implementation of projects in The Unit of Victims of the Presidency of the Republic of Colombia within the framework of the post agreement.

Stephanie Bonilla Dueñas

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad El Bosque, Bogotá

Correo electrónico: jbonilla@unbosque.edu.co

Resumen

Por más de cinco décadas de guerra, el Gobierno Colombiano y las FARC, firman el acuerdo de paz en el año 2016, buscando el anhelado restablecimiento social. Ligado a ello, desde el 2012 con la creación de La Unidad para las Víctimas, se implementan acciones orientadas a la restitución de derechos, evidenciándose fallas en los resultados de estos. A raíz de este suceso, se realizó una pesquisa cualitativa, con el objetivo de diseñar un modelo de determinación de necesidades reales para la selección e implementación de proyectos en dicha unidad en el marco del pos acuerdo. A través de herramientas de análisis, recopilación de proyectos, testimonios e indagaciones a víctimas acerca de su percepción frente al acuerdo y los proyectos desarrollados, se encontró que dichas necesidades y expectativas se deben enfocar en temáticas como la seguridad humana, la protección y restitución de derechos a través de la inclusión social. Es así, que, tomando la teoría de necesidades de Maslow, se propone un modelo de gestión que permita seleccionar eficientemente, proyectos en aras de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida, equilibrio individual y comunal, mediante proyectos que resuelvan necesidades de las víctimas más no del gobierno.

Abstract

After more than five decades of war, the Colombian Government and the FARC signed the peace agreement in 2016, seeking the desired social restoration. Linked to this, since 2012 with the creation of the Victims Unit, actions aimed at the restitution of the rights of the victims of the conflict are implemented, failing on multiple occasions. As a result of this event, a qualitative research was carried out, with the objective of designing a model of determination of real needs for the selection and implementation of projects in said unit within the framework of the post agreement. Through tools of analysis, collection of projects, testimonies and inquiries to victims about their perception of the agreement and the projects developed, it was found that these needs and expectations should be focused on issues such as human security, protection and restitution of rights through social inclusion. Thus, taking Maslow's theory of needs, we propose a management model that allows the efficient selection of projects in order to contribute to the improvement of the quality of life, individual and communal balance, through projects that meet the needs of the victims, but not of the government.

Propósito

La Unidad para las Víctimas de la Presidencia, es una institución encaminada en hacer cumplir la ley 1448/11 (Congreso de Colombia, 2011) por medio de restitución derechos de verdad, justicia y reparación de aproximadamente 21.175 personas afectadas por la guerra en Colombia (Departamento de Prosperidad social, 2018), velando por la correcta implementación de estrategias, buscando un equilibrio y restablecimiento social, económico y cultural entre las víctimas y su entorno.

La estructura de la unidad, según el marco del acuerdo de paz, se basa de manera general en la implementación de proyectos destinados a la mejora continua de la calidad de vida de víctimas directas e indirectas; de allí, nace el propósito central del presente estudio, la creación de un modelo de determinación de necesidades para seleccionar los proyectos que responderán a las necesidades verdaderas y específicas de los afectados, en miras al restablecimiento de valores socioculturales, oportunidades, empleo, educación, recuperación cultural, basándose en inclusión social, apuntando a que cada una de las formulaciones de

proyectos se realicen en el enfoque de curso de vida, el manejo y asignación de recursos y enmarcándose en accesibilidad, continuidad, pertinencia, satisfacción, seguridad y oportunidad para cada una de las víctimas de la unidad de la presidencia.

Metodología

La investigación se orientó a un análisis cualitativo, tomando como punto de partida los proyectos en vía de desarrollo por la Unidad para las Víctimas, para lograr identificar aquellas variables y factores que permitan seleccionarlos correctamente, sin recaer en fallas y despilfarro de recursos valiosos para la población y el país. La metodología se desarrolló por medio de 5 fases, iniciando con revisión de literatura que abarca casos de acuerdos de paz exitosos a nivel internacional, teorías de victimización, y por último la teoría de Maslow. Luego se seleccionaron 43 proyectos, para ser analizados por medio de una matriz de comparación constante.

Conjunto a ello, se realizaron cuatro entrevistas a víctimas del conflicto, recopilando vivencias, para develar sus necesidades y temores en esta nueva etapa del país. Por último, se generó una compilación de información tanto de literatura, matriz de comparación constante y testimonios, para realizar un análisis llevando a conclusiones para la selección de proyectos por medio del diseño de una herramienta que facilitaría la lectura de necesidades reales de las víctimas pertenecientes a la unidad en cuestión.

Hallazgos

En la investigación se pudieron identificar atributos transversales en los 43 proyectos, apuntando a las necesidades que deberían ser cubiertas en pro de las víctimas. Por otro lado, se extrajeron vivencias y postura frente al acuerdo de paz de víctimas del conflicto armado del país. Teniendo en cuenta eso, se devela que los proyectos han suplido muchas de sus falencias, pero el temor sigue existiendo, lo cual no permite un restablecimiento de equilibrio social completo.

Los proyectos no están funcionando 100%, puede que funcionen de manera inicial, pero en el transcurso de su implementación muchas de las víctimas abandonan los programas, dejando descubiertas sus necesidades y volviendo a estar sin garantías. Es por ello que, para determinar las necesidades reales de los individuos y comunidades, es necesario proponer un modelo de determinación de necesidades que permita analizar los proyectos presentados ante el Ministerio de Prosperidad Social por medio de licitaciones, adaptándolo, a un entorno colombiano, teniendo en cuenta los parámetros más sobresalientes como lo son la parte social, inclusión, cultura, temor, talento humano y emprendimiento. Es así, que se plantea el modelo de determinación de necesidades reales, enfocado en proyectos colombianos en pro del posconflicto, garantizando una verdadera reconstrucción de tejido social y restauración de la paz en la sociedad.

Limitaciones de la investigación

Dentro de las principales limitaciones al realizar la investigación se encontró que los acuerdos de paz y proyectos de otros países, relacionados con el posconflicto, se enmarcan netamente en el desarrollo económico del país e indemnizaciones, lo que limita tomar una metodología que pueda ser adaptada y adoptada para realizar la propuesta. Por otro lado, el acercamiento con las víctimas para realizar la recolección de información no fue fácil, en primera instancia en el momento de llevar a cabo la investigación el país, se encontraba en ley de garantías, lo que impedía generar algún tipo de vínculo y en segundo lugar, por motivos de confidencialidad de datos de las víctimas, ya que identidades y testimonios son privados, reservados y documentados únicamente por la Unidad para las Víctimas, por ello, se realizó un vínculo no oficial entre un funcionario de la Unidad y la autora del presente investigación, garantizando por medio de trato verbal, la imposibilidad de filtración o mal uso de la información brindada por la entidad.

Implicaciones prácticas

Esta propuesta es de gran utilidad para entidades donde se quiera desarrollar una selección de proyectos que al aplicarlos beneficien a una comunidad determinada, buscando el cubrimiento de necesidades; en el caso de la investigación el target es la Unidad para las Víctimas, fortaleciendo dicho proceso de selección, al tener un impacto efectivo tanto en las

expectativas de individuos y comunidades, cumplimiento de los objetivos de la entidad y proceso de paz y efectividad en cuanto a la optimización de recursos como lo es el presupuesto destinado para la reparación de víctimas, evitando la corrupción en los procesos y en la distribución del gasto social.

Implicaciones sociales

Esta investigación tiene como primer beneficiario a la Unidad para las Víctimas, quienes al fortalecer sus procesos de gestión generarán proyectos reales que en el tiempo serán autosostenibles. En segundo lugar, las víctimas del conflicto se benefician al ver resueltas y satisfechas sus necesidades y expectativas reales, apropiándose de estos proyectos y logrando la seguridad y el reconocimiento que tanto buscan.

Por otro lado, como efectos indirectos, se puede encontrar como se impactará a la sociedad civil por medio de la autoorganización de las comunidades y el restablecimiento del tejido social, llevando a la aplicación de estrategias como sensibilización- información y educación, desarrollándolo en casa y academia en primera instancia, transformando así la cultura, aceptación y adaptación de un nuevo país. Además de ello, se beneficiará en el brindar calidad de vida y buen vivir, de aquellos jóvenes víctimas que hacen parte de la fuerza productiva del país, fundamentales para bono demográfico de Colombia, que decrece con los años (MinSalud, 2013).

Originalidad / valor

La presente investigación tiene como factor innovador en la generación de una herramienta de gestión que integre la teoría de necesidades de Maslow, optimizando los recursos asignados para las víctimas y la Unidad para las Víctimas que no cuenta con esta metodología. Llevando a un mejor manejo de recursos asignados para ello, evitando delitos como peculado, corrupción en procesos, enriquecimiento ilícito, tráfico de influencias etc.

Palabras claves: acuerdo de paz; conflicto; teoría de necesidades de Maslow; Víctima; Inclusión social; Modelo de determinación de necesidades, pos conflicto.

Keywords: *peace agreement; conflict; Theory of Maslow needs; victim; Social inclusion; Model of determination of needs, post conflict.*

Agradecimientos

Agradezco a mi familia y personas amadas que me brindaron su apoyo incondicional y paciencia en este proceso. A las instituciones públicas por la información, motivación y acercamiento a la cruda realidad del país. José mi tutor, por su compañía y tenacidad en este camino para mover la frontera del conocimiento, generando aportes significativos para la academia y el País. Por último, a la Universidad El Bosque, la cual ha sido mi hogar durante los últimos años, brindándome oportunidades para crecer de manera personal y profesionalmente.

Introducción

A nivel mundial, el conflicto armado ha estado presente durante la historia de la humanidad, diferentes países han dado el paso de dar fin al mismo como lo han sido Indonesia, Filipinas, Nueva Guinea, Guatemala, Irlanda (De Currea, 2018) entre otros, a través de la firma de acuerdos de paz y con el objetivo de promover el desarrollo económico y social de cada país. Colombia ha tenido que enfrentar un conflicto armado continuo, enmarcado en devastaciones sociales y territoriales, trayendo consigo efectos negativos en los diferentes sectores de desarrollo del país, como lo es la tendencia a ejercer violencia desde el punto de vista de la política y el poder, falta de garantías en cuanto a igualdad, equidad, pluralidad en el ejercicio de la política, falta de empleo y oportunidades, injusticia social, concentración de la riqueza, problemas con la propiedad de tierras, corrupción y narcotráfico.

En el año 2016, se firma el acuerdo de paz, en el cual estipulan un quinto punto enfocado en la reparación de víctimas enfocándose en la verdad, justicia, reparación y la no repetición (Alto comisionado para la paz, 2016), que conjunto a la ley 1448/11 (Congreso de Colombia, 2011) y la creación de la Unidad para las víctimas en el 2012, se busca garantizar la estabilización, restauración integral de víctimas enfocándose en brindar medidas de atención, reparación y asistencia.

En la actualidad esta Unidad, recauda proyectos, los selecciona y pone en marcha, pero se evidencia que la población aún posee temor frente a los temas de seguridad, afiliación, reconocimiento y autorrealización, llevando a la ineficacia de muchos proyectos o no cubrimiento de toda la población victimizada como se enfoca desde un inicio (Rivera y

Dulce, 2017). Esto lleva a querer replantear las herramientas de gestión para la toma de decisiones de la Unidad, diseñando un modelo de determinación de las necesidades reales para la implementación de proyectos en la unidad para las víctimas de presidencia de la república de Colombia en el marco del pos acuerdo, realizando un aporte a la implementación del acuerdo de paz con proyectos que resuelvan necesidades reales en individuos y comunidades, que permitan proyectos sostenibles y una transformación social y cultural en los territorios del país.

Revisión de Literatura

Para la construcción de un modelo de necesidades, se evidencian una serie de estudios respecto a posconflicto, víctimas, procesos de paz y estrategias de reconstrucción, además, de aproximaciones superficiales del éxito o fracaso del acuerdo de paz, específicamente del acuerdo de restitución de tierras. También se encuentra un sin número de investigaciones que se centran en la pirámide de las necesidades de Maslow, como lo muestra Rodríguez Zamora (2016) la cual devela como las necesidades humanas se sitúan en peldaños, que al lograr cubrir un nivel se seguirá al siguiente, así consecutivamente, logrando la auto realización del individuo, siendo esto indispensable para la interacción con víctimas por medio de proyectos y políticas transdisciplinarios, sanadores e incluyentes. Pero lo que no se logra encontrar es que estos sean estudios completos y formales que determinen una verdadera manera de identificación de necesidades de víctimas de conflictos bélicos, que busquen estrategias y planes de desarrollo que se idean para una reconstrucción social. Esta falta de información, genera un gran vacío en la literatura.

Se debe mencionar que existen diversos estudios sobre el posconflicto colombiano, que buscan en primera instancia determinar los lineamientos, para encontrar la paz por medio de variantes que direccionan el conflicto, poniendo en contexto la situación del país, como son variables demográficas socioeconómicas, ambientales, de seguridad, y víctimas (DPN, 2018). Estos estudios también plantean soluciones, teniendo en cuenta la reconstrucción de tejido social, así como también se especifican la importancia de la asistencia humanitaria en estos procesos de asistencia integral de víctimas (Garzón, 2013). A esto se liga como después de la guerra, todos los esfuerzos se centran en el desarrollo, la reconstrucción social y de la

ciudadanía, sin olvidar que el posconflicto acarrea déficits, retos y oportunidades (UNESCO, 2000).

Respecto a lo anterior, se han estudiado estrategias para llevar a cabo un posconflicto exitoso y transparente, teniendo en cuenta los efectos colaterales tanto en la sociedad civil como en la fuerza pública, enfocándose en la seguridad social, definiendo roles para un efectivo desarrollo de la educación, siendo esta fundamental para ejecutar una cultura democrática, la concientización del costo de la paz, al destinarse el presupuesto de violencia a reparación y reintegración necesarios para la reconstrucción de tejido social, impacto a sociedad civil e institución de políticas de seguridad ciudadana y prevención de delitos, centralización de esfuerzo para la mejora de producción, economía, innovación social, negocios inclusivos y salud, desde el punto de vista de responsabilidad social de empresarios, estudiantes, amas de casa, sindicalistas, todo esto enfocando esfuerzos para evitar los efectos negativos del posconflicto (Restrepo, 2016).

También se han realizado investigaciones acerca de los problemas de las organizaciones gubernamentales a la hora de llevar a cabo planes, ya que no atacan la raíz de los problemas generando una reaparición de grupos al margen de la ley debido al desequilibrio en la distribución de recursos que causa sin duda conflicto, por ello como indican Pérez de Armiño. y Areizaga (2005-2006) el posconflicto se debe enfocar en la seguridad humana desde el punto de seguridad económica, alimentaria, en salud, medioambiental, para la comunidad y política. Además de ello, la implementación de los cinco pilares de la construcción de paz duradera y sostenible (Rettberg et Al, 2002), enmarcados en el respeto por los derechos humanos, procesos políticos y económicos participativos, fortalecimiento de instituciones públicas, sistemas de seguridad, justicia y de la sociedad civil. Pero como lo indica el Institute for Economics and Peace (IEP, 2013) todo esto funciona eficientemente con un buen funcionamiento del gobierno, un óptimo entorno empresarial, aceptando los derechos de los demás y la circulación libre de información, sin olvidar la distribución equitativa de los recursos y bajos niveles de corrupción junto con un capital humano de alto nivel (Díaz, 2015).

Una etapa de posconflicto se inicia con un periodo de mejoramiento y reconstrucción, para lo cual se requiere tener un punto de referencia respecto a la inversión,

de modo que sea posible lograr un fortalecimiento institucional y la reconstrucción del capital social (Vargas, 2013). Esto se cumple por medio de la implementación de un modelo de transición, para la evaluación de la demanda de recursos, tareas y desafíos, además de tener claras las dimensiones claves que desembocaran en una transformación absoluta por medio de la estabilización, infraestructura, compromiso público y la consolidación institucional (Niño y Devia, 2015). Dicha reconstrucción, la han basado en programas de desarrollo y paz, teniendo en cuenta los diferentes retos del posconflicto tanto políticos y económicos como sociales, destinando todos los esfuerzos en conseguir la cooperación internacional, logrando reinserción civil, mejoramiento regional, y direccionando recursos a la construcción de un país que requiere respaldo tanto político como financiero (Barreto, 2014).

Pero la instauración de proyectos y la búsqueda de reconstrucción de víctimas, tiene como eje central la ley de víctimas, que busca adaptarse a la configuración de las nuevas necesidades nacientes, ya que la leyes anteriores no garantizaban en su totalidad la participación de las víctimas en el diseño y ejecución de planes de desarrollo, como lo hace la nueva ley 1448 (Ministerio de prosperidad social, 2011), que busca una paz estable y duradera, mejorando la articulación entre actores (Vargas, 2013).

Esta articulación entre actores también se liga a la participación de las empresas, que se centrará en brindar ayuda a las víctimas, basándose en leyes y políticas de responsabilidad social empresarial, planes estratégicos y planes de acción (Construcción de paz, 2018). La vinculación de las empresas con la academia también mejora el emprendimiento y el mejoramiento de la empleabilidad. (Mariño y Valencia, 2015)

Esto se debe a que es importante garantizar la estabilidad laboral de las víctimas, dándoles la posibilidad de trabajar y generar ingresos, según el desplazamiento, problemas de políticas públicas, y temas de vivienda y restauración de tierras (Gómez, 2015), todo este trabajo de ayuda integral se propone debido a que las víctimas son los verdaderos afectados del conflicto armado. Por ello, se estudia el estado actual y real de las víctimas, teniendo como referencia una memoria historia, contextualización, escasez de garantías políticas, prejuicios que los rodean, limitación de recursos, además de problemas del proceso de paz donde las víctimas pasan a un segundo plano, siendo más importantes los excombatientes (Roldan, 2007).

Para finalizar este tema, cada uno de los esfuerzos se debe direccionar al mejoramiento de la calidad de vida de cada una de las víctimas (Baquero y Ariza, 2015), para reparar cada aspecto vulnerado, no solo centrándose en lo material, sino también en lo inmaterial, ya que el impacto de la violencia ha dejado huellas imborrables en cada uno, generando consecuencias, que varían dependiendo de la clase social, el nivel de involucramiento, la temporalidad, el desarrollo personal, laboral y académico (Jiménez, 2009).

Procedimiento para la presentación de proyectos de la Unidad de Víctimas

Actualmente, para realizar la identificación de necesidades de las víctimas y plasmarlas en un proyecto, inicia al tomar información de factores y parámetros establecidos en la Ley de víctimas y cumplir con los requisitos de las licitaciones de proyectos (Calle, 2014). En lo cual, determinan si es factible, recursos a implementar, público, presupuesto y evaluación de incertidumbre. Esto, determinará la toma de decisiones para proceder o no, y/o realizar los cambios y mejoras pertinentes para lograr el éxito del proyecto (Rojas, 2004).

Como se nombraba anteriormente, la selección de proyectos, posee pasos determinados por la Unidad de Víctimas, el cual inicia con la radicación de los proyectos, verificación de beneficios, componentes psicosociales, soportes administrativos, decisión de cumplimiento en cuanto a ajuste o asignación de recursos, priorización y lectura de lecciones aprendidas (Unidad para las victimas, 2018).

Por otro lado, la constante búsqueda de garantías de los derechos humanos en pro de las víctimas de un conflicto armado, hace que se vuelve imprescindible defenderlos y hacer que se cumplan a cabalidad, teniendo en cuenta la dignidad humana, ya que se la unión de psicología con la justicia, lleva a saber manejar la atención y reparación, exaltando la decencia, el respeto y disminuyendo los efectos que deshumanizan a la población, por medio de mecanismos como leyes y apegándose al área jurídica para atender a la población vulnerable y que gocen de manera efectiva de sus derechos fundamentales (Rodríguez, 2013).

La restitución de derechos, es un foco muy importante ya que de ello depende que cada una de las personas de la sociedad, logre incorporarse nuevamente y ser tratado como

debe ser, un ciudadano honorable donde pueda exigir la preservación de su vida apegándose a que su país Colombia es un estado libre de derecho (Constitucion, 1991), tal es la importancia de los derechos, que se vuelven integrales a nivel universal, aplicando a cualquier persona y son irremplazables y siempre deben estar disponibles y garantés sea cual sea la situación (Ferrajoli, 2006). En Colombia, se han violentado los derechos humanos en múltiples ocasiones, y tras la firma del acuerdo se vuelve una responsabilidad del Estado en velar por el cumplimiento de los mismos y garantizar su reconocimiento, ya que el no apropiarse de ellos es lo que desencadena la negación, desconocimiento y rechazo a la sociedad, dando como resultado deterioro de las relaciones interpersonales de la población (Baro, 1990).

Para lograr todo ello, se debe centrar esfuerzos en la víctima, con prevención psicosocial, dándole protagonismo, dejando que emerja de ella cada una de sus sentimientos y vivencias, haciendo que se pueda identificar a las víctimas de manera tanto objetiva como subjetiva, para encaminarla a una reparación efectiva (Soria y Saiz, 2006) además de ello, la residencia y el volver a dar significado a la vida de este población afectada con llevar a permitir desarrollar un proyecto de vida que trascienda la guerra, haciendo que reconozcan sus fortalezas como aquellas que los mantuvieron vivos y que hacen que hoy en día luchen por salir adelante (Gutiérrez, 2009).

Conjunto a esto, se debe tener en cuenta que los efectos del conflicto en las víctimas se ven agravados por factores externos o tendencias como cambios climáticos, migraciones, pandemias, deterioro medioambiental, crecimiento de urbes y catástrofes naturales, por ello, el apoyo de instituciones que ayuden a minimizar lo dio, es de suma importancia, para lograr transformar las consecuencias y generar beneficios (CICR, 2011).

Han sido muchos los proyectos que se han encaminado a la reparación de víctimas, basándose en el ítem quinto del acuerdo de paz (Alto comisionado para la paz, 2016), direccionándose en el reconcomiendo colectivo de responsabilidades, desminado, identificación de desaparecidos y restitución material y tierras. Pero no solo se enfoca en ello, también la rehabilitación psicosocial y retorno y reubicación son sumamente importante para lograrlo (El Heraldó, 2015). Buscando lograr, la dignificación de las víctimas, se crean diversas áreas como las administrativas, psicológicas, de comunicación, monitoreo

constante, cooperación, instituciones, recopilación por medio de área histórica, todo ello con el fin de alentar la participación de las víctimas, resocializarlas y reincorporarlas a la vida civil dejando atrás la huella de la vulnerabilidad, miedo y violencia (Gobernación de Medellín, 2010). El país, debe tener en cuenta que para resarcir tanto daño incurrido en las víctimas, se debe apegar a la realidad, barreras y necesidades del país, enmarcadas en difícil acceso y niveles de extrema pobreza (Embajada de España en Colombia, 2018), ya que se apega a modelos internacionales, que sirve de guía, pero no tienen todos los lineamientos propios para Colombia, al presentar factores diversos que quedan por fuera de dichos modelos, que dejan por fuera de la mira las necesidades, expectativas de víctimas y victimarios (Fernández y García, 2016).

El marco teórico

Modelos de procesos de paz

La universidad Autónoma de Barcelona (2010) presenta un esquema acerca de los procesos de paz sobresalientes del pasado y que actualmente se llevan a cabo, teniendo en cuenta que cada conflicto tiene un tema central, del cual se desprende la selección del modelo de proceso de paz que se debe aplicar. Existen cinco modelos denominados reinserción, reparto del poder, intercambio, medidas de confianza y autogobierno.

La reinserción se define como los casos donde los grupos armados dejan las armas por medio de un acuerdo, recibiendo como canje la posibilidad y facilitación de la reinserción a la vida civil teniendo en cuenta el programa denominado DDR, que hace referencia al plan de desarme, seguido por la desmovilización y por último la reintegración. De este modo, los reinsertados, obtienen, beneficios en el ámbito profesional, de salud, económico, educativo y de reincorporación a la sociedad. El segundo modelo, se denomina reparto de poder, siendo este el más frecuente, hace referencia al camino que toman los grupos armados teniendo como objetivo tener cierto dominio en cuanto a lo político, económico y militar de una nación (UAB, 2010a).

El intercambio, es el tercer modelo que busca lograr la paz por medio de un cambio, trueque o canje que las partes deseen. Dentro de este modelo se encuentran cuatro

variaciones, la primera es la no agresión por desnuclearización como es el caso de Corea y Estados Unidos. En segundo lugar, se encuentra la paz por democracia evidenciada en algunos países latinoamericanos, África y Nepal. El tercer modelo se enmarca en paz por territorios instaurado por Israel y Palestina. Y, por último, paz por desocupación, la cual trata de un acuerdo de desocupar un territorio que presenta fuerzas armadas extranjeras, para lograr un clima de pacificación, aunque esto no se puede asegurar en un 100%. Un modelo minoritario, como es el de creación de medidas de confianza, es el cuarto proceso, el cual se enfoca en la toma de decisiones y medidas de parte de los dos países para lograr una distensión y suavizar las líneas divisorias de fronteras, logrando reanudar medios de transporte, desarrollo cultural, turístico, diplomático, humano y económico del sector privado particularmente (UAB., 2010b)

Por último, el quinto modelo se denomina autogobierno, en el cual aplica que se le asigne una región donde se puede llevar a cabo demandas de autonomía, como políticas intermedias; dando un éxito en la aplicación por lo menos el 40% de los casos. Se debe tener en cuenta las implicaciones en cuanto a temas demográficos, idiomas, religión, político etnias, para lograr una satisfacción plena (Navarro, D, P, 2011).

Final del proceso de paz

Al pasar por las diferentes etapas de un proceso de paz, como lo son la exploración y negociación, que han llevado una amplia línea cronológica de tiempo, se da inicio a una nueva fase donde se implementará todo aquello que se acordó, esperando que se cumpla de manera exitosa y no llegue a presentarse reincidencias. Todos los esfuerzos se direccionarán en una reconstrucción posbélica tanto de lo material como de lo inmaterial (UAB, Introducción a los procesos de paz, 2010g). Para ello se deberá tener en cuenta ocho áreas principales, como se evidencia en la Tabla 3, que son requieren especial atención para finiquitar un a etapa del posconflicto de una manera eficaz.

Teoría de victimización

Al tratar temas de posconflicto, claramente se vincula el aspecto de las víctimas de los diversos acaecimientos de las épocas bélicas, que son protagonistas de cada uno de los

procesos y proyectos que buscan integrar al país y reconstruir sus vidas. La victimización es una teoría de la rama de la psicología instaurada por Von Henting en 1948, centrándose en el estudio y determinación de las causas por las que una persona se convierte en víctima de un delito y como se realiza el proceso de recuperación de la misma, teniendo en cuenta sus necesidades reales. Esto, se determina gracias al estilo de vida donde se mide la probabilidad de victimización, ya que esto indica la relación que se crea entre el delito y la contribución de la persona vulnerada a su proceso. Por otro lado, se estudia al agresor y cuáles son sus aportaciones en un hecho criminal, no solo con las víctimas directas/activas si no también con las indirectas/ pasivas que usualmente suelen ser los familiares (Universidad del País Vasco, 2015a)

La presente teoría, contiene una sub teoría, la cual es denominada victimogénesis, en la cual se estudian todos aquellos factores que inciden en el análisis de conducta de una víctima específica, direccionándose en creación de perfiles de tipos de víctimas. Con cada uno de los factores de vulnerabilidad del sujeto, se vincula a indicadores psicológicos de la situación para lograr definir modelos de atención y prevención (Universidad del País Vasco, 2015b).

Por lo anterior, se estudian los diferentes tipos de víctimas e impacto, como también la intervención para la recuperación de actores activos y pasivos, según el duelo y trauma generado. Los principales escenarios estudiados analizados son los crímenes internacionales, abuso de poder, justicia, guerra, genocidio, persecución, memoria histórica, de cuello blanco, terrorismo, violencia doméstica, dividió en familia y pareja, violencia de género, homicidio, lesiones graves, accidentes, libertad sexual, tráfico ilícito, trata de seres humanos, acoso, exclusión social, propia y de ciudadanos de la calle (Universidad del País Vasco, 2015c)

Teoría de las necesidades de Maslow

En el marco de la psicología basada en la parte humanista, Maslow, desarrollo un trabajo enfocado hacia la motivación, personalidad y desarrollo humano; dicha teoría sirve de base en el área motivacional y a su vez en la gestión, desarrollo y comportamiento empresarial y organizacional (Reid, 2008). La presente teoría, expone una pirámide donde jerarquiza a la supervivencia y capacidad de motivación, justificando que el hombre busca

satisfacer sus necesidades cuando surgen otras, haciendo que su comportamiento o motivación varíe razonablemente, modificando su comportamiento en búsqueda de la satisfacción continua (Colvin y Rutland, 2008).

Así, que se postulan cinco niveles de necesidades, dispuestas en una pirámide, donde de arriba hacia abajo se enumeran de esta manera: fisiológicas las de más bajo o básico nivel, de seguridad, amor y pertenencia, estima, perteneciendo al sub grupo de las deficitarias, y por último la autorrealización, la cual está incluida en el desarrollo del ser (Koltko, 2006). A su vez, también se identificaron nuevas categorías de necesidades, centradas en la estética, cognitivas y de autotranscendencia (Feist y Feist, 2006).

Método

Se desarrolló un estudio descriptivo de orden cualitativo tomando como población de referencia la totalidad de 83 proyectos que ha seleccionado y desarrollado la Unidad de Víctimas de la Presidencia de la república, del ministerio de Prosperidad Social. Como muestra se tomaron 43 proyectos del periodo 2016 – 2018, teniendo como eje las necesidades de las víctimas y el enfoque del desarrollo social, económico, inclusión social y reconciliación, proyectos tomados de forma aleatoria simple. También, se realizó una matriz de comparación constante, donde se identificaron 15 palabras claves que enmarcaban la contextualización de cada proyecto, generando la creación de las siguientes variables: atención, asistencia, bienestar, conflicto, derechos, desplazamiento, inclusión, participación, población, políticas, reconciliación, reparación, víctimas, violencia y vulnerable/vulnerabilidad, que permitieron desarrollar y consignar en una matriz en Excel que se evidencia en la Tabla 2.

Con el objetivo de conocer la postura de individuos que estuvieron inmersos en el conflicto frente al pos acuerdo y los proyectos que se han venido desarrollando, se seleccionaron por conveniencia cuatro testimonios de víctimas del conflicto asignadas por la unidad de víctimas de manera no oficial. Generándose así, unas entrevistas semiestructuradas, con preguntas orientadoras a atención, bienestar, conflicto, derechos, desplazamiento, inclusión, participación, población, políticas y reconciliación, evidenciadas

en el Anexo 1. Por último, para diseñar el modelo de necesidades, se toma como insumo el modelo de selección de proyectos que implementa actualmente la Unidad de víctimas y a partir del modelo de necesidades de Maslow, se realiza una fusión dando como resultado una propuesta de un modelo de selección de proyectos teniendo como eje central las necesidades reales de los individuos que estuvieron inmersos en el conflicto armado colombiano.

Resultados

El principal objetivo de la investigación, se centra en el diseñar un modelo de determinación de las necesidades reales para la implementación de proyectos en la Unidad para las Víctimas de Presidencia de la República de Colombia en el marco del pos acuerdo. Teniendo como meta, el desarrollo de una herramienta que, al aplicar en manos de funcionarios del ministerio de Protección social, permite identificar el cumplimiento de ciertos factores inherentes en las necesidades reales de las víctimas en el pos conflicto, con llevando a lograr una óptima selección de proyectos, destinados a la pronta y correcta reparación de víctimas, garantizando la restauración de sus derechos fundamentales y un futuro digno. Teniendo en cuenta, que dicha herramienta sirva para el buen manejo de recursos nacionales e internacionales.

Este modelo, es aplicable en la etapa de selección de proyectos destinados para la Unidad para las Víctimas, este modelo se pone a disposición a continuación:

TABLA 1:

Guía nivel de cumplimiento de parámetros para selección de proyectos

Nivel de cumplimiento	Definición	
Alto	El proyecto cumple con el 100% de los criterios solicitados	
Medio	El proyecto cumple con el 50% de los criterios solicitados, deberá ser ajustado para aprobación	
Bajo	El proyecto cumple con menos del 50% de los criterios solicitados, no aprobado.	

Fuente. Elaboración propia (2018)

Tabla 2

Herramienta para selección de proyectos

Tipo de necesidad	Definición	Atributo al que responde	Definición	Cumple	No Cumple	PTOS
Básicas /Fisiológicas	Supervivencia del individuo, respirar, alimentarse, hidratarse, vestirse	1. Atención 2. Derechos 3. Inclusión y participación 4. Políticas y reconciliación	1. Atención integral a las víctimas, reparación, propendiendo o bienestar Individual y colectivo.			20
Seguridad	Crear y mantener de orden y seguridad en la vida, seguridad física, económica, vivienda	1. Atención 2. Derechos 3. Inclusión y participación 4. Políticas y reconciliación	2. Busca la restitución de los derechos fundamentales.			20
Sociales	Pertenencia a un grupo social, familia, amigos, pareja, compañeros de trabajo	1. Atención 2. Derechos 3. Inclusión y participación 4. Políticas y reconciliación	3. Inclusión social, participación activa de individuos y comunidades en las actividades en los territorios.			20
Estima	Reconocimiento, confianza, independencia personal, reputación o las metas financieras	1. Atención 2. Derechos 3. Inclusión y participación 4. Políticas y reconciliación	4. Objetivos de políticas de reconciliación entre los diferentes actores.			20
Auto realización	Satisfecho cuando los otros niveles han sido alcanzados	1. Atención 2. Derechos 3. Inclusión y participación 4. Políticas y reconciliación				20
TOTAL						100

Fuente. Elaboración propia (2018)

Discusión

Los proyectos que se han venido implementando desde la Unidad para las Víctimas, se encuentra estrechamente relacionados con la atención integral y reparación de las víctimas del conflicto armado, en pro de satisfacer sus necesidades y contribuyendo al desarrollo de una vida con calidad; es evidente desde el ámbito individual y colectivo que se busca contar con la satisfacción de las necesidades, representadas en tener un buen estado general físico, mental y social mediante la oportunidad de tener satisfechas las necesidades propuestas por Maslow.

Dichos proyectos, deben tener énfasis en la reducción de los factores y comportamientos de riesgo y deben tener una visión orientada a estimular la implementación de proyectos que se vuelvan factores protectores de la calidad de vida de individuos y comunidades y garantes de los derechos fundamentales, esto en razón que los indicadores de gestión de los proyectos están estrechamente ligados con el acceso y la calidad en la atención en los diferentes niveles de necesidades propuestas por Maslow, como lo son el acceso y calidad de los servicios de salud, nivel educativo, índices de pobreza, condiciones socioculturales que permita evaluar la satisfacción de necesidades específicas y de vulnerabilidad en la población.

Por otra parte, es fundamental la creación de estrategias que promuevan el desarrollo de políticas integrales que estén orientadas a una atención de calidad para la totalidad de la población sin originar intervenciones segmentadas, teniendo en cuenta la caracterización de la población y distinción de las necesidades específicas; es necesario la innovación de estrategias, dirigidas a la población con factores de vulnerabilidad en todos los momentos de la vida.

En el acuerdo de paz se identifica una relación directa con la formulación de políticas en los temas de salud, ambiente, violencia con el propósito de brindar una vida con calidad y aportar de manera positiva para el disfrute de un bienestar integral de toda la población sin distinción de género, situación económica y/o situación sociocultural. Se relaciona en el punto número cinco, del acuerdo de paz donde se pone en manifiesto el compromiso del Estado colombiano para garantizar el bienestar de la población involucrada, minimizando la

posibilidad que ocurra violación de los derechos fundamentales y mejorando las condiciones de vida mediante la provisión de atención integral a las víctimas, para que puedan desarrollarse y desempeñarse en la sociedad; brindando oportunidades, que promuevan su calidad de vida y para que logren reintegrarse a la vida cotidiana del país con la cual puedan aportar todo su aprendizaje y conocimientos.

Con el desarrollo del acuerdo de paz se plantean tareas específicas, teniendo como objetivo la erradicación de la pobreza y lograr la satisfacción plena de las necesidades de la población que habita en las zonas veredales del estado colombiano, para que se logre en el menor tiempo posible que los campesinos, comunidades afro-descendientes, indígenas, raizales, palenqueros y víctimas del conflicto, obtengan satisfactoriamente sus derechos, alcanzando así, la convergencia entre la calidad de vida urbana y rural, respetando el enfoque territorial, de género y la diversidad étnica- cultural de las comunidades.

El desarrollo de proyectos, con herramientas de gestión de calidad bajo el enfoque de la determinación de necesidades en el marco de las políticas públicas, están relacionadas con la fase de implementación del acuerdo de paz, con el objetivo de brindar condiciones para un bienestar integral a cada uno de los individuos y comunidades de Colombia, garantizando el ejercicio de los derechos fundamentales y el acceso sin ningún tipo de discriminación a los servicios ofertados, cabe resaltar que para que se haga posible el desarrollo e implementación de planes, programas, proyectos, en las zonas veredales y que se logren el cumplimiento de los objetivos propuestos, se debe partir del punto caracterizar la población y hacer lectura de necesidades en los territorios sociales, para que dichas necesidades reales sean resueltas a la luz de la implementación de estos proyectos.

Ahora bien, el lograr tener una herramienta que facilite la selección de proyectos de manera eficiente, no garantiza el éxito rotundo de llevar a cabo proyectos, ya que debe ir de la mano un modelo de seguimiento y control, que asegure el correcto funcionamiento de las diferentes áreas que se vinculan al desarrollo de selección y aplicación de los proyectos. Por ello existen diversas implicaciones para lograr exitosamente este paso, en especial la gran problemática que existe por parte del estado, ya que los inconvenientes relacionados con corrupción y delitos administrativos presentes en las instituciones públicas, generan que se

presenten limitaciones, falencias y desvió de objetividad en los proyectos, al verse influenciado por infracciones que vuelven y vulneran a la sociedad.

Para finalizar, la falta de control de instituciones y demoras en atención a las víctimas en cuanto a salud, educación, psicosociales y vivienda, ha creado frustración y falta de credibilidad en La Unidad y en el gobierno, llevando a incumplimiento y miles de necesidades insatisfechas. Por ello, el tomar las riendas de la institución fortalecerá la autoridad política de la unidad, devolviéndole capacidad de selección, desarrollo, aplicación, seguimiento, asignación de recursos, y una conducción eficiente de proyectos de reparación integral.

Conclusiones

Durante la revisión de la literatura se encuentra que los países que han implementado proyectos en el marco del pos acuerdo lo han hecho en miras de garantizar las necesidades básicas, haciendo énfasis en los temas políticos y económicos. Dando como resultado que no todos los casos de reparación de víctimas hayan sido completamente exitosos, ya que no todos cumplen lineamientos de garantizar los derechos humanos, ni cubren en su totalidad las necesidades reales de la población vulnerada. Múltiples países que han logrado desarrollar y ejecutar proyectos de reparación de víctimas, se basan, en indemnizaciones monetarias, dejando a un lado la esencia humana, que requiere recuperar la dignidad, ser reconocida, reincorporada y donde se logre eliminar el temor constante con el que habitan las víctimas.

En el caso de Colombia, el acuerdo de paz desarrolló seis puntos fundamentales con los que busca mejorar las condiciones de la población civil que estuvo inmersa en el conflicto armado, así mismo también busca la reinserción de las personas víctimas que conformaban los grupos armados al margen de la ley. El quinto punto del acuerdo de paz, propende por mejorar las condiciones de la población a través de la inclusión social, igualdad de género a través del diseño de acciones de bienestar a campesinos, afrodescendientes, indígenas, raizales, palenquero y víctimas para que ejerzan sus derechos y se alcance la convergencia entre la calidad de vida urbana y rural, en miras a disminuir la pobreza, por otra parte y el tema central de esta investigación busca la satisfacción plena de las necesidades de la

población que se encuentra ubicada en las zonas veredales, no solo teniendo en cuenta el ámbito económico, sino en la búsqueda de la inclusión social para que puedan tener una vida digna, tranquila y en paz con ellos mismos y la sociedad.

Con la implementación de esta propuesta, cobra especial valor, en la medida que todos los proyectos que lleguen a la Unidad de Víctimas, tendrán una herramienta de gestión que les permita una mejor toma de decisiones en la selección de proyectos, que con lleva a la satisfacción de las necesidades de individuos y comunidades. Cabe aclarar, que los avances actuales en cuanto a reparación de víctimas supera las expectativas del país, al lograr identificar y ayudar a miles de víctimas que se apegaron la ley 1448/11, pero a su vez hace falta un mayor control en la unificación e registros, asignación de recursos, tener en cuenta factores importantes como la marginalidad y altos niveles de pobreza, que aunque se lleven a cabo proyectos el impacto de los mismos es mínimo, bajo las condiciones en las que se encuentran.

De esta forma como se seleccionen estos proyectos, dependerá la forma en la que se implementen, evalúen y monitoreen, con el objetivo de lograr cambios reales en individuos y comunidades, obteniendo resultados positivos para los diferentes sectores de la economía, beneficios para la población y sus familias lo que generará un cambio de comportamiento, que se reflejará en la participación social y la inclusión.

Es importante que la Unidad para las Víctimas y las entidades que presenten sus proyectos cuenten con un personal transdisciplinar capacitado para realizar lectura de necesidades, que puede identificarlas rápidamente para generar etapas en la implementación de los proyectos que permita la optimización de los recursos, que esté en la capacidad de realizar enfoques diferenciadores de cada grupo en el que se implementen los proyectos. Es importante que una vez finalizado el proyecto se realiza una fase de socialización, acompañamiento, seguimiento y evaluación de indicadores de adherencia, lo que permita que los individuos y comunidades se apropien de los proyectos y estos sean autosostenibles en el tiempo. Con relación a la propuesta, es importante que la Unidad de Víctimas haga una

implementación gradual del modelo, siempre iniciando con una fase de información, sensibilización y educación, lo que permita que haya una diferencia al modelo propuesto.

Referencias

- Alto comisionado para la paz. (24 de 11 de 2016). *Alto comisionado para la paz*. Recuperado de ACUERDO FINAL PARA LA TERMINACIÓN DEL CONFLICTO Y LA CONSTRUCCIÓN DE UNA PAZ: <http://www.altocomisionadoparalapaz.gov.co/procesos-y-conversaciones/Documentos%20compartidos/24-11-2016NuevoAcuerdoFinal.pdf>
- Baquero, R. M., & Ariza, L. P. (2015). *Educación, paz y posconflicto: oportunidades desde la educación superior*. Recuperado de Universidad La Salle: <https://revistas.lasalle.edu.co/index.php/ls/article/download/3357/2723>
- Baro, M. (1990). *Psicología Social de la Guerra*. En U. C. Cañas.. El Salvador: Talleres Gráficos UCA.
- Barreto, H. M. (2014). *Preparar el post-conflicto en Colombia desde los programas de desarrollo y paz: retos y lecciones aprendidas para la cooperación internacional y las empresas*. Recuperado de Redalyc: <http://www.redalyc.org/pdf/927/92731211008.pdf>
- BBC. (2013). *Profiles: Colombia's armed groups*. Recuperado de <https://www.bbc.com/news/world-latin-america-11400950>
- Calle, M. C. (2014). *Ley de Víctimas*. Recuperado de Semana: <https://www.semana.com/nacion/articulo/ley-de-victimas-balance-de-tres-anos/391302-3>
- CICR. (2011). *Estrategia del CICR 2011-2014*. Recuperado de <https://shop.icrc.org/icrc/pdf/view/id/947>
- Colvin, M., & Rutland, F. (2008). *Is Maslow's Hierarchy of Needs a Valid Model of Motivation*. Recuperado de Louisiana Tech University.: <http://www.business.latech.edu/>
- Congreso de Colombia. (2011). *Ley 1448 de 2011*. Recuperado de Unidad de víctimas: <http://www.unidadvictimas.gov.co/es/ley-1448-de-2011/13653>
- Constitucion G. (1991). *Constitución Política de Colombia*. Recuperado de <http://www.comisionseptimasenado.gov.co/CARADMIN/EN%20LA%20CONSTITUCION.pdf>

- Construcción de paz. (2018). *Dirección de inversión privada para el posconflicto*. Recuperado de <https://construcciondepaz.com/oportunidades/direccion-de-inversion-privada-para-el-posconflicto/>
- De Curra, V. (18 de septiembre de 2018). *¿Qué países han vivido recientemente procesos de paz exitosos?* Recuperado de Diners: https://revistadiners.com.co/actualidad/37287_paises-vivido-recentemente-procesos-paz-exitosos/
- Departamento de Prosperidad social. (2018). *Unidad de víctimas*. Recuperado de <https://www.unidadvictimas.gov.co>
- Díaz, U. A. (2015). *Estrategia para el posconflicto en Colombia*. Recuperado de Universidad Militar: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/6502/1/DiazUribeAndres2015.pdf>
- DPN. (2018). *Construcción de paz y post-conflicto*. Recuperado de <https://www.dnp.gov.co/politicas-de-estado/politica-de-atencion-a-victimas/Paginas/Construcci%C3%B3n-de-paz-y-postconflicto.aspx>
- El Heraldo. (2015). *Los 7 mecanismos de reparación a las víctimas*. Recuperado de <https://www.elheraldo.co/politica/los-7-mecanismos-de-reparacion-las-victimas-234686>
- Embajada de España en Colombia. (2018). *Proyecto: Apoyo a la consolidación de los derechos de las víctimas en el marco de la Ley de Víctimas y de Restitución de tierras fase II*. Recuperado de <https://www.aecid.org.co/index.php?idcategoria=5191>
- Feist, J., & Feist, G. (2006). *Theories of Personality*. Recuperado de <http://paradigmaseducativosuft.blogspot.com/2011/05/figura-1.html>
- Fernandez, D. C., & Garcia, O. R. (2016). *La reparación de víctimas de conflictos armados: experiencias internacionales*. Recuperado de Inciso, revista de investigación en derecho y ciencias políticas: <http://revistas.ugca.edu.co/index.php/inciso/article/view/467/993>
- Ferrajoli, L. (2006). Cuestiones Constitucionales. En *Sobre los derechos fundamentales*. (págs. 113-136). Obtenido de Cuestiones Constitucionales.
- Garzón, P. P. (2013). *Javeriana*. Recuperado de EL POSCONFLICTO EN COLOMBIA, COORDENADAS PARA LA PAZ: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/derecho/dere5/TESIS47.pdf>
- Gobernación de Medellín. (2010). VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO. Recuperado de <https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/wpcontent/Sites/Subportal%20del%20Ciudadano/Convivencia%20y%20seguridad/Secciones/Informaci%C3%B3n%20General/Documentos/2010/Victimas%20del%20Conflicto%20Armado.pdf>

- Gómez, J. (2015). *El derecho de las víctimas al trabajo, la formación y la generación de ingresos*. Recuperado de Viva: <http://viva.org.co/cajavirtual/svc0387/articulo03.html>
- Gutiérrez, C. C. (2009). Revisión teórica del concepto de victimización secundaria. *Liberabit*.
- ICTJ. (2012). *Sentencia C-052/12*. Recuperado de DEFINICION DE VICTIMA PARA EFECTOS DE LA ATENCION,: https://www.ictj.org/sites/default/files/subsites/ictj/docs/Ley1448/Sentencia_de_constitucionalidad-Ley1448-C-052-12.pdf
- IEP. (2013). Pillars of Peace. Recuperado de Understanding the key attitudes and institutions that Underpin. New York: Institute for Economics and Peace.
- Jiménez, J. W. (2009). *Salud mental en el posconflicto colombiano*. Recuperado de Scielo: <http://www.scielo.org.co/pdf/crim/v51n1/v51n1a07.pdf>
- Koltko. (2006). *Rediscovering the Later Version of Maslow's Hierarchy of Needs: Self-Transcendence and Opportunities for Theory, Research, and Unification*. Recuperado de Review of General Psychology by the American Psychological Association: <http://paradigmaseducativosuft.blogspot.com/2011/05/figura-1.html>
- Mariño, A., & Valencia, M. (2015). *Participación de la gran empresa en la política pública de atención a las víctimas del conflicto armado en Colombia*. Recuperado de Scielo: <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v28n50/v28n50a08.pdf>
- Ministerio de prosperidad social. (2011). *LEY DE VÍCTIMAS Y RESTITUCION DE TIERRAS*. Recuperado de Ley 448: <http://www.unidadvictimas.gov.co/es/ley-1448-de-2011/13653>
- MinSalud. (Junio de 2013). *ENVEJECIMIENTO DEMOGRÁFICO. COLOMBIA 1951-2020 DINÁMICA DEMOGRÁFICA Y ESTRUCTURAS POBLACIONALES*. Recuperado de MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL OFICINA DE PROMOCIÓN SOCIAL: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/Envejecimiento-demografico-Colombia-1951-2020.pdf>
- Navarro, D, P. (2011). *PRACTICA PROFESIONALIZANTE III*. Recuperado de Teoria de la Factibilidad: <http://ecaths1.s3.amazonaws.com/practicaprofesionalizante3/1784089911.TEORIA+DE+LA+FACTIBILIDAD.doc>
- Niño, J., & Devia, C. (2015). *INVERSIÓN EN EL POSCONFLICTO: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y RECONSTRUCCIÓN DEL CAPITAL SOCIAL*. Recuperado de Redalyc: <http://www.redalyc.org/pdf/927/92733014010>

- Omill, G. (2008). *NECESIDADES*. Recuperado de Definición y teorías: <https://trabajosocialunam.files.wordpress.com/2014/02/artc3adculo-2-necesidades-sociales.pdf>
- Participante 1. (18 de julio de 2018). Unidad de Víctimas de la presidencia. *Grabación entrevista*. Bogota, Colombia.
- Participante 2. (18 de julio de 2018). Unidad de Víctimas de la presidencia. *Grabación entrevista*. Bogota, Colombia.
- Participante 3. (18 de julio de 2018). Unidad de Víctimas de la presidencia. *Grabación entrevista*. Bogota, Colombia.
- Participante 4. (18 de julio de 2018). Unidad de Víctimas de la presidencia. *Grabación entrevista*. Bogota, Colombia.
- Pérez de Armiño, K., & Areizaga, M. (2005-2006). *Reconciliación*. Recuperado de Diccionario de acción humanitaria y cooperación al desarrollo: <http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/182>.
- Quintero, A. J. (2008). *TEORÍA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW*. Recuperado de <http://doctorado.josequintero.net>
- Reid. (2008). *Teoría de las Necesidades de Maslow*. Recuperado de Teorías y paradigmas educativos: <http://paradigmaseducativosuft.blogspot.com/2011/05/figura-1.html>
- Restrepo, M. J. (2016). *Algunas consecuencias del posconflicto en Colombia para la sociedad civil y las fuerzas armadas*. Recuperado de Universidad Militar: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/15654/1/Algunas%20concecuencias%20del%20posconflicto%20en%20colombia%20para%20la%20sociedad%20civil%20y%20las%20fuerzas%20armadas.pdf>
- Rettberg et Al. (2002). *Preparar el Futuro: Conflicto y Postconflicto en Colombia*. Bogotá: Alfaomega.
- Rivera, M., & Dulce, L. (16 de junio de 2017). *La capital, en deuda con las víctimas*. Recuperado de <https://colombia2020.elespectador.com/pais/la-capital-en-deuda-con-las-victimas>
- Rodriguez, O. L. (2013). *Picologia Juridica*. Recuperado de <https://psicologiajuridica.org/archives/4558>
- Rodríguez, Z. M. (marzo de 2016). *La justicia restaurativa: fundamento sociológico, psicológico y pedagógico para su operatividad*. Recuperado de Scielo: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-69162016000100172
- Rojas, V. J. (25 de octubre de 2004). *Javeriana*. Recuperado de Estudio de factibilidad para la creación de establecimientos prestadores de servicios de telefonía e internet en

- Bogota, en los barrios Centenario, Santa Isabel y Alamos Norte.:
<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/tesis63.pdf>
- Roldan, V. I. (2007). *El estado actual de las víctimas en Colombia: la búsqueda de la verdad*. Recuperado de Scielo: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502007000100005
- Soria, M. A., & Saiz, D. (2006). Psicología de la victimización criminal. En M. A. En Soria, *Psicología Criminal*. (págs. 245-274). España: Pearsons Educación S.A.
- U. El Rosario. (2015). *Experimento sobre reconciliación política en Colombia*. Recuperado de Universidad El Rosario: <http://www.urosario.edu.co/jurisprudencia/jurisprudencia-reconciliacion/ur/Postconflicto/>
- UAB. (2010a). *Introducción a los procesos de paz*. Recuperado de Universidad Autonoma de Barcelona: http://escolapau.uab.cat/img/qcp/introduccion_procesos_paz.pdf
- UAB. (2010g). *Introducción a los procesos de paz*. Recuperado de Universidad Autonoma de Barcelona: http://escolapau.uab.cat/img/qcp/introduccion_procesos_paz.pdf
- UAB. (2010). *Universidad Autónoma de Barcelona*. Recuperado de Introducción a los procesos de paz: http://escolapau.uab.cat/img/qcp/introduccion_procesos_paz.pdf
- UNESCO. (2000). *GUERRA Y DESARROLLO: LA RE-CONSTRUCCIÓN POST-CONFLICTO*. Recuperado de UNESCO: http://www.unescoetxea.org/dokumentuak/Guerra_Desarrollo.pdf
- Unidad para las víctimas. (2018). *Proyectos territoriales para la vida y la reconciliación*. Recuperado de <https://www.unidadvictimas.gov.co/en/node/177>
- Universidad del País Vasco. (2015a). *VICTIMOLOGÍA: Un acercamiento a través de sus conceptos fundamentales como herramientas de comprensión e intervención*. Recuperado de <http://www.ehu.es/documents/1736829/2010409/Manual+de+Victimologi%CC%81a+2015.pdf>
- Universidad del País Vasco. (2015a). *VICTIMOLOGÍA: Un acercamiento a través de sus conceptos fundamentales como herramientas de comprensión e intervención*. Recuperado de <http://www.ehu.es/documents/1736829/2010409/Manual+de+Victimologi%CC%81a+2015.pdf>
- Universidad del País Vasco. (2015b). *VICTIMOLOGÍA: Un acercamiento a través de sus conceptos fundamentales como herramientas de comprensión e intervención*. Recuperado de

<http://www.ehu.es/documents/1736829/2010409/Manual+de+Victimologi%CC%81a+2015.pdf>

Universidad del País Vasco. (2015b). *VICTIMOLOGÍA: Un acercamiento a través de sus conceptos fundamentales como herramientas de comprensión e intervención*. Recuperado de <http://www.ehu.es/documents/1736829/2010409/Manual+de+Victimologi%CC%81a+2015.pdf>

Universidad del País Vasco. (2015c). *VICTIMOLOGÍA: Un acercamiento a través de sus conceptos fundamentales como herramientas de comprensión e intervención*. Recuperado de <http://www.ehu.es/documents/1736829/2010409/Manual+de+Victimologi%CC%81a+2015.pdf>

Uprimny, R., Saffon, M. P., Botero, C., & Restrepo, E. (2006). *¿Justicia transicional sin transición? Centro de estudios de Derecho, justicia y sociedad de justicia*. Recuperado de Antropos: <https://www.minjusticia.gov.co/Portals/0/Foros%20Justicia%20Transicional/LIBRO%20J.TRANS..pdf>

Vargas, R. J. (2013). *Observatorio de tierras*. Recuperado de Análisis comparativo de los diseños institucionales que regulan la participación de las víctimas en Colombia: antes y después de la Ley 1448 de 2012: <http://www.observatoriodetierras.org/wp-content/uploads/2015/08/AN%C3%81LISIS-COMPARATIVO-DISE%C3%91OS-INSTITUCIONALES.pdf>