

**IMPACTO DE LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD A TRAVÉS DE LAS AUDIENCIAS DE
CONCILIACIÓN EN CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ SEDE DE CONCILIACIÓN
COMUNITARA SOACHA CAZUCÁ.**

PROYECTO DE GRADO.

ALEJANDRO GOMEZ
Tutor Proyecto de Grado
Trabajador Social.

DOIBY LORENA ORTIZ CRUZ.

UNIVERSIDAD MINUTO DE DIOS SEDE REGIONAL SOACHA.

FACULTAD TRABAJO SOCIAL

Soacha, Junio 4 de 2013.

**IMPACTO DE LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD A TRAVÉS DE LAS AUDIENCIAS DE
CONCILIACIÓN EN CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ SEDE DE CONCILIACIÓN
COMUNITARA SOACHA CAZUCÁ.**

DOIBY LORENA ORTIZ CRUZ
PROYECTO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE
TRABAJADORA SOCIAL.

UNIVERSIDAD MINUTO DE DIOS SEDE REGIONAL SOACHA.

AGRADECIMIENTOS.

El agradecimiento al presente trabajo va dirigido principalmente a Dios por ser Él quien ha permitido que en medio de tantas dificultades la culminación de éste proyecto se logre gracias a la fidelidad para con sus hijos.

De igual manera quiero agradecer a todos y cada una de las personas que hicieron parte de este proceso, quienes aportaron de manera significativa con su tiempo y dedicación para que las dudas se despejaran, el ánimo aumentara y el trabajo se facilitara para el logro del objetivo.

A la institución por confiar en el trabajo que se realizó y facilitar información, tiempo y espacios para procesos de recolección y retroalimentación de información obtenida, a cada uno de los funcionarios y conciliadores.

A mi tutor de Proyecto Alejandro Gómez, quien fue paciente, dedicado, responsable y bastante exigente en el proceso de la producción del contenido, permitiéndome desarrollar habilidades y llenar vacíos que al respecto presentaba en su momento.

TABLA DE CONTENIDO.

Resumen - Abstract	1-2
IMPACTO DE LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD A TRAVÉS DE LAS AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN EN CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ SEDE DE CONCILIACIÓN COMUNITARA SOACHA CAZUCÁ.	3
1. RELACIÓN DEL TRABAJO SOCIAL Y LA PERTINENCIA EN LA CONCILIACIÓN.	8
Objetivo General	12
Objetivos Específicos	13
2. UNA MIRADA HACIA EL TERRITORIO, LA LEGALIDAD Y LAS TEORIAS PARA LA CONCILIACIÓN.	
2.1. Fenomenología aplicada.	14
2.2. Soacha, contexto para la conciliación.	17
2.3. Intervención Institucional.	25
2.4. Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.	26
2.5. Historia y Derecho Comparado.	29
2.6. La Conciliación	31

2.7. Evolución Normativa de la Conciliación en Colombia.	32
2.8. Requisitos para ser Conciliador en Equidad.	34
2.9. Principio de la Conciliación en Equidad.	35
2.10. Teoría de los Conflictos.	37
2.11. Teoría General de los Sistemas.	46
2.11.1. Programa <i>Pedagogía para la Convivencia</i> , Cámara de Comercio Sedes de Conciliación Comunitaria.	50
2.12. Terminología.	52
3. PROCESO DE RECONOCIMIENTO PARA LA APLICACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA DE LA INVESTIGACIÓN.	
3.1. Metodología mixta	66
3.2. Formas para Investigar.	73
3.3. La Encuesta.	75
3.4. La Entrevista.	77
3.5. Instrumentos.	81
4. ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS.	
4.1. Condiciones Demográficas de la Población.	85
4.2. Análisis de Datos Cuantitativos y Cualitativos	93

4.3. Matriz de Caracterización de las Entrevistas	113
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	120

TABLA DE GRÁFICAS.

Gráfica N° 1 Teoría de los Conflicto de Galtung	40
Gráfica N° 2 Total de Usuarios CCB Sede de Conciliación Comunitaria	86
Gráfica N° 3 Tipologías de Conflicto atendidas	87
Gráfica N° 4 Niveles de Escolaridad de los Usuarios	90
Gráfica N° 5 Resultados de la Recepción de Casos	92
Gráfica N° 6 Número de Asistentes a Audiencias de Conciliación	95
Gráfica N° 7 ¿Se solucionó el conflicto?	98
Gráfica N° 8 ¿La Conciliación en Equidad (CE) es Positiva o Negativa?	101
Gráfica N° 9 ¿La CE aportó en el manejo de las relaciones?	104
Gráfica N° 10 ¿La CE brindo herramientas para el mejoramiento de las prácticas en la Resolución de los Conflictos?	105
Gráfica N° 11 Relevancia, importancia y aprehensión de valores en la Audiencia de Conciliación en Equidad	109
Gráfica N° 12 ¿Se cumplió el acuerdo conciliatorio?	111

RESUMEN.

La presente investigación tiene como fin medir el impacto que la Conciliación en Equidad tuvo en los usuarios asistentes a las Audiencias de Conciliación en la Cámara de Comercio de Bogotá, Sede de Conciliación Comunitaria Soacha Cazucá en el período de tiempo del año 2010 al primer semestre del año 2012; ésta se realiza teniendo en cuenta como primera medida la pertinencia disciplinar que el tema tiene en relación a la intervención del Trabajador Social como agente que aporta en la resignificación del tejido social y la transformación de las situaciones problemáticas de las personas, continua su desarrollo a través de una revisión documental con respecto al tema de la Conciliación en Equidad, el cual da paso a un marco teórico, epistemológico, conceptual, legal y metodológico, este último que permite detallar paso a paso la puesta en práctica de métodos, metodologías e instrumentos para la recolección de la información de cada uno de los usuarios, la cual da paso a interpretación y análisis adecuados que permitan dar respuesta al planteamiento del problema, así mismo cuenta con las conclusiones, recomendaciones que se cree, se debe tener en cuenta de acuerdo a los resultados encontrados.

ABSTRACT

This search aims to weigh up the impact that Equity Conciliation had in users of Conciliation Audiencies at "Cámara de Comercio de Bogotá", Communal Conciliation Building Soacha Cazuca, on the period of time from 2010 to the first half on 2012. This is done taking into account as a first step relevance to the subject discipline has in relation to the intervention of social workers as the agent who brings in the redefinition of the social tissue and the transformation in the people's trouble situations. Then, this research continue through a documentary review about the Equity Conciliation, whereby shows a theoretical framework, epistemological, conceptual, legal and methodological, which says step by step in detail, the practic of methods, methodologies and instruments for collecting information from everyone of users, for giving answer to problem approach. At last, this search counts the analysis of information collected, conclusions, recommendations, and discipline pertinent that it believe must to be considered in agreement to the results founded.

IMPACTO DE LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD A TRAVÉS DE LAS AUDIENCIAS
DE CONCILIACIÓN EN CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ SEDE DE
CONCILIACIÓN COMUNITARA SOACHA CAZUCÁ.

Los diferentes tipos de relaciones propios de la humanidad, hacen que frecuentemente en nuestra sociedad se presenten fácilmente discrepancias por las diversas posturas que se adoptan frente al mundo y la realidad que nos rodea. Al respecto Quintero afirma que:

La historia de las relaciones humanas ha demostrado variedad de figuras creadas para dirimir y enfrentar los conflictos o situaciones críticas, según las normas y cultura imperantes. De ahí se afirma que la actual figura de la Conciliación, no es nueva como tal sino que recoge una tradición socio-cultural del presente en el contexto. (Quintero 1995, p. 341)

De acuerdo con lo anterior, el presente ejercicio investigativo está orientado a realizar una verificación del impacto que dicho mecanismo tiene sobre la población de Soacha, asistente a las Audiencias de Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá Sede de Conciliación Comunitaria Soacha Cazucá, en particular durante el periodo comprendido entre el año 2010 y 2012.

La finalidad que tiene el presente trabajo es detectar ciertas características demográficas de la población atendida, las tipologías que más se presentaron en las

Audiencias de Conciliación, el nivel de escolaridad de los usuarios, requerimiento de los servicios a la institución, resultado de las Audiencias de Conciliación y percepción del Mecanismo luego de haber hecho uso de él, para determinar el alcance que la Conciliación en Equidad ha ejercido sobre las personas y las familias usuarias del mismo, en el periodo de tiempo del año 2010 al primer semestre del 2012, en la Sede de Conciliación Comunitaria Soacha Cazucá de Cámara de Comercio de Bogotá, para lo cual es importante tener claro la estrategia sobre la cual la Sede Comunitaria Soacha Cazucá trabaja:

En especial las Sedes de Conciliación, tienen como estrategia base, garantizar cada vez más, el acceso a la administración de justicia a través de la prestación eficaz y eficiente de estos sistemas, se ha creado el PROGRAMA DE PEDAGOGÍA PARA LA CONVIVENCIA, cuya propuesta pedagógica está orientada a mejorar las prácticas de la convivencia y la armonía ciudadana, a través de procesos de participación de la comunidad, por medio de la sensibilización, el conocimiento, la enseñanza y el aprendizaje de la Resolución Pacífica de Conflictos, permitiendo así el adecuado manejo del conflicto por parte de los actores involucrados en el mismo. Cámara de Comercio de Bogotá, (2002).

En ese mismo sentido cada una de las actividades emprendidas por Cámara de Comercio de Bogotá Sede de Conciliación Comunitaria Soacha Cazucá, van encaminadas a realizar una intervención directa sobre la población del Municipio a través de la ejecución del programa base sobre el que trabaja la institución, PROGRAMA PEDAGOGÍA PARA LA CONVIVENCIA, con el fin de

potencializar las habilidades de los líderes comunitarios, generando en ellos la concientización por capacitarse y así poder intervenir de manera directa y eficaz en el entorno en el que se desenvuelven, desarrollando nuevas estrategias para la resolución pacífica de los conflictos.

Así mismo la constante investigación y análisis de las causas del conflicto, por parte de las Sedes de Conciliación Comunitarias, dan paso a la permanente búsqueda del mejoramiento de las condiciones sociales y de la calidad de vida de los ciudadanos, lo cual permite ampliar el alcance a los niveles comunitarios, logrando así uno de los objetivos de promover la convivencia pacífica a través de la realización de "JORNADAS GRATUITAS DE CONCILIACIÓN".

Por lo anterior se pretende tomar como recurso primordial para la primera fase de la investigación, las bases de datos consolidadas por la institución en el periodo de tiempo que respecta a esta investigación, y realizarles un filtro y análisis de la información, para detectar las características más relevantes dentro de la población usuaria, a partir de lo cual se genera un aporte institucional para la implementación de nuevas estrategias que convoquen y den mayor cobertura a la población más necesitada de la participación del programa sobre el cual trabaja las Sedes de Conciliación Comunitaria de Cámara de Comercio.

En lo que respecta a la segunda fase investigativa, es importante resaltar que a través de las bases de datos se establece una muestra poblacional para realizar algunas encuestas y entrevistas que determinen el impacto de la Conciliación en

Equidad como Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos (MASC), precisamente en el mejoramiento de las prácticas asociadas a la resolución de los conflictos de las personas y las familias que hacen uso de esta figura.

Todo lo expuesto hasta aquí tiene como fin dar continuidad a procesos que están orientados al seguimiento y control de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) como escenario de intervención desde el Trabajo Social, y al mismo tiempo dar paso a nuevas propuestas para investigar otros ámbitos de la figura de la Conciliación en Equidad y así poder evaluar y mejorar la misma.

Desde la intervención disciplinaria del Trabajo Social se pretende brindar un aporte, siendo este un escenario pertinente en su totalidad, para generar estrategias de solución a las problemáticas de las diferentes personas a través de actividades de intervención que potencialicen las habilidades de comunicación y relación entre ellas, evaluando procesos que permitan evidenciar el aporte al verdadero cambio social y al incremento del bienestar a la comunidad, generando una proactividad entre los integrantes por la reconstrucción de un mejor tejido social y su entorno.

Este proceso se consolida y expresa a través de un trabajo investigativo sobre el conflicto, tipologías, causas y efectos que este tiene sobre la población del Municipio de Soacha, específicamente, aquellas que hacen uso del Mecanismo de la Conciliación en Equidad en Cámara de Comercio Sede de Conciliación Comunitaria Soacha Cazucá, al mismo tiempo se tendrá en cuenta el marco normativo existente

frentes a los MASC y la interpretación y análisis de los datos y la información arrojada a través de la aplicación de las técnicas e instrumentos que se tendrán en cuenta para la recolección de la misma, la cual permitirá emitir conclusiones, como aporte al mejoramiento de la prestación del servicio y el uso del Mecanismo dentro de la institución.

1. RELACION DEL TRABAJO SOCIAL Y LA PERTINENCIA EN LA CONCILIACION.

Desde el quehacer profesional que busca promover el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas, y el fortalecimiento del tejido social para incrementar el bienestar y los resultados que de ella surge, en medio de una temporalidad congestionada que busca la manera de sobrevivir a través de estrategias propias que incentiven el cambio en el estilo de vida y así obtener una reconstrucción social adecuada para el tiempo.

Es por ello que la pertinencia disciplinar está directamente relacionada con los objetivos del programa de la institución y, por lo tanto, con el presente proyecto, donde se pretende a través de las experiencias de los usuarios de la Cámara de Comercio de Bogotá Sede de Conciliación Comunitaria Soacha Cazucá, retomar los aspectos negativos y positivos para potencializar estos últimos, a través de nuevas estrategias que permitan intervenir de manera oportuna para el mejoramiento del Mecanismo que sirve como instrumento para la resolución de las diferentes problemáticas a nivel comunitario.

Para el área de Trabajo Social cobra especial relevancia trabajar con este grupo poblacional para que desde la disciplina se tomen las realidades sociales en las que se desenvuelven las personas de la comunidad y a su vez orientar coordinar

y gestionar estrategias que permitan transformar su realidad de vida, siendo ellos los principales actores en la implementación de las mismas.

Se pretende a través del presente ejercicio investigativo, crear la necesidad de realizar acciones de mejora que permitan el uso del Mecanismo de una manera oportuna, ágil y efectiva, dándosele la seriedad e importancia, desde adentro hacia afuera, es decir, desde la institución hacia la comunidad, para que cada una de las personas que buscan este medio como apoyo y ayuda para poder solucionar sus controversias, no solo logren ese principal objetivo sino que logren a través del uso del Mecanismo de la Conciliación en Equidad, aprehender estrategias que les permita reflexionar y resignificar los modos como se asumen los conflictos y se impulsen las buenas prácticas en el manejo de los mismos.

Adicional a ello el interés está en generar la promoción de los servicios de la institución para el reconocimiento de la figura de la Conciliación en Equidad en la población que necesita de la atención pertinente para la resolución de sus controversias, lo cual resulta totalmente pertinente, dado que Soacha es un municipio que tiene un alto grado de conflictividad, se cree que es necesario que la Alcaldía Municipal se haga participe social y económicamente para la construcción de Políticas Públicas donde se trabaje conjuntamente con los diferentes conciliadores del Municipio, por el reconocimiento de la labor que ellos realizan a través de la promoción y la concientización de la importancia que ello trae para el logro de una convivencia pacífica.

La familia es el primer entorno de relación social, por tal motivo es de vital importancia trabajar fuertemente en el posicionamiento de que sea la base fundamental de la sociedad, instaurando principios y valores que permitan ver reflejado a futuro personas con un equilibrio en el manejo de sus emociones y así mismo sepan resolver sus conflictos de manera pacífica, logrando esto a través de intervenciones directas con ellas, para el fortalecimiento de las habilidades y la aversión de prácticas destructivas para sus vidas y sus entornos.

Con este proyecto se pretende hacer un ejercicio de reconocimiento profesional del área social, Trabajadores Sociales, donde se haga presente la disciplina, y pueda ser de apoyo y complementariedad en el trabajo importante que realizan los conciliadores de la institución por radicar proyecto de ley a nivel Municipal donde se les reconozca con respeto e importancia su labor social y por ende obtenga el apoyo de la Alcaldía Municipal.

Es así como desde el Trabajo Social se busca construir conocimiento desde la profesión, aportando un nuevo lenguaje y realizando reflexiones alrededor de las diferentes teorías para el desarrollo conceptual y la interacción con la realidad con bases sólidas y sustentables en las diferentes temáticas, que permitan la transformación del entorno.

Desde la intervención disciplinar se puede hablar de una nueva visión en cada una de las situaciones o realidades, lo cual permite desde el quehacer profesional tener una mirada más profunda y metodologías adecuadas que permitan

interpretar y darle un trato acorde para las nuevas construcciones y transformaciones de las realidades sociales en pro de la reconstrucción y el fortalecimiento del tejido social.

Dicho lo anterior se pretende desde la intervención profesional aportar a la creación de nuevos conocimientos y de la interpretación de una realidad específica, con el fin de implementar estratégicamente acciones que ayuden a solucionar los conflictos desde la intervención institucional, con una atención más oportuna, específica, eficiente y eficaz, con calidad humana y operacional de acuerdo a las necesidades de los diferentes usuarios.

En conclusión se puede decir que la intervención profesional va más allá de acciones asistencialista que enmenden la situación momentánea y superficialmente, si no que busca desde la integración y coordinación de las diferentes redes de apoyo, suministrar los recursos formales e institucionales, para la atención integral de las personas y la racionalización de los recursos, con el fin de aportar significativamente en la erradicación de prácticas negativas que no permitan adquirir a las personas unas condiciones de vida adecuadas que les permita crecer en el transcurrir del tiempo, tanto personal como socialmente.

OBJETIVO GENERAL

Analizar el impacto de la Conciliación en Equidad en lo que respecta al mejoramiento de las prácticas para la resolución de los conflictos, a los usuarios asistentes a las Audiencias de Conciliación en la Cámara de Comercio de Bogotá Sede de Conciliación Comunitaria Soacha Cazucá, durante el período del año 2010 al primer semestre del año 2012.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Realizar una caracterización de la población usuaria del Mecanismo de la Conciliación en Equidad a través de información contenida en las bases de datos suministradas por la Sede de Conciliación Comunitaria Soacha Cazucá de Cámara de Comercio de Bogotá.

Interpretar a partir de la información recolectada a través de encuestas y entrevistas realizadas a los usuarios, el impacto que ha causado el Mecanismo de la Conciliación en Equidad en la resolución de sus conflictos.

Identificar el tipo de prácticas que se suscitan en el manejo del conflicto por parte de los usuarios asistentes a las Audiencias de Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá Sede de Conciliación Comunitaria Soacha Cazucá luego de haber hecho uso del Mecanismo.

Generar conclusiones y recomendaciones a partir de los resultados obtenidos de la investigación, para aportar al mejoramiento del uso del Mecanismo de la Conciliación en equidad a través de las Audiencias de Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá Sede de Conciliación Comunitaria Soacha Cazucá, en tanto escenarios de intervención desde el Trabajo Social.

2. UNA MIRADA HACIA EL TERRITORIO, LA LEGALIDAD Y LAS TEORIAS PARA LA CONCILIACIÓN.

2.1 Fenomenología Aplicada.

El paradigma sobre el cual se basa la investigación es el Paradigma interpretativo, para lo cual se hace importante tener en cuenta la perspectiva que diferentes autores correspondientes al tema hacen, es por ello que a continuación se hace un pequeño resumen de teóricos al respecto:

EDMUNDO HUSSERL, habla de fenomenología, a través de esta se puede distinguir cómo son las cosas a partir de cómo nosotros pensamos que son en realidad, de las bases conceptuales del conocimiento. Esto se refiere a que las cosas que surgen en la mente reflejan al mundo externo, que las cosas existen porque queremos que estén allí. A este autor no le interesa la interacción física de las personas, sino el cómo se comprende recíprocamente sus conciencias; como se establece el significado y la comprensión en el interior de las personas.

HEIDEGGER, Se refiere a la interpretación de la Interacción Social en la que se propone que se deben estudiar las interpretaciones y significados que las personas le dan cuando interactúan, en distintas situaciones y la realidad social en la cual viven, esto es constante y los significados que se le otorgan pueden modificarse por otros, estos cambios son importantes para el interaccionismo simbólico.

HERBERT, BLUMER La etnometodología (son modos en que se organiza el conocimiento que los individuos tienen de sus asuntos habituales). Aquí vemos como el individuo cumple un rol en la construcción de su vida diaria. A modo de conclusión puedo decir que la producción del conocimiento en el trabajo social, se basa en gran parte a la interpretación.

MAURO, WOLF, Tener una interpretación clara e inequívoca de lo que realmente se trata, la cual finalmente se obtiene con la etnometodología en donde se da cuenta y se comprende lo que la gente piensa y no lo que hace o deja de hacer. El paradigma interpretativo está relacionado con investigación cualitativa, por lo que ambas tienen una característica similar, el ser holística, es decir ven al fenómeno como un todo en su contexto, es naturalista, aceptan la verdad del otro.

De acuerdo con los aportes anteriormente descritos por cada uno de los teóricos, se puede tener en cuenta cada una de las características con respecto al tema del paradigma interpretativo, el cual se desarrolla en medio de dos conceptos básicos, la fenomenología y le etnometodología.

Características anteriores permiten al ser, interpretar su realidad desde lo que piensa y desde lo que para él está bien, (conciencia) interesándose más por el conocimiento estricto de los fenómenos y de cómo son las cosas tal cual cómo se muestran, influyendo toda interacción social desde la realidad o situación en la que se desenvuelve, teniendo en cuenta que este está en continua construcción desde prácticas cotidianas de los miembros de cada sociedad. El individuo es responsable de su construcción de vida y cómo puede ser interpretada de acuerdo a lo que hace,

influyendo inevitablemente el entorno en el que se desenvuelve y cómo asume e interpreta dicha realidad.

Seguido a las bases conceptuales, lo que se pretende es comprender el impacto que la Conciliación en Equidad ha tenido en el Municipio de Soacha como algo cambiante en el transcurrir del tiempo, donde se le da total importancia a cada una de las acciones humanas de esa dinámica social, para así poder interpretar a través de una relación directa con dichos actores, el por qué de esas acciones y generar un nuevo conocimiento.

Por tal motivo a través de esta investigación se pretende comprender los fenómenos que se presentan en el contexto de Soacha con respecto a las personas que hacen uso de la Conciliación en Equidad, como medio para solucionar sus controversias y al tiempo ser multiplicadores de prácticas efectivas y adecuadas en la solución de los mismos.

Es así como la relación directa que se tendrá con la población-muestra para la realización de encuestas y entrevistas será continua, con el fin de recolectar la percepción de los usuarios asistentes a las Audiencias de Conciliación y encontrar la pertinencia que cada una de las características principales de este paradigma tiene con respecto a esta investigación, que habla sobre el estar inmersos totalmente en el contexto, y adaptarse a las diferentes realidades expuestas por cada una de las personas participantes.

2.2 Soacha, Contexto para la Conciliación.

Según el Plan de Gobierno Municipal Soacha (2012 – 2015), el Municipio de Soacha está ubicado en la zona sur de la sabana de Bogotá, y hace parte de la cuenca alta del río Bogotá. Está compuesta por seis comunas de la siguiente manera: Comuna 1: Compartir, Comuna 2: Centro, Comuna 3: La Despensa, Comuna 4: Cazucá, Comuna 5: San Mateo, Comuna 6: San Humberto, para un total de 368 barrios, así mismo cuenta con catorce veredas divididas en dos corregimientos. Corregimiento uno: (Ocho Veredas) – Romeral, Alto de la Cabra, La Hungría, San Jorge, Fusunga, Panamá, Chacua Primavera, Tinzuque Villanueva. Corregimiento dos: (Seis Veredas) – El Charquito, Alto de la Cruz, San Francisco, Cascajal, Canoas y Bosatama.

Soacha sigue en crisis social, económica y de gobernabilidad dada la inestabilidad en la permanencia de sus Alcaldes, el alto crecimiento poblacional alcanza la cifra promedio del 3,86% anual, las constantes migraciones que recibe de familias en difícil condición socioeconómica o desplazamiento forzado llegan a las 35.551 personas, existe un crecimiento desbordado y desordenado del territorio y en consecuencia un déficit en la prestación de los servicios públicos.

Para el 2012 son 477.918⁴ los habitantes, de los cuales el 48% se encuentran sin cobertura de salud y el 29% sisbenizados. Las tasas de desempleo estimadas están sobre el 15.6% superando el promedio nacional y el 55% de nuestros trabajadores están bajo la informalidad; hay altos índices de desescolarización,

desnutrición, violencia familiar, violencia social, violencia sexual, embarazo de adolescentes, presencia de grupos delincuenciales, grupos armados ilegales, consumo y expendio de sustancias psicoactivas, estas y muchas otras condiciones describen el estado actual del Municipio.

Adicional a ello, plantea que Soacha se ha convertido en el Municipio con mayor densidad poblacional del departamento de Cundinamarca, con una población estimada para el 2012 de 477.918 personas, en un área urbanizada de 1.526,48 hectáreas, lo que produce una densidad de 298,72 habitantes/área urbanizada, de los 368 barrios y urbanizaciones que tiene el municipio de Soacha, el 43% son ilegales, es decir, 152 asentamientos.

La mayor parte de la población se encuentra clasificada en los estratos más bajos. En los estratos 1 (44%) y 2 (33%) y la población restante pertenece al estrato tres (23%). Su población se ha cuadruplicado en los últimos 5 lustros, debido esencialmente a procesos migratorios y de desplazamiento forzado, teniendo en la actualidad un (79%) de los habitantes provenientes de otras regiones del país y únicamente (21%) nacido en la localidad.(Plan de Gobierno Municipal Soacha 2012-2015)

Soacha es un municipio con serios problemas de sobrepoblación, pobreza, invasión de zonas montañosas para la construcción de casas, caos vehicular en transporte masivo y la falta de presupuesto para atender a la población, siendo tan

solo algunas de las muchas problemáticas que allí se presentan y que no permiten en gran medida a la población obtener una mejor calidad de vida.

La población del municipio de Soacha está inmersa en falencias a nivel socio-económico como la dificultad para el acceso a trabajos formales que garanticen condiciones mínimas de bienestar, (alimentación, salud, educación) además de lo anterior se evidencia que la mayoría de hogares del sector están integrados por familias nucleares, recompuestas y monoparentales, las cuales por diferentes razones del entorno social en el que se encuentran, deben recurrir a trabajos informales que suministren en primera medida un recurso económico para la manutención de la misma, llevando así a la búsqueda de soluciones prontas pero que se constituyen en potenciales situaciones generadoras de conflictos a mayor escala. (Sitio Oficial de Soacha, 2005 p. 15).

En su gran mayoría las familias asentadas en el Municipio de Soacha, son personas que llegan allí por ser el lugar “refugio” a una gran problemática social, como lo es el desplazamiento forzado, en búsqueda de mejores oportunidades laborales que en sus regiones de origen no obtuvieron, por tal motivo buscan en medio de la informalidad, alcanzar un recurso económico para poder llegar a una mejor calidad de vida de ellos y sus familias.

En principio la Constitución Política de Colombia, plantea en el artículo 42 un concepto de familia como: núcleo fundamental dentro de la sociedad el cual se constituye por vínculos naturales o jurídicos, por la decisión libre de un hombre y una mujer de contraer matrimonio por la voluntad responsable de conformarla; el

*Estado y la sociedad garantizaran la protección integral de la familia.
(Constitución Política de Colombia, 1991 p.8).*

Concepto que termina siendo inaplicable en el contexto de Soacha de acuerdo con la realidad que hoy se vive, es notoria la incapacidad que tiene el Estado para suplir las muchas necesidades de las familias y la comunidad en general, a razón de la inestabilidad de sus mandatarios para promover estrategias que ataquen la deficiente calidad de vida de gran parte de los ciudadanos, la presencia de violencia e inseguridad a nivel Municipal, el alto índice de desempleo, el asentamiento de población desplazada y vulnerable, incentivando todo ello, a la compra y venta de armas, bienes hurtados, sustancias psicoactivas y una cantidad de actividades propias del comercio ilegal que no permiten la obtención de una convivencia pacífica y la generación de una nueva conciencia que transforme las realidades sociales allí expuestas.

Estas problemáticas sociales hacen que las familias sean las primeras afectadas, evidenciando un alto índice de Violencia Intrafamiliar, que comprende el maltrato infantil, la violencia psicológica, física y sexual, las cuales requieren con urgencia el trámite psicosocial necesario para superar o reducir dicha problemática. Soacha es un Municipio con los mayores índices y casos de Violencia Intrafamiliar y sexual en todo el departamento de Cundinamarca, lo cual en cierta medida permite la desvirtualización de la familia como núcleo fundamental de la sociedad.

Las razones anteriormente descritas, permiten hallar directa relación con el aporte que Robles (2012) hace con respecto a la familia en nuestra contemporaneidad.

La clásica representación social de la familia como la unidad entre un padre, una madre y uno o más hijos está sufriendo (deberíamos decir que también está gozando) de importantes transformaciones. La mayor aceptación social del divorcio, la homosexualidad, los procesos de liberación femenina y los cambios en el rol masculino, entre otros fenómenos sociales que han logrado mayor visibilidad en el escenario contemporáneo, han hecho posible abandonar la idea totalitaria de la familia tradicional y comenzar a caminar nuevas formas de ser familia. Ocurre que tras la prescripción de una única forma de ser familia, toda formación que se apartara de la norma pasaba a la categoría de “problema” y así debía ser pensada.

Razones que son evidenciadas en las familias del Municipio de Soacha, condiciones socioeconómicas precarias han hecho que los jefes de hogar ya no sean los padres, como se estaba acostumbrado sino las madres, al tener, en medio de la informalidad más oportunidades laborales; condiciones económicas muy bajas han hecho que los hombres empiecen a incumplir con sus responsabilidades y se sientan dominados por sus parejas al ser las proveedoras del sustento económico en sus familias, razón por la cual se presentan índices altos de problemáticas en cuanto a la masculinidad al interior de los hogares.

Algunas de las transformaciones y modificaciones en las familias se pueden tomar como desencadenantes de problemáticas que no se abordan adecuadamente y que permiten hablar de una realidad tan fría, pero tan cierta, como la que vive Soacha y que en las siguientes líneas pretende develar:

Soacha. Un silencio que grita: donde se muestra una realidad que persiste en la comunidad sobre una crisis humanitaria, gracias a la baja cobertura de los servicios públicos la existencia de barrios subnormales ocupados por personas de bajos recursos y familias en situación de desplazamiento la falta de control en la urbanización pirata, la corrupción política y la dificultad en la construcción de sentido de pertenencia de sus habitantes, donde los temas a tratar son de problemáticas mucho más grandes que implican una estructura más detallada para tratar la raíz del problema de cada uno de los actores sociales que allí se ven. (CID, MENCOLDES... 2010 p.11-28)

La principal causa de las situaciones anteriormente mencionadas, es la violencia como parámetro de socialización, en cada uno de los sectores significativos del Municipio de Soacha, se ve cómo el accionar de grupos armados, es el camino más efectivo para solucionar los conflictos. Este proceso es algo complejo de entender y por ello se hace necesario determinar un rango de conceptos que sobre el conflicto, se plantean.

El término «conflicto» proviene de la palabra latina conflictus que quiere decir chocar, afligir, infligir; que conlleva a una confrontación o problema, lo cual

implica una lucha, pelea o combate. Como concepción tradicional, el conflicto es sinónimo de desgracia, de mala suerte; se considera como algo aberrante o patológico, como disfunción, como violencia en general, como una situación anímica desafortunada para las personas que se ven implicadas en él. (Rodríguez, 1989, p.15), al mismo tiempo Fuquen (2003) complementa este amplio concepto aportando que los conflictos surge cuando personas o grupos desean realizar acciones que son mutuamente incompatibles, por lo cual la posición de uno es vista por el otro como un obstáculo para la realización de su deseo; en este caso, el conflicto no se presenta de manera exclusiva por un enfrentamiento por acceder a unos recursos, sino por una indebida percepción del acceso a los mismos.

Fenómeno que resulta innato en la raza humana en su desarrollo como ser social, el cuál es inevitable que ocurra cuando los intereses que cada uno tiene son opuestos entre sí, aún más cuando se están viendo involucradas sus necesidades básicas, donde el único camino que queda abierto para conseguir y obtener lo que se requiere, está dado en la medida en que se desnaturaliza la posición y el interés del otro.

Las diferentes conflictividades se pueden determinar en razón de un sin número de falencias en cuanto a la Administración Municipal, principios y valores poco visibles y dinamizados dentro de las familias del Municipio, baja participación en procesos reflexivos y educativos donde se aprenda a tratar el conflicto de una manera positiva que lleve a garantizar unas prácticas adecuadas en temas de

comunicación, participación ciudadana, resolución de conflictos, y demás temas que permitan alcanzar unos mínimos de calidad de vida, lo cual va transformando las realidades sociales tradicionales a las cuales se está acostumbrada y así mismo a la creación de nuevos conceptos frente a lo que se vive en comunidad.

Dadas las condiciones que anteceden el tema, aunque los conflictos se ven representados como un momento de coyuntura y de división entre las partes allí involucradas, es importante resaltar que a razón de los mismos se han podido crear e innovar estrategias que permitan llevar al municipio a reinventarse y tratar de manera diferente el conflicto.

Se puede determinar que tres factores que propician la aparición de un conflicto y que a la vez pueden proporcionar las condiciones indispensables para su gestión en el contexto del municipio de Soacha son los factores culturales que representan la suma de todos los mitos, símbolos, valores e ideas que sirven para justificar la violencia o la paz, los factores estructurales que condicionan y perpetúan las desigualdades, la falta de equidad, la explotación dentro de Soacha, y los factores de comportamiento que son la suma de los factores culturales y estructurales y se materializan en conductas agresivas (de tipo físico o verbal), las cuales se identifican claramente en el Municipio base de nuestra investigación y se entran a tratar por medio de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos. (Alzate, 1998 p. 68)

Por tal razón la importancia y la pertinencia institucional que tiene Cámara de Comercio de Bogotá, Sede de Conciliación Comunitaria Soacha Cazucá, al

prestar a la comunidad servicios que aporten de manera significativa a la reconstrucción de un entorno, a través de procesos reflexivos que generen dinámicas al interior del Municipio que lleven a interferir de manera importante a otras instituciones que apoyen en la reconstrucción del tejido social y que generen prácticas novedosas en procura de una convivencia pacífica.

2.3 Intervención Institucional.

En este contexto la Cámara de Comercio de Bogotá (CCB) como entidad privada sin ánimo de lucro busca construir una Bogotá-Región sostenible a largo plazo, promoviendo el aumento de la prosperidad de sus habitantes, a partir de servicios que apoyen las capacidades empresariales y que mejoren el entorno para los negocios con incidencia en la política pública.

Es por ello que la CCB (2009) genera convenios con nueve alcaldías de Cundinamarca con el fin de promover en los municipios el emprendimiento, apoyar la actividad empresarial y fomentar la convivencia y la seguridad. Se lanza el arbitraje Mipymes, un servicio de solución de controversias a la medida de las necesidades de las micros, pequeñas y medianas empresas. Presta sus servicios además del Distrito Capital en las siguientes provincias de la región de Cundinamarca como son: Almeida, Guavio, Medina, Oriente, Sabana Centro, Sumapaz, Ubaté y por ultimo en Soacha. (Pagina Web CCB).

Hay que clarificar el hecho que el tema comercial-empresarial es la línea misional de la CCB, pero bajo la estructura de su arquitectura institucional se encuentra una dependencia o departamento encargado sobre los temas de solución de controversias que desarrolla procesos encaminados a aumentar la prosperidad de los habitantes del Municipio de Soacha a partir del fortalecimiento de las capacidades de convivencia y del mejoramiento del entorno competitivo para la generación de valor compartido, bajo principios de gobernanza y con visión global de largo plazo.

La CCB fue la primera entidad en responder a la necesidad de crear y desarrollar en el país una cultura de utilización de los Métodos Alternativos de Solución de conflictos (MASC), con la creación del primer Centro de Arbitraje y Conciliación en el país en 1983. Desde entonces, ha sido el gran promotor en Colombia y América Latina de la aplicación de los MASC bajo un sistema de gestión de calidad, certificado por el ICONTEC (Pagina Web CCB).

2.4 Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.

Los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (M.A.S.C.) son diferentes posibilidades que tienen las personas envueltas en una controversia para solucionarla sin la intervención de un juez. Así, son una opción para resolver conflictos de una forma ágil, eficiente y eficaz con plenos efectos legales.

También se entiende por ellos toda figura jurídica encaminada a resolver una controversia entre dos partes por un procedimiento diferente al proceso judicial ordinario, donde se busca que la solución a la misma, llegue a través de la voluntad de las partes independientemente si se cuenta o no con la intervención de un tercero.

En palabras de la Corte Constitucional, la importancia de los MASC está en que buscan garantizar el acceso efectivo a la administración de justicia y promover la resolución pacífica de los conflictos, pues es claro que la justicia estatal formal no siempre es efectiva, en especial cuando no se han previsto recursos judiciales idóneos y suficientes que faciliten la solución pacífica de los conflictos, o cuando la complejidad de los procedimientos o de las condiciones de tiempo, modo y lugar exigidas por el legislador restringen la capacidad de alcanzar el goce efectivo de los derechos cuya protección se busca al acudir a las instancias judiciales. Los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos no representan una desconfianza hacia la justicia estatal formal, sino un reconocimiento de que procedimientos menos formales y alternativas de justicia autocompositiva complementan las opciones a las cuales pueden acudir las personas para resolver sus disputas. (Guía Institucional de Conciliación en Familia, 2007)

Por ello la utilización de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos a través de la Cámara de Comercio de Bogotá ha tomado gran impulso, siendo ella la institución pionera a nivel Latinoamericano en responder a la necesidad de crear y desarrollar en el país una cultura de uso de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC), con la creación del primer Centro de Arbitraje y

Conciliación en el país en 1983, desde entonces, ha sido el gran promotor en Colombia.

El Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá Sede de Conciliación Comunitaria Soacha Cazucá, administra y enseña al Municipio a manejar el conflicto como un factor inherente a sí mismo, por lo cual canaliza su gestión en dos funciones concretas (Solución de Conflicto y la Formación en el Manejo del Conflicto) a nivel comunitario.

La primera función la desarrolla con la prestación de los diferentes métodos de resolución de conflictos (arbitraje, conciliación, mediación, amigable composición, todos estos acompañados de la herramienta del peritaje); y la segunda, a través de los programas de formación, los MASC en el ámbito comunitario, la investigación y consultoría.

Todo este proceso con el fin de trabajar conjuntamente entre las comunidades para configurar así y poner en práctica la Cultura de Paz que consiste en una serie de valores, actitudes y comportamientos que rechazan la violencia y previenen los conflictos tratando de atacar sus causas para solucionar los problemas mediante el diálogo y la negociación entre las personas, los grupos y las naciones. (Resolución A/53/243, 1999. Sobre la cultura de paz de la Asamblea General de la ONU)

2.5 Historia y Derecho Comparado.

En consecuencia, hablar de conciliación es remitirse a través de la historia hasta la Antigua China, donde aportes importantes de Confucio, permiten determinar que al solucionar conflictos es necesario como primera medida la persuasión moral y no la coacción, es así que aportes como los de Ángela María Osorio Villegas, donde nos muestra un recorrido histórico, que de manera superficial se tiene en cuenta, referencia que desde la antigüedad el tema se desarrolla.

Ejemplo de ello está dado en que lugares como Japón, África, Roma, Grecia, entre otros, ponen en práctica como primera medida esa persuasión moral a través de líderes comunales ó juntas vecinales que tienen la responsabilidad de ayudar a los miembros de la población a resolver sus desavenencias de manera pacífica.

Significa entonces que a través de la historia se retoma este tema siendo importante y con especial auge la conciliación, a la cual se les atribuye su origen a figuras como el contrato de transacción que rige en sus instituciones, donde Cicerón aconseja la conciliación porque “había que alejarse de los pleitos.”

Cabe agregar que siendo lo anterior la concepción de un tema que no se deja de trabajar hasta nuestros tiempos, tiene total pertinencia, y son esos aportes, la base sobre la que se trabaja hoy en día con el fin de construir una sociedad consiente de la necesidad de tratar los conflictos de manera adecuada, que permita generar

nuevos aprendizajes y construir un tejido social proactivo por transformar de manera positiva sus vidas y el entorno en el que se encuentran, como aporte e identidad por sus territorios.

Resulta oportuno aclarar, que lo que en tiempos anteriores se hacía en Grecia, retoma en nuestra contemporaneidad, siendo ahora reconocido como el derecho a la porcedibilidad, la cual indica que antes de asistir a un estrado judicial que imponga una sentencia, se opta al proceso de la conciliación o reconciliación.

Así mismo Ángela María muestra en sus aportes que uno de los pioneros en instaurar el Mecanismo de la Conciliación como medida general en su Carta Política, es España en el siglo XIX, donde la intervención de la Revolución Inglesa y Francesa, ayudaron a la generalización e impulso efectivo en cuanto al reconocimiento.

Teniendo en cuenta los países pioneros en establecer la Conciliación como requisito obligatorio para la solución de cualquier tipo de controversia, se puede ver que hoy en día países como Argentina, Bolivia, Brasil, Uruguay, Perú, Colombia, Ecuador, Panamá y Costa Rica, evidencian dichos movimientos a favor de la conciliación, planteando reformas específicas en su sistema judicial para facilitar la incorporación de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos como una práctica corriente de la vida social, según aporte de Fernández (1997).

2.6 La Conciliación.

A través de la historia la multiplicidad de conflictos entre las personas, las cuales carecen de habilidades y herramientas para la solución de los mismos, hace que el órgano judicial se congestione, a tal punto de no tener la capacidad para responder oportuna y responsablemente a las necesidades de las personas que recurren a esta instancia para la solución de sus controversias.

En efecto, este tema, se ha venido tratando desde la historia, con aportes como los de Deutsh (1949) en los que insistió en la manera de construir y generar espacios que propiciaran la pacificación en múltiples contextos sociales tales como las escuelas, organizaciones y comunidades, propuesta que se fue desarrollando dada la necesidad de superar una crisis del “Estado de Bienestar” tal como lo plantea Wolkmer (1960), donde se busca proporcionar nuevos procedimientos de prácticas políticas y de acceso a la justicia, a través de una nueva cultura jurídica, que surge ante la ilegitimidad e ineficiencia de las instancias estatales y se establece en ellas una fuente legítima de engendrar prácticas de justicia alternativa y de derechos emergentes.

La imposibilidad de resolver los nuevos conflictos, da como resultado una saturación del sistema judicial, hecho que justifica cambios formales dirigidos a la implementación de nueva infraestructura para el sistema judicial, la creación de nuevos funcionarios con el carácter de especiales y el establecimiento de

mecanismos diferentes como la mediación y el arbitraje, para la resolución de algunos conflictos.

La nueva “Legalidad Alternativa” es un proceso de construcción de otras formas jurídicas como lo menciona el jurista colombiano Germán Palacio, como la sustitución de una normatividad injusta por una normatividad más favorable.

El cambio de la defensa judicial del Estado hacia los MASC es típico de comienzos del siglo XXI, tiene como fuente la intención de atacar uno de los problemas fundamentales en la sociedad, relacionados con la congestión y demora en la administración estatal de justicia. Los mecanismos comunitarios e institucionales de solución de conflictos, como la conciliación en equidad, representan un importante avance en la concepción democrática del Estado, en tanto brindan la posibilidad de tramitar los conflictos a partir de los valores, los usos y las costumbres de las comunidades y no desde la mera formalidad del Derecho.

2.7 Evolución Normativa de la Conciliación en Colombia.

Estos Mecanismo Alternativos de Solución de Conflictos se judicializan ante la imposibilidad del acuerdo, negociación para encontrar solución, lo justo está en el acuerdo, el acuerdo solo se produce a voluntad de las partes respetando el orden público, la solución alcanza el interés de las partes sí repara la relación social, la reparación no es solo jurídica sino que trasciende a la sociedad, es una solución

gana-gana, no se busca la verdad sino lo justo y tiende a disminuir el número de conflictos.

La Constitución de 1991 reconoce la participación de los particulares como administradores de justicia y crea los espacios para que se desarrolle esta idea de alternatividad.

Este giro legal se dio a través de expedición de normas como la Ley 23 de 1991 por la cual se crean mecanismos para descongestionar los despachos judiciales, y se dictan otras disposiciones; la Ley 446 de 1998 por la cual se adoptan como legislación permanente algunas normas del Decreto 2651 de 1991, se modifican algunas del Código de Procedimiento Civil, se derogan otras de la Ley 23 de 1991 y del Decreto 2279 de 1989, se modifican y expiden normas del Código Contencioso Administrativo y se dictan otras disposiciones sobre descongestión, eficiencia y acceso a la justicia; y el Decreto 1818 de 1998 por medio del cual se expide el Estatuto de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

La Ley 23 de 1991 rompe el esquema del operador jurídico como funcionario público y permite al líder comunitario ser conciliador en equidad. Ser parte, entonces, de la equidad que trata de partir de los usos y costumbres de la comunidad y no del derecho jurídico positivo del Estado, para la resolución de los conflictos, hecho que ocurre en la formación de los Conciliadores a través de la Cámara de Comercio de Bogotá, para el respectivo aval por el Ministerio de Justicia y los cuales los nombra el primer Juez Municipal para la respectiva función dentro de las sedes comunitarias.

La Ley 446 de 1998 habla de un acceso a la justicia desde ese escenario de la Conciliación en Equidad, la actividad del Conciliador y Arbitro en Equidad que desarrolla las Sedes de Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá, se encuentra enmarcada en el Artículo 116 de la Constitución Política de Colombia, que se desarrolla a través de las Leyes 23 de 1991, modificada por la Ley 446 de 1998 y la Ley 640 de 2001.

2.8 Requisitos para ser Conciliador en Equidad.

Ser Conciliador en Equidad debe ser fruto de un reconocimiento comunitario, más allá de hacer un curso de capacitación, para tal fin es importante tener en cuenta los procesos y requisitos para una postulación adecuada, consiente y responsable, ante el aporte social de la labor dentro de los contextos comunitarios al ser agente de iniciativa de cambio en prácticas corresponsables entre los individuos y su entorno.

Para ello, teniendo en cuenta la ley 23 de 1991 en su artículo 82, indica que los encargados, es decir los Jueces Superiores, de elegir los conciliadores, se basan a través un listado de candidatos que se eligen a través de las instituciones civiles que operan sobre el Mecanismo y los cuales bajo procedimientos y estándares de calidad, garantizan la aptitud de estos líderes comunitarios para ejercer la función de Conciliadores en Equidad.

Un ejemplo cercano y directo está dado en la Cámara de Comercio de Bogotá, quien hace una convocatoria abierta a los líderes comunitarios, a través de la recepción de sus hojas de vida, para determinar la pertinencia y la intervención a nivel comunitario de cada uno de los candidatos, lo cual facilita la depuración de las hojas de vida de los candidatos y así dar inicio a un proceso de formación y capacitación por parte de la institución, la cuál es gratuita y le permite obtener conocimientos en temas civiles, de familia y comerciales para luego validarlos a través de una práctica en las diferentes sedes de conciliación comunitaria, todo ello con el fin de garantizar una adecuada formación y aprehensión de los temas a tratar en cada una de las Audiencias de Conciliación en Equidad.

En efecto luego de aprobar y cumplir los pasos o características anteriores, se certifica como Conciliador por la institución, lo cual es de importancia para el aval que otorga el Juez Municipal para poder desarrollar la actividad sin ningún problema dentro del Municipio.

2.9 Principio de la Conciliación en Equidad.

Gratuidad.

Se establece en el artículo 4 de la Ley 640 de 2001, los servicios que prestan los conciliadores en equidad y las Cámaras de Comercio en el marco de este servicio son de carácter gratuito, los notarios podrán cobrar por sus servicios de acuerdo con el marco tarifario establecido por el Gobierno Nacional.

Formalidad y celeridad.

El producto de acuerdo conciliatorio surtido en una conciliación en equidad, produce efecto interpartes, debe ser escrito, elevarse a un acta o acuerdo conciliatorio, en un audiencia verbal y el acuerdo conciliatorio, es coercitivo y presta merito ejecutivo ante la jurisdicción correspondiente por su incumplimiento.

Asesoría Técnica y Operativa de la Conciliación en Equidad.

La Cámara de Comercio de Bogotá ha implementado un programa formal para atender a las audiencias conciliatorias, cuenta con un equipo humano calificado con formación en el Mecanismo de Solución de Conflictos, que se complementa en la interdisciplinariedad de Trabajadores Sociales que aportan desde la intervención en situación de crisis, para los usuarios que se encuentran en medio de las Audiencias de Conciliación que requieran antes de realizar un Acta de imposibilidad, la intervención profesional que los oriente y ayude a dirimir las diferencias por las cuales se está pasando en la búsqueda de reconstruir a través del dialogo y la concientización las relaciones humanas y el valor de la palabra.

Régimen Disciplinario Especial.

Está enmarcado en los lineamientos de las actuaciones de los conciliadores como actores dentro del proceso conciliatorio para garantizar la imparcialidad, neutralidad en el manejo de conflicto. Acciones que deben estar presentes dentro de todas las Audiencias de Conciliación como norma de procedibilidad para el éxito de la misma, donde no se realicen apreciaciones personales sobre la situación particular

sino de manera objetiva e imparcial logre proponerse formulas de arreglo que ayuden a dirimir los conflictos.

2.10 Teoría de los Conflictos.

Unas de las teorías importantes en la presente investigación sin lugar a duda está dada entre la Teoría de los Conflictos y la Teoría de los Sistemas, las cuales están directamente relacionadas en el entorno social y cultural en el cual se desarrolla este trabajo de investigación, es por ello que se da inicio al desarrollo de la Teoría de los Conflictos con aportes como los siguientes:

Un conflicto es una lucha sobre valores, estatus, poder y recursos en el cual la intención de los oponentes es neutralizar, herir o eliminar a sus rivales. Dos partes compiten por un resultado que es mutuamente excluyente, existe una solución que debe ser encontrada, estructura ganar-perder, implica algún tipo de compromiso, lo que decide el resultado son en buena medida factores “externos”: normas, leyes, terceras partes. (Weber, Coser)

Desde el punto de vista anterior, se puede inferir que la realidad en la cual se desarrolla esta investigación tiene en cuenta muchas de las características descritas y en las cuales, los actores sociales que dinamizan la acción humana allí, se contraponen a decisiones o situaciones que los hacen estar en situación de conflicto, y por ello es necesario recurrir a mecanismos, donde terceros ayuden a orientar las posibles soluciones que nazcan desde las necesidades de cada uno.

La Teoría del Conflicto de Burton (1990). Se centra no en la eliminación del conflicto, sino en su control y resolución. Analiza las necesidades humanas: desarrollo, identidad y seguridad. Burton distingue tres tipos de motivaciones humanas: necesidades, valores e intereses. Las necesidades son motivaciones universales y primordiales, necesarias para el desarrollo de la especie humana. Los valores son motivaciones culturalmente especificadas, costumbres y creencias de una cultura particular. Los intereses son motivaciones que cambian conforme a las circunstancias, se relacionan con los bienes materiales y los roles social.

Esta teoría permite ver que para que exista y por ende para que se solucione un tipo de conflicto es de suma importancia identificar las necesidades que cada individuo tenga, las cuales desde su perspectiva individual no son negociables, al hablar de condiciones que interfieren en lo básico para vivir lo cual a través de la intervención que se ha tenido con el contexto en el desarrollo de este proyecto investigativo, se ha hecho evidente en el Municipio de Soacha mostrando situaciones complejas que resultan difíciles de solucionar entre sí, las cuales necesitan de la intervención de otros para analizar la problemática y así encontrar las posibles soluciones de una manera equitativa y justa.

El conflicto se debe tratar desde la raíz, para analizar y así comprender un conflicto, J.P. Lederach, (1998) lo estructura diferenciando tres partes sobre las que hay que actuar de manera diferente:

Donde elementos como la persona, el proceso y el problema son fundamentales para el análisis adecuado y correspondiente a la obtención de la mejor solución a dicha situación problemática. La persona es pieza importante al ser quien desarrolla un papel en las relaciones y la influencia sobre las mismas, permitiendo deducir que en la medida en la que no se constituyan adecuadas relaciones en términos de comunicación y aceptación del otro, se desencadenará una situación conflictiva, que ya no se torna a nivel personal sino colectiva al intervenir otro u otros.

De la misma manera el proceso que se lleva para la búsqueda de la mejor solución a la problemática, es fundamental en la medida en que este es el escenario donde se construyen los posibles acuerdos que generan el cambio y permiten determinar la reconstrucción de relaciones, valores y principios equitativos y positivos a cada una de las partes que se encuentran en esta situación.

En efecto el problema, que es la situación por la que se desligan los anteriores elementos, se debe distinguir la complejidad del mismo en la medida en que realmente sean situaciones conflictivas que requieran del trato o la intervención directa de cada uno de los procedimientos anteriormente descritos.

Estos elementos que indiscutiblemente se hacen inherentes al análisis del conflicto para hallar las posibles soluciones en temas (Comercial, Civil y de Familia) problemáticas que se presentan en el Municipio y que para muchos de sus

individuos es de total desconocimiento para poder desarrollar de manera adecuada mejores prácticas en la resolución de los mismos de manera directa.

Al mismo tiempo la Teoría del Conflicto de Galtung (2006). Distingue dos tipos de conflictos: los directos (sobre valores entre actores conscientes y planificadores de estrategias); y los estructurales (entre partes sobre intereses empotrados en la estructura social, partes que pueden incluso no saber qué está ocurriendo) representados en el triángulo del conflicto que supone tres elementos:

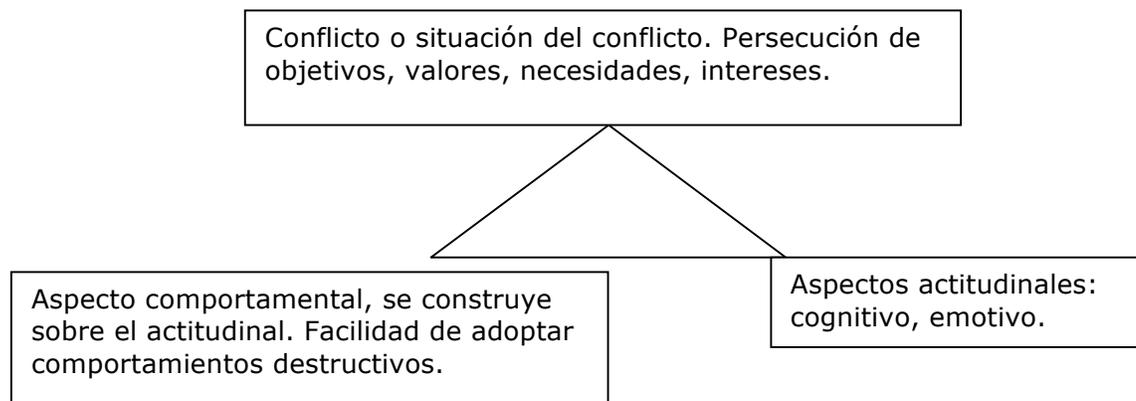


GRAFICO N° 1 Galtung (2006).

Donde los aspectos comportamentales y de actitud son los que determinan si se puede o no hallar la solución para la controversia que se manifieste en cualquier contexto; visto desde la situación puntual del Municipio de Soacha, se puede inferir que son las actitudes y comportamientos inadecuados lo que no les permite solucionar sus conflictos de manera directa y pacífica entre ellos, si no que para tal fin deben recurrir a la Mediación o uso de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, en este caso la Conciliación en Equidad, donde un tercero

denominado Conciliador les ayuda a construir desde sus necesidades, de una manera justa la solución de su controversia y a la vez obtener herramientas que pueden en una nueva oportunidad hacer uso de ellas para unas mejores prácticas en la solución de la misma de manera directa.

Todo conflicto social busca explicar cómo la sociedad necesita tanto leyes y estabilidad, como desacuerdos, a fin de lograr una integración social, la cual puede conseguirse ya sea con consenso o con coacción. En cualquier caso, el conflicto es el factor del progreso, que se basa en la formación de grupos de cambio y acción social, a fin de obtener la integración, mediante pactos o acuerdos con el resto de los actores o sectores sociales, de nuevas relaciones o estructuras, que propician los grupos de presión o interés de los artífices del cambio. (Lorenzo, 1970, p. 38)

Lo anterior se hace evidente a partir del marco del programa con el que trabaja la Cámara de Comercio de Bogotá, Sede de Conciliación Comunitaria Soacha Cazucá, al interesarse por capacitar a los líderes comunitarios en cuanto a la resolución de conflictos a través del uso del Mecanismo de la Conciliación en Equidad y así permitir el conocimiento de nuevos saberes importantes para la dinámica social en comunidad y ser multiplicadores de adecuadas prácticas en la resolución de los conflictos.

Este componente es importante basarlo en teóricos como Ángela María Quintero (1995), quien habla de la transformación de los conflictos desde el ámbito

familiar, haciendo un llamado importante en asumir diferentes posiciones frente al mundo, y hacer de los principios universales como la conciliación, la tolerancia, el autoestima, y la negociación, unas bases sólidas para construir proyectos de vida alternativos, que posibiliten un espacio de aceptación del otro independientemente de sus diferencias.

Es por ello que desde la pertinencia disciplinar esta investigación pretende mostrar cómo el mecanismo de la Conciliación en Equidad, cumple con la labor de comprometerse de manera diferente para la transformación en el manejo del conflicto, la agresividad y la violencia, partiendo desde el respeto por el otro, sin importar las diferencias en cualquier área de la vida del mismo, aprendiendo a convivir de una manera armónica y positiva.

Hugo Zemelman (1992) hace un énfasis pertinente sobre los conflictos en América Latina el cual sirve como referente para la comparación de lo macro y lo micro del tema central, donde hace ver que, aun en el intento por querer crear e innovar construcciones sociales que lleven a una mejor dinámica social, ello termina no siendo aceptado en su totalidad, generando situaciones de conflictividad en diferentes contextos.

El esfuerzo por impulsar construcciones sociales diferentes, también contradictorias, conforma un eje estructurador central de la realidad social como es el conflicto en todas sus manifestaciones, espacios y temporalidades. Y que no es sino la expresión fenoménica de la capacidad de activación de los sujetos y de sus

distintas proyecciones históricas. De ahí que para dar cuenta de cualquier problema social, económico, político o cultural no se pueda prescindir del ángulo de lectura conformado por el par sujeto – conflictividad; ya que alude a las dinámicas constituyentes de la realidad social. (Zemelman, 1992, p. 30)

De la misma manera y con relación a los anteriores aportes, se puede decir que los conflictos son inherentes en los diferentes contextos y a las dinámicas sociales que se desarrollan a diario, son los que permiten, tratándolos de una manera adecuada, de acuerdo a lo que proporciona la Teoría de los Conflictos, la creación de nuevos conocimientos que mejoran las practicas en la resolución de los mismos y así generar cambios en positivo para los individuos inmersos en esa realidad.

Frente a una situación de conflicto, sea cual sea su naturaleza, hay multitud de posibilidades de reacción, tanto a nivel individual como colectivo, dándose las diversas actitudes, según se acepte, evite o niegue el conflicto. En tales situaciones, se puede describir el comportamiento de un individuo a lo largo de dos dimensiones básicas:

- *Asertividad. La medida en que la persona intenta satisfacer sus propios intereses.*
- *Cooperativismo. La medida en que la persona intenta satisfacer a la otra persona. (Thomas, 1974, p. 187)*

Estas dos dimensiones básicas de comportamiento definen cinco modos diferentes para responder a situaciones de conflicto, además de la negación de existencia del mismo. Estas reacciones se describen a continuación combinadas con la teoría de juegos:

- *Negación. Se evita reconocer la existencia del conflicto.*
- *Competición (ganar/perder). Consiste en la actitud de querer conseguir lo que uno quiere; hacer valer sus objetivos y metas es lo más importante sin importar la otra parte.*
- *Acomodación (perder/ganar). Consiste en no hacer valer ni plantear los objetivos propios con tal de no confrontar a la otra parte.*
- *Evasión (perder/perder). Se reconoce la existencia del conflicto, pero sin deseos de enfrentarse a él por ninguna de las partes.*
- *Cooperación (ganar/ ganar). Las partes en conflicto entienden que es tan importante los objetivos propios como la relación, por lo que el fin y los medios tienen que ser coherentes entre ellos.*
- *Negociación. La partes llegan a un acuerdo sin renunciar a aquello que les es fundamental (necesidades), pero ceden en lo que es menos importante.*
(Thomas, 1974, p. 187)

Claramente las personas que llegan a las Audiencias de Conciliación tienen características de los primeros tres modos de responder al conflicto, lo cual no les permite tener una relación y comunicación asertiva para la solución del mismo, ahí es donde el Conciliador debe generar las estrategias y pautas para desarrollar en cada una de las partes las últimas dos categorías que complementan el anterior

aporte y que son fundamentales para la reconstrucción de las relaciones humanas y el tejido social.

Cuando la causa es atribuida a problemas de comunicación, puede resultar su solución bastante manejable con sólo aclarar los malos entendidos, mejorar la comunicación; cuando las causas se ubican en el campo de las percepciones (que desencadenan sentimientos y emociones) es más difícil la solución. En este campo se ubican también los valores y principios, que son cuestiones muy profundas, y son de muy difícil manejo, e incluso, pueden no ser solucionables. La solución de un conflicto depende mucho, no sólo de los aspectos culturales de las partes, sino también del medio donde se dé el conflicto.

Es por ello que el Conciliador en Equidad debe analizar cada una de las etapas del conflicto, siendo importante que el conciliador no solamente conozca, si no que domine dicha teoría, porque al tener que actuar entre las partes para manejar un conflicto y solucionarlo, será necesario que se apropie de toda la información posible acerca de cada uno de los protagonistas, de las causas o fuentes que lo originaron, del tipo de conflicto que está administrando, de las formas de actuar o estrategias que cada una de las partes podría utilizar para resolver el conflicto, sobre todo, de las posiciones, de los intereses y necesidades de los protagonistas o actores del conflicto.

Tal como se ha visto, al tratar de solucionar un conflicto, estudiarlo como un todo, como un sistema, teniendo en cuenta que lo que sucede en un área, afecta a las

otras partes y recíprocamente. Toda la información que brinda la Teoría de los Conflictos, particularmente, en lo referente al proceso del conflicto, hay que manejarla o administrarla como parte de un sistema. Así por ejemplo, variables culturales de determinado tipo, podrían condicionar la conducta de una persona frente al conflicto de manera competitivo, con un esquema de solución “ganar-perder”, lo cual podría hacerlo sentirse más cómodo negociando con base a posiciones.

2.11 Teoría General de los Sistemas.

La Teoría General de los Sistemas (TGS) es una perspectiva científica que surge para explicar adecuadamente los complejos procesos biológicos, psicológicos y sociales; frente a la concepción lineal que se tenía de las concepciones Casualistas y Teleologistas, se caracteriza por su perspectiva holística e integradora, en donde lo importante son las relaciones y los conjuntos que a partir de ellas emergen.

Esta teoría parte de la hipótesis que los objetos están relacionados entre sí en complejas redes de interacciones recíprocas. Lo que implica que existe una interdependencia entre los elementos, los insumos, los procesos y los productos, generando circuitos de retroalimentación.

Relación que se encuentra directamente en las dinámicas sociales del entorno de Soacha, donde la interacción de uno de los individuos tiene consecuencias sobre el grupo y al mismo tiempo las del grupo en él, es decir que las

actitudes, comportamientos y reacciones de los habitantes de Soacha están directamente relacionadas con las condiciones que el contexto ofrece a cada uno de sus integrantes, y al mismo tiempo ese contexto está dado en la medida en que sus habitantes actúan y se desarrollan en este entorno realizando un bajo aporte para el cambio y la construcción, esta relación está dada de manera directa sin restricción.

Las condiciones socioeconómicas del Municipio de Soacha traen consigo un sin número de problemáticas, las cuales interfieren sobre el conglomerado de los individuos allí inmersos, de los cuales ninguno se salva de la realidad en la que está inmersa y de la misma manera de la reacción o actitud que un solo individuo puede causar al interferir en el entorno ó sistema Soachuno.

Uno de los pioneros de la TGS es el biólogo austriaco Ludwig Von Bertalanffy quien acuñó la denominación para constituir un mecanismo de integración entre las ciencias naturales y sociales, buscando principios y leyes aplicables a sistemas generalizados, sin importar su particular género o la naturaleza de sus elementos.

Para ello se definen los sistemas como conjuntos de elementos que guardan estrechas relaciones entre sí, que mantienen al sistema directo o indirectamente unido de un modo más o menos estable y cuyo comportamiento global persigue, algún tipo de objetivo.

En el caso puntual de Soacha, el objetivo al que se le apunta desde la intervención institucional es permitir que cada uno de los integrantes de la

comunidad tengan la oportunidad de aprender de manera dinámica, innovadora y estratégica, herramientas que les permitan solucionar sus controversias de manera adecuada y que esto impacte al entorno en general para cultivar una cultura de paz que permita obtener una identidad sobre el territorio en el que se desenvuelven y así trabajar por mitigar las muchas necesidades que se presentan con el aporte positivo y de cambio de cada uno de los individuos.

Es importante anotar que para la obtención de adecuadas relaciones, de reconocimiento de falencias y trabajo sobre las mismas, es fundamental tener una comunicación asertiva que permita a los individuos del contexto soachuno entender lo que se quiere comunicar y no lo que se quiera entender e interpretar, porque es ahí donde radica la problemática y el desacuerdo o desavenencia que los lleva a recurrir al uso de Mecanismo que les permita recordar, reforzar y aprehender aún más sobre adecuadas pautas de comunicación, de escucha e interpretación.

Es por ello que la Cámara de Comercio de Bogotá, Sedes de Conciliación Comunitaria, desarrolla su estrategia de trabajo sobre un Modelo Pedagógico que permite a través de diferentes teorías como las del conflicto, los sistemas y la de las comunicaciones interrelacionarlas y hallarles el sentido y la pertinencia para la intervención que se pretende en la comunidad para generar pautas de cambio y de obtención de conocimiento que les permita repensarse la realidad en la que viven y en lo que podrían construir con un pensamiento menos egoísta, más tolerante y pacifista en la medida en la que se sabe escuchar, cuestionar y responder adecuadamente a la realidad y a lo que se quiere cambiar o transformar, teniendo en

cuenta al otro y sabiendo que cada cosa que se genere va interferir sobre un sistema, sobre todos.

La Teoría General de los Sistemas incluye a su vez la Teoría de la Comunicación Humana; esta teoría cobra relevancia en el Modelo Pedagógico El Arco Iris de la Convivencia, en cuanto se resalta el papel del lenguaje en la construcción de cultura partiendo de las premisas de: 1. El lenguaje construye el mundo, no lo representa; y 2. La función primaria del lenguaje es la construcción de mundos humanos, no la transmisión de mensajes, por lo que la comunicación es un proceso constructivo. (Modelo Pedagógico CCB Centros de Conciliación Comunitaria, 2009)

La manera como los intercambios comunicativos afectan a la comunidad y a la sociedad entera en su proceso de socialización, tiene estrecha relación con lo que anteriormente se había explicado con referencia a la teoría de los sistemas el cual de manera cíclica va demostrando como desde el momento de emitir la información pasa por diferentes filtros que le permiten pasar o detener la información, dañándola e interfiriendo de manera negativa sobre el grupo que obtiene la información. Es así como se puede determinar, que de una comunicación asertiva pueden surgir unas adecuadas dinámicas de convivencia y por ende de solución de controversias en diferentes contextos.

En tal sentido el modelo pedagógico de la Cámara de Comercio de Bogotá Sedes de Conciliación, reconoce en la comunicación el mecanismo para la resignificación de las relaciones humanas y la construcción de nuevas prácticas,

enunciando las concepciones epistemológicas que fundamenta el Modelo Pedagógico el Arco Iris de la Convivencia.

Cuando se habla de modelos pedagógicos se evoca, en la mayoría de los casos, a la comunidad educativa, haciendo énfasis en un proceso académico, de conocimiento científico y enmarcado en un contexto de aula, sin embargo el Modelo Pedagógico Arco Iris de la Convivencia, pretende trascender estos parámetros y concepciones para acercarse a un trabajo comunitario de construcción de prácticas sociales pacíficas.

2.11.1 Programa Pedagogía para la Convivencia Cámara de Comercio Sedes de Conciliación Comunitaria.

El Modelo Pedagógico el Arco Iris de la Convivencia se construye sobre los fundamentos epistemológicos y pedagógicos descritos anteriormente, sin embargo la construcción del modelo es propia y se fundamenta en la experiencia de trabajo de las Sedes Comunitarias de Conciliación.

El modelo pedagógico propone gestionar un cambio cultural desde la pedagogía, lo que implica la preparación para el aprendizaje, de nuevas formas de hacer, de saber, de relacionarse, de pensar, de sentir, de actuar en la sociedad; para ello concibe la Cultura Ciudadana como el conjunto de prácticas sociales que generan sentido de pertenencia, facilitan la convivencia, conducen al respeto del patrimonio común, al reconocimiento y ejercicio de los derechos y deberes ciudadanos y

promueven la participación colectiva. (Modelo Pedagógico CCB Centros de Conciliación Comunitaria, 2009)

Sin detenerse en definiciones sociológicas, toma el enfoque del pensamiento sistémico, el cual concibe la Cultura como un patrón dentro de una inseparable red de relaciones inmersas en redes mayores, este proceso de cambio cultural se planeta desde la construcción de escenarios de concertación para promover la convivencia pacífica, trabajo que viene desarrollando las sedes de conciliación comunitaria en el ámbito social, labor que los ha posicionado en modelo de responsabilidad social empresarial en el país y en América Latina.

La gestión de cambio cultural es el proceso a través del cual se desarrollan estrategias para transformar, evolucionar, reajustar, convertir y/o renovar las relaciones que se tejen en su interior, lo que se expresa en la modificación de los comportamientos personales y colectivos y en la modificación de las condiciones sociales que los favorezcan, en procura de garantizar el desarrollo humano de sus integrantes.

También aporta en el proceso de evaluación y elaboración de programas y proyectos, como ejemplo está el de la Pedagogía para la Convivencia, el cuál busca intervenir sobre todos los sectores que requieren de la atención de los servicios que allí se prestan. El Trabajador Social en el proceso de intervención dentro de la institución busca indagar en la vida de los usuarios para poder actuar e intervenir de manera adecuada con herramientas pertinentes que le permitan generar una

iniciativa de cambio y transformación de actitudes y acciones que le estén perjudicando a ellos y el entorno en el que se desenvuelven.

2.12 Terminología.

A continuación se relacionan los conceptos más relevantes en el desarrollo de este trabajo investigativo, los mismos buscan establecer la base conceptual de la temática que se está tratando, a través del análisis de estos términos se establece el origen de la esencia de los mismos y su aporte e importancia en procesos cognoscitivos y prácticos de los MASC, específicamente la Conciliación en Equidad.

El primer tema que se aborda es el Conflicto, seguido por MASC, Buenas Prácticas, Convivencia, Impacto e Impacto Social, los cuales tendrán un aterrizaje o relación con el contexto en el que se desarrolla el trabajo investigativo

CONFLICTO: Un conflicto humano es una situación en que dos o más individuos con intereses contrapuestos entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas, con el objetivo de neutralizar, dañar o eliminar a la parte rival, incluso cuando tal confrontación sea verbal, para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación.

Por su condición a menudo extrema o por lo menos en la confrontación en la relación a objetivos considerados de importancia o incluso de urgencia (valores,

estatus, poder, recursos escasos) el conflicto genera problemas, tanto a los directamente envueltos, como a otras personas. (Alzate 1998. p 97).

Hecho que es recurrente en cada una de las situaciones específicas de las personas que hacen uso del Mecanismo de la Conciliación, el contexto en el que se desenvuelven denota unas condiciones de vida carentes de recursos y oportunidades como educación, empleo y vivienda, desencadenan problemáticas que terminan siendo conflictivas entre las personas que interactúan en los diferentes sectores del Municipio, y al mismo tiempo interfieren en la dinámica social del mismo contexto generando problemáticas a nivel macro, las cuales necesitan la intervención de instituciones que se interesen por dar el valor y trato adecuado a dichas manifestaciones, generando importancia para el cambio, el reconocimiento y construcción de nuevos saberes y nuevas dinámicas que aporten e impacten de manera positiva en la calidad de vida de las personas y sus familias.

Al respecto Habermas (1998, citado por hoyos, 2005), indica *“que hay una serie de poderes ocultos que legitiman a través de la coerción su única manera de resolver las situaciones conflictivas, como plantea al negar tanto la cooriginaria autonomía privada como las formas de comunicación”*, lo cual permite indicar que el manejo de una comunicación asertiva no se hace presente en este tipos de conflictos, ni las voluntades son suficientes para resolver las controversias.

Así mismo el conflicto es definido por Vinyamata (2001:129) como algo natural e inherente en el Ser Humano y la vida misma, pues es la lucha por vivir

construyendo cosas innovadoras que aporten a la obtención de nuevos conocimientos que satisfagan las necesidades de las personas donde situaciones de estrés y temor se desarrollen sin comportamientos agresivos sino tolerables para las demás personas que se encuentren envueltas en dichas situaciones.

Por lo anterior es importante recalcar que esta situación es evidenciada en el Municipio de Soacha donde a diario cada uno de sus habitantes lucha por la satisfacción de sus necesidades más mínimas, en medio de unas condiciones socioeconómicas precarias que no ofrecen oportunidades para la obtención de una mejor calidad de vida.

Por su parte Fisas, V. (2001:30) muestra que el conflicto *es un proceso interactivo que se da en un contexto determinado, es una construcción social, una creación humana, diferenciada de la violencia (puede haber conflictos sin violencia, aunque no violencia sin conflicto), que puede ser positivo o negativo según cómo se aborde y termine, con posibilidades de ser conducido, transformado y superado*, que es el fin último por el que trabaja la Cámara de Comercio de Bogotá Sedes de Conciliación Comunitarias, en procura de una convivencia de paz.

Tal como se ha sustentado, la mejor parte de las definiciones tienen algo en común y es una contraposición a alguien o algo. Los autores mencionados, hablan de los conflictos para aludir al hecho de lucha o desacuerdo. Así se comprende que el término "conflicto" se refiere a las fuerzas o posiciones contrarias que en un

determinado momento, se encuentran y se chocan, pudiendo ser por interés común o por discrepancias.

El conflicto sirve de respaldo para el cambio; a partir de una situación explícita conflictiva se desencadena una serie de reacciones positivas o no. Lo que está claro es que cuando se entra en conflicto con alguien de su entorno es porque en algún aspecto parte se siente amenazado desde sus valores sociales, morales, culturales, etc. Aspectos que conciernen al individuo o al grupo. Un conflicto interpersonal existe cuando se da cualquier tipo de posicionamiento o actividad incompatible entre dos o más sujetos, lo cual no es necesariamente negativo.

MASC (MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS) Son unas nuevas propuestas sociales (como el arreglo directo o la mediación comunitaria), y o jurídicas (como la transacción, la conciliación en derecho o en equidad, el arbitraje y la amigable composición), cuya finalidad es lograr un tratamiento pacífico de los conflictos. Estos mecanismos surgen por la necesidad de generar en la comunidad una nueva visión en la solución pacífica de sus conflictos fortaleciendo y patrocinando para ello, valores como la autogestión y la corresponsabilidad, es decir, permitiendo y promocionando la participación activa y directa de la ciudadanía en la solución de sus controversias. (Gaitán, 2004, p.4)

Dichos mecanismos que se constituyen en nuevas oportunidades para aumentar los niveles de convivencia en las comunidades, han sido definidos legalmente como unos procedimientos diferentes al sistema judicial tradicional, a

través de los cuales se solucionan pronta, oportuna y eficazmente los conflictos, y que a su vez, buscan garantizar el acceso a la justicia de todos los colombianos sin importar el nivel social o el lugar geográfico en el que se encuentren.

Todo lo anterior parte de la voluntad de las personas al querer participar haciendo uso de estos Mecanismos y adquiriendo con iniciativa propia herramientas que complementen los cambios en los patrones habituales de la negociación del conflicto en una cultura en la que la coacción es la protagonista en medio de cualquier situación.

Esta voluntariedad nace de la generación de conciencia por la necesidad de incrementar un cambio de pensamiento y acciones negligentes a la realidad en la que se vive, en medio de una cultura pasiva y poco proactiva por querer intervenir en materia social y comunitario por el entorno en el que se vive; a través la utilización de estos Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, se busca generar en las personas un nuevo pensamiento que los lleve a replantearse iniciativas propias de cambio que impacte como primera medida en sus familias y luego sean replicadas en sus entornos comunitarios para obtener el objetivo principal por el que se trabaja en las instituciones, especialmente en CCB y su Programa Pedagógico.

Los MASC se pueden clasificar, en razón de la facultad que tienen las partes de participar activamente y de solucionar el conflicto en:

Autocompositivos: La solución del conflicto radica directamente en las partes.

(El Arreglo Directo, La Transacción, La Medición, La Conciliación en Equidad y La Conciliación en Derecho.)

Heterocompositivos: Ha sido previamente autorizado por las partes involucradas en un conflicto, determina la solución del mismo, emitiendo para ello la correspondiente decisión o fallo, (El Arbitraje, La Amigable Composición.). (Gaitán, 2004, p.4)

Los MASC pretenden en toda circunstancia aportar de manera significativa, dentro de las dinámicas al interior de las comunidades que se les dificulta tener una comunicación asertiva, que les permita desarrollar adecuadas prácticas para la resolución de sus conflictos y así desenvolverse a través de una convivencia pacífica, es por ello que se hará una breve descripción del concepto Buenas Prácticas a continuación.

BUENAS PRÁCTICAS: Haciendo una breve revisión sobre quienes se han referido al concepto (Abdoulaye, 2003; Brannan, Durose, John, & Wolman, 2006; Chickering & Gamson, 1987; De Pablos & González, 2007) aportan lo siguiente:

Ya sea en el campo educativo o en el ámbito organizacional, la mayoría coinciden que una buena práctica es una actividad innovadora que ha sido evaluada, probada y que ofrece buenos resultados. (Abdoulaye, 2003)

La buena práctica posee en sí misma un valor añadido que le da la connotación como tal y se relaciona con ciertos criterios que permiten reconocer que la buena práctica es “digna” de ser imitada. (Gamson, 1987)

Algunos autores establecen que las buenas prácticas podrían ser entendidas como “mejores prácticas” (best practices), término ocupado principalmente por los anglosajones. Se trata de una denominación muy presente en los Estados Unidos, donde las mejores prácticas son entendidas como “aquello que funciona”, es decir que logra lo que se espera y que resulta bien. Se cree que es una definición demasiado reduccionista, de ahí que se coincida con Abdoulaye (2003) que es más prudente referirse al concepto: buenas prácticas que mejores prácticas.

Como se puede apreciar las características de una buena práctica se orientan en dos ámbitos: en lo que el profesor debe realizar para que la actividad sea considerada una buena práctica y en los resultados que puede tener en los estudiantes. (Pablos & González, 2007)

Aportes que tienen directa pertinencia con la actividad propia del Trabajo Social y del Programa Pedagógico sobre el que trabaja la institución, al intentar que las personas que asistan a las Audiencias de Conciliación adquieran unas buenas prácticas desde la ejemplificación para adecuados comportamientos en futuras relaciones o situaciones.

Buenas prácticas entendidas como pertinentes y aceptables por el entorno en el que se encuentren las personas, impactando de manera positiva y dejando un aprendizaje para que sea ejemplo en nuevas oportunidades. Ejemplo de ello está dado en la medida en que las personas que asisten a las Audiencias de Conciliación

son consientes y reconocen que no manejan niveles de tolerancia y respeto al momento de una situación conflictiva, la cual se refuerza y trata de manera detallada reforzando principios y valores propios que les permita iniciar y mantener una comunicación adecuada, sin caer en acciones agresivas que compliquen más la situación y no se logre construir acciones nuevas con relación al problema.

CONVIVENCIA: La convivencia, en sentido amplio, es la acción y el resultado de convivir, esto es, la situación en la que dos o más personas viven en mutua compañía, compartiendo un mismo espacio y tiempo. En forma esquemática podemos imaginar una línea recta que tuviera en un extremo la idea de convivencia y en el otro la idea de guerra civil como lo más contrario a la convivencia; en la zona intermedia podríamos situar la mera coexistencia. Porque el término "convivencia", al menos en castellano, tiene connotaciones de una mayor exigencia que la simple coexistencia. Convivir exige la realización práctica de ciertos compromisos en cuanto a respeto mutuo, a cooperación voluntaria y a compartir responsabilidades. (Pagina Web Conviviendo Mejor)

Desde las consideraciones anteriormente descritas Cámara de Comercio Sede de Conciliación Comunitaria Soacha Cazucá busca de manera especial generar en cada una de las personas que acceden a los servicios de la institución un compromiso que aporte significativamente en la cooperación para el mantenimiento de un orden social en el que las tensiones no sean tan grandes que pudieran destruir su propio entorno.

Existen unas condiciones mínimas para que se establezca como tal una convivencia, para lo cual llamaremos a esta primera condición el principio de respeto cívico. Si no hay un compromiso serio con este principio, es imposible que los grupos rivales lleguen a tener un mínimo de confianza en los otros. Una segunda condición necesaria para la convivencia en una sociedad plural sería el establecimiento de un marco de libertades cívicas para todos. Como esta libertad la reclaman todos y cada uno de los grupos rivales, el resultado es la aceptación de común acuerdo de un conjunto de libertades civiles y políticas que incluyen, por ejemplo, la libertad de conciencia, de pensamiento y de culto religioso, la libertad de expresión y de prensa, la libertad de movimientos y de residencia, la libertad de asociación y las garantías procesales; y una tercera condición que se precisa para mantener una convivencia pluralista es cierto grado de igualdad cívica. Para ello es preciso, ante todo, la igualdad ante la ley, para que nadie pueda abusar impunemente de su libertad a costa de la libertad de los demás. (Barry, Cortina, 1997, Barber, 2000)

Los anteriores aportes pueden hacer pensar y relacionar que los comportamientos inadecuados en algunos de los casos que se presentan dentro del Municipio de Soacha pueden estar ligados a unas características propias de lo que no permitiría una convivencia adecuada, y están dadas en la medida en que no sienten en igualdad ante la ley, o con garantías y libertades que les permitan desenvolverse libremente dentro de la sociedad y de mas factores que los llevan a tener una convivencia un poco complicada, la cual debe ser tratada con especial cuidado para poder transformar las realidades.

Así mismo se tiene en cuenta el aporte que al respecto presenta la Constitución Política de 1991 sobre el tema de Convivencia.

La Constitución Colombiana habla simplemente de convivencia en el preámbulo, de Convivencia Pacífica en el Art. 2 y de Convivencia Ciudadana en el Art. 213. Y de Convivencia Pacífica en el Art. 218. Lo que significa que la convivencia es un fin esencial que hace parte de los principios y valores constitucionales. No podría funcionar normalmente un Estado si el mismo no persigue la convivencia entre sus asociados. (Constitución Política de 1991)

La generación de la cultura de paz está directamente relacionada con los actos adecuados que permiten interactuar a las personas sin problema en la sociedad y que aportan a la construcción de una cultura donde los valores, actitudes y comportamientos son dignos de respeto por generar impacto positivo.

Es así como se hará un aporte significativo de la Cultura de Paz desde algunos autores:

CULTURA DE PAZ: La Cultura de Paz es el conjunto de valores, actitudes y comportamientos que reflejan el respeto de la vida, de la persona humana y de su dignidad, de todos los derechos humanos; el rechazo de la violencia en todas sus formas y la adhesión a los principios de democracia, libertad, justicia, solidaridad, cooperación, pluralismo y tolerancia, así como la comprensión tanto entre los

pueblos como entre los grupos y las personas sin importar sexo, etnia, religión, nacionalidad o cultura. (Pagina Web Fopaz)

Fin último que pretende alcanzar la Cámara de Comercio de Bogotá Sede de Conciliación Comunitaria Soacha Cazucá, dejando a la mano de la población del Municipio un grupo interdisciplinario que aporte a través de la de ejecución de programas estratégicos, herramientas orientadas a la transformación de pensamientos y acciones negativas, por actitudes y comportamientos que los hagan agentes proactivos y dinamizadores de prácticas que rechacen toda forma de violencia, para potencializar principios de equidad, solidaridad, cooperación, tolerancia y respeto dentro de la interacción y dinámica comunitaria, logrando así una convivencia pacífica.

En correlación con los anteriores aportes, Albert Einsten, nos hace un llamado a la reflexión y a la creación de actividades que movilicen la búsqueda de una convivencia armónica a través de la siguiente frase:

Para tener paz: Debe haber gobiernos democráticos. Si la mente del hombre fue capaz de crear una “cultura de guerra” debería ser capaz de crear una “cultura de paz” (Albert Einstein)

Es así como en febrero de 1994, el Director General de la UNESCO, creó la Unidad del Programa Cultura de Paz bajo su directa dependencia, asignándole las siguientes funciones:

1. *Coordinar el perfeccionamiento de una metodología para el fortalecimiento de una cultura de paz mediante la reflexión, la investigación y la evaluación.*
2. *Desarrollar programas nacionales y subregionales de una cultura de paz.*
3. *Ofrecer un enfoque integrado a las acciones de las diversas unidades y oficinas regionales de la UNESCO que contribuya a la promoción de una cultura de paz.*
4. *Coordinar estas acciones con las del sistema de las Naciones Unidas y las organizaciones intergubernamentales y no gubernamentales. (Boutros Boutros-Ghali, 1994)*

Siendo este aporte de total pertinencia para mostrar el trabajo que organizaciones como la UNESCO realizan incansablemente, con el fin de crear programas adecuados para la obtención de una cultura de paz en diferentes contextos, donde se resignifique al Ser Humano a través de la generación de conciencia para realizar acciones positivas que reconstruyan el Tejido Social y se transformen las realidades coercitivas por entornos democráticos donde la justicia, tolerancia, igualdad, solidaridad, sean reflejo en cada una de sus acciones.

Así mismo dichos aporte buscan ser la piedra angular para la ejecución de programas institucionales con carácter social que se interesen por aportar de manera significativa en la atención prioritaria en temas como la violencia, la escasa práctica de valores éticos básicos y la discriminación, en los diferentes ámbitos de concentración humana, desarrollando actividades sociales, académicas o políticas que hagan referencia con elocuencia y esperanza sobre la ciudadanía, tal cuál como

lo pretende y lo desarrolla la Sede de Conciliación Comunitaria de CCB, a través de la ejecución del Programa Pedagogía para la Convivencia.

Es por ello que es necesario crear más escenarios que posibiliten a la comunidad el alcance de conocimientos y la aprehensión de herramientas que les permitan ser competentes para adoptar actitudes y comportamientos basados en valores racionales y libremente asumidos, como bases para crear una cultura donde los conflictos se les del debido trato y de esa manera se minimicen, por medio del dialogo con una comunicación asertiva, dándole valor significativo a la palabra y a la libre expresión.

Seguido a los anteriores aportes conceptuales, resulta importante dentro del ejercicio académico de este proyecto investigativo, tener en cuenta el termino impacto y las concepciones que sobre él tema se entretujan al ser el objetivo por el que se realiza dicha investigación.

Por tal razón en los siguientes párrafos se apreciará los aportes correspondientes con el término de Impacto e Impacto Social que fueron resultado de la revisión documental correspondiente al tema.

IMPACTO: El término impacto, de acuerdo con el Diccionario de uso del español proviene de la voz “impactus”, del latín tardío y significa, en su tercera acepción, “impresión o efecto muy intensos dejados en alguien o en algo por cualquier acción o suceso. (Gredos, 1988.)

Teniendo gran relevancia por determinar la impresión y los efectos que el Mecanismo de la Conciliación en Equidad trajo a los usuarios de CCB, Sede de Conciliación Comunitaria Soacha Cazucá, luego de realizar las Audiencia, dicho impacto medido desde lo cuanti y cualitativo, detallando los niveles de aprehensión en cuanto a la adquisición de mejores prácticas para la resolución de conflictos.

De la misma manera se puede ver como el impacto tiene total referencia con los cambios efectuados en la sociedad debido al producto de las investigaciones. (Fernández, 2000). Acciones que continuamente se desarrollan dentro de la Sede Comunitaria para logran el fin del programa institucional, que pretende el mejoramiento significativo y, en algunos casos, perdurable o sustentable en el tiempo, en las condiciones o características de la población objetivo y que son esenciales en el desarrollo del problema para tener como resultado un beneficio a mediano y largo plazo en la población atendida. (Guzmán, 2004 p. 305)

El impacto es la consecuencia de los efectos de un proyecto. Los impactos y efectos se refieren a las consecuencias planeadas o no previstas de un determinado proyecto; para ellos, los efectos generalmente se relacionan con el propósito mientras que los impactos se refieren al fin. (Cohen, 2002 p. 174)

3. PROCESO DE RECONOCIMIENTO PARA LA APLICACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Metodología Mixta

El diseño metodológico que se implementa en esta investigación está enfocado en el logro o alcance de los objetivos propuestos en ella, éste va diseñado por unas reglas operativas y técnicas que se eligieron de acuerdo a la naturaleza del problema que se plantea.

Con lo anterior se pretende evaluar fenómenos a través de procesos rigurosos, cuidadosos y sistematizados con el propósito de dar solución a diferentes problemáticas sociales en cualquier entorno, que permita la producción de nuevo conocimiento que lleve a plantearse una nueva mirada en los diferentes procesos investigativos frente a situaciones de conflictividad en el entorno social.

La presente investigación tiene un enfoque mixto o triangulación en su proceso, pues, tomó componentes de la investigación cuantitativa, (encuesta) que le ayudaron a encontrar respuesta a una parte de su problema de investigación, brindando datos numéricos y estadísticos de la población muestra de estudio, a través de información contenida en las bases de datos institucionales, la cual se complementó con la metodología cualitativa a través del uso de instrumentos, (entrevistas) que permitió interpretar la información suministrada por los usuarios

del Mecanismo de Conciliación en Equidad, frente a la experiencia que éste les trajo a sus vidas, y así hallar respuesta y complementariedad a lo que se pretendió investigar.

Es importante describir cada uno de los enfoques que se utilizó en el proceso investigativo, para así dar claridad sobre lo que se trabajó para la solución del problema de investigación.

Para Hurtado y Toro (1998), la investigación Cuantitativa tiene una concepción lineal, es decir que haya claridad entre los elementos que conforman el problema, que tenga definición, limitarlos y saber con exactitud donde se inicia el problema, también le es importante saber qué tipo de incidencia existe entre sus elementos. Los elementos constituidos por un problema, de investigación Lineal, se denominan: variables, relación entre variables y unidad de observación.

Las anteriores características descritas están presentes en el proceso investigativo a través de bases de datos institucionales; a los cuales se realiza una estandarización y filtro de datos que permita detallar las características de la población muestra de este proceso, y al mismo tiempo arrojar información estadística o numérica que sea de importancia para determinar el porcentaje de la participación de la población del Municipio de Soacha, en la utilización de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, más específicamente, la Conciliación en Equidad, a través de instituciones, en este caso puntual, de Cámara de Comercio Sede de Conciliación Soacha Cazucá.

Con los datos que arroja la utilización del enfoque cuantitativo, se puede realizar una aproximación a la realidad, fundamentada en datos estadísticos a partir de los cuales se establece la tasa de participación y uso del Mecanismo de la Conciliación en Equidad, aprehensión de herramientas, solución de conflictos, entre otras variables o características que permitan interpretar en alguna medida el impacto que la figura en cuanto al mejoramiento de las practicas de la resolución de sus conflictos en su entorno social.

Los datos estadísticos que arroja la información proporcionada por la población usuaria del Mecanismo, ayuda a determinar características socioeconómicas, demográficas, culturales, de asistencia, efectividad, cumplimiento y aprehensión, frente al tema de los conflictos, lo cual permite tener una mirada analítica que determina que actitudes comportamentales se modifican a través del uso de la figura.

Para determinar la muestra sobre la cual se implementó el uso del instrumento de encuesta, se aplicó la fórmula para poblaciones finitas que describe (Balestrini, 1999, p. 129).

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{Z^2 \cdot Q \cdot P + (N-1) \cdot E^2}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra.

N= Tamaño de la población

Z= Estadístico que prueba al 92% de confianza

E²= Máximo error permisible (0.08%)

P= Probabilidad de éxito (0,5)

Q= Probabilidad de fracaso (0,5)

De acuerdo a la información anteriormente descrita, para la obtención de la muestra poblacional se manejan unos rangos numéricos, que para el caso, el margen de error es del 8%, la probabilidad de éxito y de fracaso del 5%, con un estadístico que prueba un nivel de confianza del 92% formula que se aplica respecto a una población total de 1572 usuarios, este último dato estimado entre los usuarios que entraron a Audiencia de Conciliación y obtuvieron como resultado actas de acuerdo conciliatorio o actas de imposibilidad, al ser la población a la que se le puede medir o hallar la impresión o impacto que la figura de la Conciliación en Equidad trajo a sus vidas.

Es así que aplicando la formula descrita por Balestrini (1999), y los datos descritos con respecto a la confiabilidad, el margen de error, éxito y fracaso, la muestra sobre la cual se trabaja es de 112 personas, las cuales se encuentran dentro de los usuarios del Mecanismo de la Conciliación en Equidad.

En cuanto al enfoque cualitativo sobre el que se basa la presente investigación, el cual busca a través del uso de herramientas explicar de una manera más subjetiva y detallada las experiencias que las personas del Municipio tuvieron al hacer uso del Mecanismo, se describirá a continuación con el objetivo de hallar claridad frente al mismo.

Por otra parte el enfoque cualitativo tiene como objetivo la descripción de las cualidades de un fenómeno. Busca un concepto que pueda abarcar una parte de la realidad. No se trata de probar o de medir en qué grado una cierta cualidad se encuentra en un cierto acontecimiento dado, sino de descubrir tantas cualidades como sea posible. (Grinnel, 1997, p. 4)

La investigación cualitativa habla desde la subjetividad de la realidad o fenómeno, de tal manera en este trabajo se realizará, a través de información que se obtendrá de encuestas y entrevista, la interpretación de la realidad de algunas personas que hicieron uso del mecanismo de la Conciliación en Equidad y la experiencia y aporte respectivo que éste le ha dejado para próximas situaciones de controversia. (Calero, 2000 p.128).

Los aportes anteriores permiten, desde la realidad de las personas y el dialogo que expresen, conocer las experiencia y realidades frente al uso del Mecanismo, los cuales sirven como refuerzo y sustento para los resultados que se evidencien en la parte cuantitativa. Es por ello que resulta importante detallar sobre la Metodología Mixta como tal, para poder entender un poco el proceso de transversalidad de la información para un análisis pertinente y oportuno al planteamiento del problema.

Este proceso de metodología mixta logra recopilar la mayor información sobre las experiencias de las personas que asistieron a las Audiencias de Conciliación en el periodo de tiempo anteriormente descrito, es por ello que se hace necesario dar un aporte conceptual de lo que implica una metodología mixta y lo que ella pretende en el transcurso de ésta investigación.

El enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema (Teddlie y Tashakkori, 2003; Creswell, 2005; Mertens, 2005; Williams, Unrau y Grinnell, 2005).

El análisis de la información contenida a través de la recolección de datos en las encuestas (cuantitativo) y las entrevistas (cualitativo) que se realiza a los usuarios del Mecanismo de la Conciliación en Equidad, que asistieron a las Audiencias de Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá Sede de Conciliación Comunitaria Soacha-Cazucá, en el tiempo comprendido entre el año 2010 al primer semestre del año 2012, se desarrolla a través de la triangulación entre los métodos cuantitativos y los cualitativos.

El termino triangulación proviene de la ciencia naval militar como un proceso que los marineros utilizan, y consiste en tomar varios puntos de referencia para localizar la posición de un objeto en el mar (Jick, 1979). En 1973, S. Sieber (citado por Creswell, 2005) sugirió la combinación de estudios de casos cualitativos con

encuestas, creando un nuevo estilo de investigación y la integración de distintas técnicas en un mismo estudio.

La triangulación proporciona una visión holística, múltiple y sumamente enriquecedora. La utilización de múltiples métodos permite desarrollar un programa de investigación sistemático. Cada uno de los métodos debe generar un estudio completo en sí mismo. A su vez debe indicar la naturaleza y dirección del siguiente. Los resultados obtenidos serán validados y extendidos en cada aplicación alumbrando un entendimiento global del fenómeno de estudio (Morse y Chung, 2003).

Así mismo se pretende, en complementariedad a los dos enfoques, dar cuenta de las características de la población particular que asistió a las Audiencias de Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá Sede de Conciliación Comunitaria Soacha Cazucá y sus testimonios frente a lo que la Conciliación aporta para el mejoramiento de sus prácticas en la resolución de problemas, y así poder obtener una mejor calidad de vida.

Es importante caracterizar a la población en términos demográficos, socioeconómicos y culturales como se anunció en apartados anteriores, a través del enfoque cuantitativo, lo cual se realizó previamente en el proceso de Práctica Profesional en la institución, todo ello con el fin de tomar una muestra del global de la población y conocer a qué cantidad de personas usuarias del servicio de la Conciliación en Equidad en Cámara de Comercio de Bogotá Sede de Conciliación

Comunitaria Soacha Cazucá en el periodo de tiempo ya estipulado anteriormente participaran en dicho proceso investigativo.

3.2 Formas para Investigar.

Siguiendo el curso del enfoque de la investigación, se pudo dar cuenta de que esta se basa en un método de investigación no experimental en la parte cuantitativa, donde lo único que se pretende es indagar, a través del uso de los instrumentos, un fenómeno sobre las personas que hicieron uso de la Conciliación en Equidad.

Kerlinger y Lee (2002) expresan de manera detalla sobre que se trata este diseño: en la investigación no experimental no es posible manipular las variables independientes para hacer ver el efecto sobre las otra variables, aquí lo que se hace es observar fenómenos tal como se dan en el contexto natural, para después analizarlos, de hecho no hay condiciones ni estímulos planeados que se administren a los participantes del estudio. En un estudio no experimental no se construye ninguna realidad, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza.

Así mismo en lo que respecta a la parte cualitativa se puede dar cuenta que se trata de un diseño de narrativa o descriptivo, donde lo que se pretende es recolectar datos sobre las experiencias de cierto número de personas para luego analizarlas y así hallar el resultado o respuesta de la pregunta de investigación.

Los elementos claves de los datos narrativos lo constituyen las experiencias personales, es por ello que a continuación se conocerá al detalle algo más sobre este diseño que se implementa en esta investigación.

Creswell (2005) señala que el diseño narrativo en diversas ocasiones es un esquema de investigación, pero también una forma de intervención, ya que contar una historia a procesar cuestiones que no estaban claras o conscientes. Se usa frecuentemente cuando el objetivo es evaluar una sucesión de acontecimientos.

Por las consideraciones anteriormente descritas, donde se da cuenta del método y metodología que se implementa en esta investigación, se puede ver como se adaptan totalmente de acuerdo al enfoque de la investigación mixta que se pretende realizar, pues el objetivo está destinado a observar los fenómenos presentes a través del uso de la Conciliación en Equidad y al mismo tiempo analizar las experiencias que esas mismas personas tuvieron sobre el uso del Mecanismo.

A continuación se da cuenta de manera detalla sobre cada uno de los instrumentos que se implementan en esta investigación, para lo cual es importante saber cuál es la pertinencia que ellos tienen en dicho proceso investigativo.

La construcción del instrumento se realiza siguiendo unos pasos determinantes para la aceptación y facilidad de los usuarios al contestarla, es por ello que se tiene en cuenta los aportes teóricos acerca del tema.

3.3 La Encuesta.

Se trata de una técnica de investigación basada en las declaraciones emitidas por una muestra representativa de una población concreta y que permite conocer sus opiniones, actitudes, creencias, valoraciones subjetivas, etc... Cea (1999, p.240) define la encuesta como la aplicación o puesta en práctica de un procedimiento estandarizado para recabar información (oral o escrita) de una muestra amplia de sujetos. La muestra ha de ser representativa de la población de interés y la información recogida se limita a la delineada por las preguntas que componen el cuestionario precodificado, diseñado al efecto.

De acuerdo a lo anterior y teniendo en cuenta las bases de datos suministradas por Cámara de Comercio de Bogotá Sede de Conciliación Comunitaria Soacha Cazucá, para tomar la muestra de la población a la cual se abordará, para la realización de las encuestas, se tiene en cuenta los usuarios asistentes a las Audiencias de Conciliación, los cuales obtuvieron como resultado un Acta de Acuerdo Conciliatorio, o un Acta de Imposibilidad.

Sobre esa población, a través de una fórmula estadística, se determina la muestra, con el fin de que la misma sea significativa para aplicar el instrumento y su margen de error en los resultados sea mínima.

Así mismo para la obtención de la muestra se tiene en cuenta lo aportado por Cea (1999) en cuanto que es un muestreo no probabilístico con características

de invitados, donde se selecciona un grupo de personas que cumplan las características que se desea y que al mismo tiempo sea de fácil acceso para la aplicación del instrumento.

Por otra parte, en la construcción del cuestionario se realizan preguntas con respuestas cerradas, de opción múltiple y valorativa, con el fin de estandarizar los resultados y de esta forma sea funcional la interpretación de los datos suministrados, dando respuesta a la problemática que se cuestiona.

La modalidad que se implementa para la realización de las encuestas es vía telefónica, dando facilidad al trabajo de campo, debido al corto tiempo para la ejecución del mismo y permitiendo así, que en caso de no obtener el objetivo en la realización de la encuesta en el primer intento se pueda intentar con nuevas estrategias que permitan lograr el objetivo.

El diseño de la encuesta se realiza de forma transversal, dado que se centra en un rango de tiempo específico en el cual se hizo uso del mecanismo para poder así apreciar de manera conjunta, las diferentes posiciones frente al aporte positivo o negativo que éste trajo para la vida de las personas; seguido, se realiza una codificación de los datos de manera básica para que ello permita proceder a un análisis de la información arrojada.

3.4 La Entrevista.

De la misma manera se realizan entrevistas, lo cual garantiza, previa autorización del usuario para la aplicación de dicho instrumento y con los fines para los cuales se utiliza su aporte; la entrevista es necesaria hacerla en un ambiente o espacio de preferencia, dándole oportunidad a las personas que expresen su realidad frente al impacto que el Mecanismo de la Conciliación en Equidad a traído en sus vidas, brindando un espacio que tenga una atmosfera tranquila y cómoda.

Se trata de una situación cara a cara (Mayer y Ouellet, 1991 p.308; Taylor y Bogdan, 1996), donde se da una conversación íntima de intercambio recíproco, en la cual el informante se convierte en una extensión de nuestros sentidos y asume la identidad de un miembro de su grupo social (Tremblay, 1968 p.312).

En esta interrelación, se reconstruye la realidad de un grupo y los entrevistados son fuentes de información general, en donde hablan en nombre de gente distinta proporcionando datos acerca de los procesos sociales y las convenciones culturales (Schwartz y Jacobs, 1984 p.62).

Los informadores oyeron, sintieron, vieron, vivieron situaciones que interesa conocer. Esto último es importante, ya que existen muchas situaciones en las cuales el investigador no puede participar del evento directamente o en las cuales no estuvo presente. En estos casos, los individuos comunican a partir de su propia experiencia y los científicos sociales sólo tienen acceso a las actitudes,

percepciones, expectativas y conducta anticipada mediante la comunicación directa (Cannell y Kahn, 1993 p.310).

Con las características anteriormente descritas respecto a la entrevista y su respectivo instrumento se pretende llevar un formato de preguntas guía, para iniciar el diálogo entre el informador e informado, permitiendo así generar una empatía, la cual lleve a la persona a la que se está entrevistando, a que tenga la suficiente confianza para expresar tranquilamente y con veracidad la experiencia que el Mecanismo de la Conciliación en Equidad trajo a su vida.

La entrevista es realizada con preguntas abiertas centradas en el tema base de esta investigación, lo cual permitirá a través de la respuesta que el entrevistado brinde, sugerir una nueva pregunta con más detalle, para explorar bien y analizar su experiencia de una manera minuciosa tal como lo plantea Grawitz (1984)

En tal sentido la entrevista se efectúa desde un enfoque semiestructurado, a través de un formato de preguntas que se aplica a cada usuario con el fin de obtener la información con las mismas características, de acuerdo a la experiencia y a su realidad frente al uso del Mecanismo de la Conciliación en Equidad en Cámara de Comercio Sede de Conciliación Comunitaria Soacha Cazucá, pero que puede ser modificado con el fin de lograra información detallada y de importancia para la medición del impacto que pretende esta investigación.

Al terminar el proceso en la ejecución de las entrevistas, se procede a realizar la tabulación y análisis de la información que cada persona brinda a esta investigación, con el fin de poder interpretar la realidad en la cual están sumergidos estos actores sociales.

Todo este proceso metodológico con el que se trabaja en esta investigación, se sustenta desde el Método Hermenéutico-Dialectico, el cual, según Gadamer, Hurtado y Toro expresan de la siguiente manera:

Es el método que usa, consciente o inconscientemente, todo investigador y en todo momento, ya que la dinámica mental humana es, por su propia naturaleza, interpretativa, es decir, hermenéutica: trata de observar algo y buscarle un significado. En sentido estricto, se aconseja utilizar las reglas y procedimientos de este método cuando la información recogida (los datos) necesiten una continua hermenéutica (Gadamer, 2001, p.34).

Según Hurtado y Toro (2001), la población se compone de todos los elementos que van a ser estudiados y a quienes podrán ser generalizados los resultados de la investigación, una vez concluida ésta, para lo que es necesario que la muestra con la cual se trabaje sea representativa de la población.

El análisis e interpretación de la información suministrada por los usuarios del Mecanismo es de suma importancia, pues la recolección de sus perspectivas frente a la realidad que viven y el cambio que trae la Conciliación en equidad al

brindar herramientas para mejores prácticas al asumir los conflictos de la cotidianidad, es lo que nos indica si es no significativa.

3.5 Instrumentos.

ENCUESTA.

Teniendo en cuenta que la Conciliación en Equidad es un Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos, por medio del cual dos o más personas solucionan sus controversias a través de un tercero llamado Conciliador en Equidad. En el periodo de tiempo del año 2010 al primer semestre del año 2012. Para la presente investigación.

1. ¿Cuántas veces ha asistido usted a Audiencias de Conciliación en Cámara de Comercio de Bogotá Sede de Conciliación Comunitaria Soacha Cazucá?
 - 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5

2. ¿Se solucionó su conflicto, luego de realizar la Audiencia de Conciliación?
 - Si
 - No

3. Teniendo en cuenta que la Conciliación en Equidad es un proceso netamente voluntario entre las partes. ¿Cree que, en términos generales, la Conciliación en Equidad es positiva o más bien negativa para las personas?
 - Positiva
 - Negativa

4. ¿Se cumplió el acta de acuerdo conciliatorio, realizada entre usted y la otra parte?
 - Si
 - No

5. ¿La Conciliación en Equidad le brindo herramientas para el mejoramiento de sus prácticas en la resolución de sus conflictos?
 - Si
 - No

6. De la siguiente lista de valores, ¿Cual considera usted que fue el de mayor relevancia, importancia y aprehensión, luego de participar en la Audiencia de Conciliación en Equidad?
Conciliación en Equidad
 - a) Tolerancia ____
 - b) Respeto ____
 - c) Armonía ____
 - d) Confianza ____
 - e) Honestidad ____

f) Igualdad ____

g) Paciencia ____

h) Serenidad ____

i) Sinceridad ____

j) Valentía ____

7. ¿Considera usted que la Conciliación en Equidad ha aportado de alguna manera en el manejo de las relaciones con los otros?

8. Si

9. No

ENTREVISTA.

En esta entrevista no hay respuestas buenas ni malas, por tanto siéntase en plena libertad de responderlas. Sus respuestas no serán analizadas de manera individual sino en conjunto con las otras entrevistas que se apliquen

1-¿Existiendo varias instituciones que brindan atención a la situación en la que usted estaba, ¿por qué prefirió venir a la Cámara de Comercio Sede de Conciliación Comunitaria Soacha-Cazucá y no a otro lado?

2-¿Cuál era la situación que le estaba ocurriendo cuando decidió venir a la Audiencia de Conciliación en Equidad?

3-¿Qué tipo de acciones realiza ahora usted después de haber asistido a una Audiencia de Conciliación en Equidad?

4-Me podría contar ¿cómo le fue en la ocasión que utilizó el Mecanismo de la Conciliación en Equidad?

5-¿Qué aspectos (cosas) negativos encuentra en este mecanismo?

6-¿Qué aspectos (cosas) positivos encuentra en este mecanismo?

7-¿Volvería a utilizar este mecanismo cuando tenga un problema parecido (similar)?

8-¿Qué aprendió a hacer después de haber utilizado el Mecanismo de la Conciliación en Equidad para enfrentar situaciones (problemas) parecidos?

9-¿Cómo es ahora la relación con la persona con la que vino a conciliar?

10-A partir de su experiencia, ¿Qué tipo de aspectos (cosas) cree usted que hacen falta para mejorar el Mecanismo de Conciliación en Equidad?

4. ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

El presente análisis que tiene como objetivo medir el impacto que la Conciliación en Equidad trajo a los usuarios del Mecanismo, a través de las Audiencias de Conciliación que se realizaron en la Cámara de Comercio de Bogotá Sede de Conciliación Comunitaria Soacha Cazucá en el periodo de tiempo, del año 2010 al primer semestre del año 2012.

Teniendo en cuenta la explicación del método de análisis sobre el que se basa este proyecto investigativo, para la interpretación de los datos cuantitativos, se da cuenta de manera general las condiciones demográficas de la población que asiste a Cámara de Comercio de Bogotá Sede de Conciliación Comunitaria Soacha Cazucá.

4.1 Condiciones Demográficas de la Población.

Esta información demográfica, que de manera detalla, se realizó en la etapa de práctica profesional, séptimo y octavo semestre académico, con la ayuda de compañeras en proceso de formación, las cuales con expresa autorización, permitieron el uso de la información para los fines académicos que aquí se expresan, son de total reconocimiento y merito, gracias a la dedicación y esfuerzo que para dicho trabajo tuvieron y que ahora es de gran aporte a esta investigación;

ellas son: Yuli Andrea Casas Merchán y Diana Yusid Hoyos, Trabajadoras Sociales. Estas condiciones demográficas se detallan en cuanto al total de usuarios que hicieron el requerimiento de la Audiencia de Conciliación, el resultado de esa recepción de casos, la tipología de conflicto que se hizo más presente y el nivel de escolaridad de la población que requirió de los servicios.

A continuación se presenta la gráfica número uno, la cual muestra el global de la población asistente a las Audiencias de Conciliación año por año y al mismo tiempo permite interpretarla de acuerdo a sus resultados.

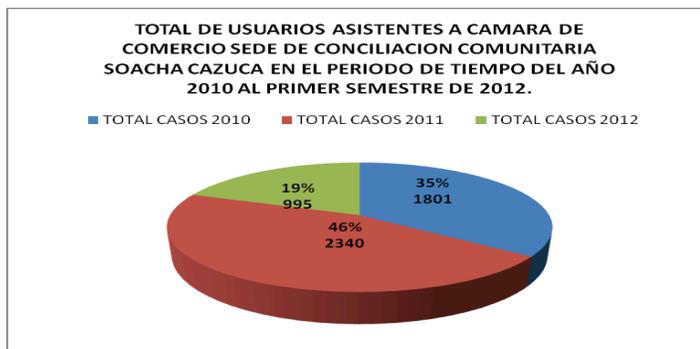


GRÁFICO N° 2

La anterior gráfica muestra el total de la población que requirió de los servicios de la Audiencia de Conciliación en el periodo de tiempo del año 2010 al primer semestre del año 2012, donde el mayor número de usuarios se presentó en el año 2011, con una recepción de casos de 2340, referente al 46% del total de la población asistente en dicho periodo de tiempo, seguido se encuentra el año 2010, con una recepción de casos de 1801, referente al 35%, y por último primer semestre

del año 2012, con una recepción de casos de 995, referente al 19% del total de los casos; el aumento de la recepción de casos en el año 2011 está relacionado con un convenio realizado entre La Fiscalía General de la Nación y Cámara de Comercio de Bogotá Sedes de Conciliación Comunitarias, donde una de las sede que atendió el mayor número de casos fue Soacha-Cazucá.

Del total de casos que se recepcionarán para asistir a Audiencia de Conciliación, se encontraron tipologías más frecuentes en cuanto a los conflictos que se presentaron en el Municipio de Soacha, tal cual como lo indica la siguiente gráfica:

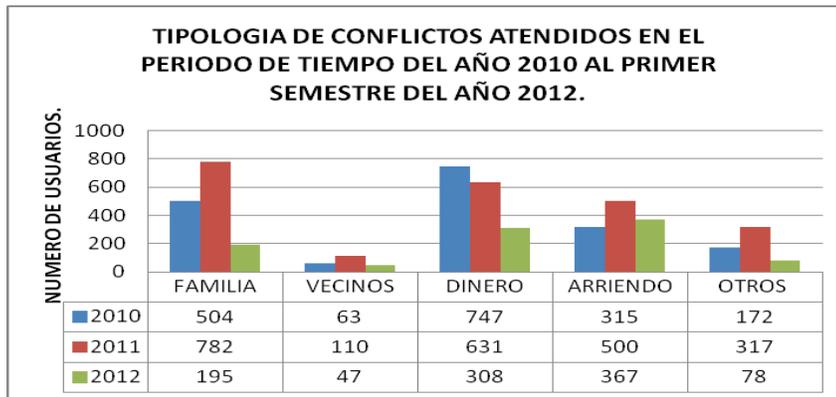


GRÁFICO N° 3

La tipología de conflicto que más se presentó en la recepción de casos para Audiencias de Conciliación en el año 2010, fue la que está asociada a dinero llevando ello a la interpretación de que la población del Municipio de Soacha tiene un gran desconocimiento frente a la formalidad en cuanto a préstamos de mayor o menor cuantía, compra y venta de bienes inmuebles, y al mismo tiempo, si no es la

más relevante, las condiciones socioeconómicas en las que están inmersas estas personas del Municipio en medio de la informalidad laboral. De la misma manera se muestra que en el año 2011 la conflictividad que se presentó en mayor número fue la de familia, donde se puede pensar que tal fenómeno está relacionado en cuanto a temas de incumplimiento de cuota alimentaria, conflictividad entre padres e hijos, referente a temas de convivencia, sujeción a la autoridad, e inadecuados comportamientos al interior de la familia, separación de bienes y de cuerpos, trámite que se realizaba en este año, y demás temas relacionados que remitía la Fiscalía General de la Nación.

En el año 2012 la tipología de conflicto que más se presentó fue la de arrendamiento, el cual puede relacionarse directamente con el factor económico, las condiciones socioeconómicas del Municipio y las características propias de la población, haciendo que en la mayoría de oportunidades, la informalidad sea la protagonista dentro de los compromisos y no se haga uso de un contrato de arrendamiento que legalice las responsabilidades a las que se hacen cargo cada una de las partes. La falta de oportunidades de empleo, es un factor de relevancia para cada uno de los habitantes que llegan desde otros lugares por diferentes situaciones, (Desplazamiento Forzado) y que desean asentarse dentro del Municipio como una oportunidad para iniciar una nueva etapa en sus vidas y las de sus familias.

Es de importancia enunciar que aunque los conflictos son la oportunidad y el medio para transformar las realidades sociales, este fenómeno no surtirá su efecto

en la medida en la que no se aprenda a darle la importancia verdadera y al mismo tiempo se replique las conductas adecuadas para afrontarlo.

La condición de desplazamiento de muchos de los usuarios que se hacen presentes en las Audiencias de Conciliación, hace que se cuestione frente a la intervención Estatal a dicho fenómeno, una problemática nacional que afecta de manera significativa al Municipio de Soacha, por ser uno de los primeros lugares, que por sus condiciones geográficas, se presta para que población en condición de desplazamiento se apropie de terrenos en medio de la ilegalidad y se someta a condiciones inadecuadas de explotación laboral, como medio para poder obtener un sustento económico que les permita sobrevivir con sus familias.

Patrones culturales tan arraigados y condiciones académicas bajas, también hacen que contrasten de manera poco significativa en la dinámica social entre los sujetos allí inmersos, permitiendo esto generar diferencias en aspectos comportamentales que los lleven a conflictividades que intervengan dentro de la convivencia comunitaria.

Otra característica importante a tener en cuenta dentro de la población usuaria del Mecanismo de la Conciliación en Equidad, son los niveles de escolaridad, es por ello que en la siguiente gráfica se condensa de manera significativa esta información.

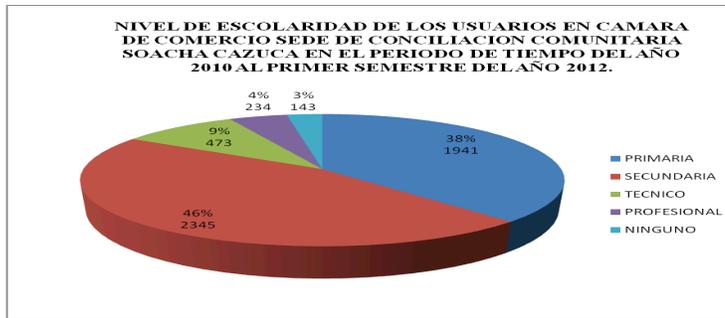


GRÁFICO N° 4

Los niveles de escolaridad que más están presentes dentro de la población del Municipio de Soacha y que hacen uso del Mecanismo de la Conciliación en Equidad son la secundaria con un 43% y la primaria con un 38% , lo cual muestra que la escolaridad influye en gran porcentaje, frente a la postura que se toma al momento de solucionar un conflicto, los niveles bajos de escolaridad hace que para las personas sea más difícil la comprensión del Mecanismo y de las formas como hacen lectura de las realidades a partir de las representaciones que mantienen, por ende establecer acuerdos equitativos entre ellos resulta algo complejo de forma directa.

Para las personas que su nivel educativo es un poco más alto, como los técnicos con un 9% y los profesionales con un 4% , es seguramente más fácil establecer acuerdos directos con las personas implicadas en el conflicto, siendo ellos mismo quienes propongan las formulas de acuerdo que se sujeten legal y equitativamente a la situación, o por su nivel educativo, su adquisición económica estable o más alta, les permita hacer uso de instituciones y procesos jurídicos con

cobro, que les inicie de manera personalizada y con seguimiento oportuno la solución legal de su controversia.

Esta característica tiene directa relación con la información contenida en el siguiente gráfico, donde el desconocimiento por el Mecanismo de la Conciliación en Equidad hace que los usuarios no se interesen y no le den el debido uso frente a la resolución de sus controversias, es decir, en la población asistente a la Cámara de Comercio de Bogotá Sede de Conciliación Comunitaria Soacha Cazucá, se evidencia un alto índice de desconocimiento de la figura, aún haciendo uso de ella.

La utilización del término “Demanda”, permite interpretar que los usuarios no tienen la claridad frente al tema de la Conciliación en Equidad, y ello, hace que en algunas ocasiones se evidencie insatisfacción sobre el desarrollo de la Audiencia de Conciliación.

La gráfica número cinco permite ver que el índice de inasistencia a las Audiencias de Conciliación es altamente significativo, pues desde la experiencia vivida a través de la realización de las encuestas y las entrevistas, las personas permitieron interpretar que las razones por las que los convocados no se hacían presentes a las diligencias, era por motivos de desconocimiento e importancia, pues sabían que no les iban a obligar a nada y que sí tal vez iban a “perder tiempo”.

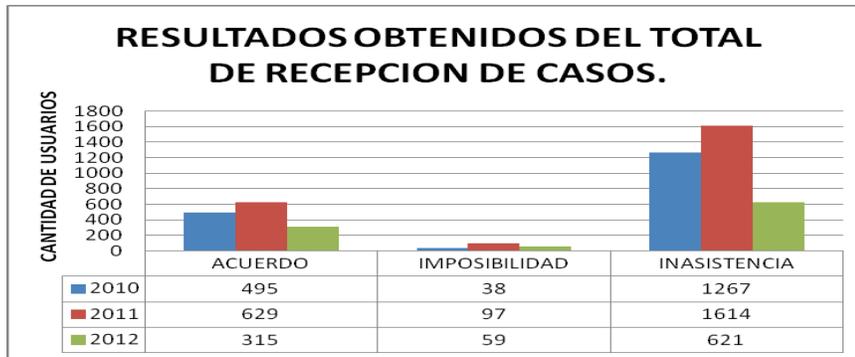


GRÁFICO N° 5

La anterior gráfica muestra de manera clara los resultados de la recepción de casos para Audiencias de Conciliación, donde de manera importante y relevante se indica un alto índice de inasistencia siendo este de 3.502 casos, de un total de 5.135 casos recepcionados, lo cual permite deducir, que el desconocimiento y la descalificación de la figura para la población del Municipio de Soacha es grande, y que al mismo tiempo ésta no se ve reflejada como un medio significativo para la solución de los conflictos de los habitantes.

Esta información también muestra que las personas que hacen uso del Mecanismo de la Conciliación en Equidad son una minoría, de 5.135 casos recepcionados, solo 1.572 casos llegan a Audiencias de Conciliación, donde los usuarios manifiestan que al hacer uso del Mecanismo, depositan confianza en los conciliadores y en la Figura para solucionar su controversia inicial de manera pacífica y al mismo tiempo queriendo adquirir herramientas que les permitan no volver a caer en los mismo errores.

Para el logro del objetivo de esta investigación, la población, son las personas que hicieron uso del Mecanismo a través de la asistencia a las Audiencias de Conciliación y que firmaron un acta de acuerdo conciliatorio o imposibilidad (1.572 casos).

4.2 Análisis de Datos Cuantitativos y Cualitativos.

En este orden de ideas se realiza un filtro a cada una de las bases de datos, donde arroja la información que es de importancia para nuestra investigación, este filtro permitió determinar la población sobre la cual se trabajará y así hallar la muestra significativa para la aplicación de las técnicas e instrumentos.

En primer momento el instrumento de la encuesta se aplicó, a una muestra poblacional de 112 personas que hicieron uso del Mecanismo, las encuestas arrojaron datos cuantitativos que fueron complementados e interpretados a través de la realización de entrevistas a 15 personas distribuidas de manera equitativa en los tres años señalados para poder recopilar y comparar información con respecto al impacto del Mecanismo.

La información contenida en las siguientes gráficas tiene como características importantes para su análisis, que de una población de 1572 usuarios asistentes a las Audiencias de Conciliación en Equidad, en la Cámara de Comercio de Bogotá Sede de Conciliación Comunitaria Soacha Cazucá, se tomo una muestra

significativa de 112 personas, solo para la realización de encuestas, donde el nivel de confianza de los resultados es superior al 92% y el margen de error menor al 8%.

Las variables que se midieron a través de las encuestas fueron:

- Asistencia a la institución.
- Percepción del Mecanismo
- Solución del Conflicto.
- Aportes: -Nuevas Practicas
 - Mejoramamiento de las relaciones
 - Refuerzo de Valores.
 - Cumplimiento del Acta.

Adicional a la encuesta, se aplico a un grupo de 15 personas de la población muestra de la investigación, la entrevista semiestructurada, donde las personas se seleccionaron de manera aleatoria, para que compartieran cada una de sus experiencias y permitieran de esa manera una evaluación detallada de las características de la Audiencia de Conciliación y así encontrarle una interpretación más profunda a los resultados cuantitativos.

Como inicio de este proceso se hizo importante saber cuántas veces las personas que conocen del Mecanismo de la Conciliación en Equidad requirieron de los servicios, dato que sugirió interpretaciones frente al impacto que les trajo a sus vidas.

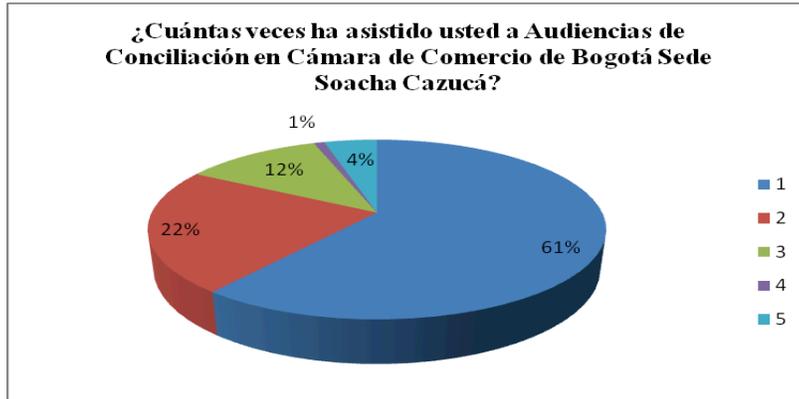


GRÁFICO N° 6

Esta gráfica permite ver que el mayor número de veces que los usuarios recurrieron el Mecanismo de la Conciliación en Equidad, prevalece en una (1) vez, con un 61%, indicando ello dos maneras de interpretación, la primera, que el uso del Mecanismo fue significativo para ellos en la aprehensión de herramientas y conocimientos para unas mejores prácticas en la resolución de sus conflictos, lo cual les permite ahora solucionarlos de manera directa sin intervención de un tercero; y una segunda manera de interpretarlo sería que el impacto fue negativo significativamente, como para no querer hacer uso de él nuevamente. Seguido está dos (2) veces, con un 22%, tres (3) veces, con un 12%, cuatro veces, con un 1%, y cinco veces, con un 4%. Datos que llevan a pensar que las personas no adquirieron conocimientos o herramientas suficientes a través de las Audiencias de Conciliación, que les permitan manejar los conflictos de manera adecuada entre ellos directamente, basados en el respeto y la tolerancia, requiriendo la intervención de un tercero que conduzca esos espacios de diálogo y les ayude a encontrar la solución a sus conflictos. Al mismo tiempo se puede interpretar que aquellas

personas que hacen uso reiterativo de los servicios de las Audiencias de Conciliación son porque tiene credibilidad frente al Mecanismo.

Relacionando información entre encuestas y entrevistas, se puede indicar que un alto porcentaje de los usuarios no vuelven a hacer uso del Mecanismo por falta de preparación de los conciliadores. Evidencia de ello está reflejada, en algunas de las entrevistas realizadas a los usuarios del Mecanismo, las cuales citaremos a continuación:

Entrevista: “Bueno del conciliador eh... dijo unas cosas que no era verdad o sea él sumó las cosas, sumó más de la cuenta de lo que es, dijo cosas que no eran verdad”. Lo cual dejó como evidencia que el Conciliador no fue equitativo al tomar decisiones y mucho menos al verificar la información sobre la cual se estaba conciliando en determinada situación. Al mismo tiempo otro de los entrevistados manifestó; Entrevista: “Ese día que yo le digo que el señor fue grosero, yo le dije, no quiero estar con usted o sea yo no lo quiero a usted de conciliador, él señor intervino en la parte personal, o sea no me gustó no me sentí bien... yo no vine aquí a que me juzgue ni nada, yo vine a que me ayude a solucionar un problema... porque yo me sentía juzgada cuando él le decía, (no pues con razón usted la dejó), o sea eso ya muy feo porque yo le hablaba y le hablaba y no...”, así mismo se evidenció, que el conciliador intervino en cuestiones que no eran de su competencia, donde de manera despectiva ocasionó molestia en una de las partes que tenía la intención de conciliar, razón por la cual, entorpeció e impidió la realización del acta de acuerdo conciliatorio.

Así mismo ocurrió en los siguientes relatos y apartados de las entrevistas donde el conciliador tomó partido de la situación dejando como evidencia la falta de imparcialidad frente a los convocados a la Audiencia de Conciliación. Las siguientes entrevistas dan fe de una de las inconformidades más presentes en los usuarios del Mecanismo.

Entrevista: “Pero si me pareció que él no fue imparcial, o sea, no fue objetivo, él hizo los momentos de un juez, entonces en ese momento, él daba sus comentarios a lo que le parecía, entonces, “ah no pero es que usted por qué...” pero en un momento hubo que si me pareció que trataba como de irse más como por el lado de él. Entonces me pareció que le faltó imparcialidad, y evitar hacer sus comentarios.” Entrevista: “No tenía la capacidad para atendernos, le faltaba tener postura, no hay postura. Usted sabe que ante los conciliados uno tiene que tener una postura. Uno no puede perder la postura,”

De los anteriores fragmentos de entrevista, y los diálogos sostenidos con algunos de los usuarios, se pudo evidenciar que una falta significativa en las Audiencias de Conciliación era la intervención de los conciliadores en situaciones específicas, donde se referían a las situaciones o a las personas con comentarios despectivos, dejando a un lado la imparcialidad, y dejándose llevar por la emoción del momento.

Según se ha citado, a través de las entrevistas, se vio insatisfacción por el manejo con el que los Conciliadores llevaron las Audiencias de Conciliación, en algunos aspectos, se refirieron a la incapacidad para realizar operaciones matemáticas y procesos de escritura donde no eran claros, ni se manejaba la confidencialidad de los casos al tener que intervenir más personas en la redacción de los acuerdos. Esta misma situación pudo intervenir de manera desfavorable haciendo que fuese poco efectiva la Audiencia de Conciliación y no llegar a acuerdos que les permitieran solucionar sus conflictos entre las partes.

Razón por la cual a través de la siguiente gráfica, los datos suministrados por los usuarios arrojaron unos resultados que fueron de importancia para la interpretación y medición del impacto del Mecanismo frente a la solución de su conflicto.



GRÁFICO N° 7

La anterior gráfica muestra, como los usuarios del Mecanismo de la Conciliación en Equidad en el Municipio de Soacha, en un 51%, lograron solucionar

sus conflictos de una manera adecuada a través de las herramientas y estrategias que implementó el Conciliador en Equidad, ayudado de la buena voluntad con la que se llegó a conciliar. Al mismo tiempo de manera significativa mostró que para muchas de esas experiencias, no fue grato u oportuno participar en el escenario de la Conciliación, donde factores como la preparación de los conciliadores, los patrones culturales de las personas y la actitud frente al conflicto imposibilitaron la resolución de los mismos.

Un aporte de suma significancia para el objetivo de esta investigación se pudo evidenciar en la entrevista se cita a continuación, donde una de las usuarias del Mecanismo de la Conciliación en Equidad, es Abogada y Conciliadora en Derecho, lo cual desde su postura como profesional, conocedora del tema a profundidad y usuaria del Mecanismo por diferentes razones, pudo dar sus aportes frente a lo que ella creería esta debilitado en cuanto a la prestación de los servicios dentro de la Sede de Conciliación Comunitaria Soacha Cazuca puntualmente.

Entrevista: “Si, lo que pasa es que aquí los temas que se manejan en estas diligencias, así no parezca, pues un poquito por tratarse de conciliación en equidad, hay que recalcar esa parte de conciliación en equidad, pero si los temas que se manejan en esta conciliación definitivamente son negocios jurídicos y para el manejo jurídico, no podemos pretender de que haya una solución, un arreglo cuando no tenemos una preparación jurídica frente a los temas que vamos a manejar, es muy difícil porque no podemos manejarlo de la misma manera con una persona que no tiene esta preparación por que no tiene el alcance de la ley, sin

necesidad de que tengamos que abordar los temas de manera realmente legal y que se maneje, pero si tiene que ser en derecho por que yo no puedo pretender proponer una fórmula que va en contra del derecho, tiene que estar ajustada a derecho la fórmula que yo proponga, si?, sí se necesita de cierta capacitación en los temas para poder proponer fórmulas de arreglo... Yo creo que es muy importante capacitar a los conciliadores, capacitarlos sin duda es una herramienta maravillosa, es una posibilidad que se le da a las partes, pero se necesita que la persona que dirigen, que presiden la audiencia, estén preparadas no solamente para monitorear la audiencia sino para darle a las partes posibilidades de arreglo pero que estén ajustadas.”

Se pudo interpretar a través de esta entrevista que efectivamente se reflejó el poco empoderamiento de los conciliadores frente a los temas que se atienden en Audiencias de Conciliación, en temas de tipo jurídico, lo cual pudo ser el factor más relevante para que no impactara de manera positiva en los usuarios del Mecanismo de la Conciliación en Equidad y por tal motivo no se perciba de manera significativa entre solucionar o no los conflictos.

Resulta oportuno detallar que al usuario a quien se le realizó la entrevista, tiene el empoderamiento del tema, y que así como pudo ser ocasional esta manifestación en las Audiencias de Conciliación, puede volverse repetitiva a tal punto que no se le vea el sentido y la significancia del aporte que el Mecanismo deja a las personas que hacen uso adecuado de él, por eso, la importancia de determinar que tipo de conflictividades se atienden puntualmente en una Sede de Conciliación

Comunitaria, donde los Conciliadores en su gran mayoría, han obtenido su título de bachiller, y una preparación como Conciliadores, donde cabe cuestionarse, si es lo suficientemente importante y amplia para manejar los temas que se manifiestan a través de las Audiencias de Conciliación y sea competente su intervención para la búsqueda de acuerdos en la solución de sus controversias.

También es de relevancia tener en cuenta que independientemente de la preparación y estrategia que tengan los conciliadores para proponer alternativas de solución, los acuerdos se construyen a partir de las voluntades de las partes que están envueltas en dicha situación, lo cual es fundamental para que se puede establecer un acuerdo equitativo y justo evitando tramites engorrosos y juridicos que les tomen mas tiempo para la solución de su controversia.

La gráfica número ocho, que se presenta a continuación, permite observar claramente, que aunque el Mecanismo tiene varias falencias, sigue siendo positivo para este tipo de población.

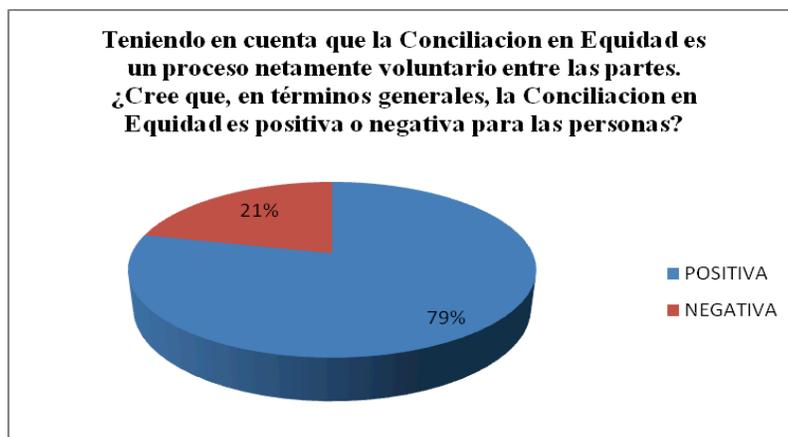


GRÁFICO N° 8

Los usuarios manifestarán que el Mecanismo de la Conciliación en Equidad a pesar de tener falencias que no posibilitarán la solución de todos los conflictos, sí creen que es importante e impacta sus vidas de manera significativa, al permitir un espacio donde, se pueda dialogar de la situación particular, de manera voluntaria, a la que en muchas ocasiones no se llega con la mejor actitud, pero que sí se presta como escenario donde se comparten las diferencias con el otro y se construye un nuevo pensamiento y una nueva posibilidad para replantearse la situación y actuar de una mejor manera.

También se pudo identificar que la mayoría de los usuarios que asistieron a la sede de conciliación, no poseen las habilidades para obtener una comunicación asertiva entre ellos y las personas que integran su comunidad, por tal motivo recurrieron a la Conciliación en Equidad, donde se les reforzaron valores, de los cuales son conscientes que ya están presentes en sus vidas, pero que por la situación, hace que no se interioricen o aprehendan muchos de ellos y recurran a la agresividad.

Es por ello que se muestra que la Conciliación en Equidad es positiva en un 79% y un 21% negativa, en este último dato los usuarios permiten interpretar a través de su discurso, la inconformidad en la preparación de los conciliadores, falta de imparcialidad en cuanto a percepciones personales frente a la situación, poca efectividad del Mecanismo por ser flexible en los acuerdos, entre otras cosas.

Para ejemplificar algunas de las anteriores consideraciones, citaremos algunos apartados de las entrevistas realizadas, donde de manera clara y concisa dejan ver su satisfacción, en cuanto al espacio y el tiempo que se les brindó de manera voluntaria, para poder expresar las diferentes situaciones problemáticas y así formular estrategias de solución entre ellos mismos.

Entrevista: “Si claro, yo creo que es importante aprender a escuchar, y siempre buscar ese punto de equilibrio. Escuchar a la otra persona a ver qué inconveniente es el que ha tenido para no poder cumplir, y encontrar ese punto medio, y tampoco ser ahí estático, sino tratar de ser como flexible y llegar a un punto de equilibrio.”

Así mismo otro de los entrevistados manifestó, Entrevista: “Si, y me gusta porque es como llegar a su casa y sentarse a hablar con una amiga, ella pregunta que pasó, cuénteme... y como que lo deja a uno opinar y dice a que acuerdos podemos llegar y que se podría hacer, y yo les aconsejo que hagan esto. Es una buena consejera. Este es un espacio de orientación para hacer mejor las cosas y para no recaer otra vez en lo que uno está equivocado o en lo que está haciendo mal”.

De los anteriores planteamiento, se dedujo a través de sus diálogos, que sí implementan mejores prácticas en la resolución de los conflictos que se les han presentado luego de asistir a las Audiencias de Conciliación, haciendo uso del diálogo como primera medida, del respeto, la tolerancia, la escucha, factores importantes para poder interpretar lo que la otra parte quiere dar a entender.

Es por ello que se cree pertinente la percepción que las personas tienen con respecto al aporte que la Conciliación en Equidad da para el manejo de las relaciones, categoria que se presenta a continuación en la gráfica número nueve.



GRÁFICO N° 9

La gráfica número nueve deja como evidencia, que para las personas usuarias del Mecanismo de la Conciliación en Equidad, es importante el paso por la Audiencia de Conciliación, al permitir a través de esa experiencia reforzar conocimientos o adquirir herramientas, que les permita aportar de manera significativa en la reconstrucción de las relaciones entre las personas, dándoles el valor y el significado que cada una de ellas se merece y así lograr parte del objetivo del programa de la Conciliación en Equidad.

El aporte que el Mecanismo da en cuanto al fortalecimiento de las relaciones, esta dado en la medida en la que se concientiza a las personas por construir desde la realidad en la que están viviendo, siendo esta buena o mala,

contribuyendo de manera positiva y proactiva a las necesidades de aquellos a quienes les resulta prioritaria la ayuda e intervención, fortaleciendo principios y valores que den importancia a las personas, generando preocupación por las necesidades problemáticas del otro.

Cabe agregar que la gráfica número diez, que a continuación se muestra indica un porcentaje significativo frente al uso de mejores prácticas en la solución de sus conflictos.



GRÁFICO N° 10

Se observa claramente en la anterior gráfica que en un 65%, el Mecanismo de la Conciliación en Equidad sí les brinda a los usuarios herramientas para el mejoramiento de prácticas en la solución de sus conflictos, lo cual se quiso verificar e indagar a través de las entrevistas, donde los usuarios manifiestan, que si su problemática era por arrendamiento debido a la ausencia de un contrato, en una próxima oportunidad se percatarían mucho más de realizarlo adecuadamente,

verificando referencias de las personas que ingresarán a sus viviendas y demás temas relacionados, de la misma manera, si se hace referencia a préstamos de menor o mayor cuantía, tendrán muy en cuenta el diligenciamiento de documentos que les garanticen el compromiso de las personas al pagar la deuda y asumir su responsabilidad al respecto.

En un 35% las personas manifestaron que no les brindó ningún tipo de conocimientos y herramientas que les permitiera mejorar las prácticas al momento de solucionar un conflicto, creen que el manejo de la Audiencia de Conciliación no fue la mejor al tener fallas el conciliador en el desarrollo de sus intervenciones, los usuarios evidencian a través de sus diálogos inconformidad por no brindarles estrategias pertinentes para la solución de su conflicto con las que pudieran lograr un acuerdo con la contraparte, también manifiestan que no había competencia por parte de los conciliadores que les correspondió, percibían desconocimiento frente a los temas que se iban a tratar, no se manejó confidencialidad, al tener que intervenir más personas para la redacción del Acta de Imposibilidad o para que otros funcionarios intervinieran sobre el tema sin obtener ningún resultado en últimas, ejemplo de ello se deja de manifiesto en la siguiente entrevista.

Entrevista: Fue negativa completamente, cuando hay fallas en los funcionarios, que no son especializados en los temas para que le indiquen bien el proceso y las cosas... Para mí fue negativa completamente, tanto de los funcionarios como de los conciliadores... Me tocó una conciliadora de una edad muy avanzada, una señora que no tenía las bases, no tenía conocimiento, no sabía cómo hacer la conciliación

del tema de dinero, no supo realizar las cuentas para determinar cuanto eran los intereses... le tocó llamar al coordinador y el no supo manejar la situación, no fue estrategico para poderme orientar... La Audiencia para mi fue mala al extremo, a mi no me ayudaron en nada, por eso creo que no lo volvería a utilizar... Además no aprendí nada porque ellos vieron que la letra estaba mal hecha y no me colaboraron en volverla a diligenciar y que yo aprendiera como debía hacerlo, que documentos necesitaba o algo así... para mi fue frustrante todo este proceso... La Conciliación a mi no me brindó nada porque ni el problema ni las relaciones entre los dos se mejoraron, somos familiares, y esa relación se terminó, antes yo salí a deberles.

De la misma manera se tendrá en cuenta los aportes de los usuarios que hicieron referencia de las herramientas o conocimientos adquiridos para poner en práctica al momento de solucionar sus controversias.

Entrevista: “Inclusive él no asistió a varias conciliaciones sino como a la última, fue cuando hablamos con la psicóloga, con una abogada... si me impactó en cuestión de enseñanza de aprender uno, porque yo era muy novata ante eso, o sea, yo nunca me imagine separarme y eso pero adquiere uno también conocimiento, herramientas y bases para uno poder hacer cosas respecto a eso pues se basa en como soluciona uno sus cosas.”

En este caso puntual, la entrevistada manifestó que aunque todavía sigue con su problemática en cuanto al proceso de la separación y anulación de los derechos civiles, a través de la Audiencia de Conciliación, adquirió los conocimientos, en

cuanto a la ruta de la justicia y cómo iniciar su proceso de separación aún cuando su compañero no quisiera iniciarlo, lo cual es significativo y de importancia para ella.

En ese mismo sentido otra de las entrevistadas manifestó lo siguiente.

Entrevista: “aprendí que uno no debe ser imprudente, aprendí que uno tiene que conocer de dónde vienen las personas, donde trabaja, traer papeles, una fotocopia de la cedula porque uno arrendaba a lo loco y ya ni una fotocopia de la cedula ni nada, Yo aprendí que uno debe realizar un contrato... con un papel está como más seguro el propietario del inmueble.” Lo cual permite deducir, que situaciones como éstas donde la informalidad se hace presente en medio del arrendamiento de bienes e inmuebles, muy seguramente se empezará a mitigar, primero, adquiriendo este tipo de conocimientos a través de las Audiencias de Conciliación y segundo, siendo multiplicadores de esta información a personas cercanas para que así se logre reconocer la importancia de los contratos y la documentación formal en lo concerniente a temas de arrendamiento y prestamos de mayor o menor cuantía.

Se evidencian también a través de sus diálogos que es un escenario donde se manejan valores importantes como la tolerancia, el respeto, la paciencia, la honestidad entre otros valores, que les permiten sincerarse de su realidad y hacer un proceso reflexivo que les lleve a replicarlo de manera positiva en las dinámicas sociales dentro de la comunidad-asociación en la que se encuentran o al interior de sus familia. Ejemplo de ello se encuentra evidenciado en los siguientes fragmentos de entrevista, donde a través de valores como el respeto, la tolerancia, la sinceridad,

entre otros, se da paso al dialogo, el cual es el protagonista de las situaciones en controversia para poder hallar solución al mismo.

Entrevista: “No peleando, a través del dialogo, y así mientras usted dialoga, puede encontrarle solución a su problema”. Entrevista: “Es importante aprender a escuchar, y siempre buscar ese punto de equilibrio. Escuchar a la otra persona a ver qué inconveniente es el que ha tenido para no poder cumplir, encontrando ese punto medio y tampoco ser ahí estático sino tratar de ser como flexible y llegar a un punto de equilibrio”. De todo ello se puede inferir que sin la presencia del dialogo no hay conciliación, y para que haya un dialogo justo, debe haber un mínimo de respeto y tolerancia por la otra persona, valores que muestra la siguiente gráfica.

Siendo importante las experiencias que aportan los usuarios, frente al tema de los valores que más se trabajan en la Audiencia de Conciliación para poder llegar al dialogo, la siguiente gráfica reporta la información así.

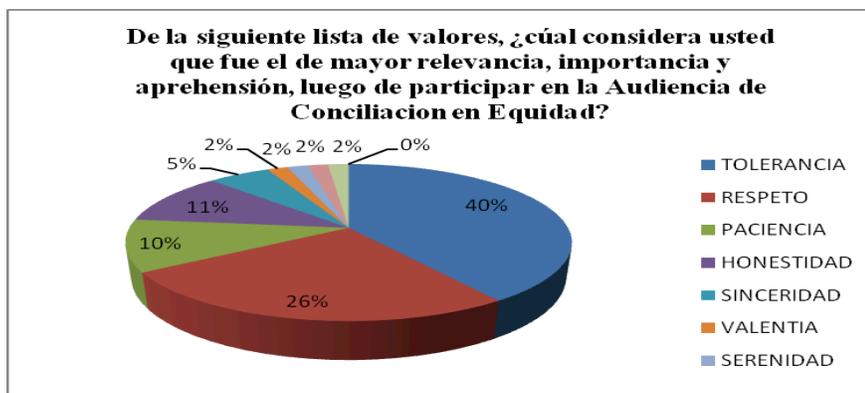


GRÁFICO N° 11.

A través de esta gráfica se pudo evidenciar que valores como la tolerancia y el respeto se hacen presentes dentro del proceso conciliatorio, en gran proporción, los cuales son fundamentales al momento de generar un diálogo entre las personas y así reflexionar sobre mejores actitudes frente a situaciones conflictivas.

Aquí es donde se marca la diferencia, entre si impacta o no del Mecanismo de la Conciliación en Equidad, pues las personas que replican este tipo de estrategias y de conocimientos entre sus familias y en su dinámica comunitaria, muy seguramente son personas que obtendrán la habilidad de mantener una comunicación asertiva y así mismo solucionar sus conflictos de manera pacífica entre ellos mismos.

La réplica de actitudes positivas y adecuadas para darle el debido trato a los conflictos, hace que se construya nuevos conocimientos con base a las experiencias vividas, lo cual permite que sean de ejemplo para tomarlas en el momento que más se necesite y así empezar a reconstruir dentro de la comunidad con los actores implicados, donde ellos propongan y busquen las alternativas de solución, este aporte resulta siendo sumamente significativo para la comunidad en general, donde así sea uno solo de los usuarios el que obtenga el aporte, ya es índice para pensarse un cambio, inicialmente de pensamiento que resultará más adelante en acciones.

Frente a la inquietud de si el Mecanismo impactó de manera positiva a la población usuaria, surgió el cuestionamiento de si se cumplen todos los acuerdos

conciliatorios que se firman o, si por el contrario no surgen ningún efecto frente al cumplimiento de los compromisos adquiridos de manera voluntaria. La siguiente gráfica muestra que se encuentra de manera reñida el porcentaje entre el cumplimiento y el no cumplimiento de los acuerdos.



GRÁFICO N° 12

Tal como se observa, los usuarios manifestaron, que en un 46%, si se cumplía el acta de acuerdo conciliatorio, pero eran enfáticos en decir que se cumplía por insistir mucho sobre las personas que se había comprometido, en un 42%, los usuarios manifestaron que no se cumplió porque como no se les impuso ninguna medida, en caso de incumplimiento, o no se les hizo un seguimiento frente al acta, las personas no tomaban con seriedad la figura y la flexibilidad del Mecanismo les permitió incumplir fácilmente, o cumplir como ellos quisieran, tal como lo indica el porcentaje de cumplimiento parcial en un 12%.

Ejemplo frente al cumplimiento parcial del acta, se encontró la siguiente entrevista:

Entrevista: “En el Acta que firmamos, quedó estipulado que ella se iba en una fecha y que me pagaba la deuda del arriendo y de los servicios, pero cuando se fue, se llevo sus cosas, pero no me pago nada de la deuda, entonces pues yo dejé así porque pues ya se fue que era lo que a mí me interesaba.” Dejando una insatisfacción al no haberse podido cumplir satisfactoriamente el acta.

Estos resultados tienen directa relación con los datos de la gráfica número nueve porque permiten relacionar cómo el proceso de la Audiencia de Conciliación, además de ser el medio por el cual se buscan estrategias de mejora para situaciones de conflictividad, también ayuda a reconstruir el tejido social, ayuda a resignificar las relaciones entre los sujetos, mejorando la convivencia entre las personas de la comunidad y así lograr un aporte significativo a la generación de la cultura de paz.

Como continuidad al análisis de los resultados se caracterizan las entrevistas, de manera que permita ver detalladamente que deriva de la información suministrada y así poder concluir dicho proyecto.

Así mismo, se hace un análisis detallado de las experiencias y aportes que cada una de las entrevistas brinda, para poder determinar puntos claves para la conclusión del proyecto y dejar aportes que puedan ser tenidos en cuenta para el mejoramiento del Mecanismo.

4.3 Matriz de Caracterización de Entrevista.

CARACTERIZACIÓN	APOORTE
ASISTENCIA	<p>La asistencia a la Cámara de Comercio de Bogotá Sede de Conciliación Comunitaria Soacha Cazucá, está relacionada con recomendaciones puntuales de personas (vecinos, amigos y familiares) que ya hicieron uso del Mecanismo y que a través de su experiencia les pareció efectivo y oportuno como para referenciarlo a otras personas.</p> <p>El conocimiento policivo frente a la figura, reconociendo a la institución como unas de las más fuertes y oportuna en el tema.</p> <p>Un factor importante y que se repitió con frecuencia en las entrevistas, es el hecho de que los servicios que allí se prestaron fueron gratuitos.</p> <p>Porque por referencias, tienen conocimiento de ser un lugar serio en cada uno de sus trámites.</p> <p>Porque aun conociendo los servicios que la institución presta, fueron a otras instituciones y personas que realizaron cobro por los tramites, estafándolos (MALA EXPERIENCIA)</p> <p>Por facilidad, agilidad y cercanía.</p>
PROBLEMÁTICA	<p>Las tipologías de problemáticas que más se evidenciaron a través de las entrevistas fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arrendamiento • Dinero • Familia <p>Estas tres tipologías están en un orden de incidencia, lo que quiere decir que la problemática más relevante es la de arrendamiento.</p>

<p style="text-align: center;">APREHENSIÓN</p>	<p>En el tema de la aprehensión, los usuarios manifestaron con mayor incidencia, que el dialogo es lo que más se recalcó a través de la Audiencia de Conciliación, donde a través de él se interesan por saber que necesita el otro, se realiza un proceso reflexivo sobre lo que se está fallando y trabajar así mismo por solucionar equitativamente el conflicto.</p> <p>En cuanto a la problemática que mayor relevancia tuvo, los usuarios hicieron referencia a haber aprendido a realizar contratos de arrendamiento y seguir los lineamientos legales que se ajustan al tema, en un caso particular, un usuario manifestó no volver a arrendar su inmueble para evitarse complicaciones.</p> <p>Algunos usuarios aprendieron que como Mecanismo, es un derecho a la procedibilidad por lo tanto siempre se debe recurrir a él sino se logran solucionar las controversias de manera directa y siempre y cuando no sea temas relacionados con el derecho penal.</p> <p>En un caso específico una usuaria manifestó que a través de su Audiencia de Conciliación aprendió que perder también es ganar y que hay que ceder con una buena actitud a las necesidades del otro.</p>
<p style="text-align: center;">EXPERIENCIA</p>	<p>En cuanto a la experiencia ésta se dividió en si fue bueno o no fue buena.</p> <p>Buena: Porque el conciliador fue imparcial, equitativo y justo al momento de dirigir la Audiencia, propuso estrategias que ayudaron a focalizar el conflicto y abordarlo de mejor manera. Así mismo brindó seguridad teniendo claridad sobre el Mecanismo al explicarlo antes de iniciar el trámite o la diligencia, demostrando empoderamiento del tema.</p> <p>No fue Buena: Algunos Conciliadores dejaron en evidencia vacios en cuanto al manejo del Mecanismo, se presencio una baja motivación al realizar la labor, de esa manera no se logró conciliar, por intervenciones inadecuadas con respecto a opiniones personales frente a los temas</p>

	<p>que allí se trataban, también fue evidente que no se manejó en algunas ocasiones privacidad en los tramites, al tener que intervenir más personas en la redacción de las actas por imposibilidad del conciliador al escribirlas.</p>
<p>ASPECTOS POR MEJORAR.</p>	<p>Algunos usuarios dejaron de manifiesto que algunos aspectos por mejorar en el Mecanismo de la Conciliación en Equidad son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificación de datos, en cuanto a los relatos que se suministran y lo que realmente es. • Claridad frente al término de Conciliación en Equidad porque en el mayor número de usuarios no es claro. • Que la sede de Conciliación debería ser más integral y no tratar solo los temas en Equidad sino en derecho también. • La flexibilidad en cuanto a las voluntades, pues al no imponerse ciertos parámetros en el acuerdo, se pierde un poco la seriedad del Mecanismo. • Empoderamiento de los diversos temas a conciliar para el adecuado manejo en las Audiencias. • En cuanto a la infraestructura, algunos usuarios manifestaron, que se hace necesario un espacio donde se brinde más privacidad en la recepción de los casos y se genere un ambiente más cálido para esperar mejores resultados porque es algo integral. • Que haya un cobro por los servicios, algunos usuarios refieren que cuando se tiene que pagar por algún trámite hay más compromiso.
<p>ASPECTOS POSITIVOS</p>	<p>La agilidad es uno de los aspectos más representativos en lo expuesto por los usuarios, pues se arregla la controversia y se minimiza la situación. La gratuidad en cada uno de los trámites. La cercanía para los usuarios del Municipio.</p>

	<p>Eficaz en la medida que se le dé la importancia. En la medida que brinda un espacio para reflexionar y ser punto neutral donde se exponen los puntos de vista.</p>
SATISFACCIÓN	<p>En la categoría de Satisfacción, se tuvo en cuenta el cuestionamiento, si volvería a asistir a la Sede de Conciliación, donde la mayoría de los usuarios entrevistados afirmaron que sí volverían a utilizar los servicios de ser necesario, porque fue el adecuado, efectivo, brindo conocimientos y herramientas, ayudo a mitigar los problemas en alguna medida y porque es el requisito de procedibilidad para acceder a la justicia ordinaria.</p>
RELACIONES	<p>En cuanto a la resignificación de las relaciones entre las personas que hicieron uso del Mecanismo de la Conciliación en Equidad, en su gran mayoría terminaron en muy buenos términos pero en algún momento se hicieron nulas por no volver a tener ningún tipo de relación, al no encontrarse en lugares en común, seguido se manifestó que al solucionarse la conflictividad por la que iban, se fortalecieron las relaciones y así mismo la convivencia entre los integrantes de la comunidad.</p>

También se puede interpretar frente a las posturas que adoptan los usuarios del mecanismo de la conciliación en equidad, que a pesar de que la figura es una alternativa extrajudicial para la solución de sus conflictos, se nota más el compromiso cuando se les indica que tiene merito jurídico, es decir, que no es directamente que nazca de sus voluntades el cumplir los acuerdos, sino mas bien la obligación por no iniciar procesos jurídicos y versen envueltos en mas trámites legales. Esto visto desde la experiencia de las entrevistas y las encuestas realizadas a los usuarios.

La investigación pone en evidencia la existencia de semillas para construir culturas de paz basadas en la manera como significan y viven el conflicto las personas de la comunidad. Para este propósito los usuarios del Mecanismo de la Conciliación en Equidad de la Cámara de Comercio de Bogotá Sede de Conciliación Comunitaria Soacha Cazucá ven este espacio como un lugar donde hay un ambiente de resistencia a las prácticas violentas y promueve interacciones congruentes con lo que entendemos como culturas de paz.

Afortunadamente, algunas personas al interior de sus familias mantienen una actitud lúdica en sus maneras de vincularse e interactuar en su seno. En un contexto barrial tan adverso y de alto riesgo, ello constituye una manera de resguardarse frente a esta violencia. En síntesis, existen condiciones que abonan el terreno para la construcción de culturas de paz en medio de condiciones de violencia estructural y directa.

Así mismo como lo aporta *J P Lederach (1998)*. *Desgraciadamente el conflicto suele concebirse casi únicamente en términos negativos, sin embargo la perspectiva es que el conflicto es necesario y bueno para la sociedad, a través de prácticas adecuadas que ayudan a regular y encausarlo hacia resultados positivos,* tal cual como lo pretende la Cámara de Comercio de Bogotá Sedes de Conciliación Comunitaria.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando al respecto, se concluye que el Mecanismo de la Conciliación en Equidad no ha tenido un

impacto significativo para las personas que hacen uso del Mecanismo, razones encontradas en el análisis, como insatisfacción en la atención de los conciliadores, del poco empoderamiento de los diferentes temas que se presentan en las Audiencias de Conciliación, hacen que el Mecanismo no tenga la importancia y la responsabilidad que este requiere.

Adicional a ello, se puede decir que el desinterés y la poca importancia que se le da al Mecanismo, se ve manifestado desde el momento en que no asisten a las Audiencias, develando que las personas no tienen conocimiento sobre el derecho a la procedibilidad, desaprovechando las oportunidades que brinda el Mecanismo y la oportunidad para generar un intercambio de intereses que puedan terminar en la posibilidad de nuevas estrategias que impacten de manera positiva en el mejoramiento de las relaciones con los otros y en la convivencia en comunidad.

De la misma manera se puede inferir de la experiencia que se vivió en la realización de las encuestas y las entrevistas, que la mayoría de las personas usuarias del Mecanismo, tampoco tienen claro lo que significa y lo que aporta la Conciliación en Equidad, en la reconstrucción del tejido social, en la importancia que tienen las personas en el empoderamiento de temas sociales que les ayude a tener una mejor interacción al interior de sus comunidades y se empiece a trabajar sobre los intereses en común sin pasar por encima del otro.

El valor de la palabra no ocupa, en la mayoría de las situaciones, ningún lugar al verse el desinterés por ser un Mecanismo flexible y que no obliga a las

partes a adquirir los compromisos, las personas evidencian a través de sus discursos que siendo más de voluntad que de imposición la gente no asume formalmente los compromisos y que en ultimas tendrán que recurrir a la demanda o a iniciar procesos judiciales.

Las relaciones interpersonales se ven influenciadas por intereses de por medio, cuando se trata de temas de dinero, es decir que no nacen de la mera voluntad de querer interactuar y ser un agente útil y de ayuda en el entorno en el que se encuentran, si no por el interés de poder subsanar sus necesidades y así obtener la manera de sobrevivir en medio de las condiciones socioeconómicas del Municipio.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Como resultado de un trabajo de investigación que se desarrolló en el marco de la Investigación Mixta y que buscaba en primera instancia medir el impacto que la Conciliación en Equidad trajo a los usuarios del Mecanismo en el periodo de tiempo ya descrito anteriormente se concluye lo siguiente:

En una gran proporción los usuarios manifestaron insatisfacción en procesos administrativos al interior de la institución que llevaron un poco a la desmotivación frente al uso de la figura, por tanto se sugiere que en la medida en la que los usuarios vean procesos de mejoramiento en cuanto a la gestión administrativa de la sede, la respuesta reciproca frente a la importancia del mecanismo se hará latente y significativa, y así tomará impulso y representación en uso de los MASC.

También se hace evidente la necesidad de mejorar el sistema de información, con el fin de establecer un sistema coordinado entre todas las sedes de Conciliación Comunitaria, con variables bien definidas y actualizadas que permitan medir la eficiencia del Mecanismo y contar con estadísticas claras al respecto.

Por otro lado la ineficiencia del Mecanismo y de los Conciliadores, frente a actitudes de desconocimiento de la adecuada función de la Conciliación en Equidad y temas de orden jurídico, muestra un alto índice de inasistencia a las Audiencias de Conciliación y una falta de experiencia en la aprehensión de temas que les permita

no recaer en situaciones que perjudiquen su convivencia con los demás actores sociales con los que se relacionan.

Pese a ser una figura que opera hace más de 20 (veinte) años, la comunidad parece desconocer la función del mecanismo y la importancia que este trae en la reconstrucción del tejido social en el aporte de herramientas que les permita tener actitudes adecuadas desde sus hogares y así replicarlas a nivel social, por ello se cree importante la realización de frentes de promoción sólidos que abarquen todo el territorio.

Otro tema de relevancia y que podría estar siendo el generador de un impacto poco significativo, puede ser la dispersión de la normatividad existente, una dispersión que genera incertidumbre sobre el marco jurídico que rige el sistema de las Audiencias de Conciliación en Equidad, llevando esto a crear confusión entre la justicia ordinaria, donde se imponen cosas, y las labores extrajudiciales que se desarrollan desde las voluntades de las partes envueltas en el conflicto.

Por ello es de suma importancia y urgencia la necesidad del fortalecimiento de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos como medio para aligerar la justicia y aminorar costos a nivel judicial, donde a través de la adecuada competencia de los conciliadores y la claridad sobre la norma existente para cada uno de los casos particulares que allí se presenten, no imponga, pero si dirijan y estratégicamente orienten a las personas a conciliar y llegar a acuerdos como medio para facilitar la convivencia y aportar en la descongestión del órgano judicial.

Teniendo en cuenta el anterior punto se cree pertinente el mejoramiento de las políticas y estrategias al interior de la institución, una reorganización al interior de la institución sería oportuno con el fin de ser más proactiva en las respuestas a las necesidades de las personas usuarias del mecanismo y así lograr el alcance de los objetivos no solo por cumplir una meta en cuanto a términos de calidad sino con el fin de cumplir con lo planteado a través del Programa de Pedagogía para la Convivencia, en la creación de una cultura de paz.

En cuanto a la flexibilidad, podría contemplarse la posibilidad de no dejar los acuerdos a las solas voluntades de las personas, si no generar la creación de estatutos que refieran cierta obligatoriedad frente a los compromisos, no solo de las partes que van a conciliar sino de los mismos conciliadores, que los lleven a comprometerse éticamente con la excelencia y el agotamiento de los recursos para adentrarse en las personas y hacerlas consientes del proceso que desarrollan a través de la Audiencia.

Así mismo el diseñar al interior de la institución políticas fuertes que le exijan al conciliador capacitarse en los diferentes campos de acción con respecto a las tipologías de conflictividad que se atienden en la sede, siendo este como requisito para continuar con su ejercicio comunitario que le garantice a la institución a través de procesos evaluativos la aprehensión de los mínimos de conocimientos frente a la normatividad de cada tipología que se atiende en la Sede de Conciliación Comunitaria Soacha Cazucá.

Con relación al anterior punto al garantizar que haya una estandarización en cuanto a las formalidades con las que se asume la Audiencia de Conciliación, dado que como evidencia del análisis muchos usuarios no obtuvieron la claridad frente al mecanismo, resulta bastante importante en relación directa con algunos de los puntos anteriores, los cuales también se puede evaluar a través de la observación y el acompañamiento a las Audiencia con el fin de asegurar la calidad en todos y cada uno de los procesos.

Es importante iniciar con procesos de Gestión de Calidad, donde se haga evidente la calidad de la prestación de los servicios y así se pueda evaluar continuamente las actividades realizadas, midiendo el cumplimiento de los objetivos, por medio de la creación de indicadores que den muestra real de lo que se hace y lo que se logra.

Se cree que la Sede de Conciliación Comunitaria de la Cámara de Comercio de Bogotá, debe mostrar importancia e interés por brindar una mejor imagen en cuanto al espacio físico del lugar de recepción de casos, con el fin de que se maneje confidencialidad de los casos y un ambiente adecuado para cada una de las personas que llegan en el mayor número de casos en situación de crisis.

En cuanto a los conciliadores, debe ser importante que la asistencia a las Audiencias de Conciliación sea constante, cumpliendo con un mínimo de Audiencias realizadas y midiendo el impacto que éste ha traído a cada uno de los

usuarios que requieren de la Conciliación en Equidad, teniendo un registro personal de los usuarios que atienden y de las tipologías que más atienden, para apoyar el proceso formativo del cual se habló anteriormente y así atender oportunamente las necesidades de los usuarios.

Es importante que como institución reconocida por la implementación del Mecanismo de la Conciliación en Equidad, se interese por realizar gestiones a nivel Municipal con la Alcaldía para el reconocimiento de la figura, creando más espacios para la ejecución del mismo y suministrando recursos para el mantenimiento del Mecanismo.

La labor de los conciliadores debe obtener el mismo apoyo institucional que se le brinda a la justicia ordinaria o formal, aprovechando las ventajas que trae al realizar un adecuado uso del Mecanismo, posicionándolo y resaltándolo como un proceso que oriente y se oriente por medio de la cultura de la convivencia, que en últimas es el propósito de cualquier tipo de justicia.

La intervención que desde el Trabajo Social se hace en esta área es de suma importancia al realizar procesos de evaluación y seguimiento en cada una de las líneas de intervención a nivel comunitario, adicional a ello el quehacer profesional está dirigido a la transformación de la realidad de las personas del Municipio de Soacha donde ellos mismo sean los generadores de las estrategias y puntos de solución para sus controversias.

El Trabajo Social en la institución tiene total pertinencia, en cuanto a la relación que debe tener hacia los individuos y el reconocimiento de sus relaciones personales en procura del mejoramiento de la convivencia y así lograr una cultura de paz en entornos tan adversos como el Municipio de Soacha.

Sin duda alguna en los procesos investigativos tiene directa relación al desarrollar nuevos conocimientos o continuar con mejoramientos en propuestas ya planteadas desde lo social en relación con el individuo.

REFERENCIAS.

ABDOULAYE, A. (2003). Conceptualisation Et Dissemination Des « Bonnes Pratiques » En Éducation: Essai D'une Approche Internationale À Partir D'enseignements Tirés D'un Projet. Recuperado a partir de:

ALAZATE, R. (1998). Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica. Bilbao: Universidad del País Vasco.

ARDILA, E (1994), Comunidad, conflicto y conciliación en equidad. Unidad de Justicia, Red de Solidaridad, Bogotá. E. Ardila (1995), Para una evaluación del Programa de Conciliación en Equidad, Bogotá.)

BARBER, B, R. (2000), Un lugar para todos. Cómo fortalecer la democracia y la, sociedad civil. Barcelona, Paidós.

BARRY, B (1997), La justicia como imparcialidad. Barcelona, Paidós.

BURTON, J. (1990). Conflicto: Resolución y Prevención. Virginia: Centro de Análisis y Resolución de Conflictos, Universidad George Mason, The Macmillan Press.

CALERO, JL. (2000) Investigación cualitativa y cuantitativa. Problemas no resueltos en los debates actuales. P.128

CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ, (2002) Centro de Arbitraje y Conciliación, Programa de Pedagogía y Convivencia, Carta de Presentación de Servicios ofrecidos por la sede de Conciliación Soacha –Cazucá.

CANNELL, CH; KAHN, R.L. (1993). La reunión de datos mediante entrevistas. En: Festinger, L.; Katz, D. Los métodos de investigación en ciencias sociales. México. Paidós

COHEN E; MARTÍNEZ R. (2002) Manual de formulación, evaluación y monitoreo de proyectos sociales. Disponible en:

http://www.eclac.cl/dds/noticias/paginas/8/15448/Manual_dds_200408.pdf [26 de enero del 2006]

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA (1991) Capítulo dos – De los Derechos Sociales, Económicos y Culturales. Bogotá, Colombia.

CORPORACIÓN INFANCIA Y DESARROLLO (CID), Fundación Menonita Colombiana para el Desarrollo (MENCOLDES), Fundación Servicio Jesuita a Refugiados (SJR), Fundación para la Educación y el Desarrollo (FEDES), Personería Municipal de Soacha, Pastoral Social de Soacha, y Diakonie (2010) Soacha un Silencio que Grita. Soacha, Colombia.

CORTINA, A (1997), Ciudadanos del mundo. Hacia una teoría de la ciudadanía. Madrid, Alianza.

CULTURA DE PAZ, Pagina Web interactivo <http://fopaz.org/institucional/cultura-de-paz/>

FERNÁNDEZ POLCUCH E. (2002) La medición del impacto social de la ciencia y la tecnología. Disponible en:
<http://www.redhucyt.oas.org/ricyt/interior/biblioteca/polcuch.pdf> [Consultado: 9 de noviembre del 2006].

FUQUEN, A. (2003) Los conflictos y las formas alternativas de solución. Programa de Trabajo Social. Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. Bogotá, Colombia.

GADAMER, (2001) Hermenéutica y Filosofía, Por Luis E. de Santiago Guervos.

GALINDO, L.J. (1998). Sabor a ti: metodología cualitativa en investigación social. Xalapa.

GALTUNG, J (2006) La transformación de los conflictos por medios pacíficos (Método Transcendentales), Cambridge, Reino Desastres de las Naciones Gestión de Programas de Formación - Centro de Estudios Sereno Regis, p. 157.

GIRARD, K y KOCH, S. (1997) “Resolución de Conflictos en las Escuelas”. Edit. Gránica.

GRAWITZ, M. (1984). Métodos y técnicas de las ciencias sociales. México, Editia mexicana.

GUZMÁN M. (2004) Metodología de evaluación de impacto. Santiago de Chile: División de Control de Gestión; Disponible en:
<http://hidroven.gov.ve/Resultados/Evaluaci%C3%B3n%20de%20Impacto%20Gesti%C3%B3n.pdf> [Consultado: 30 de noviembre del 2006].

HURTADO, I. y Toro J. (1998) Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio. Segunda Edición. Consultores y Asociados CA, Valencia.

HURTADO, I. y Toro, G. (2001). Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio (4ta ed); Episteme; Valencia-Venezuela.

LAGO, L. (1997) Metodología general para la evaluación de impacto ambiental de proyectos. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos14/elimpacto-ambiental/elimpacto-ambiental.shtml#glo> [Consultado: 13 de noviembre del 2006].

LÉDERACH, J.P. (1998). Construyendo la paz: Reconciliación sostenible en sociedades divididas. Bilbao: Bakeaz, Red Gernika. ; La imaginación moral: el arte y el alma de la construcción de la paz. Bilbao: Bakeaz, Red Gernika.

LORENZO, C. (1970) “Las nuevas teorías del conflicto social” en Fundamentos teóricos del conflicto social p 38 y sigs.

MINISTERIO DEL INTERIOR Y DE JUSTICIA, (2007). Guía Institucional de Conciliación en Familia Primera Edición. Bogotá, Colombia.

MOLINER, M. (1998) Diccionario de uso del español. Madrid: Gredos.

OSORIO, A (2010) Trabajo de Grado. Conciliación en Equidad, Universidad Javeriana. Consultar en: www.jeveriana.edu.co/biblos/tesis/derechi/dere4/Tesis-15.pdf

PAGINA WEB, CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ, (2010). Centro de Arbitraje y Conciliacion, Acerca del Plan Convivencia.

PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA, (2002) Oficina del Alto Comisionado para la Paz, Cartilla Promotores de Convivencia, Capitulo 3, pag. 23.

QUINTERO, A (1995). La Conciliación en Familia. En: Revista Colombiana de Trabajo Social. No 7 CONETS. Universidad del Valle, Santiago de Cali.

REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA. (1992) Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española. 21 ed. Madrid: Espasa Calpe..

ROBLES, C. (2004). La intervención pericial en Trabajo Social. Espacio Editorial. Argentina, Buenos Aires.

RODRIGUEZ, E. (1989) Manejo de conflictos: Serie Capacitación Integral, Editorial El Manual Moderno, México D.F.

SÁNCHEZ E. (2005) Evaluación del impacto organizacional que ocasiona un proceso de

Sitio Oficial de Soacha Información General – Historia. Recuperado de <http://33m.lista.cl/wiksocial/Soacha.html>

TAYLOR, S.J.; BOGDAN, R. (1996). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Barcelona, Paidós. Universidad veracruzana.

TORRES, M. (2012) Conviviendo Mejor, pagina web.

<http://conviviendomejor.blogspot.com/>

UNESCO, http://portal.unesco.org/education/en/file_download.php/f1685fde2633dd9b3b20fd828d6bfa92abdoulaye.pdf

ZEMELMAN, (1992) “Sobre bloqueo histórico y utopía en América Latina”.

Revista Estudios Sociológicos de El Colegio de México. Vol. 10. N° 30.