



EVALUANDO LA ESTRATEGIA CONCILIA CLUB DEL PROGRAMA  
PEDAGOGÍA PARA LA CONVIVENCIA DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS CRS

CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS

TRABAJO SOCIAL

TRABAJO DE GRADO INVESTIGACIÓN SOCIAL

SOACHA, 10 DE JUNIO DEL 2014



EVALUANDO LA ESTRATEGIA CONCILIA CLUB DEL PROGRAMA  
PEDAGOGÍA PARA LA CONVIVENCIA DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ

ESTUDIANTES:

DIANA KATHERINE SALGADO RUBIANO

MARLLY ZULAY AGUILERA CIFUENTES

YURI JASBLEIDI MONCADA ROMERO

TUTORA:

LILIANA MILENA CASTRO

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS CRS

CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS

TRABAJO SOCIAL

TRABAJO DE GRADO INVESTIGACIÓN SOCIAL

SOACHA, 10 DE JUNIO DEL 2014



EVALUANDO LA ESTRATEGIA CONCILIA CLUB DEL PROGRAMA  
PEDAGOGÍA PARA LA CONVIVENCIA DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ

JURADOS:

ALEJANDRO GOMEZ

ANDREA RODRIGUEZ

TUTORA:

LILIANA MILENA CASTRO

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS CRS

CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS

TRABAJO SOCIAL

TRABAJO DE GRADO INVESTIGACIÓN SOCIAL

SOACHA, 10 DE JUNIO DEL 2014

## **DEDICATORIA**

Este proyecto de investigación y trabajo de grado es una de las etapas de formación profesional y personal, que permitió el fortalecimiento y enriquecimiento de habilidades a cada una de las Trabajadoras Sociales en formación que participamos en el diagnóstico, diseño, ejecución y evaluación del mismo.

Por lo tanto, el proceso no finaliza hasta aquí, sino que es apenas el inicio de nuestro crecimiento profesional, para desempeñarnos en los campos laborales adecuadamente.

De esta manera nuestra dedicatoria principalmente es para Dios, quien nos dio la fuerza y sabiduría para culminar exitosamente este proceso, seguido a nuestras familias, por su comprensión, dedicación, colaboración y demás apoyo que permitió el desarrollo de este trabajo y finalmente a todas y cada una de las personas que nos acompañaron en esta etapa brindándonos su apoyo, conocimiento y orientación logrando que este ejercicio fuera productivo y real.

## **AGRADECIMIENTOS**

Principalmente agradecerle a Dios, por sus bendiciones y gracia, llenándonos de sabiduría e inteligencia y permitiendo que este trabajo llegara a su finalización.

A nuestros padres por el apoyo incondicional, la colaboración, la paciencia y el amor que nos tienen para que seamos profesionales.

A la Corporación Universitaria Minuto de Dios (CRS), por darnos la oportunidad de formarnos como futuras profesionales.

A la Cámara de Comercio de Bogotá, en sus cuatro Sedes de Arbitraje y Conciliación Comunitaria Soacha- Cazucá, Kennedy, Ciudad Bolívar y Engativá, por permitirnos realizar nuestra práctica profesional y así mismo desarrollar nuestro trabajo de grado con total apoyo y aprecio por parte de cada uno de sus funcionarios.

A los tutores Laura Pachón, Eder Ortiz y Liliana Castro, por apoyarnos en la formulación, ejecución y evaluación del proceso, orientarnos a través de sus experiencias profesionales y aportando con sus conocimientos para el fortalecimiento profesional y personal.

A los demás docentes que estuvieron durante todo el proceso de formación profesional, guiándonos de una forma ética con cada uno de sus conocimientos, para que logremos crecer profesionalmente y a su vez fortalecer la disciplina del Trabajo Social.

## TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción.....	1p.
2. Resumen del proyecto de investigación .....	2p.
3. Descripción y planteamiento del problema.....	3p.
4. Objetivos del proyecto	
4.1. Objetivo general.....	5p.
4.2. Objetivo específicos.....	5p.
5. Justificación.....	5p.
6. Marcos de referencia	
6.1. Marco legal.....	12p.
6.2. Marco institucional.....	17p.
6.3. Marco teórico-conceptual.....	21p.
6.3.1 Estado del arte .....	40p.
6.4. Marco metodológico.....	69p.
6.4.1. Enfoque de investigación .....	70p.
6.4.2. Técnicas e instrumentos.....	73p.
6.4.2.1. Grupo focal.....	73p.
6.4.2.2. Observación participante.....	74p.
6.4.2.3. Entrevista semiestructurada.....	75p.
6.4.2.4. Instrumentos (anexos).....	76p.
6.4.2.5. Diseño metodológico.....	78p.
7. Cronograma.....	81p.
8. Recursos necesarios para la ejecución del proyecto .....	82p.
9. Resultados y productos.....	82p.
9.1. Análisis demográfico de las Sedes de Conciliación Comunitaria, del programa Pedagogía para la Convivencia, de la CCB.....	84p.
9.2. Análisis Sede de Conciliación Comunitaria Soacha- Cazucá.....	121p.
9.3. Análisis de las Sedes de Conciliación Comunitaria Engativá, Kennedy y Ciudad Bolívar.....	135p.

9.4. Análisis del directivo, los coordinadores y consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria.....	164p.
9.5. Análisis grupos focales del proyecto CONCILIACLUB.....	192p.
9.5.1. Plan de sesión.....	193p.
9.5.2. Crónicas grupales Sedes de Conciliación Comunitaria Soacha, Ciudad Bolívar y Engativá.....	195p.
9.5.3. Análisis evaluación del grupo focal Sedes de Conciliación Comunitaria Soacha, Engativá y Ciudad Bolívar.....	213p.
10. Conclusiones.....	219p.
11. Recomendaciones de mejora para el proyecto.....	222p.
12. Bibliografía.....	226p.
13. Anexos.	
13.1. Ficha demográfica para las Sedes de Conciliación Comunitaria.....	236p.
13.2. Formato entrevista conciliadores Sede de Conciliación Comunitaria Soacha-Cazucá.....	242p.
13.3. Formato entrevista semiestructurada coordinadores, consultores y conciliadores.....	245p.
13.4. Formato entrevista semiestructurada director del programa Pedagogía para la Convivencia de la Cámara de Comercio de Bogotá.....	250p.
13.5. Orden del día grupo focal.....	255p.
13.6. Formato plan de sesión.....	256p.
13.7. Formato crónica grupal.....	257p.
13.8. Informe NO ejecución grupo focal Sede de Conciliación Comunitaria Kennedy.....	258p.
13.9. Evidencias fotográficas.....	260p.
13.10. Evidencia audios y transcripción de entrevistas (CD).....	275p.

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estrategias para el cumplimiento de los objetivos de la investigación.....	79p.
Tabla 2. Cronograma.....	81p.
Tabla 3. Recursos necesarios para la ejecución del proyecto.....	82p.
Tabla 4. Edad.....	85p.
Tabla 5. Sexo.....	86p.
Tabla 6. Orientación Sexual.....	87p.
Tabla 7. Estado Civil.....	88p.
Tabla 8. Municipio/Localidad.....	89p.
Tabla 9. Ocupación.....	90p.
Tabla 10. Nivel de Escolaridad.....	91p.
Tabla 11. Seguridad Social.....	92p.
Tabla 12. Población.....	93p.
Tabla 13. Estrato Socioeconómico.....	94p.
Tabla 14. Ingresos Mensuales.....	95p.
Tabla 15. Tipo de vivienda.....	96p.
Tabla 16. Tendencia de la vivienda.....	97p.
Tabla 17. Servicio de la vivienda.....	98p.
Tabla 18. Gastos de la vivienda.....	99p.
Tabla 19. Tipología familiar.....	100p.



Tabla 20. Número de personas del núcleo familiar.....	101p.
Tabla 21. Tipo de jefatura.....	102p.
Tabla 22. Número de personas a cargo.....	103p.
Tabla 23. Eventos de conflictos sociales.....	104p.
Tabla 24. Tipo de apoyo familiar.....	105p.
Tabla 25. Cual tipo de apoyo familiar.....	106p.
Tabla 26. Subsidio.....	107p.
Tabla 27. Primera conciliación.....	108p.
Tabla 28. Descripción de la primera conciliación.....	109p.
Tabla 29. Proceso de los conciliadores.....	110p.
Tabla 30. Descripción del proceso de los conciliadores.....	111p.
Tabla 31. Difusión del proyecto CONCILIA CLUB.....	112p.
Tabla 32. Motivación del conciliador.....	113p.
Tabla 33. Años de servicio del conciliador.....	114p.
Tabla 34. Asistencia de los conciliadores.....	115p.
Tabla 35. Relación entre los conciliadores.....	116p.
Tabla 36. Descripción de la relación entre los conciliadores.....	117p.
Tabla 37. Tiempo libre de los conciliadores.....	118p.
Tabla 38. Participación en otro proyecto comunitario.....	119p.
Tablas 39. Concepto de CONCILIA CLUB (Sede Soacha- Cazucá).....	122p.
Tabla 40. Objetivo principal de CONCILIA CLUB (Sede Soacha- Cazucá).....	123p.

Tabla 41. Motivación para ser parte de CONCILIA CLUB (Sede Soacha- Cazucá).....	124p.
Tabla 42. Influencia de los incentivos (Sede Soacha- Cazucá).....	125p.
Tabla 43. Beneficio del proyecto CONCILIA CLUB (Sede Soacha- Cazucá).....	126p.
Tabla 44. Relación entre los conciliadores (Sede Soacha- Cazucá).....	127p.
Tabla 45. Razón por la que continua dentro del proyecto los conciliadores (Sede Soacha- Cazucá).....	128p.
Tabla 46. Comités del proyecto CONCILIA CLUB (Sede Soacha- Cazucá).....	129p.
Tabla 47. Avances del proyecto CONCILIA CLUB (Sede Soacha- Cazucá).....	130p.
Tabla 48. Dificultades del proyecto CONCILIA CLUB (Sede Soacha- Cazucá).....	131p.
Tabla 49. Consecuencias de la finalización del proyecto CONCILIA CLUB (Sede Soacha- Cazucá).....	132p.
Tabla 50. Redes sociales (Sede Soacha- Cazucá).....	133p.
Tabla 51. Concepto de CONCILIA CLUB (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	136p.
Tabla 52. Objetivo principal del proyecto CONCILIA CLUB (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	138p.
Tabla 53. Cumplimiento del objetivo del proyecto CONCILIA CLUB (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	139p.
Tabla 54. Descripción del incumplimiento del objetivo del proyecto CONCILIA CLUB (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	140p.
Tabla 55. Descripción del cumplimiento del objetivo del proyecto CONCILIA CLUB (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	141p.
Tabla 56. Aspectos que ha cumplido el proyecto CONCILIA CLUB (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	142p.

Tabla 57. Coordinación del proyecto CONCILIA CLUB (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	144p.
Tabla 58. Relación entre los conciliadores (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	145p.
Tabla 59. Contribución del proyecto CONCILIA CLUB a nivel local, distrital y nacional (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	146p.
Tabla 60. Alianzas para el proyecto CONCILIA CLUB (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	147p.
Tabla 61. Proyectos similares a CONCILIA CLUB (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	148p.
Tabla 62. Posibles modificaciones del proyecto CONCILIA CLUB (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	149p.
Tabla 63. Importancia de los incentivos en el proyecto CONCILIA CLUB (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	150p.
Tabla 64. Descripción de la importancia de los incentivos en el proyecto CONCILIA CLUB (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	151p.
Tabla 65. Descripción de la NO importancia de los incentivos en el proyecto CONCILIA CLUB (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	152p.
Tabla 66. Opinión frente a los incentivos de CONCILIA CLUB (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	153p.
Tabla 67. Posibles cambios al plan de incentivos (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	154p.
Tabla 68. Descripción de los posibles cambios al plan de incentivos (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	155p.

Tabla 69. Aportes del proyecto CONCILIA CLUB a la CCB (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	156p.
Tabla 70. Debilidades del proyecto CONCILIA CLUB (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	157p.
Tabla 71. Fortalezas del proyecto CONCILIA CLUB (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	158p.
Tabla 72. Interés por liderar el proyecto CONCILIA CLUB (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	159p.
Tabla 73. Descripción del desinterés por liderar el proyecto CONCILIA CLUB (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	160p.
Tabla 74. Descripción del interés por liderar el proyecto CONCILIA CLUB (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	161p.
Tabla 75. Perfil del líder del proyecto CONCILIA CLUB (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	162p.
Tabla 76. Otras estrategias para sostenimiento de CONCILIA CLUB (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	163p.
Tabla 77. Concepto de CONCILIA CLUB (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	165p.
Tabla 78. Objetivo principal del proyecto CONCILIA CLUB (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	166p.
Tabla 79. Cumplimiento del objetivo del proyecto CONCILIA CLUB (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	167p.
Tabla 80. Descripción del incumplimiento del objetivo del proyecto CONCILIA CLUB (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	168p.

Tabla 81. Descripción del cumplimiento del objetivo del proyecto CONCILIA CLUB (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	169p.
Tabla 82. Aspectos que ha cumplido el proyecto CONCILIA CLUB (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	170p.
Tabla 83. Coordinación del proyecto CONCILIA CLUB (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	171p.
Tabla 84. Relación con los conciliadores (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	172p.
Tabla 85. Contribución del proyecto CONCILIA CLUB a nivel local, distrital y nacional (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	173p.
Tabla 86. Alianzas para el proyecto CONCILIA CLUB (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	174p.
Tabla 87. Proyectos similares a CONCILIA CLUB (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	175p.
Tabla 88. Posibles modificaciones del proyecto CONCILIA CLUB (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	176p.
Tabla 89. Importancia de los incentivos en el proyecto CONCILIA CLUB (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	177p.
Tabla 90. Descripción de la importancia de los incentivos en el proyecto CONCILIA CLUB (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	178p.
Tabla 91. Descripción de la NO importancia de los incentivos en el proyecto CONCILIA CLUB (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	179p.

Tabla 92. Posibles cambios al plan de incentivos (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	180p.
Tabla 93. Descripción del NO cambio al plan de incentivos (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	181p.
Tabla 94. Descripción de los posibles cambios al plan de incentivos (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	182p.
Tabla 95. Aportes del proyecto CONCILIA CLUB a la CCB (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	183p.
Tabla 96. Debilidades del proyecto CONCILIA CLUB (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	184p.
Tabla 97. Fortalezas del proyecto CONCILIA CLUB (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	185p.
Tabla 98. Interés por liderar el proyecto CONCILIA CLUB (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	186p.
Tabla 99. Descripción del desinterés por liderar el proyecto CONCILIA CLUB (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	187p.
Tabla 100. Descripción del interés por liderar el proyecto CONCILIA CLUB (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	188p.
Tabla 101. Perfil del líder del proyecto CONCILIA CLUB (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	189p.
Tabla 102. Otras estrategias para sostenimiento de CONCILIA CLUB (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	190p.
Tabla 103. Conocimiento de la opinión de los conciliadores frente a los incentivos (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	191p.

Tabla 104. Plan de sesión.....	193p.
Tabla 105. Crónica grupo focal N° 1.....	195p.
Tabla 106. Crónica grupo focal N° 2.....	199p.
Tabla 107. Crónica grupo focal N° 3.....	204p.
Tabla 108. Tabulación de la herramienta “árbol de problemas” sobre el proyecto CONCILIACLUB.....	211p.
Tabla 109. Cumplimiento del objetivo de la actividad (Evaluación Grupos Focales).....	214p.
Tabla 110. Interés de la actividad para los conciliadores (Evaluación Grupos Focales).....	215p.
Tabla 111. Claridad de la herramienta árbol de problemas (Evaluación Grupos Focales).....	216p.
Tabla 112. Desempeño de las investigadoras en la ejecución de la actividad (Evaluación Grupos Focales).....	217p.
Tabla 113. Distribución del tiempo en la actividad (Evaluación Grupos Focales).....	218p.
Tabla 114. Tabulación del posible líder conciliador del proyecto CONCILIACLUB de las Sedes de Conciliación Comunitaria (Evaluación).....	225p.

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Planes del centro de arbitraje y conciliación de la CCB.....	19p.
Gráfica 2. Diseño metodológico.....	78p.
Gráfica 3. Edad.....	85p.
Gráfica 4. Sexo.....	86p.
Gráfica 5. Orientación Sexual.....	87p.
Gráfica 6. Estado Civil.....	88p.
Gráfica 7. Municipio/Localidad.....	89p.
Gráfica 8. Ocupación.....	90p.
Gráfica 9. Nivel de Escolaridad.....	91p.
Gráfica 10. Seguridad Social.....	92p.
Gráfica 11. Población.....	93p.
Gráfica 12. Estrato Socioeconómico.....	94p.
Gráfica 13. Ingresos Mensuales.....	95p.
Gráfica 14. Tipo de vivienda.....	96p.
Gráfica 15. Tendencia de la vivienda.....	97p.
Gráfica 16. Servicios de la vivienda.....	98p.
Gráfica 17. Gastos de la vivienda.....	99p.
Gráfica 18. Tipología familiar.....	100p.
Gráfica 19. Número de personas del núcleo familiar.....	101p.



Gráfica 20. Tipo de jefatura.....	102p.
Gráfica 21. Número de personas a cargo.....	103p.
Gráfica 22. Eventos de conflictos sociales.....	104p.
Gráfica 23. Tipo de apoyo familiar.....	105p.
Gráfica 24. Cuál tipo de apoyo familiar.....	106p.
Gráfica 25. Subsidio.....	107p.
Gráfica 26. Primera conciliación.....	108p.
Gráfica 27. Descripción de la primera conciliación.....	109p.
Gráfica 28. Proceso de los conciliadores.....	110p.
Gráfica 29. Descripción del proceso de los conciliadores.....	111p.
Gráfica 30. Difusión del proyecto CONCILIA CLUB.....	112p.
Gráfica 31. Motivación del conciliador.....	113p.
Gráfica 32. Años de servicio del conciliador.....	114p.
Gráfica 33. Asistencia de los conciliadores.....	115p.
Gráfica 34. Relación entre los conciliadores.....	116p.
Gráfica 35. Descripción de la relación entre los conciliadores.....	117p.
Gráfica 36. Tiempo libre de los conciliadores.....	118p.
Gráfica 37. Participación en otro proyecto comunitario.....	119p.
Gráfica 38. Concepto de CONCILIA CLUB (Sede Soacha-Cazucá).....	122p.
Gráfica 39. Objetivo principal de CONCILIA CLUB (Sede Soacha-Cazucá).....	123p.

Gráfica 40. Motivación para ser parte de CONCILIA CLUB (Sede Soacha-Cazucá).....	124p.
Gráfica 41. Influencia de los incentivos (Sede Soacha-Cazucá).....	125p.
Gráfica 42. Beneficio del proyecto CONCILIA CLUB (Sede Soacha-Cazucá).....	126p.
Gráfica 43. Relación entre los conciliadores (Sede Soacha-Cazucá).....	127p.
Gráfica 44. Razón por la que continua dentro del proyecto los conciliadores.....	128p.
Gráfica 45. Comités del proyecto CONCILIA CLUB (Sede Soacha-Cazucá).....	129p.
Gráfica 46. Avances del proyecto CONCILIA CLUB (Sede Soacha-Cazucá).....	130p.
Gráfica 47. Dificultades del proyecto CONCILIA CLUB (Sede Soacha-Cazucá).....	131p.
Gráfica 48. Consecuencias de la finalización del proyecto CONCILIA CLUB (Sede Soacha-Cazucá).....	132p.
Gráfica 49. Redes sociales (Sede Soacha-Cazucá).....	133p.
Gráfica 50. Concepto de CONCILIA CLUB (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	136p.
Gráfica 51. Objetivo principal del proyecto CONCILIA CLUB (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	138p.
Gráfica 52. Cumplimiento del objetivo del proyecto CONCILIA CLUB (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	139p.
Gráfica 53. Descripción del incumplimiento del objetivo del proyecto CONCILIA CLUB (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	140p.
Gráfica 54. Descripción del cumplimiento del objetivo del proyecto CONCILIA CLUB (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	141p.
Gráfica 55. Aspectos que ha cumplido el proyecto CONCILIA CLUB (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	142p.

Gráfica 56. Coordinación del proyecto CONCILIA CLUB (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	144p.
Gráfica 57. Relación entre los conciliadores (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	145p.
Gráfica 58. Contribución del proyecto CONCILIA CLUB a nivel local, distrital y nacional (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	146p.
Gráfica 59. Alianzas para el proyecto CONCILIA CLUB (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	147p.
Gráfica 60. Proyectos similares a CONCILIA CLUB (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	148p.
Gráfica 61. Posibles modificaciones del proyecto CONCILIA CLUB (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	149p.
Gráfica 62. Importancia de los incentivos en el proyecto CONCILIA CLUB (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	150p.
Gráfica 63. Descripción de la importancia de los incentivos en el proyecto CONCILIA CLUB (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	151p.
Gráfica 64. Descripción de la NO importancia de los incentivos en el proyecto CONCILIA CLUB (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	152p.
Gráfica 65. Opinión frente a los incentivos de CONCILIA CLUB (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	153p.
Gráfica 66. Posibles cambios al plan de incentivos (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	154p.
Gráfica 67. Descripción de los posibles cambios al plan de incentivos (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	155p.

Gráfica 68. Aportes del proyecto CONCILIA CLUB a la CCB (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	156p.
Gráfica 69. Debilidades del proyecto CONCILIA CLUB (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	157p.
Gráfica 70. Fortalezas del proyecto CONCILIA CLUB (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	158p.
Gráfica 71. Interés por liderar el proyecto CONCILIA CLUB (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	159p.
Gráfica 72. Descripción del desinterés por liderar el proyecto CONCILIA CLUB (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	160p.
Gráfica 73. Descripción del interés por liderar el proyecto CONCILIA CLUB (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	161p.
Gráfica 74. Perfil del líder del proyecto CONCILIA CLUB (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	162p.
Gráfica 75. Otras estrategias para sostenimiento de CONCILIA CLUB (Sedes Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).....	163p.
Gráfica 76. Concepto de CONCILIA CLUB (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	165p.
Gráfica 77. Objetivo principal del proyecto CONCILIA CLUB (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	166p.
Gráfica 78. Cumplimiento del objetivo del proyecto CONCILIA CLUB (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	167p.
Gráfica 79. Descripción del incumplimiento del objetivo del proyecto CONCILIA CLUB (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	168p.

Gráfica 80. Descripción del cumplimiento del objetivo del proyecto CONCILIA CLUB (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	169p.
Gráfica 81. Aspectos que ha cumplido el proyecto CONCILIA CLUB (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	170p.
Gráfica 82. Coordinación del proyecto CONCILIA CLUB (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	171p.
Gráfica 83. Relación con los conciliadores (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	172p.
Gráfica 84. Contribución del proyecto CONCILIA CLUB a nivel local, distrital y nacional (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	173p.
Gráfica 85. Alianzas para el proyecto CONCILIA CLUB (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	174p.
Gráfica 86. Proyectos similares a CONCILIA CLUB (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	175p.
Gráfica 87. Posibles modificaciones del proyecto CONCILIA CLUB (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	176p.
Gráfica 88. Importancia de los incentivos en el proyecto CONCILIA CLUB (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	177p.
Gráfica 89. Descripción de la importancia de los incentivos en el proyecto CONCILIA CLUB (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	178p.
Gráfica 90. Descripción de la NO importancia de los incentivos en el proyecto CONCILIA CLUB (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	179p.
Gráfica 91. Posibles cambios al plan de incentivos (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	180p.

Gráfica 92. Descripción del NO cambio al plan de incentivos (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	181p.
Gráfica 93. Descripción de los posibles cambios al plan de incentivos (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	182p.
Gráfica 94. Aportes del proyecto CONCILIA CLUB a la CCB (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	183p.
Gráfica 95. Debilidades del proyecto CONCILIA CLUB (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	184p.
Gráfica 96. Fortalezas del proyecto CONCILIA CLUB (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	185p.
Gráfica 97. Interés por liderar el proyecto CONCILIA CLUB (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	186p.
Gráfica 98. Descripción del desinterés por liderar el proyecto CONCILIA CLUB (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	187p.
Gráfica 99. Descripción del interés por liderar el proyecto CONCILIA CLUB (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	188p.
Gráfica 100. Perfil del líder del proyecto CONCILIA CLUB (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	189p.
Gráfica 101. Otras estrategias para sostenimiento de CONCILIA CLUB (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	190p.
Gráfica 102. Conocimiento de la opinión de los conciliadores frente a los incentivos (Directivo, Coordinadores y Consultores de las Sedes de Conciliación Comunitaria).....	191p.
Gráfica 103. Cumplimiento del objetivo de la actividad (Evaluación Grupos Focales).....	214p.

Gráfica 104. Interés de la actividad para los conciliadores (Evaluación Grupos Focales).....	215p.
Gráfica 105. Claridad en la herramienta árbol de problemas (Evaluación Grupos Focales).....	216p.
Gráfica 106. Desempeño de las investigadoras en la ejecución de la actividad (Evaluación Grupos Focales).....	217p.
Gráfica 107. Distribución del tiempo en la actividad (Evaluación Grupos Focales).....	218p.

## 1. INTRODUCCIÓN

La presente investigación cuenta con el apoyo de la Cámara de Comercio de Bogotá, sedes de conciliación comunitaria, y las trabajadoras sociales en formación Yuri Moncada, Diana Salgado y Marlly Aguilera de la Corporación Universitaria Minuto de Dios Centro Regional Soacha (CRS), donde se involucra la participación de conciliadores en equidad, coordinadores/as, consultores/as y el directivo pertenecientes al proyecto CONCILIA CLUB.

Este proyecto surge a través de la práctica profesional desarrollada durante al año 2013, en la sede de conciliación comunitaria Soacha-Cazucá, participando en las audiencias de conciliación y la realización de reuniones con la coordinadora de dicha sede, desde donde se logra evidenciar la necesidad que tiene la Cámara de Comercio de Bogotá, por evaluar el proyecto CONCILIA CLUB del Programa Pedagogía para la Convivencia, con el fin de construir recomendaciones con los participantes de la investigación, para tener en cuenta en el diseño y ejecución de este y nuevos proyectos. “Entendido CONCILIA CLUB como un proyecto que busca reconocer y fidelizar a los principales aliados del Programa, con el objetivo de generar una cultura pacífica de conflictos” (Cámara de Comercio de Bogotá, 2012, p.4).

Dicha evaluación se llevará a cabo a través de la participación de cuarenta y dos (42) conciliadores en equidad a quienes se les realizarán una caracterización, posterior a esto se implementará una entrevista y un grupo focal acerca del proyecto CONCILIA CLUB. Además se contará con la participación de ocho (8) funcionarios de las diferentes sedes y un (1) directivo para indagar sobre sus conocimientos y ejecución del proyecto por medio de la entrevista.

Además de la implementación del proyecto de investigación, es oportuno mencionar que el trabajo social en este campo de acción desde su actividad profesional, ejerce un rol de investigador y orientador, no sólo este espacio sino en otro tipo de entidades o escenarios que



permitan por medio de la participación social, la construcción de estrategias para la transformación o la reconstrucción del tejido social.

Para finalizar, este proyecto de investigación se encuentra desarrollado en su esquema de la siguiente manera:

Para empezar se encuentra el resumen, la descripción y el planteamiento del problema, seguido se encuentran los objetivos y su correspondiente justificación, en tercer lugar se basa en los marcos de referencia, entre los cuales están el marco legal, institucional, teórico-conceptual y el marco metodológico, continuamente se presenta el cronograma, los recursos necesarios para la ejecución del proyecto y por último los resultados y productos de la investigación, conclusiones y recomendaciones de mejora para el proyecto CONCILIA CLUB.

## **2. RESUMEN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Esta propuesta de investigación está centrada en evaluar el proyecto CONCILIA CLUB, a través del seguimiento, acompañamiento, estudio y evaluación del mismo en cada una de las sedes de conciliación comunitaria de la CCB (Soacha, Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar). Además de ello tiene el interés de caracterizar a los actores involucrados, con el fin de conocer sus percepciones frente a CONCILIA CLUB, de modo que se tengan en cuenta para la construcción de nuevos proyectos.

Por tal motivo para la CCB es necesario ejecutar esta investigación debido a que en la anterior se indagó sobre el impacto que ha tenido la conciliación en equidad en la comunidad aledaña a la sede de conciliación comunitaria Soacha-Cazucá; diseñado, ejecutado y evaluado por la trabajadora social en formación Doiby Lorena Ortiz Cruz de la Corporación Universitaria Minuto de Dios cuyos resultados indicaron poca satisfacción en las y los sujetos que utilizan el servicio y reflejaron insuficiente impacto en el municipio de Soacha.

En esta medida para la realización de esta investigación “Evaluando la Estrategia CONCILIA CLUB del Programa Pedagogía para la Convivencia de la CCB” se requiere de la ejecución de las siguientes fases:

1. Diseño de la propuesta de investigación.
2. Fase exploratoria Documental.
3. Fase del diseño de instrumentos.
4. Fase consolidación de la información.
5. Fase análisis de la recopilación de la información.

Por último la investigación se dejará como producto recomendaciones de mejora para la ejecución del proyecto comunitario de la Cámara de Comercio de Bogotá (CCB).

### **3. DESCRIPCIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Este proyecto de investigación surge durante el desarrollo de la práctica profesional del programa de trabajo social de la Corporación Universitaria Minuto de Dios Centro Regional Soacha (CRS), quienes gestionan alianza con la sede de conciliación comunitaria Soacha-Cazucá de la Cámara de Comercio de Bogotá (CCB), puesto que allí se brinda el espacio para que las profesionales en formación tengan su primer acercamiento al campo laboral, es aquí cuando la sede ve la necesidad de evaluar el proyecto CONCILIA CLUB del programa Pedagogía para la Convivencia de la CCB para que a su vez se verifiquen las estrategias implementadas, de este modo se sugiere a las trabajadoras sociales en formación realizar dicha investigación, la cual es aceptada debido a la viabilidad de contribuir en los procesos manejados por la sede de conciliación, la realización de la práctica profesional y la ejecución de la opción de grado.

Es importante resaltar que el proyecto CONCILIA CLUB hace parte del programa Pedagogía para la Convivencia, generando hábitos sanos de convivencia comunitaria mediante la

solución pacífica de conflictos, evitando trámites judiciales y/o extrajudiciales de modo que se disminuya tiempo y costos en el momento de solucionar diversos tipos de controversias.

La investigación es de tipo evaluativa, se sustentará desde el enfoque mixto, los paradigmas: hermenéutico, construccionismo y la teoría socio-crítica y a través de la implementación de técnicas como la observación participante, la entrevista y la creación de grupos focales de tal modo que se obtenga la recolección de la información.

Cabe resaltar que se tendrá en cuenta la anterior investigación realizada por Doiby Lorena Ortiz Cruz trabajadora social en formación de la Corporación Universitaria Minuto de Dios CRS, “Impacto de la Conciliación en Equidad a través de la Audiencia de Conciliación en la Cámara de Comercio de Bogotá Sede de Conciliación Comunitaria Soacha Cazuca en el año 2013”, las conclusiones dadas por dicha investigación mencionan algunas debilidades expresadas por la comunidad dentro de las audiencias de conciliación realizadas por los conciliadores en equidad, quienes brindan su apoyo en el municipio de Soacha.

Es oportuno mencionar que los conciliadores en equidad son un grupo de voluntarios, que ofrecen su servicio a la comunidad en diversos temas que permite la resolución pacífica de conflictos sociales, siendo los integrantes del proyecto CONCILIA CLUB.

Por lo tanto la Cámara de Comercio de Bogotá tiene la necesidad de conocer el proceso que ha desarrollado CONCILIA CLUB, para tomar nuevas decisiones en la ejecución del proyecto. Es así que a partir de la descripción del problema surge la iniciativa de conocer ¿Cómo ha sido el proceso desarrollado por la estrategia CONCILIA CLUB del programa Pedagogía para la Convivencia de la Cámara de Comercio de Bogotá, dentro de las diferentes sedes de conciliación comunitaria desde el año 2010 hasta el año 2013? Iniciativa que ha aprobado la Cámara de Comercio de Bogotá y la Corporación Universitaria Minuto de Dios (CRS), debido a la importancia que tiene este proyecto para la comunidad.

## **4. OBJETIVOS DEL PROYECTO**

### **4.1 General:**

Evaluar el proyecto CONCILIA CLUB del programa Pedagogía para la Convivencia de la CCB, con el fin de construir recomendaciones con los participantes de la investigación para tener en cuenta en el diseño y ejecución de nuevos proyectos.

### **4.2 Específicos:**

- Analizar la dinámica interna presente en las diferentes sedes de conciliación comunitaria, a partir de los elementos destacados por CONCILIA CLUB.
- Conocer los beneficios y dificultades que se han manifestado de los procesos desarrollados por el proyecto CONCILIA CLUB.
- Evidenciar los resultados de la implementación de CONCILIA CLUB a través de los integrantes del proyecto.

## **5. JUSTIFICACIÓN**

La Cámara de Comercio de Bogotá (CCB) decidió tomar el enfoque comunitario con el fin de generar corresponsabilidad a la población, puesto que desde ella se beneficia en el ejercicio mercantil, por tanto inicia en el año 1999, bajo el programa Construyendo Convivencia, con las primeras sedes en Cazucá y Engativá, dicho programa inicia de manera piloto el cual tenía una duración de seis meses, donde su objetivo fue formar a conciliadores en equidad para contribuir a la solución pacífica de conflictos en sus comunidades.

La conciliación en equidad es un mecanismo alternativo de solución de conflicto más conocido como MASC, donde dos o más personas ponen el caso en manos de un tercero denominado conciliador en equidad, dicha persona facilita a las partes involucradas la solución del conflicto, generando alternativas a la controversia presentada, este servicio se brinda de manera gratuita. Durante este año la Cámara de Comercio de Bogotá, la Secretaria de Gobierno y el Ministerio del Interior de Justicia forman líderes comunitarios como conciliadores en equidad.

Debido a la necesidad de ofrecer el acceso a la justicia de manera gratuita se decide prolongar el programa y crear una sede de conciliación fija para la comunidad, dicha sede estuvo ubicada en el barrio Santo Domingo entre los límites de Soacha y Bogotá, la cual fue trasladada a su lugar actual en la dirección Carrera 9 N° 19-16 del barrio Santa Helena en Soacha por razones de seguridad.

Con dicho traslado, se conformó el programa Construyendo Convivencia, el cual se encamina en tres (3) líneas de acción:

- Formación de Conciliadores.
- Gestión Comunitaria: bajo el servicio de talleres preventivos.
- Operación y Administración: bajo celebración de audiencias.

Por otra parte la Cámara de Comercio crea en el año 2009, el plan Convive y el programa Pedagogía para la Convivencia, prestando un servicio los siguientes parámetros:

- Promoción: Promotores de Convivencia.

- Intervención: Acciones Preventivas.
- Orientaciones: Jurídicas y Psicosociales.

Los parámetros mencionados anteriormente se desarrollan en temas de arrendamiento, dinero, conflictos convivenciales, familia y propiedad horizontal. Su labor comunitaria se ha fundamentado con mayor peso desde dicho programa, debido a que se ha visto fortalecida por el trabajo interdisciplinar con el que cuenta: abogados, psicólogos, trabajadores sociales, historiadores, sociólogos y conciliadores en equidad.

A partir de esto, en el año 2012 se genera el proyecto CONCILIA CLUB en sus cuatro (4) sedes de conciliación comunitaria, ubicadas en Kennedy, Engativá, Ciudad Bolívar y Soacha. Su objetivo principal es reconocer y fidelizar a los conciliadores en la resolución pacífica de conflictos de forma gratuita, de tal manera que la comunidad acceda a la justicia a través de la conciliación en equidad.

Por último, en el año 2013 la Cámara de Comercio decide dejar de lado el programa Pedagogía para la Convivencia para dar apertura al plan Convive, retomando su enfoque empresarial, con el fin de fomentar una sana convivencia entre las personas que laboran en estos espacios empresariales.

Es aquí donde la investigación surge necesaria puesto que los conciliadores en equidad han venido prestando su servicio a la comunidad y son ellos los integrantes del proyecto CONCILIA CLUB, el cual a través de su evaluación busca el redireccionamiento del mismo.

Por tal razón, la presente investigación surge a través de la práctica profesional realizada en la Cámara de Comercio de Bogotá, en la sede de conciliación comunitaria Soacha Cazucá por

las trabajadoras sociales en formación de la Corporación Universitaria Minuto de Dios (CRS) durante el año 2013 donde se evidencia la necesidad de evaluar el proyecto CONCILIA CLUB, con el fin de que la institución realice las modificaciones pertinentes para el sostenimiento del mismo como: la continuación del proyecto, la respetiva motivación de los conciliadores en equidad entre otros. De este modo, es importante que se beneficien los actores involucrados entre ellos los conciliadores en equidad y la comunidad quien es la que hace uso de estos servicios gratuitos.

A partir de lo anterior se observaron las audiencias de conciliación, las cuales son dirigidas por los conciliadores en equidad del proyecto CONCILIA CLUB, logrando de esta manera realizar el análisis del contexto que destaque el objeto de estudio para la investigación social.

Por lo tanto las localidades y el municipio donde operan las cuatro (4) sedes de conciliación comunitaria en que se desarrollara la investigación, se caracteriza de la siguiente manera:

El municipio de Soacha para el 2012 son 477.918 los habitantes, de los cuales el 48% se encuentran sin cobertura de salud y el 29% sisbenizados. Las tasas de desempleo estimadas entran 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.

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 años, 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. (Nemocón, 2012, pp.3, 5).

La Localidad de Ciudad Bolívar, se presenta geográficamente, como una de las áreas urbanas de mayor impacto negativo del crecimiento urbano bogotano que en términos de Castells & Borja (citados por Sotelo, 2011) hacen parte de esos agujeros negros de desarrollo urbano y cobertura democrática de la ciudad debido a los altos índices de discriminación social y a la tradición histórica de las naciones con serios problemas de migraciones incontroladas con serias prolongaciones de los problemas estructurales de una mega ciudad con un alto índice de flujos de poblaciones rurales flotantes y fluctuantes. Esta localidad es una de los espacios de mayor recepción donde se muestran los mayores registros de población desplazada de un 26,3% dentro del total de desplazados que llegan al Distrito Capital.

Por otro lado muchos colombianos vienen a la ciudad tras escapar de la violencia rural de las últimas décadas. Esta tendencia ha hecho que los niveles de miseria aumenten, que gran parte de las familias no posean una casa propia, los niveles de renta de propiedad aumenten aunque no pueda cobrarse bastante y que se hayan venido construyendo casa en zonas de riesgo natural como fórmula de tener una propiedad privada para cada núcleo familiar. (Sotelo, 2011,p.20).

La Localidad de Kennedy, es la más poblada de la Ciudad; según el Censo de 2005 ocupa la primera posición, con 937.831 personas, un 13,83% del total de Bogotá. Por sexo, el 52,9% constituida por mujeres y el 47,1% por hombres. Por rango de edad, el 61,7% de su población está entre los 15 y los 55 años.

Respecto de los motivos para cambiar: 15.175 (6,4%) por problemas económicos para pagar arriendo o cuota de amortización de la vivienda; 10.324 (4,4%) por riesgos para su vida – sean por desastres natural o agresión física; 9.675 (4,1%) por razones de educación o salud; 83.147 (35,2%) por razones familiares; 73.058 (30,9%) por mejorar vivienda o localización; 15.856 (6,7%) por labores u oportunidades de negocio; 14.236 (6,0%) por terminación de contrato de vivienda o le pidieron la vivienda; y 14. 748 (6,2%) por otras razones.



Pero hay un factor más preocupante para la localidad, y es el aumento acelerado de la población del desplazamiento forzado; Kennedy es la segunda localidad receptora (11,5%) de los inmigrantes, quienes generalmente llegan a la periferia, en UPZ que ya tienen problemas de necesidades básicas insatisfechas. (Mena, 2008, pp.48, 51, 52).

La Localidad de Engativá, según las cifras del DANE obtenido del censo general del año 1993, dicha localidad en sus proyecciones para el 2004, se estima que la población es de 816.070 habitantes. Aun así el fenómeno del desplazamiento forzoso ha contribuido con nuevo datos poblacionales a nivel local, que para la proyección del DAPD año 2005, es de 973.500 habitantes.

El promedio de formación educativa en nivel profesional no supera el 20%, y en nivel de postgrado muestra sólo un 2,3% de la población; esto indica que la mayor parte de la población a la que va dirigido cualquier servicio social está en un nivel no profesional. (Tamayo & Suarez, sf, pp.2, 5).

Por lo anterior, se puede mencionar que la Cámara de Comercio en sus sedes de Conciliación comunitaria atiende las problemáticas en el municipio y localidades ya contextualizadas en temas como: intolerancias comunales, discordias comunitarias, conflictividad de arriendos entre otros, a través de las audiencias de conciliación en equidad.

De tal manera, la investigación es innovadora debido a que evaluará el proceso que ha tenido el proyecto de CONCILIA CLUB de la Cámara de Comercio de Bogotá (CCB) en sus sedes de conciliación comunitaria, de modo que se planteen estrategias que orienten a la institución sobre el futuro del proyecto.

También dará cuenta de las dificultades y los avances que ha tenido el proyecto para que la CCB lo tenga como referente a la hora de tomar nuevas decisiones asociados con el

planteamiento y ejecución de proyectos, al mismo tiempo los resultados de la investigación servirán para la construcción de una propuesta con recomendaciones a tener en cuenta para este u otros proyectos comunitarios.

También en el transcurso de la práctica profesional realizada en el año 2013 en dicha institución, se observó que esta se centrada en las metas que debe cumplir trimestralmente, por lo que la investigación no es un tema al que le brinden atención, por tanto este ejercicio contribuye científicamente a su metodología cotidiana.

Las sedes de conciliación y arbitraje, a través del programa Pedagogía para la Convivencia, destacó el proyecto CONCILIA CLUB como el eje central de la investigación social de tipo evaluativa, permitiendo la interacción con los actores sociales pertenecientes a dicho proyecto, logrando identificar y formular la pregunta problema para conocer de esta manera el proceso que ha tenido el mismo.

La investigación es fundamental debido a que las y los trabajadores/as sociales en formación, inician su contraste entre la teoría y la realidad en este campo de acción de la disciplina, permitiendo el desarrollo de habilidades y a su vez la identificación, formulación, ejecución y evaluación de propuestas investigativas, generando al tiempo nuevos conocimientos o teorías que sean pertinentes en el trabajo social, para el fortalecimiento teórico-conceptual de la misma. A su vez, es de apoyo para los profesionales de las ciencias sociales y humanas que decidan elegir este campo de acción, debido a que este permite un trabajo comunitario, ya que está apoyado de teorías que sustentan el quehacer y hacer del trabajador/a social para alcanzar su objetivo o fin último, que es la transformación social o la reconstrucción del tejido social.

Para finalizar, es importante resaltar que el trabajador/a social en este ejercicio de la investigación, logra desempeñar su labor en la evaluación de planes, programa o proyectos que contribuyan al bienestar social, por esta razón es importante que los/las profesionales en esta

aérea se involucren con mayor interés en las diferentes situaciones que requieran ser investigadas, puesto que desde allí se logra hacer la transformación social.

## **MARCOS DE REFERENCIA**

### **6.1 MARCO LEGAL**

En el ámbito legislativo las sedes de conciliación comunitaria, se encuentran amparadas bajo la ley 720 de 2001 la cual busca:

Promover, reconocer y facilitar la acción voluntaria como expresión de la participación ciudadana, el ejercicio de la solidaridad, la corresponsabilidad social pero a su vez esta ley define al voluntario como toda persona natural que libre y responsablemente, sin recibir remuneración de carácter laboral, ofrece tiempo, trabajo y talento para la construcción del bien común en forma individual o colectiva en organizaciones públicas o privadas o fuera de ellas. (Congreso de Colombia, 2001).

Los conciliadores en equidad que fueron formados por la Cámara de Comercio de Bogotá, realizan un ejercicio voluntario y gratuito a través de la participación ciudadana, promoviendo las características por la ley para desempeñar su labor frente a la comunidad.

Por ende a esto se le suma “la norma técnica del Icontec GTC193, la cual orienta el desarrollo de modelos de gestión para las organizaciones con acciones voluntarias del programa Pedagogía para la Convivencia”. (Anónimo, 2012).

Por otro lado el modelo de organizaciones con acciones voluntarias enuncia el desarrollo de las siguientes etapas:

- a. Conformación.
- b. Incorporación.
- c. Planeación.
- d. Promoción.
- e. Convocatoria.
- f. Selección.
- g. Inducción.
- h. Formación.
- i. Motivación.
- j. Seguimiento.
- k. Evaluación.
- l. Desvinculación.

Por otra parte la conciliación en equidad se ha fortalecido gracias a las acciones e implementaciones de requisitos generados por el Ministerio del Interior y de Justicia. (Córdova & Vargas, 2013).

De este modo es importante que todas las instituciones que cuenten con la presencia del voluntariado, tengan presente la norma técnica del Icontec y desarrollen cada una de las etapas anteriormente mencionadas, con el fin de dar cumplimiento a los procesos establecidos dentro de cada una de las organizaciones.

Por otra parte el Ministerio del Interior de Justicia da los parámetros, requisitos y acciones legales que amparan la conciliación en equidad en el país, de esta manera el perfil y las características que debe tener un conciliador en equidad según lo planteado por el centro de arbitraje y conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá es:

## **Perfil del Conciliador en Equidad**

-

- Vocación de servicio.
- Motivación para el ejercicio comunitario y liderazgo personal y social.
- Competencias básicas de trabajo en equipo, comunicación asertiva y trabajo comunitario voluntario.
- Competencias y habilidades para el manejo de emociones.
- Bachilleres, profesionales y estudiantes universitarios.
- Criterios legales o reglamentarios: de acuerdo con la Ley 23 de 2001, se cumplen con los criterios de edad; personas mayores de 18 años y criterio comunitario; personas de reconocidas calidades, que sean postuladas por una organización social o grupo de vecinos. (Cámara de Comercio de Bogotá, 2013).

## **Características y competencias del Conciliador en Equidad**

- Capacidad de comprender la dimensión social, legal e individual de los conflictos.
- Personas que con el ejemplo en sus acciones y argumentaciones generan aprendizajes para la convivencia.
- Conciliadores en equidad con alto nivel técnico para la construcción de acuerdos exigibles por la ley.
- Conciliadores en equidad con capacidad interpretativa de la normatividad y complejidad de la realidad social.
- Conciliadores en equidad integrales, que garantizan el acceso a la justicia, la resolución pacífica de los conflictos y el mejoramiento de las relaciones de Convivencia.
- Conciliadores en equidad inquietos por aportar en la exploración y avance de la Pedagogía para la convivencia a través de las líneas de investigación del programa.
- Conciliadores en equidad con capacidades de generar reflexiones individuales y grupales entorno a mejorar las prácticas de convivencia en la comunidad. (Cámara de Comercio de Bogotá, 2013).

La Cámara de Comercio de Bogotá dentro del proyecto CONCILIA CLUB, integra el perfil, las características y las competencias del conciliador en equidad de manera que los actores partícipes en el mismo sean seleccionados e identificados por esta serie de criterios, de manera que se preste un servicio eficiente y eficaz dentro de las audiencias de conciliación comunitaria a favor de la población, por medio de la resolución pacífica de conflictos.

En este sentido los conciliadores en equidad son elegidos y nombrados según la Ley 23 del 1991 en su artículo 82 la cual menciona que:

Los Tribunales Superiores del Distrito Jurídico de la Jurisdicción Ordinaria de las ciudades sedes de estos y jueces primeros del mayor nivel jerárquico en los demás municipios del país elegirán conciliadores en equidad de listas que presenten para su consideración las organizaciones cívicas de los correspondientes barrios, corregimientos, y veredas que lo conforman por ello lo complementa el artículo 81 de la misma Ley (23 de 1991) la cual indica la selección de los candidatos se harán con la colaboración de la dirección general de prevención y conciliación del Ministerio de Justicia y del derecho y deberán atender a un proceso de formación de aquellas comunidades que propongan la elección de estos conciliadores.

Debido a esto la conciliación se reafirmó a través del decreto (1818 de 1998) el cual agrupa a los dos anteriores artículos.

Continuamente la Ley (446 de 1998) en su artículo 110. Copia del Nombramiento “la autoridad judicial nominadora de los conciliadores en equidad, remitirá copia de los nombramientos efectuados a la Dirección General de Prevención y Conciliación del Ministerio de Justicia y del Derecho” debido a esto el decreto 1818 del 1998 en su artículo 92 aclara que: “Copia del nombramiento. La autoridad Judicial nominadora de los conciliadores en equidad, remitirá copia de los nombramientos efectuados a la Dirección General de Prevención y Conciliación del Ministerio de Justicia y del Derecho”. (Anónimo, 1991).

## POR CONCEPTO

De acuerdo con el artículo 82 de la Ley 23 de 1991, modificado por el artículo 106 de la Ley 446 de 1998, tenemos que los requisitos para ser elegido como conciliador en equidad por parte de una autoridad judicial, de acuerdo con lo señalado por la Ley, son los siguientes:

\* Ser postulado para ostentar esta dignidad da honores, por una organización cívica de un determinado corregimiento, barrio o vereda del respectivo municipio o circunscripción territorial donde tenga asiento la organización.

\* Haber hecho parte de un proceso de formación de aquellas comunidades que propongan la elección de estos conciliadores.

\* Haber participado dentro de procesos de selección de candidatos realizados con la colaboración de la Dirección de Acceso a la Justicia del Ministerio del Interior y de Justicia.

Para finalizar este tipo de servicio que brindan los conciliadores en equidad a la comunidad es de manera gratuita, con el fin de que contribuya a la sana convivencia y a la resolución pacífica de conflictos. Según lo estipulado en la Ley 23 de 1991 en su artículo 83 “el ejercicio de las funciones del conciliador en equidad se realizará de forma gratuita, teniendo en cuenta, que el nombramiento constituye especial reconocimiento al ciudadano de connotadas calidades”. (Córdoba & Vargas, sf, p.4).

Lo anterior indica que los integrantes del proyecto CONCILIA CLUB de la Cámara de Comercio de Bogotá siguieron el proceso para dar cumplimiento a los requisitos estipulados por esta Ley, de modo que fueran nombrados como conciliadores en equidad, dicho proceso inicia con la postulación y reconocimiento que la comunidad realiza frente a cada uno de los posibles

conciliadores, luego de esto los aspirantes deben ser certificados por una de las instituciones que ofrecen servicios de forma voluntaria y gratuita permitiendo el ejercicio de la figura.

## **6.2 MARCO INSTITUCIONAL:**

Cámara de Comercio de Bogotá (2012) afirma:

Es una de las primeras entidades privadas sin ánimo de lucro con el fin de construir una región sostenible a largo plazo, promueve:

- Registros públicos.
- Solución de controversias.
- Servicios empresariales.
- Competitividad y valor compartido.
- Gobernanza y conocimiento empresarial.

Principalmente la Cámara de Comercio fue creada pensando únicamente en un servicio mercantil, pero desde 1983 en una iniciativa de razón social decidió contribuir a la comunidad, a partir de la creación del primer centro de arbitraje y conciliación en el país y en América Latina, actualmente cuenta con cuatro puntos ubicados en Kennedy, Ciudad Bolívar, Engativá y Soacha. Por esta razón el centro de arbitraje y conciliación (CAC), lleva a cabo una gestión de alto impacto nacional y regional de modo que se logra posicionar como los principales promotores de los MASCS en Colombia y en América Latina. Este método ha servido a empresarios y a personas del común a encontrar en estos mecanismos una solución económica y eficaz a sus conflictos.



Entre sus ideales se encuentra plasmada la misión y la visión de la siguiente manera:

Cámara de Comercio de Bogotá (2013) afirma:

#### MISIÓN

Garantizar el acceso a la administración de justicia a través de la prestación eficaz y eficiente de los MASC y la promoción, capacitación y gestión de proyectos.

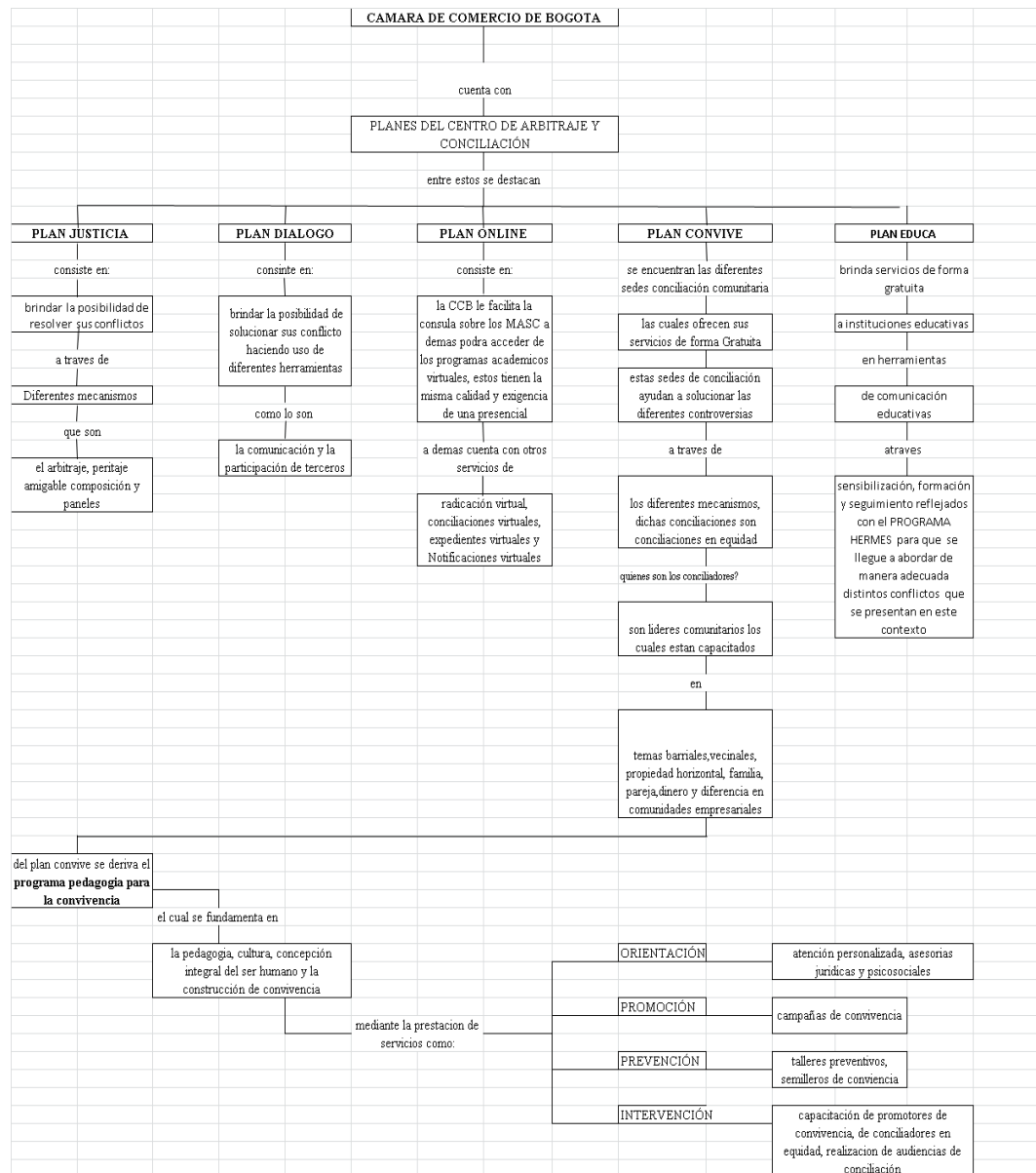
#### VISIÓN

Ser líderes en métodos alternativos de solución de conflictos a nivel nacional e internacional.

Finalmente, en la medida de contribuir a la sociedad el Centro de Arbitraje y Conciliación de la CCB cuenta con los siguientes planes:

# Planes del centro de arbitraje y conciliación de la CCB

**GRÁFICA 1.**



Cámara de Comercio de Bogotá. (sf). *Centro de Arbitraje y Conciliación*. Bogotá.

La Cámara de Comercio en sus sedes de conciliación comunitaria está conformado por un equipo interdisciplinario integrado por:

- Abogado.
- Trabajadores Sociales.
- Sociólogos.
- Psicólogos.

### **FUNCIONES DEL TRABAJADOR/A SOCIAL**

- Realiza la divulgación de los servicios de la CCB.
- Promueve talleres preventivos en cuota alimentaria, autocuidado, autoconocimiento, pautas de crianza y rutas de acceso a la justicia.
- Ejecuta talleres de formación de promotores de convivencia, módulos compuestos en comunicación asertiva, liderazgo, trabajo en equipo, conflicto, etc.
- Orienta a la población en diversos casos comunitarios (Cuota alimentaria, arriendos, dineros adeudados, entre otros).
- Realiza orientación psicosocial a parejas.
- Realiza gestión comunitaria.
- Realiza recepción de casos.
- Realiza audiencias de conciliación comunitaria.
- Seguimiento de casos.
- Realiza jornadas de propiedad horizontal.

Para finalizar se resalta que el trabajo social en este campo laboral, permite hacer un ejercicio teórico-práctico, fortaleciendo de esta forma su hacer y quehacer en cada una de sus funciones como profesional de la ciencias sociales y humanas, aportando de esta

manera en la transformación social o reconstrucción del tejido social, siendo este, uno de sus intereses principales en su objeto de intervención.

### **6.3 MARCO TEORICO-CONCEPTUAL**

El marco teórico-conceptual de la presente investigación se consolida de la siguiente manera:

Gadamer (citado por Aguilar,2004) afirma: “El término “hermenéutica”, proviene del verbo griego hermeneuein, que quiere decir “interpretar”, es el método básico de toda ciencia fundado en la observación de los datos o hechos y la interpretación” (p.1).

Por ello el enfoque hermenéutico es pertinente como postura epistemológica, en tanto que permite ver la realidad de una manera en la que se interprete y se haga clara lectura de sus elementos, a fin de comprender diferentes realidades y actuar frente a ellas. Debido a que se quieren conocer los beneficios y dificultades que se han manifestado de los procesos desarrollados por el proyecto CONCILIA CLUB.

En este caso se quiere aproximar a un escenario social, en el cual se comprende elementos inherentes de su dinámica, analizando su interrelación, de tal manera que un ejercicio descriptivo y de interpretación, conlleve claramente a un ejercicio reflexivo y evaluativo.

Al mismo tiempo la investigación estará apoyada de la teoría socio-crítica, puesto que Martínez (citado por Alvarado & García, 2008) afirma: “está basada en la acción para la búsqueda del conocimiento, en un marco de carácter auto-reflexivo” (p.190). Por tanto los participantes en la investigación se verán motivados a generar auto-reflexión, frente al desarrollo que está teniendo el proyecto CONCILIA CLUB en sus estrategias, debilidades, fortalezas, contribución personal, social e institucional, etc.

También se tendrá en cuenta el construccionismo puesto que:

Son construcciones sociales nunca individuales, porque lo social precede a lo individual. El conocimiento no es el producto de la mente individual (Piaget), sino de intercambios relacionales. En ello las descripciones y las explicaciones, las palabras y las acciones adquieren significación. Las significaciones se construyen entre actores y trabajador social en un contexto social. (Kisnerman, sf, p.77).

Debido a que se fundamenta en la construcción colectiva de conocimientos desde las experiencias o cotidianidad de cada actor social. En la investigación es oportuno utilizar el construccionismo porque permite conocer las diferentes perspectivas, experiencias, opiniones, emociones, intenciones, pensamientos, acciones, conocimientos, situaciones y hechos sociales, por medio de la participación de los conciliadores, coordinadores, consultores y el directivo de cada una de las sedes para construir recomendaciones a tener en cuenta en el diseño y ejecución de nuevos proyectos.

Luego de aclarar las teorías que se toman como referentes dentro de la investigación, se procede a la consolidación del Marco Conceptual la cual se clasifica de la siguiente manera:

- Información personal.
- Información básica del hogar.
- Información sobre otros aspectos de la dinámica familiar.
- Análisis del proyecto CONCILIA CLUB

Dichos aspectos integran las definiciones utilizadas en la ficha demográfica, implementada como instrumento a los actores sociales en este caso a los conciliadores en equidad.

## **INFORMACIÓN PERSONAL:**

### **SEXO**

Guirondella (2012) afirma:

Es una variable biológica y genética que divide a los seres humanos en dos posibilidades solamente: mujer u hombre. La diferencia entre ambos es fácilmente reconocible y se encuentra en los genitales, el aparato reproductor y otras diferencias corporales.

Bajo esta perspectiva, sexo es una variable meramente física, producida biológicamente, que tiene un resultado predeterminado en una de dos categorías, el hombre o la mujer.

### **ORIENTACIÓN SEXUAL**

La orientación sexual es una atracción emocional, romántica, sexual o afectiva duradera hacia otros. Se distingue fácilmente de otros componentes de la sexualidad que incluyen sexo biológico, identidad sexual (el sentido psicológico de ser hombre o mujer) y el rol social del sexo (respeto de las normas culturales de conducta femenina y masculina).

La orientación sexual existe a lo largo del continuo que va desde la heterosexualidad exclusiva hasta la homosexualidad exclusiva e incluye diversas formas de bisexualidad. Las personas bisexuales pueden experimentar una atracción sexual, emocional y afectiva hacia personas de su mismo sexo y del sexo opuesto. A las personas con una orientación homosexual se las denomina a veces gay (tanto hombres como mujeres) o lesbianas (sólo a las mujeres).

La orientación sexual es diferente de la conducta sexual porque se refiere a los sentimientos y al concepto de uno mismo. Las personas pueden o no expresar su orientación sexual en sus conductas. (American Psychological Association, 2014).

## **HETEROSEXUAL**

Es la orientación sexual caracterizada por la atracción sexual y emocional hacia personas de distinto sexo.

## **HOMOSEXUAL**

“Es la orientación sexual caracterizada por la atracción sexual y afectiva hacia individuos del mismo sexo. Coloquialmente para identificar a los hombres homosexuales se les llaman “gays”, y a las mujeres homosexuales “lesbianas”.

## **BISEXUAL**

Es la orientación sexual caracterizada por la atracción sexual y sentimental hacia personas tanto de su mismo sexo como del sexo opuesto.

## **TRANSEXUAL**

Transexual es aquella persona que no se siente identificada con su cuerpo, es decir, su género no corresponde a su físico. Puede darse con hombres que se sienten mujeres o mujeres que se sienten hombres. (Anónimo, 2011).

## **ASEXUAL**

Guzmán (2013) afirma:

La asexualidad se puede definir como la falta de orientación y deseos sexuales propios de la especie humana. Las personas asexuales no sienten apetencia sexual o física hacia ninguna otra persona no sintiendo necesidad de relaciones sexuales; por lo que no se les puede clasificar dentro de ninguna orientación sexual definida, no siendo habitual que se puedan enamorar o tengan pareja.

## **INTERSEXUAL**

“Estado en el que un individuo presenta caracteres sexuales femeninos y masculinos. Puede ser producto de mutaciones o anomalías genéticas”. (Anónimo, 2014).

## **SEGURIDAD SOCIAL**

La seguridad social es un conjunto de medidas que la sociedad proporciona a sus integrantes con la finalidad de evitar desequilibrios económicos y sociales que, de no resolverse, significarían la reducción o la pérdida de los ingresos a causa de contingencias como la enfermedad, los accidentes, la maternidad o el desempleo, entre otras.

La forma más común de identificar la seguridad social es mediante las prestaciones y la asistencia médica, sin embargo, esas son solo algunas de las formas en las que se presenta en la vida cotidiana. (Seguridad Social para Todos.2013).

## **RÉGIMEN CONTRIBUTIVO**

“Al régimen contributivo, se deben afiliar las personas que tienen una vinculación laboral, es decir, con capacidad de pago como los trabajadores formales e independientes, los pensionados y sus familias”. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2014).

## **RÉGIMEN SUBSIDIADO**

“El régimen subsidiado es el mecanismo mediante el cual la población más pobre del país, sin capacidad de pago, tiene acceso a los servicios de salud a través de un subsidio que ofrece el Estado”. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2014).



## **VINCULADO**

“El régimen vinculado, es aquel donde se encuentran las personas a quienes se les ha realizado la encuesta Sisben pero que aún no han obtenido un cupo para pertenecer al régimen subsidiado”. (Vergara, Castillo & Morales, sf, p.13).

## **EXCEPCIÓN**

Palacios (2002) Afirma:

Se entiende por régimen excepción a todas aquellas personas que se siguen rigiendo por normas legales imperantes en el sistema de seguridad social realizada con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley 100 de 1993 o los que siguen con el régimen especial para los mismos.

Por esta razón, con el fin de evitar el pago de la doble cobertura y la desviación de recursos, las personas que se encuentran excepcionadas por la Ley para pertenecer al Sistema General de Seguridad Social en Salud, no podrán utilizar simultáneamente los Servicios del Régimen de Excepción y del sistema Social en Salud como cotizantes o beneficiarios según el ART. 14 del Decreto 1703 de 2002.

## **POBLACIÓN**

“Es un conjunto finito o infinito de personas u objetos que presentan características comunes”. (Anónimo, 2013).

## **PERSONA MAYOR**

Las personas mayores son individuos que comprende la edad de los 65 años en adelante, pero debido a que muchas personas de esta edad se encuentran activos y en buen estado de salud se ha reestructurado las etapas en:

- 65 a 75 años: jóvenes mayores.

- 75 a 85 años: mayores.
- Más de 85 años: los más mayores. (Anónimo, 2013).

## **MADRE SOLTERA**

Se le denomina madre soltera a una mujer que ha decidido ser padre y madre, ya que la ausencia del padre que solo ayudo a engendrar la nueva vida que llega al mundo. Unas de las razones por las cuales, sucede esto son porque las madres sostienen relaciones fugaces o sus parejas le son infieles o debidamente son económicamente sostenibles y autosuficientes para educar a sus hijos, solas sin la figura paterna. (Anónimo, sf).

## **VÍCTIMA DEL CONFLICTO**

Las víctimas de un conflicto: son aquellas personas que fueron sujetos pasivos de conductas punibles. Además ese conflicto afecta a estas personas que quedan en medio de estas disputas del poder y de ideologías, en Colombia existen diversas clases de violencias y son:

- 1ª) La violencia del crimen organizado contra políticos y periodistas.
- 2ª) La violencia del crimen organizado contra personas privadas.
- 3ª) La violencia de las guerrillas contra el Estado.
- 4ª) La violencia de los grupos armados en armas contra personas particulares.
- 5ª) La violencia de organismos del Estado en ejercicio de la guarda del orden público.
- 6ª) La violencia del Estado contra movimientos sociales de protesta.
- 7ª) La violencia del Estado contra minorías étnicas.
- 8ª) La violencia de particulares no organizados.
- 9ª) La violencia de particulares organizados.

10ª) La violencia de particulares en su vida privada. (Madrid & Garizábal, sf).

## **DISCAPACIDAD**

“Una persona tiene una discapacidad cuando se le dificulta o imposibilita para realizar varias actividades de su día a día”. (Anónimo, sf).

## **INDÍGENA**

El término indígena se emplea para referirse a todas aquellas etnias que continúan con sus tradiciones no europeas, además estos grupos pertenecen a tradiciones anteriores del estado moderno y a todas aquellas que etnias que pudieron sobrevivir después de la civilización europea. (Anónimo, sf).

## **AFRODESCENDIENTE:**

Son las personas que habitan en el continente africano, dichas personas fueron traídos a estados unidos como esclavos para reemplazar la mano obrera y la desaparición de los pueblos indígenas en dicho país.

Por otra parte, durante el transcurso de los años estas personas han sido víctimas de racismo, discriminación racial y esclavitud, entre otros. (Anónimo, sf, p.1).

## **ADULTO JOVEN:**

Es una etapa de los seres humanos que comprende entre las edades de los 20 a 40 años, en dicha etapa las personas deben asumir sus roles sociales y familiares en donde deben hacerse responsables de sus vidas y de quienes lo acompañan cuando deciden formar una familia, etc. (Anónimo, 2012).

A partir de las anteriores definiciones mencionadas se dio claridad a los conceptos a utilizar en el primer aspecto de la ficha demográfica, con el fin de identificar las características personales con las que cuentan los conciliadores en equidad que hacen parte del proyecto CONCILIA CLUB y de tal modo analizar como estas influyen en la participación e integración del objeto de estudio.

## **INFORMACIÓN SOBRE OTROS ASPECTOS DE LA DINÁMICA FAMILIAR**

### **TIPOLOGÍA FAMILIAR**

Gutiérrez (2012) afirma:

Al aproximarse a la noción de familia, en principio y de forma muy elemental, ésta es un conjunto de individuos unidos por lazos de sangre. La familia se forma cuando una pareja decide vivir junta y abarca también a los hijos. Hay que advertir que, aunque se considera que en la actualidad existen diversas formas de unidades familiares (como parejas del mismo sexo, hijos con un solo progenitor, etc.), en todas las cuales pueden cumplirse, desde este punto de vista, las funciones sociales y familiares y proporcionarse un ambiente apto para la armonía y el crecimiento del ser humano.

Hasta el momento ninguna otra institución humana o social ha logrado suplir el funcionamiento de la familia, sobre todo en la satisfacción de las necesidades biológicas y afectivas de los individuos, lo que si queda claro es que la familia cambia y continuará cambiando, pero también persistirá, ya que es la unidad humana más adecuada en las actuales sociedades.

Hay que aclarar que la familia no es una, sino polifórmica y multifuncional, lo que se expresa en la variedad de tipologías que asume.

## **NUCLEAR**

Conformada por dos generaciones, padres e hijos; unidos por lazos de consanguinidad conviven bajo el mismo techo y por consiguiente desarrollan sentimientos más profundos de afecto, intimidad e identificación. Es dinámica en su composición, evolucionando con los vaivenes de su ciclo vital y con los cambios socio-culturales que la determinan.

## **EXTENSA**

Está integrada por una pareja con o sin hijos y por otros miembros como sus parientes consanguíneos ascendentes, descendientes y/o colaterales: recoge varias generaciones que comparten habitación y funciones.

## **FAMILIA COMPUESTA**

Modalidad derivada de la extensa, en tanto que permite la presencia de miembros no consanguíneos o convivientes afines, tales como vecinos, colegas, paisanos, compadres, ahijados. Se caracteriza por estrechos lazos de solidaridad y apoyo mutuo.

## **FAMILIA FRATERNAL**

Entre hermanos, tíos-sobrinos, abuelos-nietos.

## **UNIPERSONAL**

Solo consta de una persona. (Observatorio Vasco de la Juventud, sf, p.1).

## **FAMILIA MONOPARENTAL O UNIPARENTAL**

Quintero (1997) afirma:

Ocurre cuando en los casos de separación, abandono, divorcio, muerte o ausencia forzosa de uno de los padres, el otro se hace a cargo de los hijos y conviven.

## **FAMILIA HOMOSEXUAL**

Es una relación estable entre personas del mismo sexo, los hijos llegan por intercambios heterosexuales de uno o ambos miembros de la pareja, por adopción y o procreación asistida.

En este aspecto se puede ampliar el conocimiento frente a los diferentes tipos de familias e identificar cuáles de ellos conforman los conciliadores en equidad dentro de sus hogares, lo cual es importante conocer debido a que es la primera institución donde el individuo adquiere valores o principios que permiten establecer una interacción con la sociedad.

## **INFORMACIÓN SOBRE OTROS ASPECTOS DE LA DINÁMICA FAMILIAR**

### **VIOLENCIA INTRAFAMILIAR**

Gutiérrez (2004) afirma: “Violencia intrafamiliar constituye toda acción u omisión que consista en maltrato físico, psicológico o sexual, ejecutado por un miembro de la familia en contra de la mujer o demás integrantes del núcleo familiar”.

### **MALTRATO INFANTIL**

ICBF (sf) afirma:

El maltrato infantil no solo se refiere a los golpes como muchos creen. Tal como lo define el código de la infancia y la adolescencia, hay otras formas de daño: castigos crueles, humillación y abuso físico o psicológico, así como el descuido de los adultos sobre los niños y niñas.

## **EXPLOTACIÓN SEXUAL**

UNICEF (sf) afirma:

La explotación sexual es una forma de violencia basada en género que con suma frecuencia representa un aspecto característico de las actividades bélicas. En las situaciones de conflictos armados, las niñas y mujeres son habitualmente blanco de la violencia basada en género que incluye la violación sexual, la mutilación, la prostitución, el embarazo forzado y la esclavitud sexual. La violación sexual ha sido empleada de manera sistemática como arma de guerra y como medio para aterrorizar a la población y destruir los vínculos comunitarios. Las adolescentes corren especial riesgo de ser violadas, secuestradas o víctimas de la trata de personas y la prostitución.

## **ABUSO LABORAL**

“La definición dice que acoso laboral son los comportamientos continuados que minan la moral del trabajador, haciéndole perder su autoestima y sometiéndole a un proceso de aislamiento que le degrada”. (Que!, 2011).

Lo anterior nos permite ubicar eventos particulares que se manifiestan entre las relaciones que tienen los conciliadores en equidad con las personas que integran su grupo familiar, de igual manera a través de los aportes realizados por los autores se podrá conocer si los actores sociales han presentado alguna de estas situaciones conflictivas, que puedan haber influido en el acercamiento del ejercicio de la conciliación en equidad.

Por otro lado, se puede observar el apoyo económico o afectivo que reciben los participantes de la investigación por parte de sus familiares para reducir el agravamiento de una crisis.

## **ANÁLISIS DEL PROYECTO CONCILIA CLUB CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ**

### **CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ**

Cámara de Comercio de Bogotá (2013) afirma:

La Cámara de Comercio de Bogotá es una entidad privada sin ánimo de lucro que busca construir una Bogotá 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.

### **AMIGABLE COMPOSICIÓN:**

Núñez, Rocha & Samacá (2003) afirma:

Es un mecanismo alternativo de solución de conflictos (MASC), donde dos o más personas solucionan una controversia, poniendo el caso en manos de un tercero denominado amigable componedor, esta persona resuelve el caso presentado. Dicha decisión tiene los mismos efectos de una transacción.

### **ARBITRAJE:**

Es unos mecanismos de solución de conflicto (MASC), donde dos o más personas resuelven un conflicto por medio de un tercero denominado árbitro, el cual soluciona el caso profiriendo un fallo llamado laudo arbitral, el cual tiene los mismos efectos de una sentencia proferida por un juez ordinario de República.(p.22).



## **CONCILIACIÓN**

Cámara de Comercio de Cali (2013) afirma:

Es un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual, dos o más personas (naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras) gestionan por sí mismas, la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador.

## **CONCILIACIÓN EN DERECHO**

Núñez, Rocha & Samacá (2003) afirma:

Es un mecanismo de solución de conflictos (MASC), donde dos o más personas solucionan una controversia a manos de tercero denominado conciliador institucional, inscrito como tal ante un centro de conciliación autorizado por el Ministerio de Justicia. Esta persona no buscan que las partes lleguen por sí mismas a un acuerdo y algunos compromisos las cuales quedan consignadas en una acta de conciliación. Esta acta tiene los mismos efectos que una sentencia judicial: cosa juzgada y mérito ejecutivo. (La prestación de este servicio no es de manera gratuita). (p.22).

## **CONCILIACIÓN EN EQUIDAD**

Cámara de Comercio de Bogotá (2003) afirma:

La conciliación con equidad es una posibilidad que tenemos los ciudadanos de solucionar de una manera diferente nuestros problemas. En la conciliación en equidad, la ayuda se realiza a través de un tercero neutral, que puede ser uno de nuestros vecinos, quien ha recibido una

capacitación especializada y quien por reconocimiento de su comunidad lo ha postulado para que cumpla los requisitos que la ley exige para desempeñar el papel de conciliador en equidad entre nosotros, de manera satisfactoria y sin costo alguno. (p.10).

## **CONCILIA CLUB**

Cámara de Comercio de Bogotá (2012) afirma:

Club de conciliadores en equidad, es una estrategia de reconocimiento de los aliados estratégicos del programa Pedagogía para la Convivencia, como son los conciliadores en equidad. De igual modo surge con el objetivo de generar una cultura pacífica de solución de conflictos, promover vocación de servicio y motivación en los conciliadores. (p.3).

## **CONVIVENCIA**

El Diccionario de la Real Academia Española (citado por Batubeng, Mancilla & Panduro, sf) afirma:

Que convivencia - procedente del latín convivere - significa "acción de convivir", definiendo convivir a su vez como "vivir en compañía de otro u otros, cohabitar".

El prefijo “con” de origen latín (cum) es una preposición y sirve para marcar una variedad de relaciones entre diferentes individuos o situaciones. Por consiguiente, “con” no se usa en un contexto de singularidad porque su propósito es establecer una relación con alguien. Debe haber al menos dos personas para que “con” tenga sentido. Así, la preposición tiene su sentido en la medida en que sirve para unir y no para separar los elementos diferentes.

El término latín “vivere” significa tener vida o existir. En este orden de ideas, vivencia alude a la experiencia de vida, al modo de vivir. Se trata de lo que define al sujeto o al grupo en interacción; es una experiencia que forma su personalidad y permite distinguirlo de otros sujetos o grupos.

## **EQUIDAD**

Mocate (1999) afirma:

El concepto de equidad se fundamenta en tres valores sociales: igualdad, cumplimiento de derechos y justicia. El reconocimiento relativamente universal de la bondad de estos tres valores permite que el concepto de “equidad” por lo menos retóricamente goce de cierta aceptación universal. Hay amplio consenso con respecto a la prioridad que se debe asignar a la equidad como pauta o estándar para las políticas públicas. No obstante, esta aceptación universal se sostiene en parte por la ambigüedad con que típicamente entendemos estos valores.

## **LIDERAZGO**

Lirón (2007) afirma: “El liderazgo constituye uno de los roles más importantes asociados a la posición del miembro dentro de la estructura grupal. Castillo (citado por Lirón, 2007), el líder orienta y conduce al grupo hacia unos objetivos determinados manteniendo al grupo cohesionado”.

## **TIPOS DE LIDERAZGO**

Lirón (2010) afirma:

Dependiendo de la forma de actuar del líder podemos diferenciar entre tres tipos de liderazgo: el autoritario, el democrático y el laissez faire.

El líder autoritario: determina por completo el modo de proceder del grupo, impone técnicas y actividades, e incluso las interrelaciones entre los miembros del grupo a la hora de desarrollar un trabajo. Normalmente es un tipo de liderazgo con un claro matiz empresarial, en el que el trabajo es esencial a la hora de determinar las relaciones entre los miembros del grupo.

El líder democrático: permite que el grupo determine los planteamientos generales, esboza las conductas que conducen al objetivo grupal y sugiere procedimientos alternativos. Este líder permite que los miembros del grupo tengan una relación más fluida y atiende a las necesidades de los mismos, por lo que normalmente es considerado el mejor tipo de líder.

El líder laissez-faire: no participa en las actividades grupales, da al grupo completa libertad para tomar sus propias decisiones, proporciona material e información cuando se le solicita y rara vez comenta las actividades de los miembros. Este tipo de líder suele provocar conflictos dentro del grupo debido a su baja intervención en el mismo.

## **MEDIACIÓN**

Núñez, Rocha & Samacá (2003) afirma:

Es un mecanismo de solución de conflicto, mediante el cual dos o más personas resuelven un conflicto, poniendo en manos de un tercero llamado mediador. Dicho mediador busca que las partes por iniciativa propia lleguen a un acuerdo el cual puede ser verbal o escrito. Este acuerdo no tiene efectos jurídicos o consignados en un documento que puede producir los efectos de una transacción. (p.22).

## **PEDAGOGÍA PARA LA CONVIVENCIA**

Centro de Arbitraje y Conciliación CCB (sf) afirma:

Es un programa de la Cámara de Comercio de Bogotá que presta servicios calificados en orientación, prevención, promoción e intervención de conflictos, contribuyendo en la creación de una cultura de resolución pacífica de conflictos y de mejoramiento de la convivencia.

El programa funciona desde cuatro premisas: pedagogía, cultura, concepción integral del ser humano y los lineamientos institucionales que posibilitan la construcción de convivencia, entendida como resignificación de relaciones, construcción de relaciones armónicas y la resolución pacífica de conflictos.

## **TRANSACCIÓN**

Núñez, Rocha & Samacá (2003) afirma:

Es donde dos o más personas resuelven por sí mismas sus conflictos, generando así un documento entre las parte involucradas. De acuerdo a como este se redacte, esos compromisos pueden tener el efecto de mérito ejecutivo, es decir, su cumplimiento se podría hacer efectivo por la vía judicial. (p.22).

Con lo anterior se puede mencionar que principalmente el enfoque de la Cámara de Comercio de Bogotá es empresarial, pero su razón social se ubica frente a la acción comunitaria por medio de la conciliación en equidad, amparada bajo los siguientes planes: Plan Justicia, Plan Online, Plan Educa, Plan Dialogo y Plan Convive, a partir de este último se ubica el programa Pedagogía para la Convivencia, el cual involucra el proyecto CONCILIA CLUB donde se desarrolla la investigación.

Posterior a esto, es oportuno resaltar que los conciliadores que hacen parte de dicho proyecto, brindan su tiempo para realizar audiencias en las sedes de conciliación comunitaria de la CCB, sin recibir remuneración económica, sin embargo en sus comunidades tienen un reconocimiento como líderes que contribuyen al fortalecimiento de la sana convivencia y al manejo de la solución de controversias, algunos se caracterizan por ser participativos y por generar bienestar colectivo.

De igual manera el proceso de formación que realizan los conciliadores en equidad, se desarrolla con el objetivo de generar en ellos enfoques donde su accionar garantice los derechos a las partes inmersas en el conflicto, en cada una de las audiencias de conciliación.

Esto es necesario porque que en la actualidad la convivencia se ha visto fragmentada por la falta de comunicación y de solidaridad que impide el desarrollo humano y social, estableciendo una cultura individualista y competitiva entre la sociedad.

Por lo tanto es oportuno el ejercicio que hacen estas instituciones en sus programas de convivencia, para disminuir la demanda de conflictos y establecer un ambiente pacífico entre la población.

Por otro lado, el sentido de pertenencia por parte de los conciliadores juega un rol indispensable a partir del compromiso que requieren las sedes mediante su colaboración en las audiencias de conciliación, con el fin de brindar rapidez y calidad en los servicios ofrecidos para el beneficio integral de la comunidad.

Para finalizar estos aspectos fortalecen el marco teórico- Conceptual, debido a que a partir de conceptos relacionados con la investigación se contrastarán los resultados y se realizará el análisis argumentativo de la investigación, permitiendo la evaluación y el cumplimiento de los objetivos establecidos.

### **6.3.1 ESTADO DEL ARTE**

#### **ESTADO DEL ARTE**

A partir de la investigación que se ha venido haciendo con base en los textos relacionados con el proyecto CONCILIA CLUB, se han destacado las siguientes categorías:

#### **MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

En esta categoría van inmersos diferentes mecanismos de solución pacífica de conflictos, manejados por los conciliadores en equidad que hacen parte del proyecto CONCILIA CLUB:

Núñez, Samacá & Lozada (2003) afirma:

Para entrar un poco más en materia es importante resaltar que la conciliación en equidad es una posibilidad que tenemos los ciudadanos de solucionar de una manera diferente nuestros problemas. En la conciliación en equidad, la ayuda se realiza a través de un tercero neutral, que puede ser uno de nuestros vecinos, quien ha recibido capacitación especializada y quien por reconocimiento de su comunidad lo ha postulado para que cumpla los requisitos que la Ley exige para desempeñar el papel de conciliador en equidad.

Este ejercicio se puede desarrollar en salones comunales, en los espacios de instituciones, en casas de la justicia, en unidades de mediación y conciliación, en sedes de conciliación comunitaria, en la sede social deportiva o recreativa y en espacios comunitarios.

Los asuntos que debe conocer el conciliador en equidad son:

En lo desistible: Es el derecho que la Ley expresamente le otorga a cualquier ciudadano para renunciar a la decisión de un proceso o su continuación.

En lo transigible: Es todo aquel derecho u objeto que puedo ceder y que es susceptible de ser valorado económicamente.

Y lo conciliable: Es todo aquel derecho y objeto que puedo ceder según lo establece la Ley y que es susceptible de no ser valorado económicamente.

Se resalta los valores que debe tener el conciliador en equidad en su orden:



La equidad, la honestidad, el compromiso y responsabilidad, la imparcialidad, la tolerancia y respeto, ser amable y ser prudente.

Las características o habilidades que debe tener el conciliador en equidad son las siguientes:

Habilidades para comunicarse con otros, manejar personas difíciles, comprender el conflicto de los demás, manejar tensiones del ambiente, ser imparcial en el trato, capacidad para dirigir el encuentro de conciliación y generar confianza en los demás.

Los requisitos que exige la Ley para el conciliador en equidad son:

Ser ciudadano en ejercicio (mayor de 18 años), ser postulado por una organización civil o comunitaria, tener connotadas calidades como ciudadano, obedecer a un proceso de capacitación en resolución de conflictos y conciliación en equidad y ser avalados y nombrados oficialmente por la autoridad judicial más importante del lugar donde vive.

Lo que no se debe hacer en una conciliación en equidad durante la audiencia es, imponer la solución al conflicto, cobrar sumas de dinero por su servicio y resolver asuntos contrarios a los temas que se pueden resolver por conciliación en equidad.

A su vez puede tener sanciones como la suspensión temporal o definitiva de su función o tener sanción comunitaria.

El desarrollo de la audiencia de conciliación se puede generar de la siguiente manera:

En un primer momento se llama “conozcámonos”, luego se debe recordar que es la conciliación en equidad, a su vez se establecen las reglas, y se identifica el problema, se analiza las posibilidades de solución y para finalizar se busca el acuerdo. (pp. 20-50).

Para tener un mejor entendimiento del tema hay que tener en cuenta que son los conflictos sociales debido a que son inherentes a la condición humana. Se deben al enfrentamiento ocasionado de interés, valores o acciones debido a que las diferencias nacen de la diversidad de puntos de vista sobre un mismo tema.

A su vez existe distintas formas de resolver los conflictos desde tiempos remotos, entre ellos están el procedimiento bélico, que puede tener como objetivo restablecer el equilibrio o lograra la hegemonía.

El procedimiento coercitivo, llega hasta la ruptura de las relaciones recurriendo al uso de la fuerza.

El procedimiento judicial, se resuelve el conflicto a través del fallo de una persona investida de autoridad.

Los métodos diplomáticos y políticos, resuelve los conflictos de manera favorable como la mediación o la conciliación.

Por lo tanto hay que tener claridad en que la conciliación es la búsqueda de resolver los conflictos mediante el diálogo y la búsqueda de alternativas para las partes, por lo tanto las partes deben solicitar la ayuda de un tercero para de que esta manera se logren encontrar alternativas que eviten un proceso judicial.

La equidad es el principio de la igualdad ya que busca y plantea posibilidades de acuerdo.

El conciliador en equidad debe ser flexible y estar abierto a todas las posibilidades que estén en beneficio común. Permite a su vez que las partes amplíen su visión del mundo y miren el conflicto desde diversos puntos de vista, a su vez deben ofrecer alternativas favorables para las partes.

Por otro lado debe entender que las partes pueden presentar diferentes estados de ánimo, lo cual es oportuno que establezca un ambiente adecuado para el dialogo y por último es necesario que desarrolle la habilidad de escuchar. (Ministerio de Justicia y del Derecho- Regional Antioquia, 1995, p.22).

Los mediadores, conciliadores en equidad, conciliadores en derecho, jueces de paz, amigables composición, fiscalía general de la nación, jueces penales árbitro, defensoría del pueblo, ministerio público, notarios entre otros son conocidos como operadores de justicia.

Continuamente estos operadores manejan temas de materia como: penal, civil, familiar, laboral, administrativo, disciplinarios, fiscal, comercial, policiva, entre otras.

Por otra parte la mediación se encuentra como figura de justicia en equidad, la cual no se encuentra regulada por la Ley, por ende se define al mediador como un miembro de la comunidad con las capacidades y cualidades para ayudar a otras personas a resolver sus conflictos facilitando la construcción de acuerdos pero no se decide la solución.

Además el conciliador en equidad es un líder comunitario el cual ha sido propuesto por su comunidad debido a sus capacidades y cualidades para que solucione problemas comunitarios, por ende esta persona no es quien da la solución tan solo actúa para que las personas encuentren superar su controversia, el conciliador se rige por los parámetros de igualdad, justicia natural y

beneficio común. Esta figura a diferencia de un mediador, el conciliador realiza una acta de conciliación, la cual es firmada por él y las demás personas involucradas y el no cumplimiento de la misma se podrá empezar un mérito ejecutivo o como coloquialmente se conoce se iniciara un proceso con la justicia ordinaria.

Por su parte el juez de paz es propuesto por organizaciones con personería jurídica, pero son los pobladores quienes mediante el uso del voto popular pueden ser elegidos. El juez de paz al igual que el conciliador en equidad brinda fórmulas de arreglo a las partes involucradas en un problema, pero si estas no logran llegar a ningún acuerdo esta deberá realizar una sentencia o fallo la cual cuente el resultado del problema y remita el caso a otra instancia.

Los temas con mayor conciliación son: los conflictos generados entre parejas, como cuota alimentaria, fijación de pautas de crianza y convivencia; los conflictos entre vecinos, promovidos por algo que afecte a los demás; los arriendos o el no cumplimiento de cambio de letras o dineros prestados, y conflictos laborales. Es importante resaltar que la justicia en equidad no atiende casos donde la persona haya sido violentada de manera física, ya que esta le compete a instancias legales con mayor rigor.

Para finalizar es importante resaltar que la justicia en equidad tienen una máxima cuantía, la cual la es la de no superar 100 salarios mínimos legales mensuales vigentes, ya que si el monto de los daños o los bienes superan esta suma se tendrá que remitir a otra instancia la cual evaluara los bienes y dará su veredicto final. (Anónimo, sf, pp.3-5).

Núñez, Rocha & Samacá (2003) afirma:

Los mecanismos alternativos de solución en conflicto MASC, bajo la (Ley 23 del 1991, la Ley 446 de 1998, y el artículo 247 de la constitución), además se explica detalladamente cada uno de sus mecanismos (arbitraje, mediación, conciliación en equidad, conciliación en derecho, juez

de paz, amigable composición, transacción, justicia indígena). Las cuales se definen de la siguiente manera:

#### Conciliación en equidad:

Es un mecanismo alternativo de solución de conflictos (MASC), es donde dos o más personas solucionan una controversia por medio de un tercero denominado conciliador en equidad, dicho conciliador por lo general siempre es un líder comunitario, esta investida para tales efectos por parte de la autoridad judicial de mayor jerarquía del lugar donde opera. Busca que las partes por sí mismas solucionen sus controversias y lleguen a un acuerdo en el cual ambas partes se comprometan a cumplirlo, estos compromisos quedan consignados en una acta de conciliación, dado el caso de que dichos compromisos no son cumplidos el acta prestara los mismos efectos de una sentencia judicial: cosa juzgada y merito ejecutivo. Además el servicio de conciliación es un servicio gratuito, ágil y veraz.

#### Conciliación en derecho:

Es un mecanismo de solución de conflictos (MASC), donde dos o más personas solucionan una controversia a manos de un tercero denominado conciliador institucional, inscrito como tal ante un centro de conciliación autorizado por el ministerio de justicia. Esta persona no busca que las partes lleguen por sí mismas a un acuerdo y algunos compromisos las cuales quedan consignadas en un acta de conciliación. Esta acta tiene los mismos efectos que una sentencia judicial: cosa juzgada y merito ejecutivo. (La prestación de este servicio no es de manera gratuita).

#### Juez de paz:

Es una instancia de administración de justicia, mediante el cual dos o más personas solucionan un conflicto, ponen el caso en manos de un tercero denominado juez de paz, dicho juez

de paz es elegido mediante votación popular, esta persona busca que las partes por si misma lleguen a un acuerdo y a unos compromisos los cuales quedan consignados en una acta de conciliación o proferir una sentencia, la cual tiene los mismos efectos que la proferida por un juez ordinario.

#### Amigable composición:

Es un mecanismo alternativo de solución de conflictos (MASC), donde dos o más personas solucionan una controversia, poniendo el caso en manos de un tercero denominado amigable componedor, esta persona resuelve el caso presentado. Dicha decisión tiene los mismos efectos de una transacción.

#### Arbitraje:

Es un mecanismo de solución de conflictos (MASC), donde dos o más personas resuelven un conflicto por medio de un tercero denominado árbitro, el cual soluciona el caso profiriendo un fallo llamado laudo arbitral, el cual tiene los mismos efectos de una sentencia proferida por un juez ordinario de República.

#### Mediación:

Es un mecanismo de solución de conflictos, mediante el cual dos o más personas resuelven un conflicto, poniendo en manos de un tercero llamado mediador. Dicho mediador buscan que las partes por iniciativa propia lleguen a un acuerdo el cual puede ser verbal o escrito. Este acuerdo no tiene efectos jurídicos o consignados en un documento que puede producir los efectos de una transacción.

### Transacción:

Es donde dos o más personas resuelven por sí mismas sus conflictos, generando así un documento entre las parte involucradas. De acuerdo a como este se redacte, esos compromisos pueden tener el efecto de mérito ejecutivo, es decir, su cumplimiento se podría hacer efectivo por la vía judicial.

### Justicia indígena:

Instancia de administración de justicia mediante el cual los miembros de las diferentes comunidades indígenas del país, pueden, en arreglo a sus costumbres y tradiciones, recurrir a sus propias autoridades en sus territorios, a la hora de resolver sus propios conflictos. (p.22).

Las personas descargan su problemas en los diferentes entes de justicia, y si estos entes no logran nada son injustos, pero esto nos lleva a pensar que como hay muchos casos, no a todos se les puede atender al tiempo, por eso se hace mención a los MASC debido a que muchos de estos conflictos se pueden solucionar haciendo uso de este servicio sin necesidad de llevarlo a estrados judiciales. Por ende el llamado a utilizar no solo la herramienta del dialogo para solucionar un conflicto si no a su vez el de promover y hacer uso de la conciliación en equidad ya que es eficiente, eficaz y rápida a la hora de solucionar una controversia y sobre todo se brinda de manera gratuita. (Cámara de Comercio de Bogotá, 1998).

La mediación es una forma de solución de conflictos alterno a los tribunales, mediante el cual un tercero, ayuda a las personas a que ellos mismos solucionen sus controversias entre sí, sin necesidad de abogado o de un tercero con autoridad. Se trata de un proceso rápido, imparcial, confidencial y gratuito.

La rama judicial ha establecido centros de mediación mediante los que se atienden casos como:

- Cobro de dinero.
- Quejas por animales.
- Conflictos entre caseros e inquilinos.
- Conflictos entre vecinos.
- Conflictos matrimoniales.

El mediador no puede elegir por las partes únicamente da alternativas de solución.

Los casos tratados en la mediación no se reflejan en los antecedentes penales de la persona.

Propósitos de la mediación:

-Actuar como intermediario en la controversia entre personas.

-Se fomenta la participación de las personas en la solución de ciertos tipos de controversias.

-Se pretende que ciertos tipos de controversia se resuelvan sin tener que llegar a un tribunal.

La mediación NO ofrece:



-Representación legal.

-Terapia individual.

-Asesoría legal.

-Consejería matrimonial.

Diferencia entre mediación y arbitraje:

El mediador es un recurso y facilitador de la comunicación, el árbitro aunque realice estas áreas también, tiene que determinar quién tiene la razón, el mediador no puede adjudicar. Cuando el acuerdo no se cumple:

-Se debe dialogar con la otra parte.

-Solicitar otra reunión de mediación.

-Ser referido a una agencia que pueda intervenir con el problema.

Hay una diferencia frágil, pero valiosa entre mediación y conciliación, ya que, la primera persigue una composición contractual cualquiera, sin preocuparse de la justicia, mientras que la segunda aspira a una composición justa. En este sentido, la conciliación se encuentra en el medio de la mediación y de la decisión: posee la forma de la primera y el contenido de la segunda, es

decir que la conciliación en dado de incumplirse puede seguir un proceso judicial, mientras que la mediación no. (Anónimo, sf, pp.35-38).

Esta categoría da a conocer la sustentación de los diferentes autores en relación con los MASC, explicando aquellos mecanismos que prestan merito ejecutivo como es el caso de la conciliación en equidad, a diferencia de aquellos que no siguen la vía judicial como la mediación. De igual forma explica las características y funciones del conciliador en equidad frente a las audiencias de conciliación, definiendo cada uno de los aspectos.

En este sentido, aunque la investigación está centrada en la conciliación en equidad no hay que dejar de lado las demás alternativas que pueden disminuir trámites en los diferentes conflictos sociales.

## **RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Esta categoría resalta las técnicas e instrumentos que facilitan la recolección de datos durante el proceso de una investigación social.

Martínez (2004) afirma:

El método se define etimológicamente como “camino”, pero cabe aclarar que además indica una “forma de hacer algo”. Por otra parte “ es el método, desde el ángulo de la didáctica general, la palabra que encierra el concepto de una dirección hacia el logro de un propósito, un camino a recorrer, aunque es claro que ha de entenderse que no se trata de un camino cualquiera, sino del mejor, del más razonable, del que más garantice la consecución de la finalidad propuesta...El método implica proceso de ordenamiento, la dirección del pensamiento y de la

acción para lograr algo previamente determinado...Significa entonces, que un método será aquel que garantice un máximo aprovechamiento o rendimiento en la enseñanza y aprendizaje en menos tiempo y con menos esfuerzo. De esta manera existen varios tipos de métodos, uno es el método investigativo, método de organización y por último el método de enseñanza. (p.2).

Souza, Ferreira, Cruz & Gomes (2003) afirma:

El trabajo de campo surge de la necesidad que tiene la investigación para la selección de las formas a investigar el objeto, debido a que por medio de diversas técnicas se logra la adecuada recolección de datos que requiere la investigación, mencionando entre estas la entrevista por tener un enfoque cualitativo y a través de ella, el investigador busca obtener informes contenidos en el habla de los actores sociales, esta puede ser estructurada, semiestructurada y no estructurada.

Por otro lado está la observación participante como otra técnica de recolección de información, estableciendo una relación cara a cara con los observados. La importancia de esta técnica reside en el hecho de que podemos captar una variedad de situaciones o fenómenos que no son obtenidos por medio de preguntas, es de forma rápida y superficial.

Las fotografías y filmaciones se presentan también como recursos de registro. El registro visual amplió el conocimiento del estudio ya que nos permite documentar momentos o situaciones que ilustran lo vivido. Dentro de la idea del registro destaca el diario de campo como instrumento en el cual es personal e intransferible en él se puede describir las percepciones, angustias, cuestionamientos e informaciones que son obtenidas a través de la utilización de otras técnicas.

Para lo anterior es oportuno tener bases teóricas que sustenten la acción y permita ir más allá de lo que simplemente nos está mostrando.

Por último el trabajo de campo, es fruto de un momento relacional y práctico, las inquietudes que llevan al desarrollo de una investigación nacen en el universo de lo cotidiano. (p.40).

Hurtado (2010) afirma:

La técnica de observación, es un proceso de atención, recopilación, selección y registro de información, para los cuales el observador se apoya de sus sentidos como el oído, la vista, el olfato, etc.,

En la técnica de observación intervienen los siguientes elementos:

\*El observador.

\*La situación observada.

\*Los instrumentos de captación y medición.

\*Los instrumentos de registro.

Los tipos de observación que menciona el texto son:

Según la participación:

- Observación participante: la cual es aquella donde el observador pasa a ser parte de la situación investigada. Permite que el observador se ubique en el marco de referencia de las personas observadas y tenga mayor acceso a su forma de ver el mundo, aunque existen limitaciones como la pérdida de la perspectiva, olvidando así aspectos relevantes, puede modificar la acción de los actores, entre otros.

- Observación no participante: En este tipo de investigación el observador permanece fuera de la situación a estudiar. Trata de captar las percepciones de quienes son observados de la manera más fiel posible.

-Autobservación: Implica que la persona que está siendo estudiada se observe a sí misma y a través de un autorreporte pueda dar cuenta de su propio comportamiento.

Según los medios utilizados:

-Observación natural: se realiza de manera directa haciendo uso únicamente de los sentidos del observador.

-Observación instrumentada: se basa de equipos mecánicos para observar el objeto de estudio.

Según abordaje:

-Abordaje cosmológico: El investigador tiene definiciones previas sobre el evento a observar, requiere de instrumentos estructurados como guías de observación, escala de estimación, etc.

-Abordaje calológico: se utiliza en investigaciones exploratorias, o en estudios sin definiciones previas, se aplican instrumentos inestructurados como registros anecdóticos, registros globales o registros de especímenes. (pp.833-835).

Corbetta (2007) afirma:

Es oportuno aclarar que la observación implica escuchar y mirar un objeto determinado, es la técnica principal para la recolección de datos sobre el comportamiento no verbal. Nace en la investigación antropológica a principios del siglo XX.

La observación participante no es una simple observación, sino una implicación directa del investigador con el objeto estudiado. En la observación participante, se adentra en el contexto social.

Por lo tanto se puede definir como una estrategia en la que el investigador se adentra de forma directa durante un periodo de tiempo relativamente largo en un grupo social determinado; tomando en su ambiente natural; estableciendo una relación de interacción personal con sus miembros y con el fin de describir sus acciones y de comprender, mediante un proceso de identificación y sus motivaciones.

Es un proceso de interpretación subjetiva y personal de la interacción con los actores sociales. El observador participante debe observar, escuchar y preguntar, y al preguntar debe utilizar instrumentos como la entrevista.

Los campos de aplicación y desarrollo de la observación participante son los siguientes:

- Cuando se hace poco de un determinado fenómeno (un movimiento, político, un acontecimiento social imprevisto, etc.).

- Cuando existen fuertes diferencias entre lo percibido, el punto de vista interno y el punto de vista externo (grupos étnicos; organizaciones sindicales; grupos profesiones, etc.).

- Cuando el fenómeno se desarrolla al margen de miradas extrañas (rituales religiosos, vida familiar, relaciones sociales, etc.).

- Cuando el fenómeno se oculta deliberadamente a las miradas de los extraños (comportamientos ilegales o desviados, asociaciones secretas, sectas religiosas, etc.).

En la observación participante no se puede observar todo. Se debe establecer qué observar. Por lo tanto los posibles objetos de observación son los siguientes:

-El contexto físico.

-El contexto social.

-Las interacciones formales.

-Las interacciones informales.

-Las interpretaciones de los actores sociales.

En el registro de la observación participante, esta adopta esencialmente la forma de redacción de apuntes, una serie de bitácora en el que se refiere atentamente, con riqueza de detalles y de reflexiones personales, todo lo que el investigador ha observado. Esto nace de la interacción entre observador y realidad observada, por lo que consta esencialmente de dos componentes: la descripción de los hechos, de los acontecimientos, de los lugares y de las personas, y la interpretación dada por el investigador a estos acontecimientos, con sus impresiones, reflexiones y reacciones.

Profundizar el registro de las observaciones en (cuando) efectuada, (qué) registrar y (como) hacerlo. (pp. 328-348).

Agg (citado por Hurtado, 2010) afirma: “La entrevista, definiéndose esta como la interacción entre dos o más personas la cual tiene un entrevistador y un entrevistado, con el fin de obtener información acerca de una situación determinada en base a unos esquemas o pausas”. (p.863).

Hurtado (2010) afirma:

Continuamente nos hace mención de los tipos de entrevistas que son:

Estructurada: esta también se conoce como entrevista formal o estandarizada, esta consiste en que el previamente se tienen una preguntas ya planteadas con un orden en específico. Para este tipo de entrevista el entrevistador debe de tener previos conocimiento acerca del tema a investigar.

Inestructurada: este tipo de entrevistas se caracteriza porque no se tiene un formulario previamente elaborado, por el contrario las preguntas se hacen de acuerdo a como se vaya desarrollando la entrevista, además este tipo de entrevista se puede subdividir en: entrevista



focalizada, entrevista clínicas, entrevista no dirigida o entrevista libre, entrevista en profundidad, entrevista personal, entrevista colectiva; cada uno de los anteriores tipos de entrevistas pueden ser utilizados por el investigador, ya que este debe decidir cuál es la que mejor se adecua a lo que su investigación requiere.(pp.863,864).

Martínez (2004) afirma:

La entrevista consiste en una conversación informal entre el investigador (entrevistador) y el informante (entrevistado), el desarrollo de este dialogo se realiza sin tensión alguna, a pesar que el entrevistador debe de tener un esquema o guía mental de las preguntas que oriente a lo que se está investigando.

Por otra parte, para poderse llevar a cabo este tipo de técnica es necesario escoger la muestra o personas las cuales serán la fuente primaria de información para la investigación.

Continuamente este tipo de técnica se ejecuta con muestras representativas pequeñas, debido a que es mucha la información que se recolecta haciendo así difícil la sistematización y codificación de los datos recolectados. Además la recolección recauda a pesar de que es grande en volumen, es detallada, esto permite al investigador tener varias perspectivas y claridad en cada una de ellas, para poder analizar el problema investigado, por ende este tipo de técnica se clasifica como cualitativa. (pp.52, 53).

Escobar & Bonilla (sf) afirma:

El grupo focal es una técnica de recolección de datos mediante una entrevista grupal semiestructurada, la cual gira alrededor de una temática propuesta por el investigador.

El propósito principal del grupo focal es hacer que surjan actitudes, sentimientos, creencias, experiencias y reacciones en los participantes; esto no sería fácil de lograr con otros métodos. Además, comparados con la entrevista individual, los grupos focales permiten obtener una multiplicidad de miradas y procesos emocionales dentro del contexto del grupo.

La diferencia entre un grupo focal y una entrevista grupal consiste en que, en esta última, se entrevista a un grupo de personas al mismo tiempo; además, la entrevista hace énfasis en las preguntas y respuestas entre el investigador y los participantes. Por otra parte, el grupo focal se centra en la interacción dentro del grupo.

Los grupos focales parten de conocimientos de las siguientes situaciones:

\*El conocimiento que hay sobre un tema es inadecuado y se requiere formular nuevas hipótesis que hagan avanzar la investigación, igualmente cuando se requiere elaborar un cuestionario o mejorar uno existente.

\* El tema de investigación es complicado y requiere involucrar nuevos métodos y datos para lograr la validez.

\*El tema de investigación es complejo e incluye un amplio número de posibles variables; un grupo focal permite que el investigador concentre el tiempo y los recursos en las variables más pertinentes.

\* Los resultados de una encuesta cuantitativa son estadísticamente ambiguos o engañosos, por lo que requieren aclaración y mayor elaboración. Los grupos focales pueden ayudar a encontrar las razones de dicha contradicción.

\* Generar ideas para una estrategia de publicidad, posicionamiento y la implementación de un producto.

\* Descubrir la percepción de las personas respecto a lo que genera o impide un comportamiento, así como su reacción ante diferentes ideas, conductas, productos o servicios.

\*. Desarrollo de otros instrumentos, como entrevistas específicas para estudios de caso.

\* Identificación de necesidades personales y comunitarias.

\* En general, el uso de los grupos focales no se circunscribe a un contexto o situación particular.

Estos pueden hacer parte de investigaciones cualitativas y cuantitativas, además de que pueden utilizarse como única técnica.

Los pasos que se desarrolla en el grupo focal son los siguientes:

- Establecer los objetivos.
- Diseño de la investigación.
- Desarrollo del cronograma.

- Selección de los participantes.
- Selección del moderador.
- Preparación de preguntas estímulo.
- Selección del sitio de reunión.
- Logística.
- Desarrollo de la sesión.
- Análisis de la información.

Ventajas:

Los grupos focales no discriminan a personas que no saben leer o escribir, pueden motivar la participación de quienes no les gusta ser entrevistados, dan lugar a opiniones de personas que creen que no tienen nada que decir y aseguran que los miembros se involucren en un proceso de cambio. Además, sacan a luz los valores y normas del grupo.

Los grupos focales pueden presentar la información más rápidamente y a menor costo. Además, esta técnica es más fácil de administrar y maneja una forma más natural de comunicación y de interacción de grupo.

Permiten sistematizar la información acerca de conocimientos, actitudes y prácticas sociales que difícilmente serían obtenidas a través de otras técnicas.

Desventajas:

La técnica de grupos focales es limitada en términos de su capacidad para generar resultados que representen la opinión de una muestra grande de personas, ya que el número de participantes es muy pequeño y no representativo.

No obstante, si las personas que participarán en el grupo focal son seleccionadas aleatoriamente de un grupo relativamente homogéneo, se pueden realizar generalizaciones incipientes.

Otro aspecto que representa una limitación importante es la falta de independencia en las respuestas de los miembros del grupo; el sesgo puede ser producido eventualmente por un miembro dominante o por el mismo moderador.

Además, se ha reportado que los participantes pueden ser presionados por normas de grupo, que impiden que expresen libremente sus opiniones. (pp. 52-64).

Martínez & Fernández (sf) afirma:

El árbol de problemas es una técnica participativa, que facilita la identificación y organización de las causas y consecuencias de un problema.

El tronco del árbol es el problema central, las raíces son las causas y la copa los efectos.

La lógica es que cada problema es consecuencia de los que aparecen debajo de él y, a su vez, es causante de los que están encima, reflejando la interrelación entre causas y efectos.

Proceso de construcción del árbol de problemas:

- Identificación del problema central. Dentro de los problemas considerados importantes en una comunidad.

- Exploración y verificación de los efectos/consecuencias del problema central (la copa del árbol).

- Identificación de relaciones entre los distintos efectos que produce el problema central.

- Identificación de las causas y sus interrelaciones (las raíces).

- Diagramar el árbol de problemas, verificando la estructura causal.

En el transcurso del árbol de problemas se realiza el árbol de objetivos (medios-fines) refleja una situación opuesta al de problemas, lo que permite orientar las áreas de intervención que debe plantear el proyecto, para constituir las soluciones reales y factibles de los problemas que le dieron origen. (pp. 2-8).

Los autores de esta categoría explican una variedad de técnicas, permitiendo la selección de aquella o aquellas que se adecue al objeto de estudio de la investigación social. Las cuales facilitan la recolección verídica de los datos para su posterior análisis.

Al mismo tiempo, dan recomendaciones para el uso de las técnicas de modo que el investigador evite cometer errores en la implementación de las mismas.

Por otra parte, la implementación de las técnicas son indispensables en la investigación social, puesto que están permiten la recolección de datos y evidencias que generen la veracidad del proceso investigativo.

## **INVESTIGACIÓN SOCIAL**

Esta categoría señala algunos aspectos que hacen parte del proceso de una la investigación social.

Christensen. (Citado por Sampieri, 1991) afirma:

Se puede realizar el marco teórico de una investigación de la siguiente manera:

- Los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que únicamente hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio.

- Los estudios descriptivos miden de manera independiente los conceptos o variables con los que tienen que ver. Aunque desde luego, pueden integrar las mediciones de cada una de dichas variables para decir cómo es y se manifiesta el fenómeno de interés, su objetivo no es indicar cómo se relacionan las variables medidas.

- Las hipótesis nos indican lo que estamos buscando o tratando de probar y pueden definirse como explicaciones tentativas del fenómeno investigado, formuladas a manera de proposiciones.

- Hipótesis de investigación: Lo que hemos venido definiendo como hipótesis a lo largo de este capítulo son en realidad las hipótesis de investigación. Es decir, éstas podrían definirse como "proposiciones tentativas acerca de las posibles relaciones entre dos o más variables y que cumplen con los cinco requisitos mencionados". Se les suele simbolizar como  $H_i$ , o  $H_1$ ,  $H_2$ ,  $H_3$ , etc. (si son varias) y también se les denomina hipótesis de trabajo.

- Diseño de estrategias. El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para responder a las preguntas de investigación. (pp. 69-79).

Souza, Ferreira, Cruz, & Gomes, (2003) afirman:

El desafío de la investigación está centrado, por un lado en crear teorías, métodos, principios, establecer resultados y por el otro lado está en repensarse el camino. Al mismo tiempo hace énfasis en que todo objeto de estudio tiene "conciencia histórica" es decir que, la investigación no tiene el sentido que le quiere dar el investigador, sino que el significado relevante de la investigación lo posee el objeto de estudio.

La realidad que maneja la investigación social es dinámica por lo que resulta la teoría más rica, cualitativa y comprensiva



Por lo tanto, la investigación cualitativa se preocupa por los significados, los motivos, las creencias, las aspiraciones, etc. Sin embargo menciona que los datos cuantitativos y cualitativos no se oponen sino que por el contrario se complementan.

El ciclo que tiene la investigación, iniciando por la fase exploratoria seguido del trabajo de campo y finalizando con el tratamiento del material recogido en el campo, nos hace un llamado a no llevar estas fases como etapas o estancas sino como planos que se complementan.

Diseño para la construcción de la investigación:

Elección del tema, la delimitación del problema, formulación de hipótesis, objetivos, justificación, construcción del marco teórico conceptual, metodología, exploración de campo, cronograma, estimación de costos investigación bibliográfica, articulación creativa y anexos.

Para implementar la elaboración del diseño se explica que la entrada al trabajo de campo, debe buscar el acercamiento al objeto de estudio, enseguida presentar la propuesta de investigación y en este proceso se involucra el investigador con los participantes se debe evitar el paternalismo y el irrespeto. (pp. 35-38).

La investigación cualitativa, da cuenta de las características que hacen parte de los métodos cualitativos como: la captación y reconstrucción de significados, la metáfora del lenguaje, el modo de captar la información no es estructurado sino flexible, su proceso es más inductivo que deductivo, la orientación no es particularista sino holística.

El proceso de la investigación cualitativa inicia a través de la definición del problema, el diseño de trabajo, la recogida de datos, el análisis de los datos y finalmente se da cierre con la elaboración y validación de la información.

Las diferentes técnicas que la investigación cualitativa puede utilizar es la observación, la entrevista, los grupos focales, el cuestionario, entre otros. En cada una de estas técnicas da precisión de sus características y genera recomendaciones para elaborarlos y aplicarlos. (Anónimo, sf, pp.4, 13).

Hurtado (2010) afirma:

Es importante mencionar que la investigación evaluativa es la actividad de apreciar la mayor o menor efectividad de un proceso en cuanto al cumplimiento de objetivos, el término evaluar se refiere al acto de juzgar o apreciar la importancia de cierto objeto, situación o proceso.

Tiene en cuenta el proceso desde la conformación que tuvo el objeto de estudio revisa su funcionamiento o desarrollo y finalmente evaluar los resultados que ha tenido. Tomando en cuenta los alcances geográficos, la magnitud de sus consecuencias, la duración, la claridad y especificidad del objeto de estudio.

La investigación evaluativa presenta seis (6) estadios o fases que son:

- Estadio descriptivo: integra el diagnóstico previo a las necesidades que ameritan la evaluación.
- Estadio analítico: hace referencia al análisis de los componentes del objeto de estudio y la configuración interna.
- Estadio explicativo: identifica y explica el proceso que ha llevado conectándolo con los procesos que van a ser modificados.

- Estadio predictivo-proyectivo: proyección para el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- Estadio interactivo: es el proceso de aplicación de cada una de las fases.
- Estadio evaluativo: es la estimación del logro de objetivos, la calidad, el costo, el esfuerzo y el impacto de los mismos.

Por último aclara y da a conocer la investigación evaluativa frente a la investigación analítica, ya que tienden a confundirse debido a que ambas emiten juicios con la diferencia de que en la analítica no hace intervención para modificar los eventos del estudio sino la aplicación de una serie de criterios de análisis para juzgar el evento, en cambio la investigación evaluativa valora los resultados de la aplicación de un programa o de una intervención en términos de logro de sus objetivos. (pp.655, 661).

Para concluir, lo anterior ayuda al investigador a identificar el tipo de investigación que desea realizar y de esta manera le indica el desarrollo que debe tener en cuenta para la ejecución de la misma, puesto que es indispensable evitar cometer los errores mencionados por los autores y por el contrario precisar los criterios que contribuyan al proceso de la investigación.

De igual modo, esta categoría genera un conocimiento amplio acerca de la investigación evaluativa, la cual es la tipología utilizada para valorar el proceso que ha llevado el proyecto CONCILIA CLUB en cuanto a los objetivos planteados por este.

## 6.4 MARCO METODOLOGICO

Para el desarrollo metodológico de la investigación, se determina trabajar con la tipología evaluativa.

Hurtado (2010) afirma:

La evaluación se asocia a valoración, a confrontación y a juicio. La evaluación se entiende como la actividad realizada para apreciar la mayor o menor efectividad de un proceso en cuanto al cumplimiento de los objetivos en correspondencia con el contexto en el cual ocurre el evento. Para Briones (citado por Hurtado, 2010) el término evaluación se refiere al “acto de juzgar o apreciar la importancia de cierto objeto, situación o proceso en relación con las funciones que deberían cumplir ciertos criterios de valoración, explícitos o no”. Desde una comprensión holística de investigación esta definición corresponde más al estadio analítico que al evaluativo, aunque este es una de los estadios a cubrir como parte de un proceso de una investigación evaluativa.

Es fácil confundir la investigación evaluativa con la analítica, pues en ambos holotipos el investigador emite juicios. Sin embargo, en la investigación analítica no hay intervención del investigador para modificar los eventos del estudio, sino la aplicación de una serie de criterios de análisis para juzgar el evento. En cambio, en la investigación evaluativa se valora, los resultados de la aplicación de un programa o de una intervención en términos del logro de sus objetivos. (p.655).

Es decir, la investigación evaluativa es la que se encarga de evaluar todos aquellos resultados de uno o más programas que se estén o se hayan aplicado en un contexto determinado; Se pretende medir los efectos del proyecto CONCILIA CLUB por comparación de las metas propuestas, con el fin de tomar decisiones que contribuyan a una ejecución de futuros proyectos de la Cámara de Comercio de Bogotá (CCB).

#### **6.4.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN**

Hernández, Fernández & Baptista (1991) afirma:

Durante el proceso de investigación se utilizará el enfoque mixto, el cual está compuesto por el enfoque cualitativo y cuantitativo, definiéndose el cualitativo como la descripción y observación donde brinda la posibilidad de elaborar interpretaciones a la luz de datos que no son eminentemente cuantificables. Por el contrario, se convierten en categorías de análisis como: la participación, dinámicas internas manejadas por los actores participantes del proyecto. También está compuesto por el enfoque cuantitativo que aporta a la medición numérica, el conteo frecuentemente para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población. (p.5).

El enfoque mixto es pertinente debido a que por medio de este se busca la veracidad de la interpretación de los procesos llevados por CONCILIA CLUB, durante los años 2010 y 2013, realizando el análisis de las percepciones, conocimientos y experiencia de los actores, a través de las categorías que permiten establecer dicho enfoque.

La teoría socio-crítica y los paradigmas construccionismo y hermenéutico, explicados en el marco teórico-conceptual y el enfoque anteriormente nombrado, permitirán tener una visión amplia para el cumplimiento de objetivos de la investigación, por medio de la participación de la población que hará parte del proceso, por tal motivo se seleccionará del universo, la muestra a trabajar.

## **POBLACIÓN**

La población se caracteriza por ser adultos y personas mayores entre conciliadores en equidad (antiguos y nuevos), coordinadores/as, consultores/as y el directivo de las cuatro (4) sedes de conciliación comunitaria. En su mayoría son pensionados, su nivel de escolaridad varía entre bachiller completo y profesional, demuestran su vocación al servicio de la comunidad mediante la realización de audiencias de conciliación de forma voluntaria y gratuita y finalmente dichas características permiten la selección del universo de la siguiente forma:

## **UNIVERSO**

El universo equivale a noventa y dos (92) personas pertenecientes al proyecto CONCILIA CLUB, refiriéndose a un (1) directivo por todas las sedes de conciliación, cuatro (4) coordinadores, cuatro (4) consultores, en cada una de las sedes de conciliación Comunitaria de la CCB.

En cuanto a conciliadores en equidad se encuentran activos, veinte (20) en Kennedy, veinte (20) en Ciudad Bolívar, dieciocho (18) en Engativá y trece (13) en Soacha.

## **MUESTRA**

La muestra probabilística se determinará a partir del universo, aplicando la siguiente fórmula mencionada por la autora metodológica, para la veracidad de los resultados:

## FORMULA

$$\text{Margen de error: } 92 - 6,9 = 85,1$$

$$n = Z^2 \times P = \frac{(1 - P)}{E^2}$$

$$n = 6,9^2 \times 92 = \frac{(1 - 92)}{85,1^2}$$

$$n = 4380,12 = \frac{(-91)}{7242,01}$$

$$n = 4380,12 \times 0,01256556$$

$$n = 55,03\%$$

$$92 \rightarrow 100 \%$$

$$X \rightarrow 55,03 \%$$

$$= \frac{(92 \times 55,03\%)}{100\%}$$

$$= 50,6$$

$$= 51$$

Es decir que la población muestra, con la que contará la investigación consta de la participación de un (1) directivo, cuatro (4) coordinadores, cuatro (4) consultores, y cuarenta y dos (42) conciliadores de las diferentes sedes de conciliación comunitaria, quienes reúnen la totalidad de cincuenta y un (51) participantes como indica la formula, los cuales serán la fuente primaria. Por otra parte, la fuente secundaria serán los documentos e investigaciones, que ayuden a la ejecución de la misma.

## **6.4.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

Las técnicas de recolección de la información a utilizar son:

### **6.4.2.1 GRUPO FOCAL**

Krueger (citado por Murillo, sf) afirma: “El grupo focal puede ser definido como una conversación cuidadosamente planeada, diseñada para obtener información de un área definida de interés, en un ambiente permisivo, no directivo.” (p.24).

De tal modo que se pretende generar este espacio con los conciliadores de cada una de las sedes de conciliación comunitaria, para conocer las diferentes opiniones, experiencias, conocimientos y aportes que consideran relevantes para la investigación por medio de esta técnica de recolección de información.

Krueger (citado por Murillo, sf) afirma:

Se debe llevar a cabo el grupo focal aproximadamente con siete a diez personas, guiadas por un moderador experto. La discusión es relajada, confortable y a menudo satisfactoria para los participantes ya que exponen sus ideas y comentarios en común. Los miembros del grupo se influyen mutuamente, puesto que responden a las ideas y comentarios que surgen en la discusión. (p. 24).

Esta técnica permitirá obtener información en cada una de las sedes de conciliación comunitaria de forma ágil y veraz, permitiendo la participación de los conciliadores en equidad de manera global, debido a que se observó durante el proceso que son personas activas, dispuestas a la integración en este tipo de ejercicios y la construcción de saberes.



Por lo tanto, para este ejercicio se implementará el árbol de problemas que es una herramienta utilizada por el trabajo social, la cual permite tener una lectura de manera estructural y vertical del problema a investigar, además facilita el análisis y la comprensión del objeto de estudio.

Aldunate (2008) dicha herramienta se caracteriza ya que en sus raíces se encuentra las razones o causas del problema, en el tallo se escribe el problema central, en sus ramas se ubican las consecuencias generadas por esas causas, y por último y a manera de conclusión en sus frutos van las estrategias o acciones que contribuyan a mejorar o modificar este problema.

#### **6.4.2.2. OBSERVACIÓN PARTICIPANTE**

Hurtado (2010) de igual forma, se utilizará la observación participante. Allí el observador hace parte de la situación investigada, integrándose al grupo o comunidad estudiado como miembro activo. Es un tipo de observación frecuentemente utilizado en los estudios antropológicos y en investigaciones de carácter social.

Agg (citado por Hurtado, 2010) afirma:

Distingue dos tipos de observación participante: natural, cuando el observador ya pertenece al grupo o comunidad en estudio y artificial, cuando se integra al grupo con el objeto de realizar la investigación.

Por otra parte la observación participante permite que el investigador se ubique en el marco de referencia de las personas observadas y tenga mayor acceso de ver el mundo. (p.834).

La técnica grupo focal permitirá implementar la observación participante, puesto que las trabajadoras sociales en formación participarán en el ejercicio, no solo siendo moderadoras sino que podrán generar una interacción entre el grupo de conciliadores y las investigadoras, durante el direccionamiento de las preguntas y el aporte de saberes, se logrará ampliar y construir los conocimientos buscados por la investigación acerca del proyecto CONCILIA CLUB.

### **6.4.2.3 ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA**

Peláez, Rodríguez, Ramírez, Pérez, Vázquez & González (sf) afirman:

Otra técnica a implementar para la recolección de información es la entrevista semiestructurada, en la cual se determina de antemano la información relevante que se quiere conseguir. Se hacen preguntas abiertas dando oportunidad a recibir más matices de la respuesta, permite ir entrelazando temas, pero requiere de una gran atención por parte del investigador para poder encauzar y estirar los temas. (p.5).

Esta tercera técnica permite recolectar información en cuanto a las opiniones que den a conocer el directivo, los coordinadores y los consultores de cada una de las sedes de conciliación comunitaria de la Cámara de Comercio de Bogotá (CCB), para tener claridad del proceso, elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación en el desarrollo que ha tenido el proyecto CONCILIA CLUB. Por otra parte la entrevista semiestructurada concede la posibilidad de realizar más preguntas de las que se tienen establecidas en el instrumento, generando de esta manera la obtención de mayor información.

#### **6.4.2.4 INSTRUMENTOS**

Los instrumentos para la recolección de información acerca del proyecto CONCILIA CLUB se desarrollan de la siguiente manera:

\* Un formato dirigido a los conciliadores en equidad, con preguntas abiertas y cerradas (estrato, nivel educativo, etc.). De tal modo que caracterice a dicha población.

\* Un formato de entrevista con doce (12) preguntas abiertas sobre el proyecto CONCILIA CLUB, dirigido a los conciliadores en equidad de las sedes de conciliación comunitaria.

\* Un formato de entrevista con diecisiete (17) preguntas abiertas relacionadas con el proyecto CONCILIA CLUB, dirigido al director del programa Pedagogía para la Convivencia.

\* Un formato de entrevista, dirigido a las coordinadoras de las sedes comunitarias de la Cámara de Comercio de Bogotá, compuesto por dieciocho (18) preguntas abiertas sobre el proyecto de CONCILIA CLUB.

\* Un plan de sesión diseñado para el direccionamiento de los grupos focales.

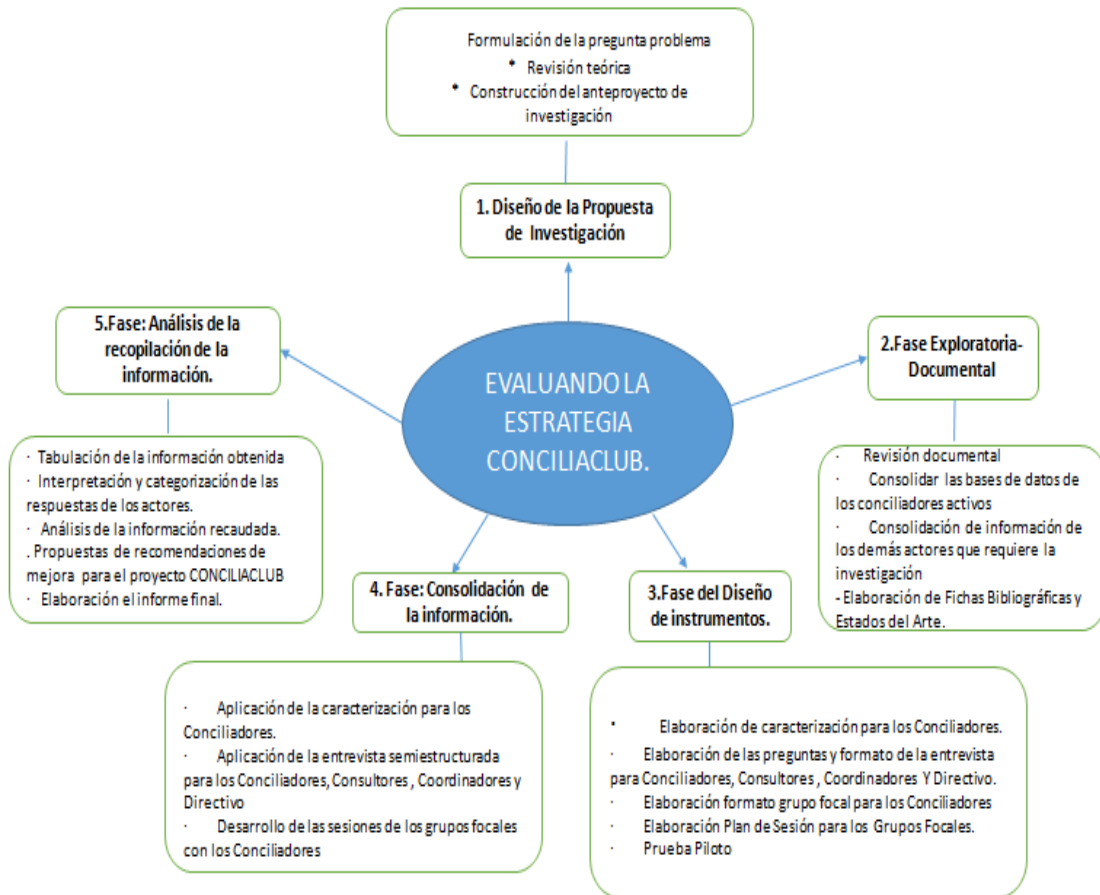
\* Un formato de crónica, que dé cuenta lo observado durante la realización de los grupos focales.

\*Y un formato de evaluación, para que los actores de los grupos focales manifiesten sus apreciaciones frente al proceso.

Por consiguiente, se desarrollarán las etapas del proceso metodológico de la investigación, guiados por la autora metodológica de la siguiente manera:

## 6.4.2.5 DISEÑO METODOLÓGICO

GRÁFICA 2.



**ESTRATEGIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

**TABLA 1.**

<b>Evaluando la Estrategia CONCILIA CLUB del programa Pedagogía para la Convivencia de la CCB</b>		
<b>Objetivo General</b>	Evaluar los procesos internos desarrollados en el marco del proyecto CONCILIA CLUB del programa Pedagogía para la Convivencia de la CCB, con el fin de construir recomendaciones con los participantes de la investigación, para tener en cuenta en el diseño y ejecución de nuevos proyectos.	
<b>Técnica</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Instrumentos</b>
<b>Observación Participante y Grupo Focal</b>	Analizar la dinámica interna presente en las diferentes sedes de conciliación comunitaria, a partir de los elementos destacados por CONCILIA CLUB.	Plan de Sesión, Crónica, Registro de Participantes, Registro Fotográfico y Audio.
<b>Entrevista y Grupo Focal</b>	Conocer los beneficios y dificultades que se han manifestado de los procesos desarrollados por el proyecto CONCILIA CLUB.	Caracterización, Formato de entrevista semiestructurada, Plan de Sesión, Crónica y Registro de Participantes, Registro Fotográficos y Audio.

<b>Observación Participante, Entrevista y Grupo Focal</b>	Evidenciar los resultados de la implementación de CONCILIA CLUB a través de los integrantes del proyecto.	Caracterización, Formato de entrevista semiestructurada, Plan de Sesión, Crónica, Registro de Participantes, Registro Fotográfico y Audio





## 8. RECURSOS NECESARIOS PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO

**TABLA 3.**

Presupuesto del Proyecto CONCILIACLUB									
Nombre de proyecto	Evaluando la Estrategia CONCILIACLUB del Programa Pedagogía para la Convivencia de la Cámara de Comercio de Bogotá (CCB).								
Objetivo del Proyecto	Evaluar el proyecto CONCILIACLUB del programa Pedagogía para la Convivencia de la CCB, con el fin de construir recomendaciones con los participantes de la investigación para tener en cuenta en el diseño y ejecución de nuevos proyectos.								
Lugar de Ejecución	Sedes de Conciliación Comunitaria de la CCB								
Tiempo	Un Año.								
Actividad 1	entrevista y grupo Focal								
Aplicación de la técnica entrevista y el grupo Focal en la Sedes de Conciliación de la CCB	mareriales	costo por unidad	cantidad	costo total	tecnicos	costo por unidad	cantidad	costo total	
	papeleria	100	1500	150000	portatiles	750000	3	2250000	
	empastada	10000	3	30000	cehulares	200000	3	600000	
	macadores	1500	5	7500	transporte			213500	
	pliegos de cartulina	300	6	1800	impresora	150000	1	150000	
	vinilos	1200	1	1200					
	pincel	1000	1	1000					
				total	191500			total.	3213500
								total.	3405000

## 9. RESULTADOS Y PRODUCTOS

Posteriormente a la observación y al análisis del contexto social que se realizó en la Cámara de Comercio de Bogotá, sede de conciliación comunitaria Soacha-Cazucá, por las trabajadoras sociales en formación, se resaltó la necesidad que tiene la Cámara de Comercio de Bogotá, por conocer el proceso que ha tenido el proyecto CONCILIACLUB, a través de la evaluación del mismo. De esta manera se destacó el objeto de estudio para la investigación.

Al identificar el planteamiento del problema y la muestra de la población con la que se va a interactuar, en este caso los conciliadores en equidad, los coordinadores, los consultores y el directivo, en el proceso de recolección de datos sobre el proyecto CONCILIA CLUB, dentro de las cuatro (4) sedes de conciliación comunitaria Soacha, Kennedy, Ciudad Bolívar y Engativá, se procede a la aplicación de las técnicas e instrumentos definidos para los actores sociales involucrados en el desarrollo de la investigación. Dando apertura a la realización de la entrevista semiestructurada en la sede de conciliación comunitaria Soacha con los conciliadores en equidad, logrando la ejecución de once (11) entrevistas a los conciliadores y dos (2) entre la coordinadora y la consultora, permitiendo que el proceso fuera ágil debido a la participación activa de los actores de dicha sede.

Luego de dicha aplicación, se vio la necesidad de ampliar el formato de entrevista dirigido a las demás sedes (Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar).

Durante su implementación, en la sede Kennedy se presentaron una serie de eventos inesperados, debido a que los conciliadores en equidad no asistían y solo se presentaban actores que ya habían participado en la entrevista, generando así que el proceso llevara más tiempo, cambiando el cronograma establecido para esta sede.

Por este motivo, se decidió dividir el grupo de investigación como estrategia que permitiera la recolección de datos de manera masiva, para el acercamiento y ejecución de la técnica en las demás sedes de conciliación comunitaria Ciudad Bolívar y Engativá.

Es oportuno resaltar que el proceso en las sedes de Soacha, Engativá y Ciudad Bolívar facilitó la recolección de información, ya que los actores sociales participaron de forma activa. Por el contrario en la sede de Kennedy, fue compleja la aplicación de la técnica debido a los

inconvenientes que se presentaron, sin embargo se logró la recolección de los datos, permitiendo la tabulación y el respectivo análisis e interpretación de la entrevista semiestructurada.

La aplicación de la técnica grupo focal y observación participante, se desarrollaron en las sedes Soacha, Ciudad Bolívar y Engativá, permitiendo la participación y construcción de conocimientos de los actores sociales, por medio de la herramienta aplicada árbol de problemas sobre el proyecto CONCILIA CLUB. Siendo un proceso eficaz para la recolección de datos en las anteriores sedes mencionadas. Por el contrario en la sede de conciliación comunitaria Kennedy no se ejecutó la actividad, debido a la falta de tiempo de los actores para la participación de la misma. (ANEXO. 13.8)

### **9.1 ANÁLISIS DEMOGRÁFICO DE LAS SEDES DE CONCILIACIÓN COMUNITARIA, DEL PROGRAMA PEDAGOGÍA PARA LA CONVIVENCIA, DE LA CCB.**

A continuación se presentaran las gráficas de acuerdo a los datos recogidos a través de la ficha demográfica, aplicada a los conciliadores que hacen parte de las sedes de conciliación comunitaria Soacha-Cazucá, Ciudad Bolívar, Kennedy y Engativá, del programa Pedagogía para la Convivencia perteneciente a la Cámara de Comercio de Bogotá, con el fin de identificar las características preponderantes de los actores y su dinámica interna, con el fin de dar cumplimiento a uno de los objetivos planteados por la investigación.

La ficha demográfica está conformado por cinco (5) aspectos, de tal modo que sea completa para la recolección de la información, de la siguiente manera:

## 1. INFORMACIÓN PERSONAL

### Edad.

GRÁFICA 3

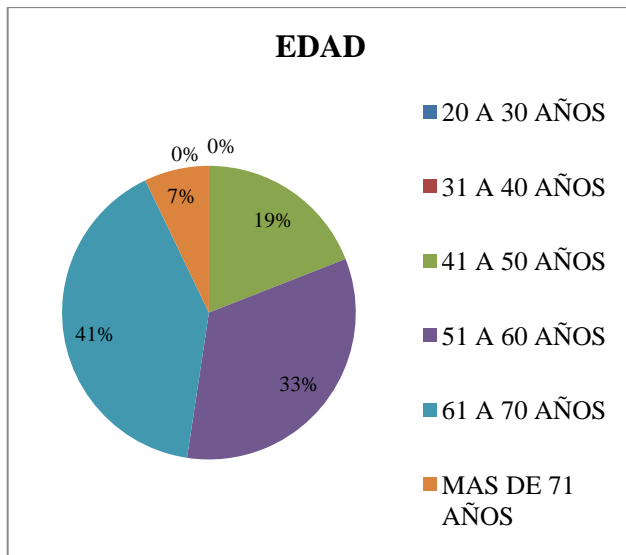


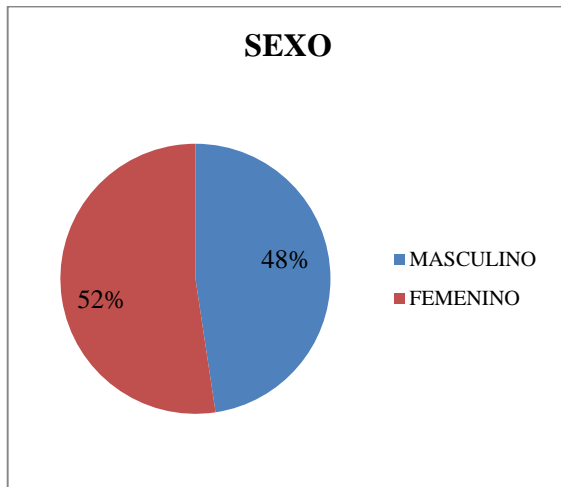
TABLA 4

CATEGORÍAS	PORCENTAJES	N°
20 A 30 AÑOS	0%	0
31 A 40 AÑOS	0%	0
41 A 50 AÑOS	19,04%	8
51 A 60 AÑOS	33,33%	14
61 A 70 AÑOS	40,47%	17
MÁS DE 71 AÑOS	7,14%	3

La imagen refleja que la presencia de los conciliadores que hacen parte del proyecto CONCILIA CLUB, inicia a partir de los cincuenta (50) años de edad en adelante, puesto que son personas que se han formado para ejercer la figura de la conciliación en equidad y cuentan con el tiempo necesario para prestar el servicio de la conciliación. Por otro lado, manifiestan que ven la necesidad de devolver a la sociedad mediante su servicio, todo aquello que recibieron en el transcurso de su vida, por el contrario las personas más jóvenes están dedicadas a su formación personal y aún no tienen la necesidad de retribuir a la sociedad lo que esta les ha brindado, aunque estos probablemente por su estudio cuenten con más y mejores conocimientos en esta área, no están presentes en el proyecto.

## Sexo

**GRÁFICA 4.**



**TABLA 5.**

SEXO	PORCENTAJE	Nº
MASCULINO	47,61%	20
FEMENINO	52,38%	22

En la gráfica en mención se ve reflejado con la presencia de un 48% de mujeres en el proyecto, que hoy en día el rol de la mujer tiende a buscar mejor posición y mayor inclusión debido a que el sexo masculino se ha caracterizado por posicionarse en áreas laborales con más facilidad, por las desigualdades presentes, en la actualidad dicha situación se está viendo alterada.

## Orientación sexual

GRÁFICA 5.

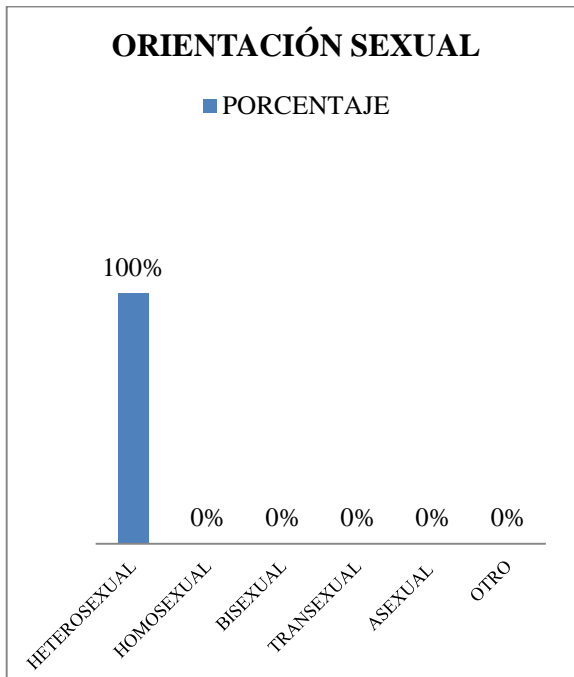


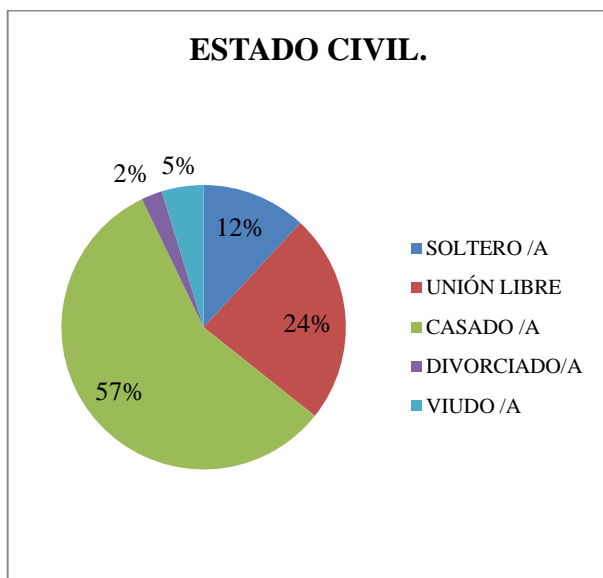
TABLA 6.

ORIENTACIÓN SEXUAL	PORCENTAJE	N°
HETEROSEXUAL	100%	42
HOMOSEXUAL	0%	0
BISEXUAL	0%	0
TRANSEXUAL	0%	0
ASEXUAL	0%	0
OTRO	0%	0

El diagrama de barras representa que la población en su totalidad se caracteriza por tener una orientación sexual heterosexual, refleja que es una orientación predominante, se refieren a ella como una orientación normal, en su gran mayoría desconocen o confunden los conceptos de las demás orientaciones sexuales y en ocasiones muestran rechazo por el homosexualismo, su edad es un aspecto que incide frente al tema, esto no se debería presentar puesto que son actores sociales, que prestan un servicio a la comunidad, actores interesados en bajar los niveles de violencia e intolerancia, conciliadores que trabajan en la solución pacífica de conflictos y que no están al margen de presenciar en sus audiencias estas situaciones.

## Estado civil

**GRÁFICA 6.**



**TABLA 7.**

ESTADO CIVIL	PORCENTAJE	Nº
SOLTERO /A	11,90%	5
UNIÓN LIBRE	23,80%	10
CASADO /A	57,14%	24
DIVORCIADO/A	2,38%	1
VIUDO /A	4,76%	2

La gráfica representa que el 57% de los actores son personas casadas, mientras que él y 2% de la población son personas divorciadas, esta característica surge por el interés de convivir en pareja y de brindarles a sus hijos un hogar, conservando la familia ya que son personas tradicionales. Por otra parte, practican las habilidades desarrolladas por medio de la conciliación en equidad tales como: escucha activa, el dialogo entre otras, lo que le permite mantener la unión familiar.

## Municipio/ Localidad

GRÁFICA 7.

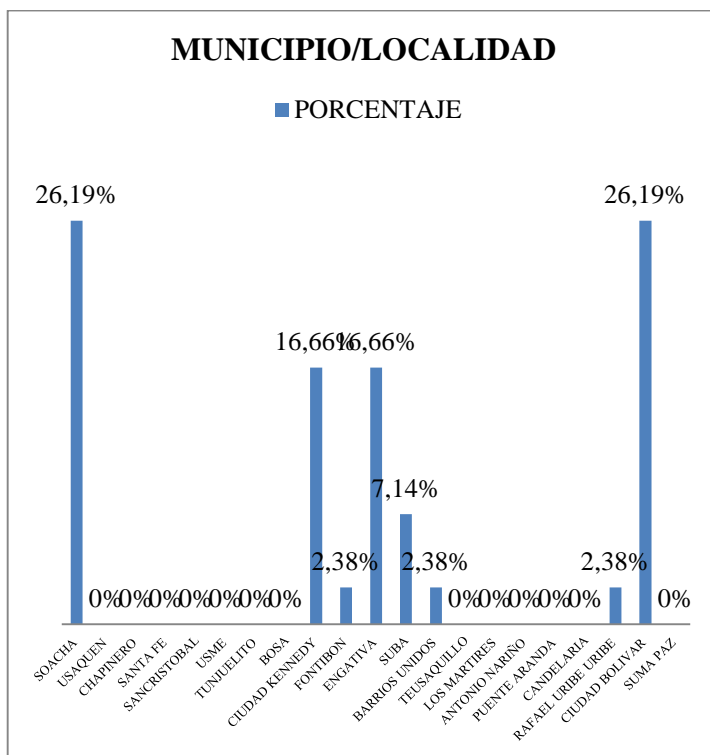


TABLA 8.

MUNICIPIO/ LOCALIDAD	PORCENTAJE	Nº
SOACHA	26,19%	11
USAQUÉN	0%	0
CHAPINERO	0%	0
SANTA FE	0%	0
SAN CRISTÓBAL	0%	0
USME	0%	0
TUNJUELITO	0%	0
BOSA	0%	0
CIUDAD KENNEDY	16,66%	7
FONTIBÓN	2,38%	1
ENGATIVÁ	16,66%	7
SUBA	7,14%	3
BARRIOS UNIDOS	2,38%	1
TEUSAQUILLO	0%	0
LOS MÁRTIRES	0%	0
ANTONIO NARIÑO	0%	0
PUENTE ARANDA	0%	0
CANDELARIA	0%	0
RAFAEL URIBE URI	2,38%	1
CIUDAD BOLÍVAR	26,19%	11
SUMAPAZ	0%	0

El diagrama indica que la población hace presencia con un porcentaje mayor en la localidad de Ciudad Bolívar y en el municipio de Soacha, con un 17% en Kennedy y otro 17% en Engativá, de acuerdo a dicha ubicación realizan la asistencia a las sedes de conciliación más cercana, aunque hay casos particulares donde los conciliadores viven en una localidad y concilian en otra, puesto que se sienten más afines allí, debido a que fue la sede en la que cada conciliador realizó su primera audiencia de conciliación, estableciendo laso afectivos entre algunos participantes, por lo tanto se le dificulta cambiar sus dinámicas sociales y prefieren realizar su recorrido para brindar su servicio así se ha en una sede distinta a la de su localidad.



## Ocupación

GRÁFICA 8.

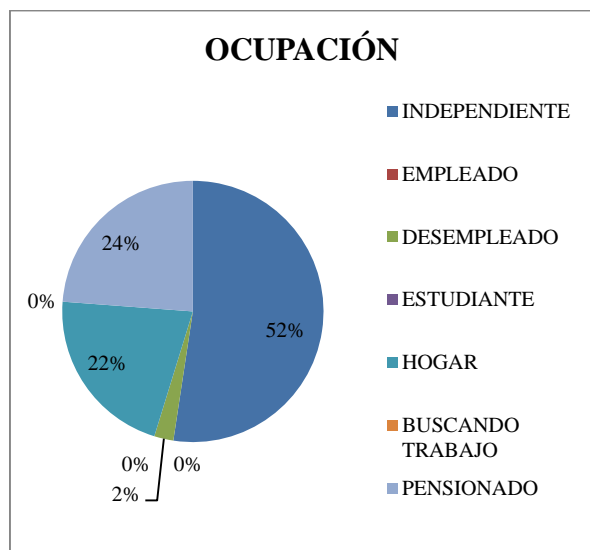


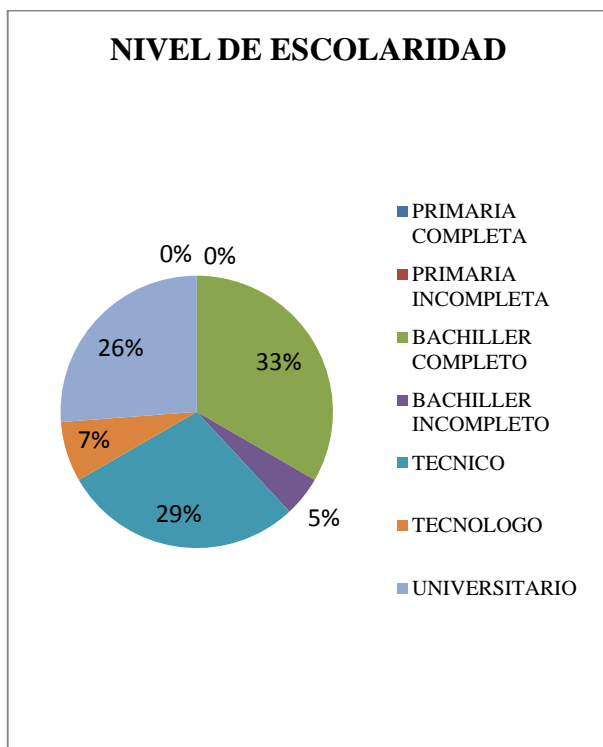
TABLA 9.

OCUPACIÓN	PORCENTAJE	N°
INDEPENDIENTE	52,38%	22
EMPLEADO	0%	0
DESEMPLEADO	2,38%	1
ESTUDIANTE	0%	0
HOGAR	21,42%	9
BUSCANDO TRABAJO	0%	0
PENSIONADO	23,80%	10

La representación anterior manifiesta que el 52% de los actores se emplean de manera independiente y el 24% de la población son personas pensionadas, dedicadas a la conciliación, algunos de ellos ocupan su tiempo a realizar trabajo independiente para incrementar sus ingresos, a la conciliación y a su familia. Como aspecto importante se resalta que los conciliadores al tener una estabilidad económica se les facilita ajustar el tiempo, de tal modo que logren prestar su servicio a la comunidad mediante la conciliación, a diferencia de personas que tienen que cumplir horarios laborales, por lo que no se encuentran conciliadores empleados, ni estudiantes, y tampoco en busca de empleo.

## Nivel de escolaridad

**GRÁFICA 9.**



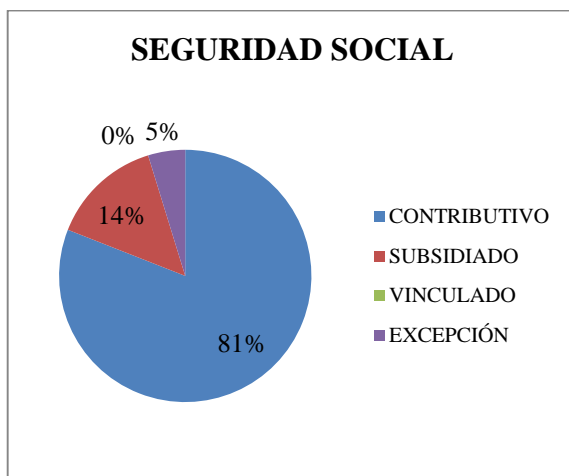
**TABLA 10.**

NIVEL DE ESCOLARIDAD	PORCENTAJE	Nº
PRIMARIA COMPLETA	0%	0
PRIMARIA INCOMPLETA	0%	0
BACHILLER COMPLETO	33,33%	14
BACHILLER INCOMPLETO	4,76%	2
TÉCNICO	28,57%	12
TÉCNOLOGO	7,14%	3
UNIVERSITARIO	26,19%	11

La imagen indica que el porcentaje mayor de la población ha cursado el bachillerato completo, pero el 5% cuentan con el bachillerato incompleto, lo que refleja que la figura no ha tenido rigurosidad para seleccionar las personas que ejerzan ésta, puesto que el perfil del conciliador menciona que las personas deben haber cursado bachiller completo. Sin embargo, en cuanto al nivel de escolaridad técnico, tecnólogo y universitario varían sus porcentajes entre el 7% y el 28%, lo cual les permite expresarse de manera técnica y objetiva a través de sus conocimientos durante el desarrollo de las audiencias de conciliación, a diferencia de las personas que no cuentan con estos niveles de escolaridad.

## Seguridad social

**GRÁFICA 10.**



**TABLA 11.**

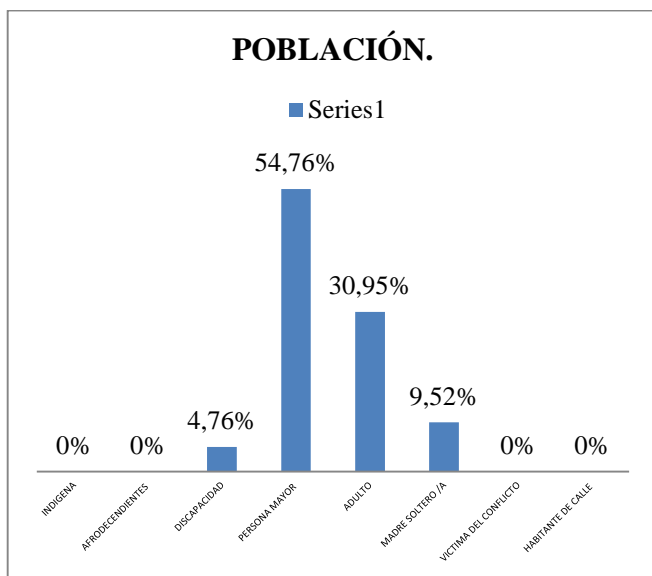
SEGURIDAD SOCIAL	PORCENTAJE	N°
CONTRIBUTIVO	80,95%	34
SUBSIDIADO	14,28%	6
VINCULADO	0%	0
EXCEPCIÓN	4,76%	2

La figura refleja que la mayoría de los actores sociales tienen una seguridad social contributiva, debido a que su economía les permite pagar una EPS, de modo que cuenten con atención médica, porque a su edad la requieren con mayor frecuencia.

**Población.**

**GRÁFICA 11.**

**TABLA 12**



POBLACIÓN	PORCENTAJE	N°
INDIGENA	0%	0
AFRODECENDIENTES	0%	0
DISCAPACIDAD	4,76%	2
PERSONA MAYOR	54,76%	23
ADULTO	30,95%	13
MADRE SOLTERO /A	9,52%	4
VICTIMA DEL CONFLICTO	0%	0
HABITANTE DE CALLE	0%	0

El diagrama de barras indica que el 55% de los integrantes de CONCILIA CLUB son personas mayores, un 31% son personas adultas y no hay personas indígenas, ni afrodecendientes, ni tampoco víctimas del conflicto armado, esto debido a que como anteriormente se ha dicho, son personas con una trayectoria urbana, con tiempo y aspiraciones de servicio a la comunidad.

## 2. INFORMACIÓN BÁSICA DEL HOGAR

### Estrato socioeconómico

GRÁFICA 12.

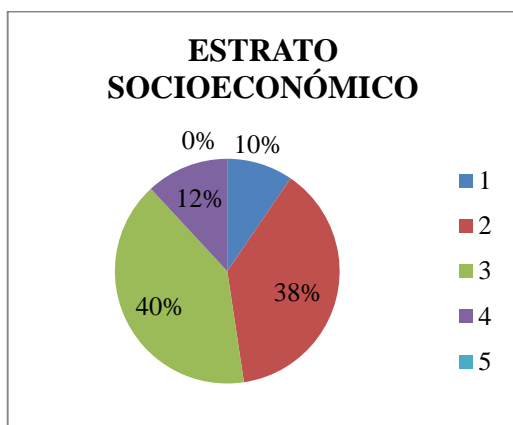


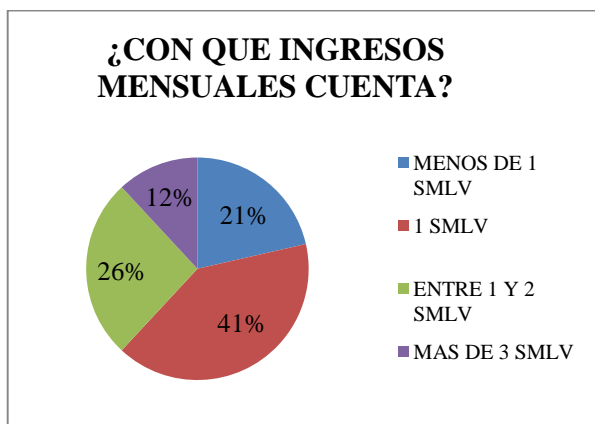
TABLA 13.

ESTRATO SOCIOECONOMICO	PORCENTAJE	Nº
1	9,52%	4
2	38,09%	16
3	40,47%	16
4	11,90%	5
5	0%	0

El esquema denota que el 40% de los conciliadores en equidad pertenecen a un estrato socioeconómico nivel tres (3). Por lo tanto la mayoría de la población pertenece a un nivel medio, donde han evidenciado problemáticas y necesidades a las cuales quieren dar solución, son reconocidos y apoyados por la comunidad y cuentan con una economía estable, que les facilita realizar una labor voluntaria y gratuita.

## Ingresos mensuales.

**GRÁFICA 13.**



**TABLA 14.**

¿CON QUE INGRESOS MENSUALES CUENTA?	PORCENTAJE	Nº
MENOS DE 1 SMLV	21,42%	9
1 SMLV	40,47%	17
ENTRE 1 Y 2 SMLV	26,19%	11
MÁS DE 3 SMLV	11,90%	5

En el esquema se representa que el 41% de los actores cuentan con un (1) salario mínimo legal vigente (SMLV) y el 12% de la población cuenta con más de tres (3) SMLV, además realizan trabajos independientes los cuales aumentan sus ingresos, por lo que en ocasiones no se comprometen con la conciliación, esto indica que los conciliadores en su mayoría mantienen una economía equilibrada reafirmando esta información con el análisis anteriormente establecido.

## Tipo de vivienda

GRÁFICA 14.

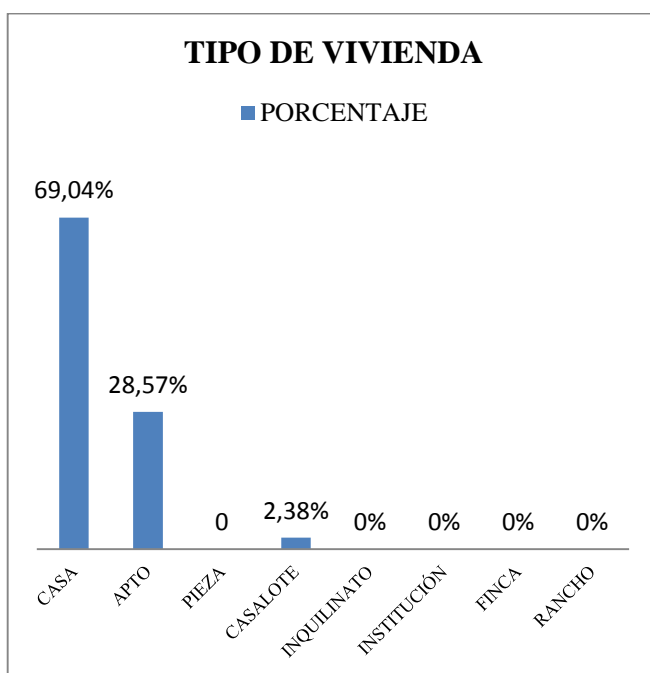


TABLA 15.

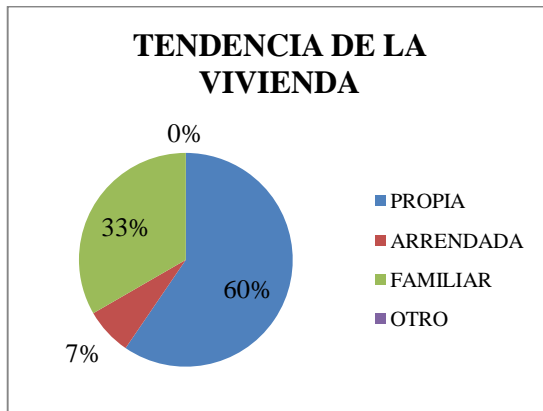
TIPO DE VIVIENDA	PORCENTAJE	N°
CASA	69,04%	29
APTO	28,57%	12
PIEZA	0	0
CASA LOTE	2,38%	1
INQUILINATO	0%	0
INSTITUCIÓN	0%	0
FINCA	0%	0
RANCHO	0%	0

La gráfica indica que el 69% de los conciliadores habitan en casa y el 29% en apartamento, debido a que por su economía les permite habitar en estos espacios distintos a pieza, casa lote, inquilinato o instituciones.

Al ser Bogotá y el municipio de Soacha espacios urbanos, no se identifica como tipo de vivienda finca o rancho en esta población.

## Tendencia de la vivienda

**GRÁFICA 15.**



**TABLA 16.**

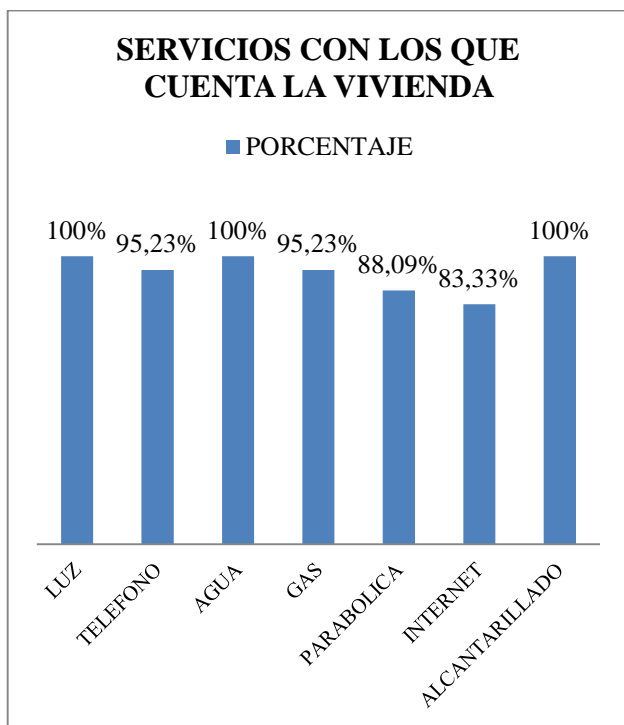
TENDENCIA DE LA VIVIENDA	PORCENTAJE	Nº
PROPIA	59,52%	25
ARRENDADA	7,14%	3
FAMILIAR	33,33%	14
OTRO	0%	0

La imagen representa que el porcentaje mayor indica que la población posee una vivienda propia, por lo que en su proyecto de vida está en asegurar un patrimonio familiar. Por otro lado, el porcentaje menor evidencia como tendencia de la vivienda que los conciliadores en equidad conviven con sus familias en espacios arrendados y vivienda familiar, debido a que algunos conforman familias de tipología extensa, compartiendo este tipo de espacio entre sus demás familiares.



## Servicios de la vivienda

**GRÁFICA 16.**



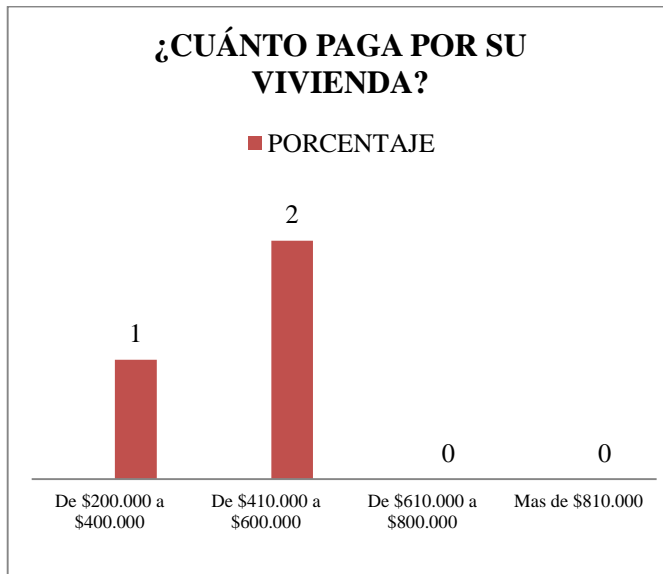
**TABLA 17.**

¿CON CUALES SERVICIOS CUENTA LA VIVIENDA?	PORCENTAJE	Nº
LUZ	100%	42
TELÉFONO	95,23%	40
AGUA	100%	42
GAS	95,23%	40
PARABÓLICA	88,09%	37
INTERNET	83,33%	35
ALCANTARILLADO	100%	42

El diagrama especifica que el total de los conciliadores cuentan con los servicios públicos de luz, agua y alcantarillado, evidenciando que son personas con las necesidades básicas satisfechas, lo cual es importante para el desarrollo del ser humano.

## Gastos de la vivienda

**GRÁFICA 17.**



**TABLA 18.**

¿CUÁNTO PAGA POR SU VIVIENDA?	PORCENTAJE	Nº
De \$200.000 a \$400.000	1	1
De \$410.000 a \$600.000	2	2
De \$610.000 a \$800.000	0	0
Más de \$810.000	0	0

La representación hace referencia únicamente a aquellas personas que viven en arriendo o están pagando sus viviendas, ésta indica que el 2 personas de la población paga entre cuatrocientos diez mil pesos (\$410.000) y seiscientos mil pesos (\$600.000) y el una persona entre doscientos mil pesos (\$200.000) y cuatrocientos mil (\$400.000), debido a la ubicación, comodidad y estrato social de la vivienda que manifiestan los conciliadores para el bienestar de sus familias.

### 3. INFORMACIÓN BÁSICA DEL HOGAR

Tipología familiar.

GRÁFICA 18.

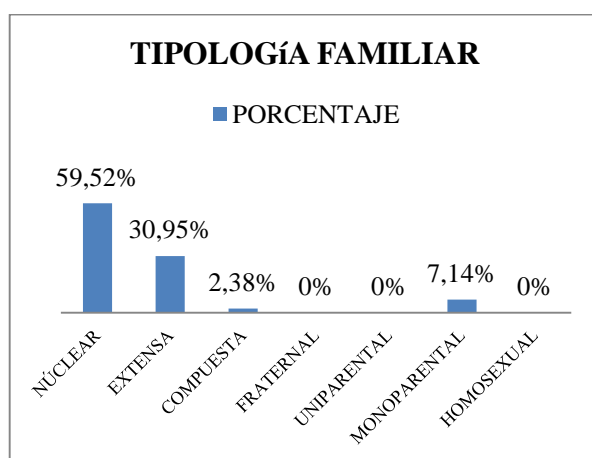


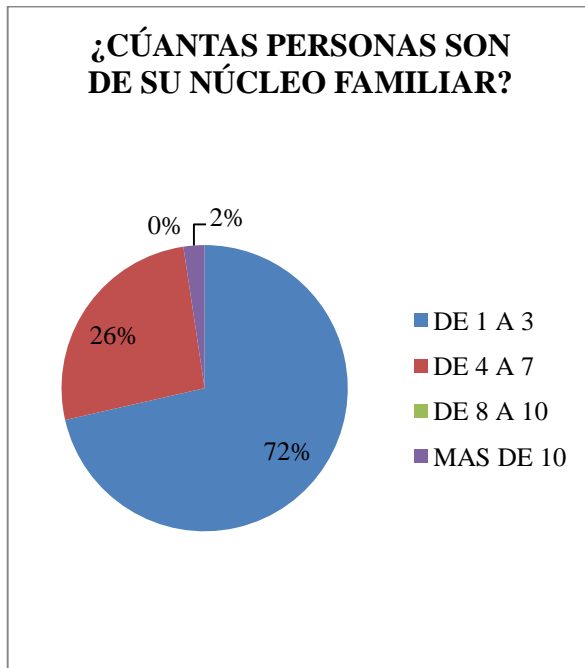
TABLA 19.

TIPOLOGIA FAMILIAR	PORCENTAJE	N°
NUCLEAR	59,52%	25
EXTENSA	30,95%	13
COMPUESTA	2,38%	1
FRATERNAL	0%	0
UNIPARENTAL	0%	0
MONOPARENTAL	7,14%	3
HOMOSEXUAL	0%	0

La gráfica refleja que el 60% de los actores componen una familia nuclear y el 40% establece una familia extensa, por el contrario no se encuentran familias homosexuales debido al ciclo de vida en que se encuentran los conciliadores, puesto que son personas mayores y tradicionales enmarcadas en componer una familia con la imagen de padre y madre.

**Número de personas del núcleo familiar.**

**GRÁFICA 19.**



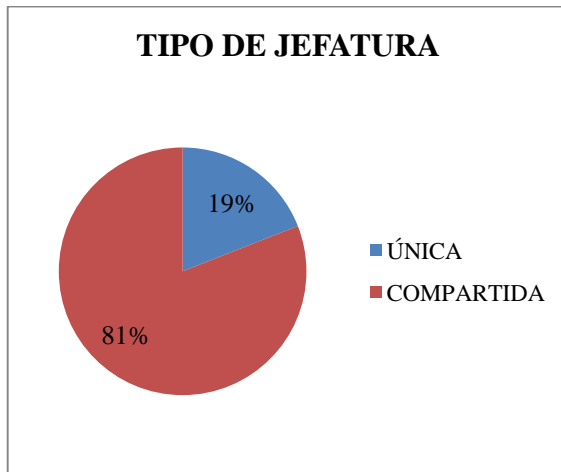
**TABLA 20.**

¿CÚANTAS PERSONAS SON DE SU NÚCLEO FAMILIAR?	PORCENTAJE	Nº
DE 1 A 3	71,42%	30
DE 4 A 7	26,19%	11
DE 8 A 10	0%	0
MÁS DE 10	2,38%	1

La figura manifiesta que el 72% de la población, tienen un núcleo familiar compuesto entre una (1) y tres (3) personas, lo cual indica que en su mayoría cuentan con su pareja y el acompañamiento de uno o dos hijos, facilitando el desarrollo personal y haciendo el gasto familiar mínimo, en comparación a las familias numerosas.

## Tipo de jefatura.

**GRÁFICA 20.**



**TABLA 21.**

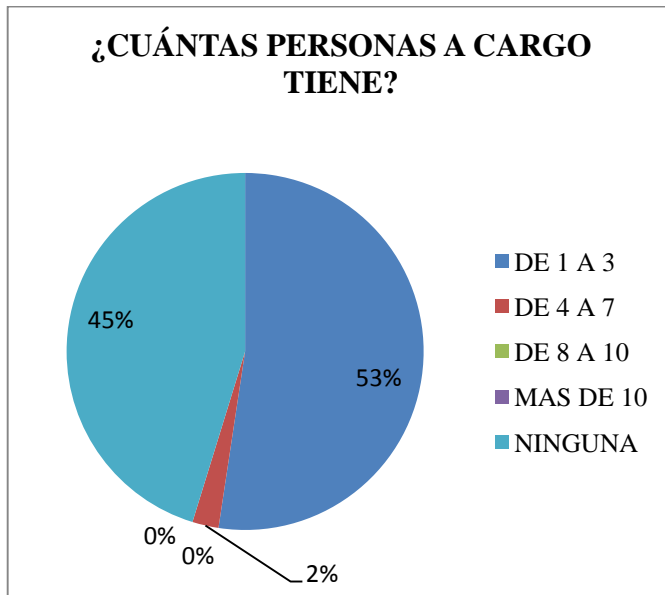
TIPO DE JEFATURA	PORCENTAJE	Nº
ÚNICA	19,04%	8
COMPARTIDA	80,95%	34

El dibujo indica que la mayoría de los conciliadores cuentan con un tipo de jefatura compartida puesto que las decisiones que toman dentro de su familia no son unilaterales, resaltando la opinión de su pareja frente a las diversas situaciones. Por otro lado el restante de la muestra presenta un tipo de jefatura única, debido a que hacen parte del tipo de familia unipersonal.

Es aquí donde se evidencia una de las habilidades de la conciliación, debido a que estos actores sociales son asertivos siendo democráticos desde la familia, a la hora de tomar diferente tipo de decisiones.

**Número de personas a cargo.**

**GRÁFICA 21.**



**TABLA 22.**

¿CUÁNTAS PERSONAS A CARGO TIENE?	PORCENTAJE	Nº
DE 1 A 3	52,38%	22
DE 4 A 7	2,38%	1
DE 8 A 10	0%	0
MÁS DE 10	0%	0
NINGUNA	45,23%	19

La gráfica representa que el 53% de los conciliadores tienen a su cargo entre una (1) y tres (3), en su gran mayoría son sus hijos y en ocasiones a sus padres. Donde se puede interpretar que favorece de esta manera la implementación del dinero con el que cuentan los conciliadores, y del mismo modo permitiéndoles ejercer la conciliación en equidad gratuitamente. Por el contrario el menor porcentaje indica que los actores tienen entre ocho (8) o más personas a su cargo.

#### 4. INFORMACIÓN SOBRE OTROS ASPECTOS DE LA DINÁMICA FAMILIAR

Eventos de conflictos sociales.

GRÁFICA 22.



TABLA 23.

DE LOS SIGUIENTES EVENTOS ¿CUÁLES SE HAN PRESENTADO O SE PRESENTAN EN EL HOGAR?	PORCENTAJE	Nº
VIF	11,90%	5
EXPLOTACIÓN LABORAL	0%	0
MALTRATO INFANTIL	2,38%	1
EXPLOTACIÓN SEXUAL	0%	0
NINGUNO	85,71%	36

La imagen refleja que en su mayoría los actores sociales no han presentado ninguno de los eventos categorizados en el gráfico.

En menor porcentaje los sujetos han presentado VIF y maltrato infantil en algún momento de sus vidas, sin embargo aquellas personas que han presenciado estas situaciones manifiestan que es una de las razones por las cuales han decidido iniciar con la conciliación, teniendo la esperanza que este mecanismo les genere destrezas para solucionar su conflicto, pero mencionan que han podido lograr acuerdos externos a este y su dificultad sigue sin solución aunque han

tomado distancia por su parte. Por el contrario no se evidencia la existencia de la explotación sexual y laboral en esta población.

**Tipo de apoyo familiar.**

**GRÁFICA 23.**



**TABLA 24.**

¿CUENTA CON ALGUN TIPO DE APOYO FAMILIAR, QUE REDUZCA EL AGRAVAMIENTO DE UNA CRISIS?	PORCENTAJE	Nº
SÍ	66,66%	28
NO	33,33%	14

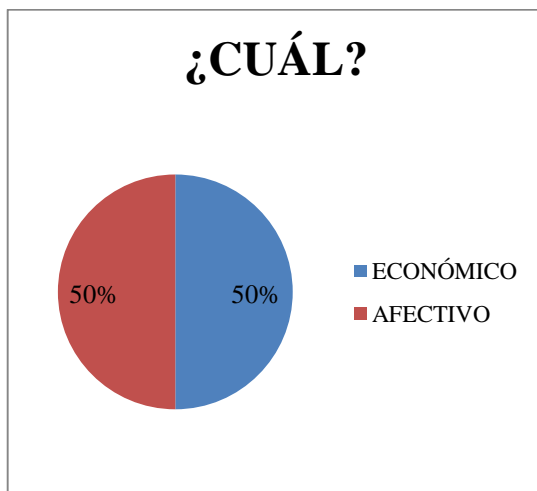
La representación indica que los conciliadores en equidad sí cuentan con un apoyo familiar en caso de presenciar alguna crisis y los demás actores sociales no cuentan con apoyo familiar para reducir el agravamiento de una crisis, es decir que la gran mayoría de conciliadores contemplan la ayuda y colaboración de sus familiares, generalmente de los padres y en el caso de que no cuenten con la presencia de ellos, cuentan con el apoyo por parte de sus hermanos. Por el contrario los demás se rehúsan a “incomodar” a sus familias, manifiestan que superan sus crisis individualmente.



Por medio de la conciliación identifican que las relaciones sociales son indispensables para el desarrollo y superación personal de los miembros de las audiencias, generando en algunos actores la reflexión y practica de estas experiencias en sus hogares.

### Cuál tipo de apoyo familiar

**GRÁFICA 24.**



**TABLA 25.**

¿CUÁL?	PORCENTAJE	N°
ECONÓMICO	50%	21
AFECTIVO	50%	21

La gráfica manifiesta que el 50% de la población recibe un apoyo familiar de manera económica, los demás conciliadores en equidad lo recibe de manera afectiva. Aquellos actores sociales que mencionaron recibir el apoyo de su familia, revelan que esta les brinda un apoyo integral, sin embargo son pocas las veces que han necesitado ayuda económica, en gran proporción señalan como importante la atención y el interés de los miembros de su familia.

## Subsidio.

GRÁFICA 25.



TABLA 26.

¿CUENTA CON OTRO TIPO DE APOYO O SUBSIDIO?	PORCENTAJE	N°
SÍ	16,66%	7
NO	83,33%	35

La imagen representa que los conciliadores en equidad no cuentan con un subsidio puesto que no requieren de él, y son conscientes que otras personas si les hace falta y realmente lo necesitan. Por otro lado el menor porcentaje de la población sí cuenta con un subsidio, generando de esta forma el incremento de sus ingresos como el bono para personas mayores, lo que resalta la falta de seguimiento que tienen las entidades que ofrecen este tipo de apoyo, debido a que en el análisis se ha manifestado que los actores en su mayoría poseen un nivel económico estable.

## 5. ANÁLISIS DEL PROYECTO CONCILIACLUB

### Primera conciliación.

GRÁFICA 26.



TABLA 27.

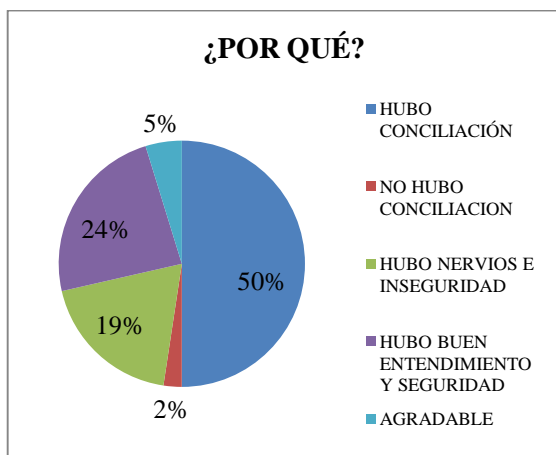
¿CÓMO FUE SU PRIMERA CONCILIACIÓN?	PORCENTAJE	Nº
INADECUADA	2,38%	1
REGULAR	11,90%	5
ADECUADA	73,80%	31
EXCELENTE	11,90%	5

La gráfica indica que los conciliadores consideran que su primera audiencia de conciliación fue adecuada y en menor porcentaje los actores consideran que fue inadecuada, debido a que la muestra tiene un auto concepto de realizar audiencias con procedimientos adecuados para lograr el fin último de la resolución pacífica de conflictos.

Resaltando la importancia que tiene para ellos la satisfacción de realizar una adecuada audiencia como primera vez dentro de su proceso como conciliadores en equidad.

## Descripción de la primera conciliación.

**GRÁFICA 27.**



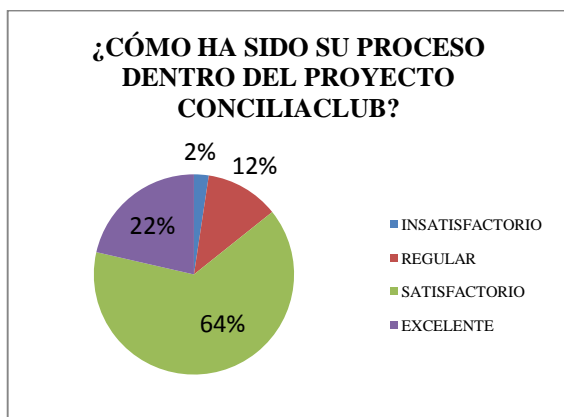
**TABLA 28.**

¿POR QUÉ?	PORCENTAJE	N°
HUBO CONCILIACIÓN	50%	21
NO HUBO CONCILIACIÓN	2,38%	1
HUBO NERVIOS E INSEGURIDAD	19,04%	8
HUBO BUEN ENTENDIMIENTO Y SEGURIDAD	23,80%	10
AGRADABLE	4,76%	2

La imagen representa que el 50% de la población considera que fue buena su primera conciliación porque hubo acuerdo y en menor escala consideran como mala su primera conciliación porque no hubo acuerdo, indicando que es primordial que los conciliadores lleguen a acuerdos a través de las audiencias, lo que les da argumentos para constatar que han realizado un adecuado procedimiento, generando de esta manera presión en los conciliadores y relevando el fin y no los medios.

**Proceso de los conciliadores.**

**GRÁFICA 28.**



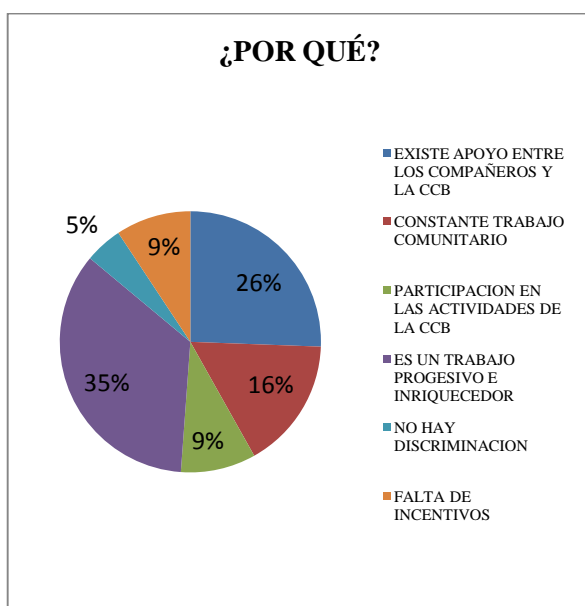
**TABLA 29.**

¿CÓMO HA SIDO SU PROCESO?	PORCENTAJE	Nº
INSATISFACTORIO	2,38%	1
REGULAR	11,90%	5
SATISFACTORIO	64,28%	27
EXCELENTE	21,42%	9

En la imagen se puede analizar que los conciliadores consideran que su proceso en el proyecto ha sido satisfactorio manifestando que se sienten a gusto con la conciliación, con el trato por parte de la Cámara de Comercio, mantienen adecuados términos con la comunidad y con las situaciones que se les han presentado, su proceso ha sido progresivo y motivador, a diferencia del porcentaje menor, que consideran que ha sido insatisfactorio su proceso, pues no han logrado integralidad en el desarrollo de la dinámica manejada por la Cámara de Comercio de Bogotá.

## Descripción del proceso de los conciliadores.

**GRÁFICA 29.**



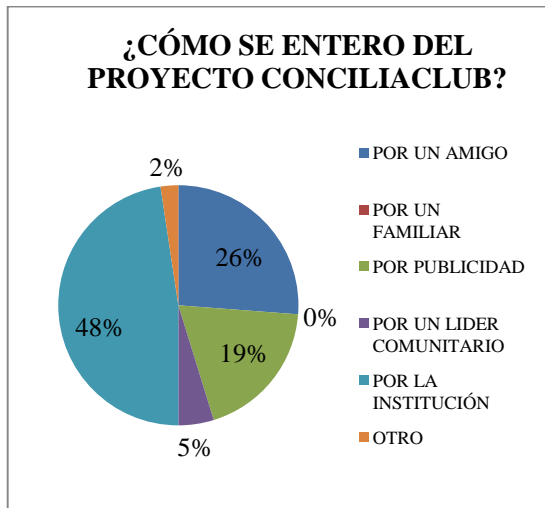
**TABLA 30.**

¿POR QUÉ?	PORCENTAJE	N°
EXISTE APOYO ENTRE LOS COMPAÑEROS Y LA CCB	26,19%	11
CONSTANTE TRABAJO COMUNITARIO	16,66%	7
PARTICIPACIÓN EN LAS ACTIVIDADES DE LA CCB	9,52%	4
ES UN TRABAJO PROGRESIVO Y ENRIQUECEDOR	35,71%	15
NO HAY DISCRIMINACIÓN	4,76%	2
FALTA DE INCENTIVOS	9,52%	4

La figura indica que los actores consideran que han tenido un buen proceso dentro del proyecto porque es un trabajo progresivo y enriquecedor, existe aprovechamiento en las actividades realizadas por el programa Pedagogía para la Convivencia, el contacto con la comunidad les facilita la adquisición de nuevas habilidades, para actuar asertivamente durante los procesos conciliatorios, a pesar del reconocimiento que se tiene hacia el aprendizaje. Por el contrario la población en menor escala manifiesta que hay participación, pero la observación logra exteriorizar que esta es mínima en varias actividades organizadas por la Cámara de Comercio, por otro lado, existe insatisfacción respecto al monto de incentivos que la institución ha brindado y siendo escaso el porcentaje, existen quienes desean más motivaciones económicas y/o materiales, lo que genera que la figura pierda sentido de gratuidad con la que el conciliador debe prestar su servicio, de tal manera que se dejen de lado los intereses propios.

## Difusión del proyecto CONCILIACLUB.

**GRÁFICA 30.**



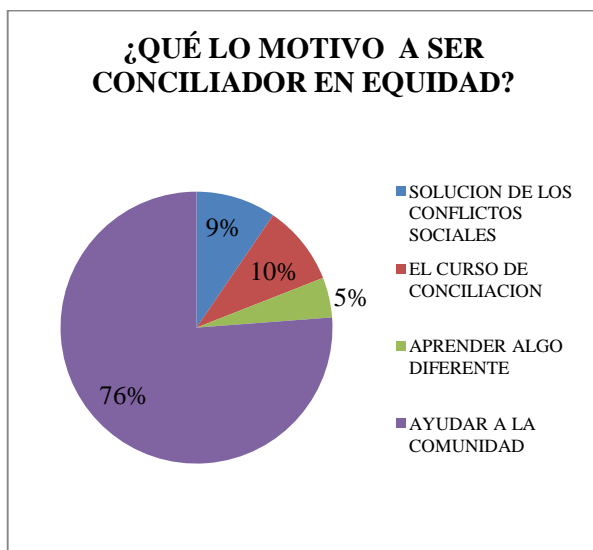
**TABLA 31.**

¿CÓMO SE ENTERO DEL PROYECTO CONCILIACLUB?	PORCENTAJE	Nº
POR UN AMIGO	26,19%	11
POR UN FAMILIAR	0%	0
POR PUBLICIDAD	19,04%	8
POR UN LÍDER COMUNITARIO	4,76%	2
POR LA INSTITUCIÓN	47,61%	20
OTRO	2,38%	1

El dibujo representa que la mayoría de la población se enteró del proyecto CONCILIACLUB a través de la reunión que realizó la institución y los demás se enteraron del proyecto por otro medio, por un familiar, por un amigo, etc. Lo anterior refleja que no hay rigurosidad para mantener cohesión en la información, la reunión que dio apertura al proyecto logró comunicar a la mayoría de la población su implementación, pero en la ejecución no se continuó con esta uniformidad, existe confusión de los componentes del proyecto, por lo que es imposible cumplir el objetivo si no hay claridad en los integrantes, para trabajar hacia él.

**Motivación del conciliador.**

**GRÁFICA 31.**



**TABLA 32.**

¿QUÉ LO MOTIVO A SER CONCILIADOR EN EQUIDAD?	PORCENTAJE	Nº
SOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS SOCIALES	9,52%	4
EL CURSO DE CONCILIACIÓN	9,52%	4
APRENDER ALGO DIFERENTE	4,76%	2
AYUDAR A LA COMUNIDAD	76,19%	32

El esquema indica que los actores se vieron motivados a ser conciliadores en equidad, por la ayuda que le generan a la comunidad a través del desarrollo de la figura y en menor porcentaje están motivados a ser conciliadores por aprender cosas diferentes, es importante comprender que los conciliadores aún mantienen el agrado hacia el servicio de la comunidad en gran medida, y que su propósito sigue siendo el mismo para contribuir a la sociedad, de modo que esta cuenta con una cultura pacífica de conflictos, es lo que los mantiene activos en la conciliación e inmerso a esto cuentan con la posibilidad de obtener conocimientos y crecer personalmente.



## Años de servicio del conciliador.

GRÁFICA 32.

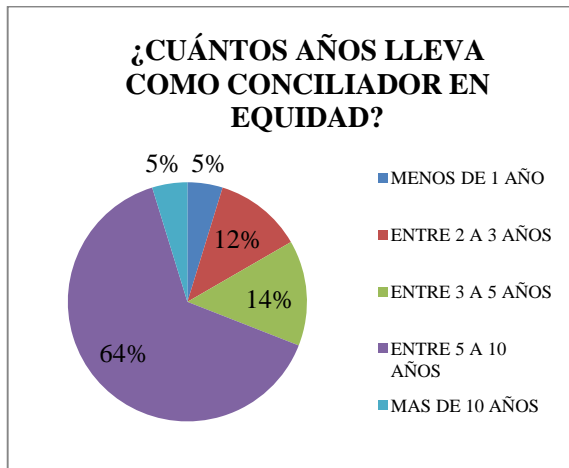


TABLA 33.

¿CUÁNTOS AÑOS LLEVA COMO CONCILIADOR EN EQUIDAD?	PORCENTAJE	Nº
MENOS DE 1 AÑO	4,76%	2
ENTRE 2 A 3 AÑOS	11,90%	5
ENTRE 3 A 5 AÑOS	14,28%	6
ENTRE 5 A 10 AÑOS	64,28%	27
MÁS DE 10 AÑOS	4,76%	2

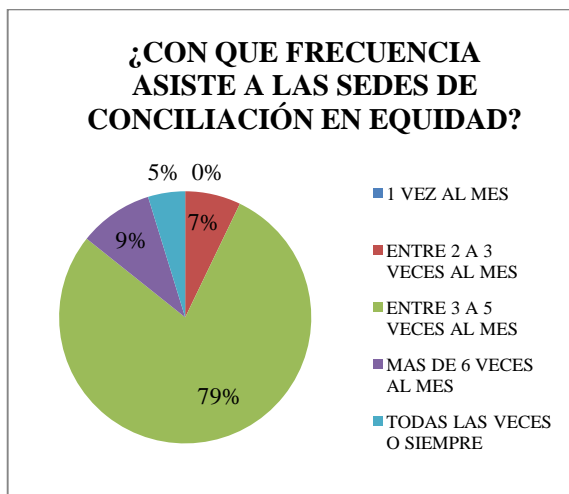
En la gráfica se puede interpretar que en mayor medida la población lleva entre cinco (5) y diez (10) años como conciliadores en equidad, por el contrario en menor escala la población lleva ejerciendo su rol como conciliadores en equidad en menos de un (1) año y más de diez (10) años. Aquí se analiza que las personas con más antigüedad poseen más dedicación por la figura de la conciliación en equidad, puesto que ellos se mantienen vigentes, por lo que su edad es cuestionable frente a las habilidades que manejan personas más jóvenes, y con mayor nivel educativo, pero son esas personas con las que cuenta la institución, por las características mencionadas anteriormente como la estabilidad económica, el tiempo libre, etc. interesadas en brindar su mejor servicio con el respaldo y la capacitación de la Cámara de Comercio.

Sin embargo la gráfica, recoge datos de los conciliadores más antiguos debido a que son los que tienen mayor conocimiento del proyecto CONCILIA CLUB y estuvieron en la conformación del mismo; con los conciliadores nuevos no contó la investigación puesto que les

es indiferente el proyecto, de lo cual se deduce que la metodología del proyecto no da adecuados resultados frente a la comunicación e impacto.

### Asistencia de los conciliadores.

**GRÁFICA 33.**



**TABLA 34.**

¿CON QUE FRECUENCIA ASISTE A LAS SEDES DE CONCILIACIÓN EN EQUIDAD?	PORCENTAJE	Nº
1 VEZ AL MES	0%	0
ENTRE 2 A 3 VECES AL MES	7,14%	3
ENTRE 3 A 5 VECES AL MES	78,57%	33
MÁS DE 6 VECES AL MES	9,52%	4
TODAS LAS VECES O SIEMPRE	4,76%	2

El esquema representa que los conciliadores asisten a las sedes de conciliación comunitaria entre tres (3) y cinco (5) veces al mes, es decir una (1), a dos (2) veces a la semana, por el contrario en menor porcentaje la población asiste solo una vez al mes. Las personas que llevan una labor actual, hasta ahora inician el proceso de compromiso, dedicación y afecto por el servicio, se detectan que empiezan su desempeño interesados en su propio desarrollo por lo que asisten pocas veces a conciliar dando mayor prioridad a los asuntos personales, los conciliadores más antiguos presentan diferentes atributos puesto que asisten con mayor compromiso y cuentan con mayor tiempo para ofrecer la conciliación.

## Relación entre los conciliadores.

GRÁFICA 34.

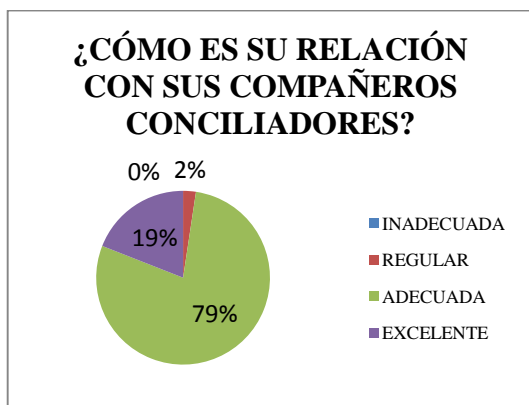


TABLA 35.

¿CÓMO ES SU RELACIÓN CON SUS COMPAÑEROS CONCILIADORES?	PORCENTAJE	N°
INADECUADA	0%	0
REGULAR	2,38%	1
ADECUADA	78,57%	33
EXCELENTE	19,04%	8

La gráfica refleja que la población mantiene una adecuada relación con sus compañeros y por el contrario no existe la presencia de una inadecuada relación entre conciliadores.

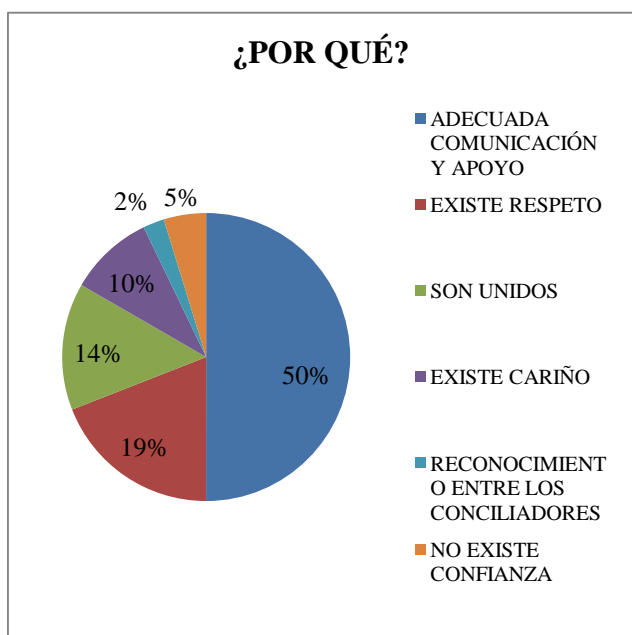
Lo cual manifiesta que la dinámica interna de las sedes de conciliación comunitaria es óptima, los actores tienen temas en común por su edad, y por el servicio a la comunidad que comparten, los sujetos expresan que esto sucede únicamente con sus compañeros de la misma sede, pero la dinámica entre los integrantes cuando se reúnen las distintas sedes es diversa, debido a que su relación es distante, aunque hayan convivido a través de algunas actividades organizadas por la CCB, no logran socializar entre todos.

Es oportuno resaltar que presentan indiferencia por la sede de Kennedy, al ser esta la sede seleccionada por su ubicación e infraestructura para la gran mayoría de encuentros, lo anterior es un claro ejemplo de la relación distante que se manifiesta entre los conciliadores que hacen parte

a las distintas sedes de conciliación comunitaria, debido a que expresan la escasa ejecución que existe de las actividades en las demás sedes.

### Descripción de la relación entre los conciliadores.

**GRÁFICA 35.**



**TABLA 36.**

¿POR QUÉ?	porcentaje	N°
ADECUADA COMUNICACIÓN Y APOYO	50%	21
EXISTE RESPETO	19,04%	8
SON UNIDOS	14,28%	6
EXISTE CARIÑO	9,52%	4
RECONOCIMIENTO ENTRE LOS CONCILIADORES	2,38%	1
NO EXISTE CONFIANZA	4,76%	2

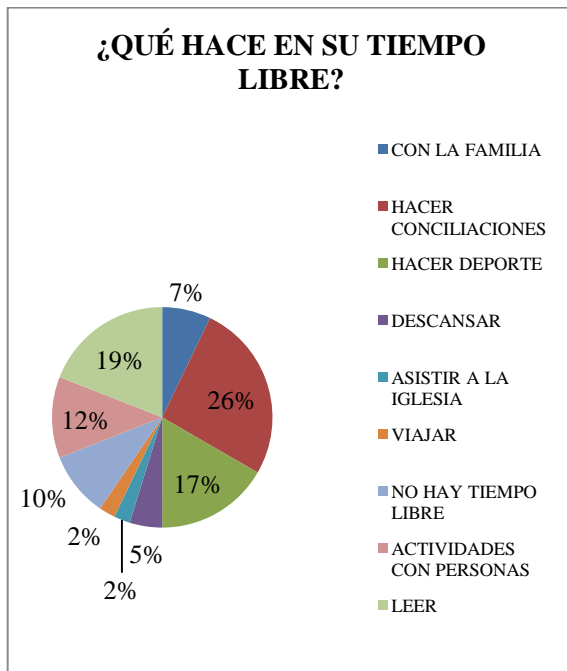
El diagrama indica que el 50% de los conciliadores presentan una adecuada comunicación y apoyo por parte de ellos, lo cual fortalece su relación, los demás consideran que existe reconocimiento entre ellos, cariño, respeto, comparten sus experiencias, entre otros. Por lo que les agrada aprender uno del otro, si hay desacuerdos lo superan rápidamente por medio de chistes, son cortés, y aunque en todas las sedes se maneje un nivel de respeto y compañerismo, se evidencia mejor dinámica interna en las sedes de Soacha y Ciudad Bolívar, en las otras dos sedes Kennedy y Engativá pocas veces se detienen al intercambio de ideas, por lo general los

conciliadores de estas dos últimas sedes mencionadas, al terminar sus audiencias de conciliación, se retiran rápidamente a realizar diligencias personales (trabajo, citas médicas, compromisos, eventos).

Por el contrario algunos manifiestan que no existe confianza con sus compañeros, debido a que son personas tradicionales y prefieren ser distantes entre ellos.

### Tiempo libre de los conciliadores.

**GRÁFICA 36.**



**TABLA 37.**

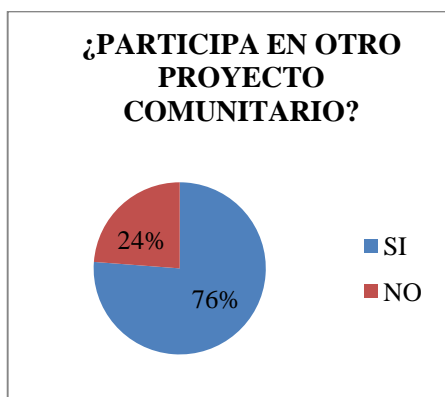
¿QUÉ HACE EN SU TIEMPO LIBRE?	PORCENTAJE	Nº
CON LA FAMILIA	7,14%	3
HACER CONCILIACIONES	26%	11
HACER DEPORTE	16,66%	7
DESCANSAR	4,76%	2
ASISTIR A LA IGLESIA	2,38%	1
VIAJAR	2,38%	1
NO HAY TIEMPO LIBRE	9,52%	4
ACTIVIDADES CON PERSONAS	11,90%	5
LEER	19,04%	8

La figura refleja en un 26 % que los actores sociales en su tiempo libre se dedican a realizar conciliaciones, un 17% hace deporte y un 19% lee, lo que indica oportunos hábitos de información, conocimiento, crecimiento personal y cuidado de la salud.

Los conciliadores expresan que la conciliación hace parte de su tiempo libre, también la catalogan como una responsabilidad programada, de modo que no se comprometen ni realizan otras cosas en el tiempo estipulado únicamente para la conciliación, es decir que esta no es opcional sino por el contrario un compromiso por parte de los integrantes de CONCILIA CLUB, por lo que se les dificulta ocupar el tiempo restante en las capacitaciones y demás actividades programas, fuera de las horas de audiencias.

**Participación en otro proyecto comunitario.**

**GRÁFICA 37.**



**TABLA 38.**

¿PARTICIPA EN OTRO PROYECTO COMUNITARIO?	PORCENTAJE	Nº
SI	76,19%	32
NO	23,80%	10

El dibujo indica que los conciliadores en equidad participan en otro proyecto comunitario como juntas de acción comunal, casas de justicia, etc. Esto es óptimo para la formación que requiere el desarrollo de las audiencias por parte de los conciliadores, debido al aprendizaje que

recogen a través de la práctica en los demás proyectos comunitarios en los que participa la gran mayoría de la población, también promocionan la figura de la conciliación, aumentan su reconocimiento y favorecen a la comunidad, pero se evidencia que la fidelización que es el objetivo principal de CONCILIA CLUB se está viendo interrumpido, pues no pueden brindar total participación y compromiso exclusivo en la Cámara de Comercio de Bogotá, desempeñando su rol en otros proyectos. Y el 24% no participan en otros proyectos comunitarios.

Para concluir es evidente que existe, sin duda alguna agrado por el servicio a la comunidad en la mayoría de los conciliadores, estos actores hacen presencia a partir de los cincuenta (50) años en adelante, debido a la necesidad que tienen por retribuir a la comunidad todo aquello que les ha brindado la vida y por la posibilidad de realizar la labor gratuita por los medios económicos con los que cuentan, debido a que son personas que laboran como independientes o son personas pensionadas que reciben entre uno (1) y tres (3) salarios mínimos vigentes, componen familias nucleares y por lo general tienen no más de tres (3) personas a su cargo.

Por otra parte, es de gran importancia para los conciliadores en equidad, realizar acuerdos durante las audiencias de conciliación, esto les da la seguridad de haber sensibilizado a las partes que poseen el conflicto y de haber realizado el proceso durante la audiencia, se comprende que este aspecto está presente por la meta cualitativa de acuerdos e imposibilidades que la institución maneja, a partir de ello, la población que hizo parte de la investigación manifiesta tener un apropiado proceso en la conciliación.

De igual manera se comprende a través de los datos recogidos, por medio de la observación y el instrumento aplicado, que los conciliadores mantienen una relación cordial y asertiva entre sus compañeros de la sede en la cual concilian, pero no han logrado cohesión con los compañeros de las demás sedes.

Finalmente se interpreta que el proyecto CONCILIA CLUB integra únicamente a los conciliadores con más antigüedad en el programa Pedagogía para la Convivencia de acuerdo al conocimiento que tienen los actores que participaron en la investigación, por el contrario la CCB indica que todos los conciliadores después de tres (3) meses de realizar conciliación en sus diferentes sedes están inmersos en el proyecto, a pesar de ello, algunos de los conciliadores nuevos, desconocen CONCILIA CLUB y algunos de los conciliadores antiguos, tienen conocimiento del proyecto pero no reconocen si ellos hacen parte de él o no, es decir la desinformación está presente en la ejecución del mismo.

## **9.2 ANÁLISIS SEDE DE CONCILIACIÓN COMUNITARIA SOACHA-CAZUCÁ**

A continuación se dará a conocer el análisis de la Sede de conciliación comunitaria Soacha-Cazucá, por medio de gráficos, tablas y sus correspondientes interpretaciones de los datos obtenidos, con la técnica entrevista semiestructurada que se les realizó a los actores sociales, en este caso los conciliadores en equidad, que participaron en el desarrollo de la técnica sobre el proyecto CONCILIA CLUB.

Esta técnica, se implementó para abordar a los actores involucrados o que tuvieran conocimiento sobre el proyecto, logrando de esta manera recolectar la información que requiere la investigación y de este modo desarrollar la respectiva interpretación y análisis del proceso que lleva CONCILIA CLUB, para su respectiva evaluación como fin último u objetivo de la investigación.



## Concepto de CONCILIA CLUB.

**GRÁFICA 38.**



**TABLA 39.**

CATEGORIZACIÓN DE LAS RESPUESTAS	PORCENTAJE	Nº
A) BENEFICIAR A LOS CONCILIADORES	18,18%	2
B) ESTIMULAR A LOS CONCILIADORES	9,09%	1
C) ES UNA RED DE APOYO ENTRE CONCILIADORES Y LA CCB	18,18%	2
D) ES UNA ORGANIZACIÓN DE LOS CONCILIADORES	18,18%	2
E) INTEGRACIÓN DE LOS CONCILIADORES	36,36%	4

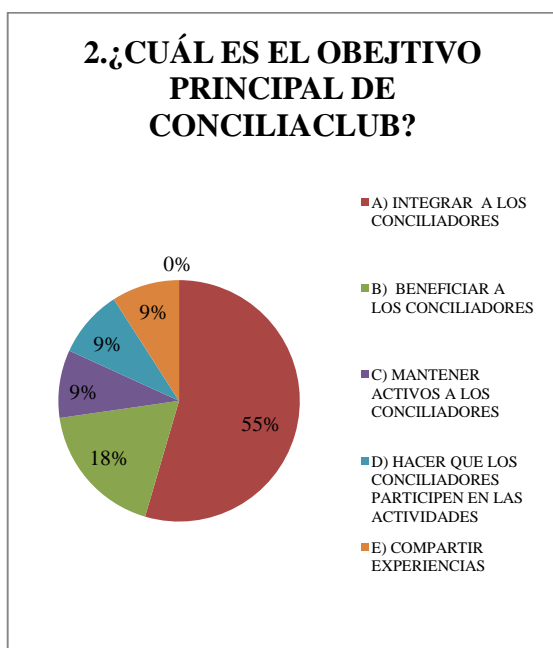
En el diagrama se evidencia que el 37% de los actores sociales manifiestan que conoce el proyecto CONCILIA CLUB, como una integración de los conciliadores en equidad. Se puede señalar que estos no tienen un conocimiento amplio sobre lo que es el proyecto CONCILIA CLUB, resaltando que lo mencionado hace parte de uno de los objetivos específicos que plantea el proyecto y que CONCILIA CLUB La Cámara de Comercio de Bogotá & el programa Pedagogía para la Convivencia (2012) afirma: “que es una estrategia de reconocimiento y fidelización de los aliados estratégicos del programa Pedagogía para la Convivencia como son los conciliadores en equidad” (p.3).

Teniendo en cuenta que en las demás categorías no mencionan lo que es CONCILIA CLUB, por lo que se ve una afectación en la comunicación del proyecto para difundirlo y reconocerlo en los actores involucrados activamente en el mismo.

**Objetivo principal de CONCILIA CLUB.**

**GRÁFICA 39.**

**TABLA 40.**



CATEGORIZACIÓN DE LAS RESPUESTAS	PORCENTAJE	N°
A) INTEGRAR A LOS CONCILIADORES	54,54%	6
B) BENEFICIAR A LOS CONCILIADORES	18,18%	2
C) MANTENER ACTIVOS A LOS CONCILIADORES	9,09%	1
D) HACER QUE LOS CONCILIADORES PARTICIPEN EN LAS ACTIVIDADES	9,09%	1
E) COMPARTIR EXPERIENCIAS	9,09%	1

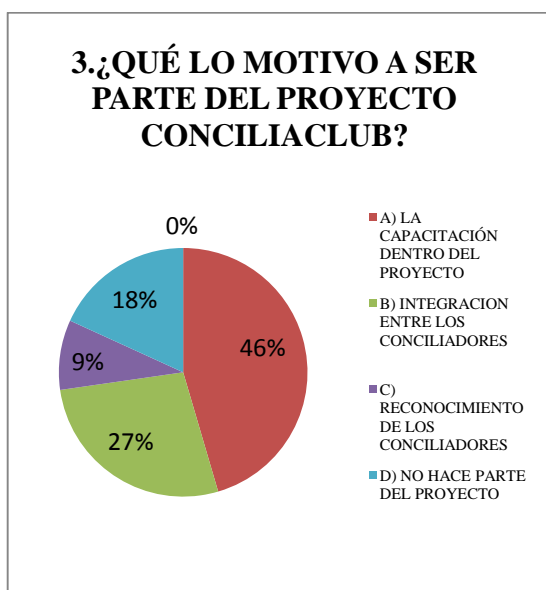
En la gráfica se evidencia que la mayoría de la muestra menciona como objetivo general del proyecto CONCILIA CLUB la integración de los conciliadores en equidad, por el contrario se resalta que el objetivo principal del proyecto, La Cámara de Comercio de Bogotá & Programa Pedagogía para la Convivencia (2012) afirma: “Que es reconocer y fidelizar a los principales aliados del programa pedagogía para la Convivencia, con el objetivo de generar una cultura de resolución pacífica de conflictos.” (p.4) y ninguno de los conciliadores lo menciona.

Por lo anterior se logra observar que se presenta la misma dificultad que en la anterior pregunta, evidenciándose la escasa comunicación y conocimiento del proyecto en los actores sociales pertenecientes al mismo.

### Motivación para ser parte de CONCILIA CLUB.

GRÁFICA 40.

TABLA 41.



CATEGORIZACIÓN DE LAS RESPUESTAS	PORCENTAJE	Nº
A) LA CAPACITACIÓN DENTRO DEL PROYECTO	45,45%	5
B) INTEGRACIÓN ENTRE LOS CONCILIADORES	27,27%	3
C) RECONOCIMIENTO DE LOS CONCILIADORES	9,09%	1
D) NO HACE PARTE DEL PROYECTO	18,18%	2

Se puede analizar en la figura que a la mayoría de los actores sociales los motivó a ser conciliadores en equidad la capacitación que les ofreció la Cámara de Comercio de Bogotá, para ejercer la labor como conciliadores en equidad de forma voluntaria.

Por otra parte en menor porcentaje manifiestan que fue por el reconocimiento como conciliadores en equidad, resaltando que son personas que les agrada prestar un servicio gratuito

y voluntario a la comunidad para la resolución pacífica de conflictos, brindando su tiempo, trabajo y talento para la reconstrucción del tejido social.

**Influencia de los incentivos.**

**GRÁFICA 41.**



**TABLA 42.**

CATEGORIZACIÓN DE LAS RESPUESTAS	PORCENTAJE	Nº
A) MOTIVAN A LOS CONCILIADORES	27,27%	3
B) IDENTIFICAN AL CONCILIADOR	9,09%	1
D) APOYO AL CONCILIADOR	45,45%	5
E) NO HAN INFLUIDO	18,18%	2

El diagrama representa que en un 46% los actores señalan que los incentivos son un apoyo en su labor gratuita y voluntaria, reconociéndolos de esta forma la CCB, debido a que no poseen una remuneración por sus servicios a la comunidad, pero generan una motivación en los conciliadores para que continúen en su proceso.

## Beneficio del proyecto CONCILIA CLUB.

GRÁFICA 42.

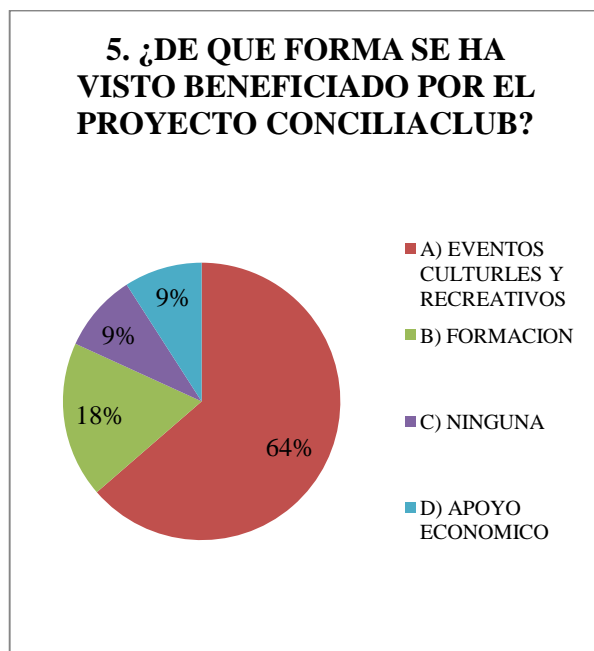


TABLA 43.

CATEGORIZACIÓN DE LAS RESPUESTAS	PORCENTAJE	Nº
A) EVENTOS CULTURALES Y RECREATIVOS	63,63%	7
B) FORMACIÓN	18,18%	2
C) NINGUNA	9,09%	1
D) APOYO ECONÓMICO	9,09%	1

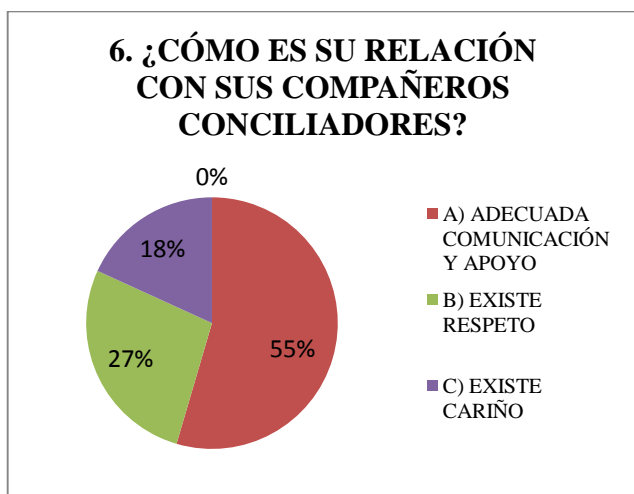
Se presenta en el diagrama, que el 64% es el mayor porcentaje, por lo que los conciliadores en equidad mencionan que se ven beneficiados por el proyecto en eventos culturales y recreativos, aclarando que dentro de los incentivos que les ofrece CONCILIA CLUB están las salidas pedagógicas y la participación del comité de bienestar en danzas en la sede de conciliación comunitaria de Kennedy, debido a que cada sede establece un comité diferente y que dependiendo de los conciliadores en equidad se evidencia su proceso.

En las demás categorías se manifiesta el apoyo económico, la formación que les brinda la CCB o que en ningún aspecto los ha beneficiado CONCILIA CLUB, este último aspecto indica

que los actores no le ven provecho al proyecto, lo cual manifiesta desinterés para apropiarse del mismo.

**Relación entre los conciliadores.**

**GRÁFICA 43.**



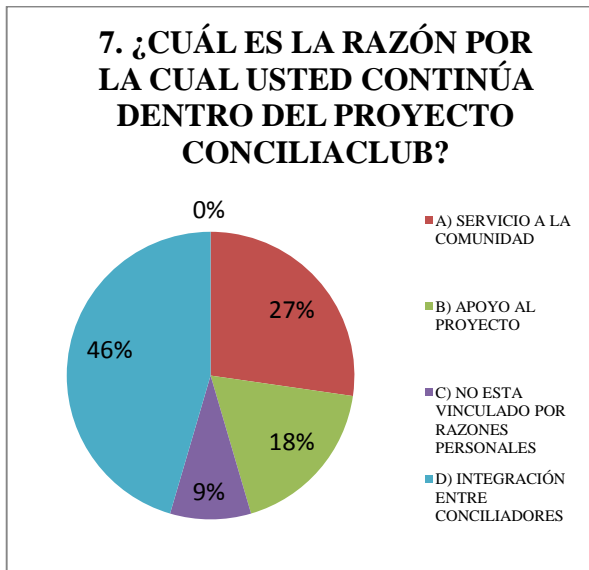
**TABLA 44.**

CATEGORIZACIÓN DE LAS RESPUESTAS	PORCENTAJE	Nº
A) ADECUADA COMUNICACIÓN Y APOYO	54,54%	6
B) EXISTE RESPETO	27,27%	3
C) EXISTE CARIÑO	18,18%	2

El diagrama presenta, que los actores sociales al ser en su mayoría adultos mayores, señalan que establecen una relación asertiva y cordial con sus compañeros, resaltando el respeto, apoyo, amistad y demás aspectos que generan una adecuada comunicación entre ellos. De esta manera se interpreta lo que promueven en el desarrollo de las audiencias de conciliación.

**Razón por la que continúa dentro del proyecto CONCILIA CLUB.**

**GRÁFICA 44**



**TABLA 45**

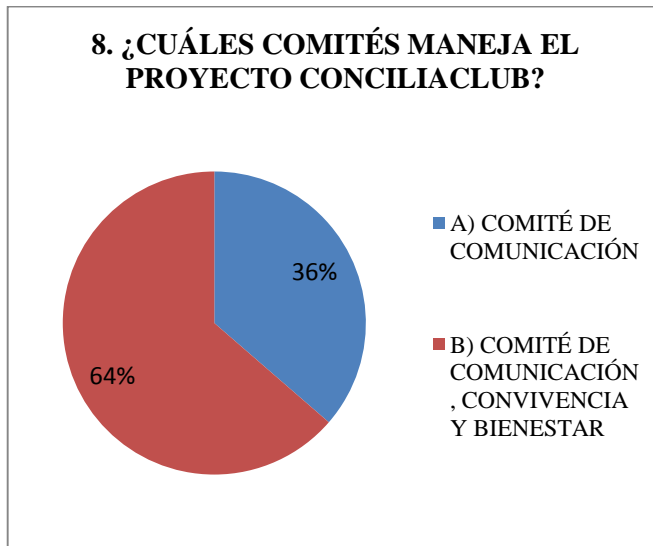
CATEGORIZACIÓN DE LAS RESPUESTAS	PORCENTAJE	Nº
A) SERVICIO A LA COMUNIDAD	27,27%	3
B) APOYO AL PROYECTO	18,18%	2
C) NO ESTÁ VINCULADO POR RAZONES PERSONALES	9,09%	1
D) INTEGRACIÓN ENTRE CONCILIADORES	45,45%	5

En la figura se muestra que el 46% de los participantes de la investigación están vinculados dentro del proyecto, por la integración entre conciliadores que esperan tener a través de las actividades que realiza CONCILIA CLUB. El 27% por el agrado al servicio a la comunidad, debido a que su función es lograr que las partes lleguen a un acuerdo estableciendo estrategias para tal fin, generando la resolución pacífica de conflictos sociales y contribuyendo de esta manera a la reconstrucción del bienestar social. Es importante resaltar que al ser adultos mayores la conciliación hace parte de su tiempo libre, debido a que son pensionados o independientes y les agrada hacer una labor distinta y que contribuya en la sociedad.

Por otro lado, el 9% no están vinculados debido a que la institución no les ha brindado claridad en los criterios para pertenecer al mismo.

## Comités del proyecto CONCILIACLUB.

**GRÁFICA 45.**



**TABLA 46.**

CATEGORIZACIÓN DE LAS RESPUESTAS	PORCENTAJE	Nº
A) COMITÉ DE COMUNICACIÓN	36,36%	4
B) COMITÉ DE COMUNICACIÓN, CONVIVENCIA Y BIENESTAR	63,63%	7

Se puede interpretar de la gráfica que la mayoría de los actores reconocen los comités que hacen parte del proyecto, señalando que existen como comités el de bienestar, comunicación, formación y convivencia, pero algunos al estar involucrados o al tener un conocimiento sobre CONCILIACLUB, solo mencionan el comité de comunicación, debido a que es el único que permaneció estable en la sede de conciliación comunitaria Ciudad Bolívar, resaltando que cada una de las sedes apoyaba un comité para su desarrollo, función que en las demás sedes no se logró por la falta de organización, compromiso, pertenencia y demás características que resaltaron los actores, frente a la no ejecución de los otros comités.



## Avances del proyecto CONCILIA CLUB.

**GRÁFICA 46.**



**TABLA 47.**

CATEGORIZACIÓN DE LAS RESPUESTAS	PORCENTAJE	Nº
A) NO HAY AVANCES	54,54%	6
B) INTEGRACIÓN ENTRE LOS CONCILIADORES	27,27%	3
C) INFORMACIÓN A LOS CONCILIADORES	18,18%	2

Es importante destacar de la figura que la mayoría de los integrantes del proyecto CONCILIA CLUB reconocen que NO existen avances en el mismo, por lo que es necesario implementar estrategias que permitan un adecuado desarrollo, para de esta manera resaltar las fortalezas o avances del mismo, permitiendo la participación activa de los actores sociales en cada una de las actividades que establece el proyecto y la pertenencia que deben tener los conciliadores en equidad para el fortalecimiento y reconocimiento que requiere CONCILIA CLUB.

Por otro lado es oportuno señalar que al observar que en las primeras preguntas no tenían claridad los actores sobre CONCILIA CLUB, es aquí donde se evidencia el proceso que ha tenido el proyecto.

## Dificultades del proyecto CONCILIACLUB.

GRÁFICA 47.

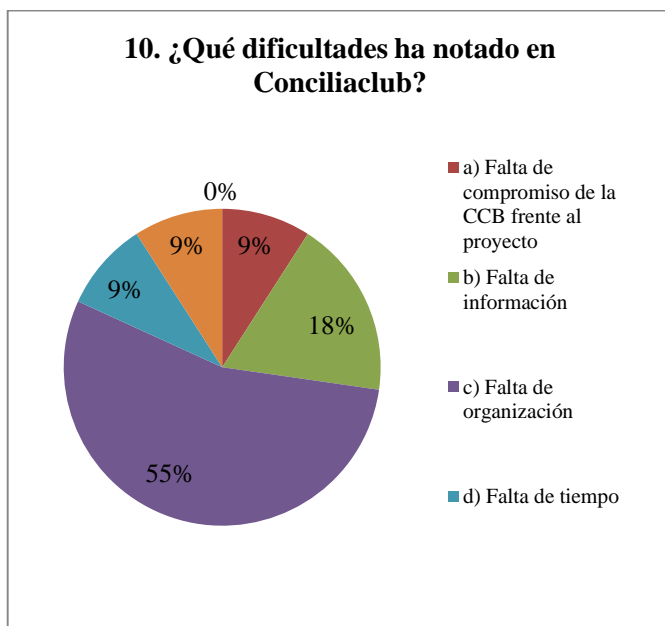


TABLA 48.

CATEGORIZACIÓN DE LAS RESPUESTAS	PORCENTAJE	Nº
a) Falta de compromiso CCB frente al proyecto	9,09%	1
b) Falta de información	18,18%	2
c) Falta de organización	54,54%	6
d) Falta de tiempo	9,09%	1
e) Falta de sentido de pertenencia por los conciliadores	9,09%	1

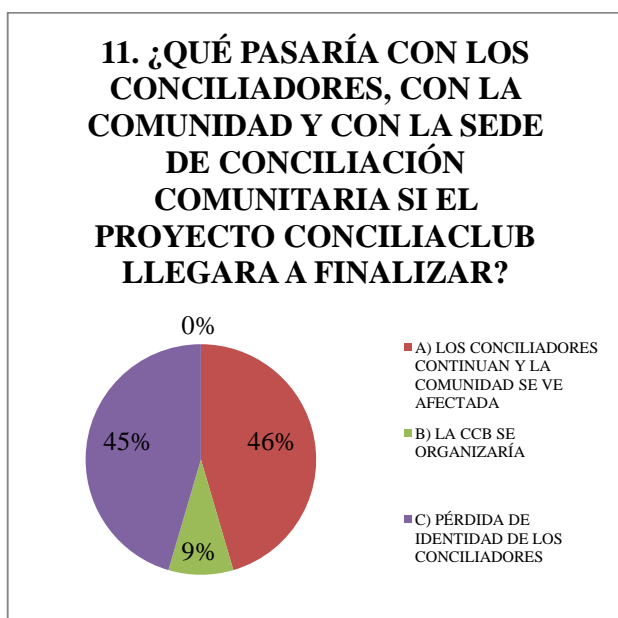
En el gráfico anteriormente presentado, los conciliadores en equidad mencionan que la falta de organización es la mayor dificultad que presenta el proyecto, debido a que no se ha cumplido con los lineamientos establecidos, generando de esta manera la falta de avances y fortalezas que debe poseer CONCILIACLUB, por lo que se requiere el cumplimiento adecuado de cada uno de los lineamientos y la participación de los actores que permita el fortalecimiento del proyecto.

En las demás categorías se evidencia que la población considera que las dificultades de CONCILIACLUB son:

La falta de información, la falta de compromiso de la Cámara de Comercio de Bogotá frente al proyecto, la falta de sentido de pertenencia por parte de los conciliadores en equidad y la falta de tiempo.

**Consecuencias de la finalización del proyecto CONCILIA CLUB.**

**GRÁFICA 48.**



**TABLA 49.**

CATEGORIZACIÓN DE LAS RESPUESTAS	PORCENTAJE	Nº
A) LOS CONCILIADORES CONTINÚAN Y LA COMUNIDAD SE VE AFECTADA	45,45%	5
B) LA CCB SE ORGANIZARÍA	9,09%	1
C) PÉRDIDA DE IDENTIDAD DE LOS CONCILIADORES	45,45%	5

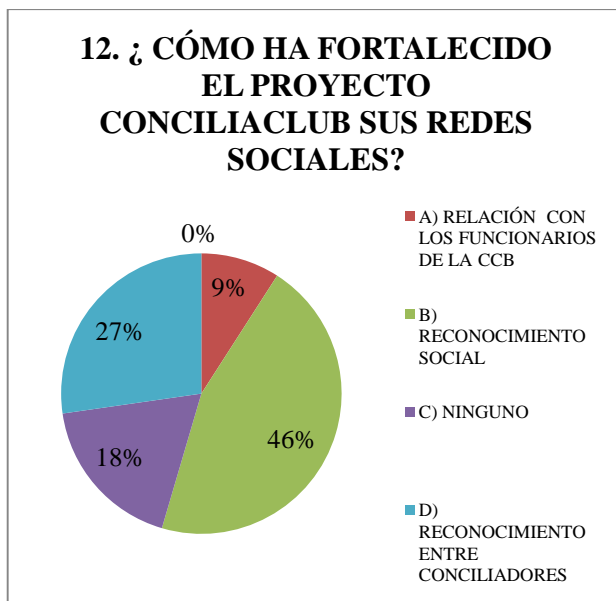
Del gráfico se puede analizar que si el proyecto CONCILIA CLUB llegara a finalizar, los actores manifestaron que los conciliadores se independizarían y la comunidad se vería afectada debido a que la labor ya no sería gratuita ni voluntaria, generando que la conciliación estableciera una remuneración por sus servicios.

Del mismo modo, la población participante menciona que los conciliadores perderían la identidad, puesto que son reconocidos por ser parte de la Cámara de Comercio de Bogotá, pero es importante mencionar que al finalizar el proyecto la institución, seguiría con las sedes de conciliación comunitaria, por lo que la comunidad y los conciliadores en equidad no se verían afectados en esta medida, debido a que CONCILIA CLUB es un proyecto para reconocer y fidelizar a los conciliadores en su figura y no para prestar un servicio a la sociedad.

**Redes sociales.**

**GRÁFICA 49.**

**TABLA 50.**



CATEGORIZACIÓN DE LAS RESPUESTAS	PORCENTAJE	Nº
A) RELACIÓN CON LOS FUNCIONARIOS DE LA CCB	9,09%	1
B) RECONOCIMIENTO SOCIAL	45,45%	5
C) NINGUNO	18,18%	2
D) RECONOCIMIENTO ENTRE CONCILIADORES	27,27%	3

En el diagrama se evidencia que la mayoría de los participantes resaltan que el proyecto ha fortalecido sus redes sociales en el reconocimiento de la figura del conciliador en equidad en la sociedad, donde se puede evidenciar que el objetivo general del proyecto, el cual es reconocer y fidelizar a los actores involucrados, se ha cumplido en el reconocimiento más no en la

fidelización, este podría ser uno de los avances que ha logrado el proyecto, pero los conciliadores no lo reconocen como avance, por la falta de organización y demás aspectos que no permiten que los conciliadores en equidad se apropien de CONCILIA CLUB.

Seguido a esto, el 27% de la población indica que el proyecto les ha contribuido con el reconocimiento entre conciliadores, debido a la interacción que tienen con sus compañeros en los espacios brindados por este y llegan a familiarizarse con aquellos que no conocían.

En un porcentaje menor se encuentra la relación que se establece con los funcionarios de la CCB, puesto que los actores sociales entrevistados manifiestan que es importante el apoyo que reciben de ellos en las audiencias de conciliación, porque a través del intercambio de conocimiento fortalecen su ejercicio frente a la conciliación en equidad.

Por otro lado las observaciones o sugerencias que dieron a conocer los actores sociales para el fortalecimiento del proyecto CONCILIA CLUB, en su mayoría no mencionaron ninguna recomendación u observación. Por el contrario algunos actores resaltaron que debería existir un mayor reconocimiento del proyecto y más apoyo al conciliador.

Para concluir este análisis de la sede de conciliación comunitaria Soacha- Cazucá, es oportuno mencionar que dentro de las estrategias que se proponen para el mejoramiento del proyecto, es que los conciliadores en equidad se empoderen y se apropien del proyecto, mejorando la comunicación entre los mismos actores frente a los avances o dificultades que presenta CONCILIA CLUB, destacando que se puede tomar como apoyo las relaciones asertivas y cordiales que existe entre los conciliadores para que haya mayor comunicación del proyecto.

Por otro lado se destaca el aprecio que tienen frente al servicio gratuito y voluntario a la comunidad, debido a que en su mayor parte son adultos mayores que al estar pensionados, buscan otras alternativas para contribuir en la sociedad, ejerciendo en su tiempo libre la conciliación en equidad en la CCB, dicha institución reconoce su labor a través de incentivos como apoyo y motivación por sus servicios voluntarios y gratuitos, a su vez les ofrecen eventos culturales y recreativos para su bienestar.

Para finalizar, el proyecto no es reconocido ni conocido por los conciliadores en equidad, por falta de comunicación, organización y pertenencia de los actores frente al mismo, generando de esta manera la disminución de fortalezas o avances.

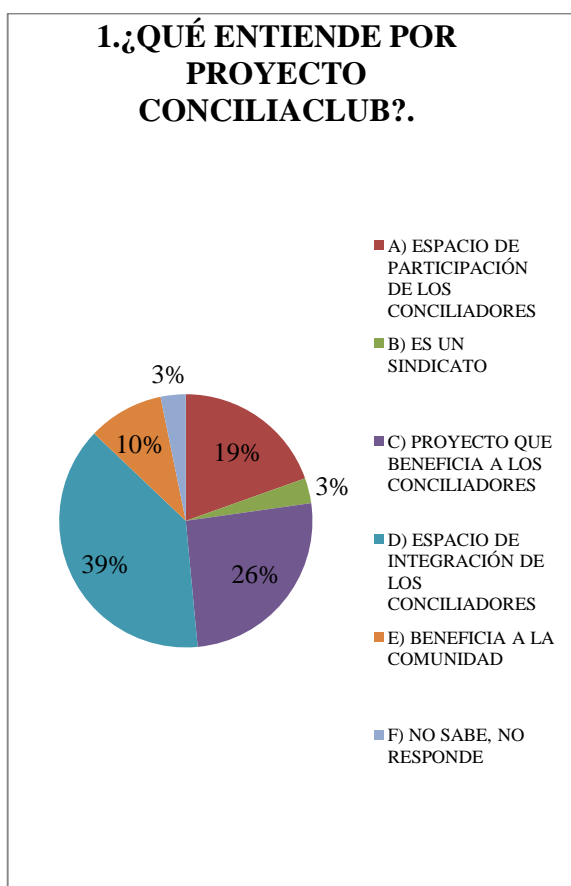
Se sugiere cumplir con los lineamientos que planteó el proyecto y las demás estrategias que se establecen, para que de esta manera se evidencien resultados adecuados que permitan el enriquecimiento a nivel personal y laboral en cada uno de los integrantes del proyecto CONCILIA CLUB.

### **9.3 ANÁLISIS DE LAS SEDES DE CONCILIACIÓN COMUNITARIA ENGATIVA, KENNEDY Y CIUDAD BOLÍVAR**

En seguida se realiza la representación e interpretación de la técnica de entrevista semiestructurada, aplicada a los conciliadores más antiguos, que hacen parte de las sedes comunitarias Ciudad Bolívar, Kennedy y Engativá, del programa Pedagogía para la Convivencia de la CCB, quienes son los que tienen mayor conocimiento acerca del proyecto CONCILIA CLUB.

## Concepto de CONCILIA CLUB.

**GRÁFICA 50.**



**TABLA 51.**

CATEGORIZACIÓN DE PREGUNTAS	PORCENTAJE.	Nº
A) ESPACIO DE PARTICIPACIÓN DE LOS CONCILIADORES	19,60%	6
B) ES UN SINDICATO	3,22%	1
C) PROYECTO QUE BENEFICIA A LOS CONCILIADORES	25,80%	8
D) ESPACIO DE INTEGRACIÓN DE LOS CONCILIADORES	38,70%	12
E) BENEFICIA A LA COMUNIDAD	9,70%	3
F) NO SABE, NO RESPONDE	3,22%	1

La imagen presentada anteriormente muestra que el 39% de los conciliadores entienden CONCILIA CLUB como un espacio de integración de los conciliadores y el 19% lo identifica como un espacio de participación, lo que refleja que el proyecto ha sido manejado mediante actividades que les brinda acceso al intercambio de conocimientos, incremento en las relaciones sociales y mejoramiento en la cohesión del grupo de conciliadores que integran la Cámara de Comercio de Bogotá, así mismo se refieren al proyecto como un espacio de participación, donde asisten si les es posible y si es para un espacio de esparcimiento como lo son los paseos, que son

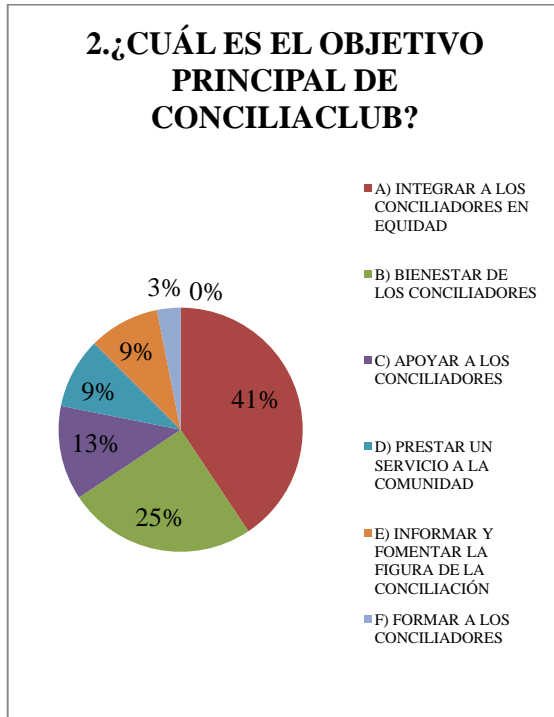
los eventos donde hay mayor asistencia por parte de ellos, pero a la capacitación y eventos de formación no asisten con el mismo interés, debido a que son muy formales para su gusto, y se hace monótona la temática, son personas de mayor edad donde las videoconferencias y cátedras se tornan aburridas para su aprendizaje.

El 10% reconoce a CONCILIA CLUB como un proyecto que beneficia a los conciliadores en equidad, el 3% lo ve como un sindicato o no reconocen este, se reconocen como conciliadores de la CCB y no como conciliadores pertenecientes a CONCILIA CLUB, por lo que no cumple el propósito de incentivarlos a perseguir objetivos que beneficien el desarrollo de su ejercicio diario, ellos solo están a la espera de beneficios e invitaciones de actividades, donde puedan compartir con sus compañeros y no proponen alternativas que fortalezcan la función del conciliador.



## Objetivo principal del proyecto CONCILIA CLUB.

**GRÁFICA 51.**



**TABLA 52.**

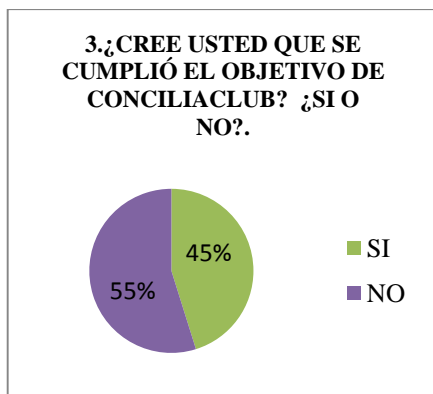
CATEGORIZACIÓN DE PREGUNTAS	PORCENTAJE	Nº
A) INTEGRAR A LOS CONCILIADORES EN EQUIDAD	41,93%	13
B) BIENESTAR DE LOS CONCILIADORES	25,80%	8
C) APOYAR A LOS CONCILIADORES	12,90%	4
D) PRESTAR UN SERVICIO A LA COMUNIDAD	9,67%	3
E) INFORMAR Y FOMENTAR LA FIGURA DE LA CONCILIACIÓN	9,67%	3
F) FORMAR A LOS CONCILIADORES	3,22%	1

El diagrama evidencia que el 41% de los conciliadores consideran que el objetivo principal del proyecto CONCILIA CLUB, es integrar a los conciliadores en equidad, indicando que no hay claridad frente al objetivo principal de CONCILIA CLUB, porque uno de los objetivos específicos del proyecto si concuerda con la integración de los conciliadores, pero no mencionan el objetivo general del proyecto el cual, el programa Pedagogía para la Convivencia de la Cámara de Comercio de Bogotá (2012) afirma: “ que es reconocer y fidelizar a los principales aliados del programa pedagogía para la Convivencia, con el fin de generar una cultura de resolución pacífica de conflictos” (p.4). Lo que señala que el proyecto está siendo direccionando, conforme a un objetivo específico descuidando el objetivo principal y así mismo, no se tiene en cuenta los demás objetivos específicos, que la Cámara de Comercio de Bogotá (2012) afirma: “que es promover los valores de compromiso, calidad y vocación de servicio entre los Conciliadores en Equidad, y desarrollar un sistema de reconocimiento y motivación al

voluntariado en el cual se exalten sus valores y cualidades” (p.4). De ello, solo el 3% de la población mencionó que el objetivo es formar a los actores para brindar un mejor servicio en las audiencias de conciliación, es aquí donde se comprende que la vocación, el compromiso y la calidad del servicio están siendo deteriorados al estar tras el objetivo equivocado y al querer brindar motivación mediante aspectos que generan interés y falla a la gratuidad de servicio con el que fueron formados.

**Cumplimiento del objetivo del proyecto CONCILIA CLUB.**

**GRÁFICA 52.**



**TABLA 53.**

¿CREE USTED QUE SE CUMPLIÓ EL OBJETIVO DE CONCILIA CLUB? ¿POR QUÉ?	PORCENTAJE	Nº
SI	45,16%	14
NO	54,83%	17

La figura evidencia que el 55% de los conciliadores creen que el proyecto sí cumplió con la integración de los conciliadores, considerando este como el objetivo principal del proyecto, pero y el 45% considera que no ha sido cumplido dicho objetivo, porque mencionan que la integración únicamente logra la cohesión del grupo internamente en la sede en la cual cada uno de los conciliadores realiza audiencias de conciliación, pero no se ha logrado entre los miembros de las cuatro (4) sedes de conciliación comunitaria.

## Descripción del incumplimiento del objetivo del proyecto CONCILIACLUB.

GRÁFICA 53.



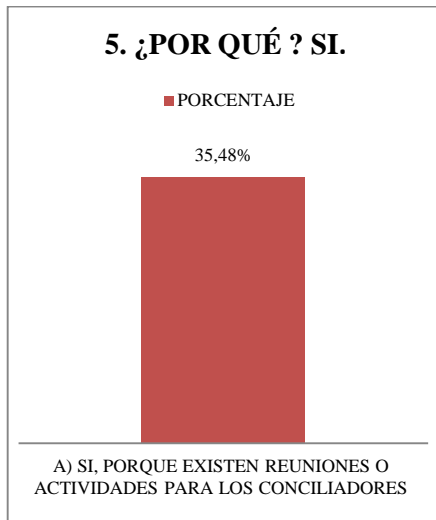
TABLA 54.

¿CREE USTED QUE SE CUMPLIÓ EL OBJETIVO DE CONCILIACLUB? ¿POR QUÉ?	PORCENTAJE	Nº
A) NO POR FALTA DE TIEMPO	9,67%	3
B) NO EXISTE PERTENENCIA POR PARTE DE LOS CONCILIADORES	16,12%	5
C) NO EXISTEN ACTIVIDADES QUE MOTIVEN E INTEGREN A LOS CONCILIADORES	16,12%	5
D) NO EXISTE APOYO DE LA CCB	6,45%	2
E) NO SABE, NO RESPONDE	9,67%	3
F) NO POR FALTA DE PRESUPUESTO	6,45%	2

El esquema representa los aspectos por los cuales los conciliadores en equidad, consideran que la integración no se ha cumplido durante la ejecución de CONCILIACLUB, la cual señalan como el objetivo principal del proyecto, este esquema indica que el 16% de los conciliadores estiman que es debido a la falta de sentido de pertenencia por parte de ellos, igualmente por que no existen actividades que motiven e integren a los conciliadores, el 10% menciona que no hay integración por falta de tiempo, el 6% porque no existe apoyo de la CCB y otro 6% porque no hay presupuesto para el desarrollo del proyecto, es evidente que el sentido de pertenencia está debilitado al ver la desinformación, el poco interés a la hora de participar en diversas actividades fuera de los paseos organizados por la institución y la inexistencia de propuestas y búsqueda de alternativas que solventen las desventajas presentes en el proyecto.

## Descripción del cumplimiento del objetivo del proyecto CONCILIA CLUB.

**GRÁFICA 54.**



**TABLA 55.**

¿CREE USTED QUE SE CUMPLIÓ EL OBJETIVO DE CONCILIA CLUB? ¿POR QUÉ?	PORCENTAJE	Nº
A) SI, PORQUE EXISTEN REUNIONES O ACTIVIDADES PARA LOS CONCILIADORES	35,48%	11

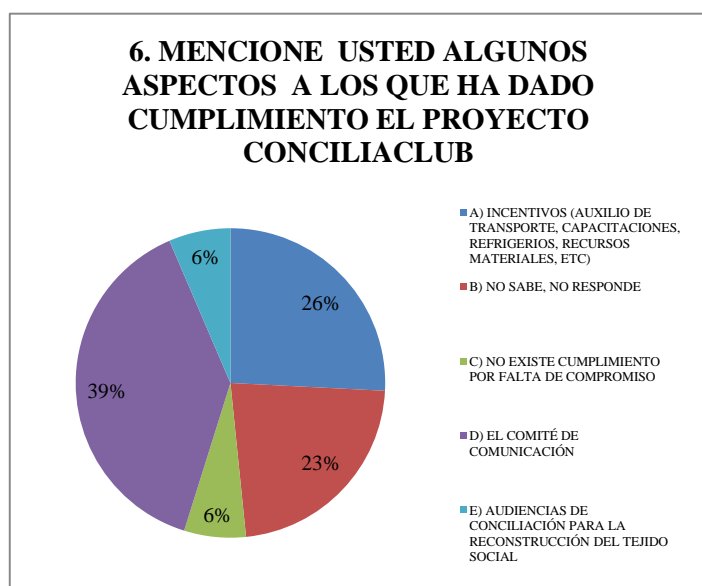
El diagrama indica que el 35% de los conciliadores afirman que sí se ha cumplido con la integración de ellos, puesto que existen reuniones o actividades, estos se refieren a los paseos que ha realizado la institución, donde existe intercambio de experiencias entre los conciliadores, pero es común en estas situaciones que los conciliadores no salgan de la zona de confort, debido a que comparten únicamente con las personas que comúnmente permanecen.

Por otra parte las actividades de “cuidando cuidadores” que proponía enseñar a los conciliadores a través de psicólogos, herramientas que les permita bajar el nivel de estrés que adquieren en las audiencias de conciliación, el manejo de situaciones en crisis, etc., las cuales consideran convenientes para el bienestar de los conciliadores, últimamente no ha sido realizadas, sin embargo, ellos no manifiestan esta y muchas otras de sus opiniones porque han tenido la inadecuada experiencia de no ser escuchados por la Cámara de Comercio de Bogotá, aunque cuando lo han hecho no han sido asertivos posiblemente porque la misma institución los ha

formado de esta manera, los actores realizan sus solicitudes a modo de exigencia, no son propositivos, esperan que la institución supla sus necesidades en lugar de ser gestores y buscar la colaboración de la institución, esperan que esta realice la mayor parte de trabajo con la convicción de que es suficiente su labor gratuita.

**Aspectos que ha cumplido el proyecto CONCILIA CLUB.**

**GRÁFICA 55.**



**TABLA 56.**

CATEGORÍAS	PORCENTAJE	Nº
A) INCENTIVOS (AUXILIO DE TRANSPORTE, CAPACITACIONES, REFRIGERIOS, RECURSOS MATERIALES, ETC.)	25,80%	8
B) NO SABE, NO RESPONDE	22,58%	7
C) NO EXISTE CUMPLIMIENTO POR FALTA DE COMPROMISO	6,45%	2
D) EL COMITÉ DE COMUNICACIÓN	38,70%	12
E) AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN PARA LA RECONSTRUCCIÓN DEL TEJIDO SOCIAL	6,45%	2

La figura muestra que el 39% de los conciliadores identifican que el comité de comunicación es el aspecto que más se ha cumplido, se interpreta que identifican este comité con mayor intensidad, porque fue construido con la ayuda de los conciliadores, a pesar de que estuviera liderado por el personal administrativo, se asignaron funciones de modo que los conciliadores vinculados a este comité, tuvieran participación en la elaboración del periódico, folletos, publicaciones, etc.

Aunque se conformaron otros tres (3) comités (formación, bienestar, y convivencia), de modo que cada sede liderara uno y entregara al finalizar el año, dos (2) productos, estos no son reconocidos por los integrantes del proyecto, debido a la falta de gestión por parte de los conciliadores.

Para aclarar, se ha realizado capacitación, se llevó a cabo un diplomado y se han elaborado talleres para los conciliadores, actividades que estaban a cargo del comité de formación de la sede de Engativá, pero finalmente se evidencia que esta gestión la realizan los coordinadores del programa. Del mismo modo el grupo de danzas de Kennedy hace parte del comité de bienestar y lo reconocen como un grupo perteneciente a la CCB, distanciado del proyecto CONCILIA CLUB, tampoco se registran los productos que cada comité realizaría anualmente, es decir, que existen fallas en la ejecución que ha tenido el proyecto, por lo que han ido desapareciendo los integrantes que conformaban los comités y se pierde el compromiso frente a CONCILIA CLUB.

Además, el sistema de puntajes creado consiste en:

Cámara de Comercio de Bogotá (2012) afirma:

Evaluar con veinticinco (25) puntos la participación de los conciliadores en las capacitaciones, reuniones y talleres, con otros veinticinco (25) puntos la antigüedad de los conciliadores en las sedes de conciliación comunitaria, con otros veinticinco (25) puntos la participación en los comités y finalmente para una suma de cien (100) puntos, otros veinticinco (25) puntos en el cumplimiento del decálogo de convivencia.

Este sistema no tiene la suficiente rigurosidad, únicamente se evidencia la premiación a las personas que asisten la mayor cantidad de días a conciliar, por lo que se puede comprender

que igualmente existen fallas en el seguimiento y en el cumplimiento de los aspectos estipulados por el proyecto en mención y de esta manera un 26% de los actores sociales NO identifican aspectos que se hayan cumplido.

### Coordinación del proyecto CONCILIA CLUB.

GRÁFICA 56.

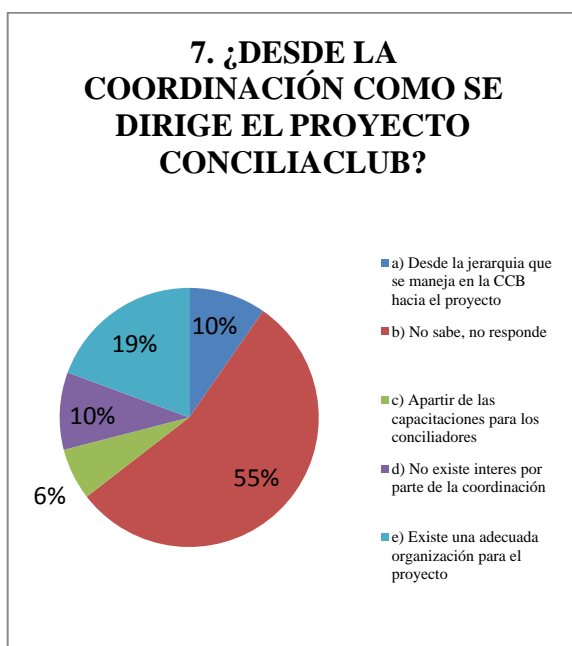


TABLA 57.

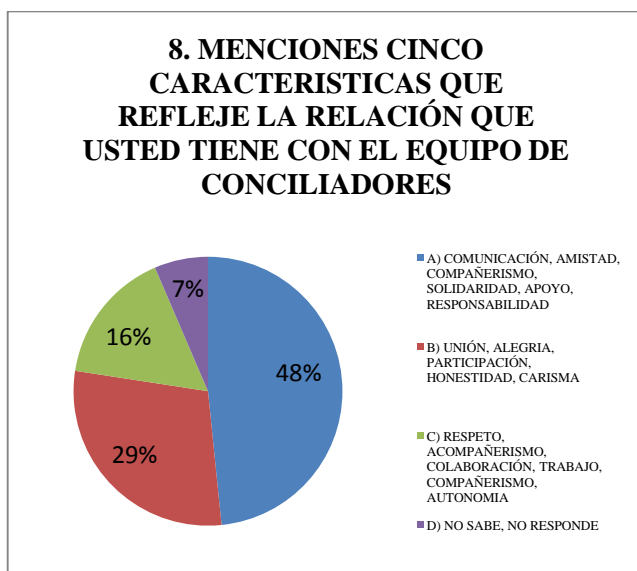
Categorías	porcentaje	Nº
a) Desde la jerarquía que se maneja en la CCB hacia el proyecto	9,67%	3
b) No sabe, no responde	54,83%	17
c) A partir de las capacitaciones para los conciliadores	6,45%	2
d) No existe interés por parte de la coordinación	9,67%	3
e) Existe una adecuada organización para el proyecto	19,35%	6

La imagen indica que el 55% de la muestra NO conoce cómo dirige la coordinación de la Cámara de Comercio de Bogotá el proyecto CONCILIA CLUB y el 6% identifica que la coordinación dirige el proyecto a través de capacitaciones brindadas a los conciliadores, allí se comprende que la coordinación realiza las capacitaciones de modo que dé cumplimiento al trabajo encomendado por la CCB, pero no están encaminados en dar cumplimiento a los lineamientos del proyecto, puesto que estos son manejados independientemente, de este modo no

está involucrando activamente a los conciliadores, por lo que ni coordinadores, ni directivos, ni conciliadores trabajan fortaleciendo a CONCILIACLUB.

### Relación entre los Conciliadores.

**GRÁFICA 57.**



**TABLA 58.**

CATEGORÍAS	PORCENTAJE	Nº
A) COMUNICACIÓN, AMISTAD, COMPAÑERISMO, SOLIDARIDAD, APOYO, RESPONSABILIDAD	48,38%	15
B) UNIÓN, ALEGRÍA, PARTICIPACIÓN, HONESTIDAD, CARISMA	29,03%	9
C) RESPETO, ACOMPAÑERISMO, COLABORACIÓN, TRABAJO, COMPAÑERISMO, AUTONOMÍA	16,12%	5
D) NO SABE, NO RESPONDE	6,45%	2

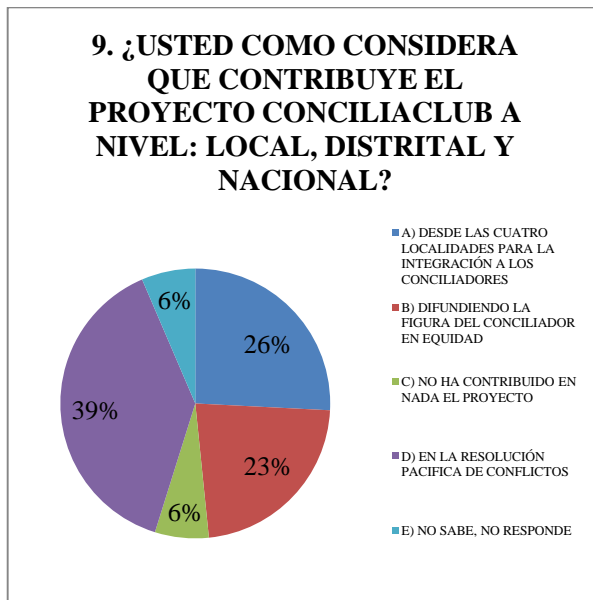
El dibujo representa que los porcentajes mayores expresan que la población tiene comunicación, amistad, compañerismo, solidaridad, apoyo, respeto con sus compañeros, unión, alegría, participación, honestidad y carisma, dichas características reflejan que la dinámica interna en cada una de las sedes es asertiva y el porcentaje menor de los conciliadores NO manifiesta como es su relación con los demás compañeros, aunque algunos mencionan que la relación entre una sede y otra es distante, se observa esto por parte de la sede de Engativá frente a la sede de Kennedy, debido a que es la sede cuenta con una ubicación central para los encuentros del programa, por lo que consideran que a los conciliadores de dicha sede, se les trata con



preferencia aunque la única diferencia que se identifica es la elección de su infraestructura para la realización de reuniones y capacitaciones.

**Contribución del proyecto CONCILIA CLUB a nivel: local, distrital y nacional.**

**GRÁFICA 58.**



**TABLA 59.**

CATEGORÍAS	PORCENTAJE	Nº
A) DESDE LAS CUATRO LOCALIDADES PARA LA INTEGRACIÓN A LOS CONCILIADORES	25,80%	8
B) DIFUNDIENDO LA FIGURA DEL CONCILIADOR EN EQUIDAD	22,58%	4
C) NO HA CONTRIBUIDO EN NADA EL PROYECTO	6,45%	10
D) EN LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS	38,70%	3
E) NO SABE, NO RESPONDE	6,45%	6

La representación manifiesta que el 39% de los actores consideran que el proyecto CONCILIA CLUB contribuye en la resolución pacífica de conflictos, debido a la divulgación que en un principio el proyecto realizó y a través de la motivación y gratitud que la sedes ofrecen a los conciliadores por su servicio, el 26% indica que contribuye para la integración de las cuatro (4) sedes, aspecto que se contradice por lo mencionado en la pregunta número ocho (8), sin embargo afirman esto, de acuerdo a que reconocen a sus compañeros como conciliadores pertenecientes a la Cámara de Comercio de Bogotá, pero no logran cohesión entre las sedes.

Por otro lado, un porcentaje menor no sabe cómo responder a esta pregunta, bajo estas categorías se interpreta que el proyecto ha contribuido un poco a nivel local pero a nivel nacional y distrital no ha surgido efecto.

### Alianzas para el proyecto CONCILIA CLUB.

GRÁFICA 59.

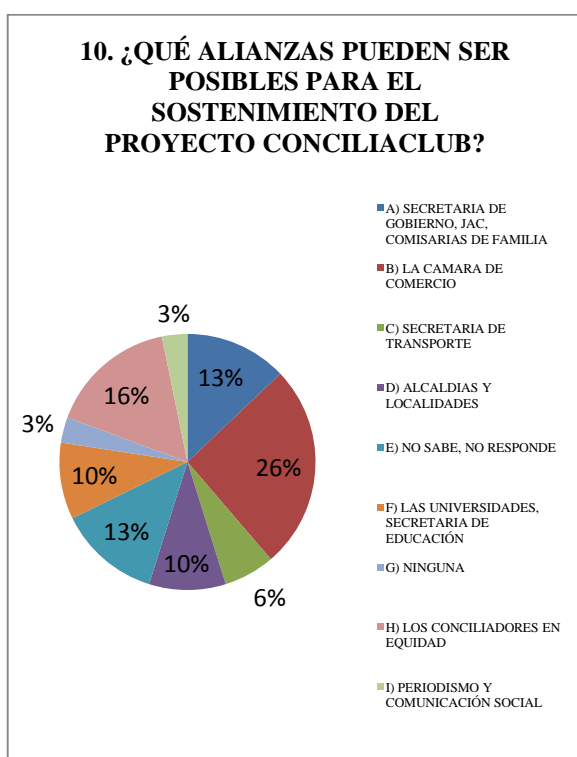


TABLA 60.

CATEGORÍAS	PORCENTAJE	Nº
A) SECRETARIA DE GOBIERNO, JAC, COMISARIAS DE FAMILIA	12,90%	4
B) LA CÁMARA DE COMERCIO	25,80%	8
C) SECRETARIA DE TRANSPORTE	6,45%	2
D) ALCALDÍAS Y LOCALIDADES	9,67%	3
E) NO SABE, NO RESPONDE	12,90%	4
F) LAS UNIVERSIDADES, SECRETARIA DE EDUCACIÓN	9,67%	3
G) NINGUNA	3,22%	1
H) LOS CONCILIADORES EN EQUIDAD	16,12%	5
I) PERIODISMO Y COMUNICACIÓN SOCIAL	3,22%	1

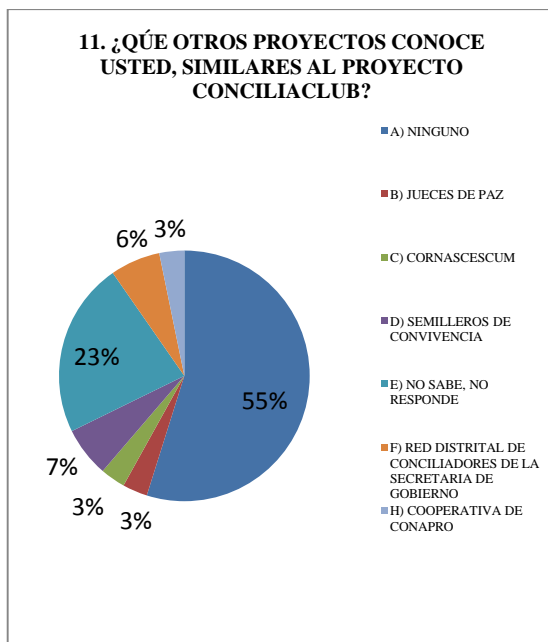
El diagrama indica que el porcentaje mayor de los conciliadores, sigue viendo como única alternativa el sostenimiento del proyecto por medio de la CCB, de ello se infiere que los conciliadores tienden a conformarse con aquello que la institución ofrece, el 10% ve posibles alianzas con las universidades y la secretaria de educación, sin embargo es poco el porcentaje que

identifica alianzas para la formación y fortalecimiento del proyecto, un 3% de la población no sabe que alianzas son posibles, por lo que les falta cuestionamiento y proposición a la hora de buscar alternativas de mejora, se considera que esto ocurre debido al desconocimiento de las fallas que posee el proyecto y otro 3% considera necesario hacer alianza con alguna entidad de periodismo y comunicación social, este último porcentaje lo manifiestan debido al reconocimiento que tiene CONCILIA CLUB a través del comité de comunicaciones.

**Proyectos similares a CONCILIA CLUB.**

**GRÁFICA 60.**

**TABLA 61.**



CATEGORÍAS	PORCENTAJE	Nº
A) NINGUNO	54,83%	17
B) JUECES DE PAZ	3,22%	1
C) CORNASCESCUM	3,22%	1
D) SEMILLEROS DE CONVIVENCIA	6,45%	2
E) NO SABE, NO RESPONDE	22,58%	7
F) RED DISTRITAL DE CONCILIADORES DE LA SECRETARIA DE GOBIERNO	6,45%	2
H) COOPERATIVA DE CONAPRO	3,22%	1

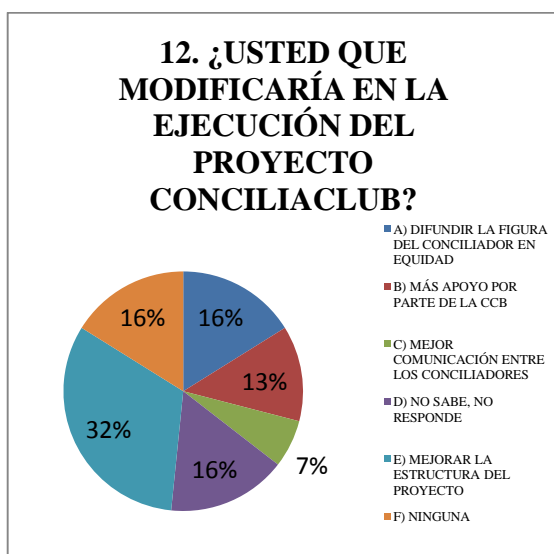
La gráfica evidencia que el 55% de los actores no conocen otro proyecto similar a CONCILIA CLUB, lo que expresa que el proyecto es original en su planeación, puesto que la mayoría de los participantes de investigación mencionaron que no existen proyectos similares, porque los aspectos planteados por CONCLIACLUB se adecuan a la dinámica con la que se

desarrolla la figura de la conciliación en la Cámara de Comercio de Bogotá, buscando fidelizar, reconocer, integrar y promover valores en los conciliadores de las cuatro (4) sedes de conciliación comunitaria de la CCB, por lo que ningún proyecto cuenta con esta dinámica, ni con las características desarrolladas en la metodología implementada por la institución en mención.

**Posibles modificaciones del proyecto CONCILIA CLUB.**

**GRÁFICA 61.**

**TABLA 62.**



CATEGORÍAS	PORCENTAJE	Nº
A) DIFUNDIR LA FIGURA DEL CONCILIADOR EN EQUIDAD	16,12%	5
B) MÁS APOYO POR PARTE DE LA CCB	12,90%	4
C) MEJOR COMUNICACIÓN ENTRE LOS CONCILIADORES	6,45%	2
D) NO SABE, NO RESPONDE	16,12%	5
E) MEJORAR LA ESTRUCTURA DEL PROYECTO	32,25%	10
F) NINGUNA	16,12%	5

La imagen indica que el 32% de la población considera adecuado cambiar la estructura del proyecto, un 16% de la población no le realizaría modificaciones en la ejecución del proyecto, algunos aumentarían la difusión de temas para que la figura del conciliador se reflejara más en la comunidad, otros actores sociales no responden a la pregunta y un 7% de la población mejoraría la comunicación entre ellos, por lo que es indispensable direccionar y apropiarse del proyecto, para lograr su implementación de modo que beneficie a la institución y a los conciliadores en equidad.

## Importancia de los incentivos en el proyecto CONCILIA CLUB.

GRÁFICA 62.

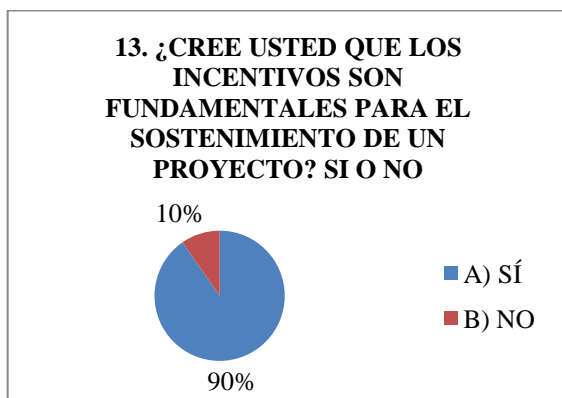


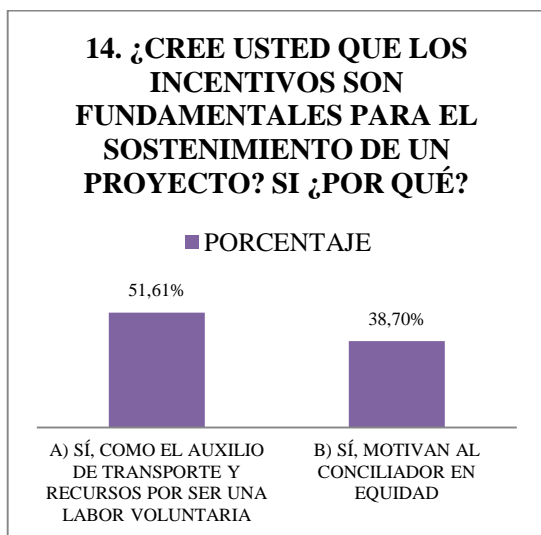
TABLA 63.

CATEGORÍAS	PORCENTAJE	N°
A) SÍ	90,32%	28
B) NO	9,67%	3

El diagrama expresa que el 90% de los conciliadores opinan que los incentivos sí son fundamentales para el sostenimiento de un proyecto y el 10% consideran que no son fundamentales, lo que quiere decir que consideran como eje principal los incentivos, para el funcionamiento de todo proyecto, no se concibe la idea de realizar un proyecto sin incentivos puesto que expresan que toda persona requiere ser motivada para actuar y mantenerse comprometida con los procesos.

## Descripción de la importancia de los incentivos en el proyecto CONCILIA CLUB.

**GRÁFICA 63.**



**TABLA 64.**

CATEGORÍAS	PORCENTAJE	Nº
A) SÍ, COMO EL AUXILIO DE TRANSPORTE Y RECURSOS POR SER UNA LABOR VOLUNTARIA	51,61%	16
B) SÍ, MOTIVAN AL CONCILIADOR EN EQUIDAD	38,70%	12

La gráfica presenta que el 52% de los actores indagados, creen que los incentivos sí son fundamentales para el sostenimiento de un proyecto, porque se requiere de recursos como el transporte, para cualquier gestión o proceso que demande la ejecución de todo proyecto y el 39% expresan que sí son fundamentales, porque motivan a las personas que brindan su servicio para el desarrollo de este, igualmente aumenta el grado de compromiso y ayuda a realizar una labor adecuada. Aunque un proyecto demande recursos, los conciliadores en equidad fueron formados para ejercer su labor de forma gratuita y desinteresada, por lo tanto su motivación no debería depender de los incentivos que una institución les pueda o no brindar.

**Descripción de la no importancia de los incentivos en el proyecto CONCILIA CLUB.**

**GRÁFICA 64.**



**TABLA 65.**

CATEGORÍAS	PORCENTAJE	Nº
C) NO SABE, NO RESPONDE	6,45%	2
D) NO, DEBIDO A QUE ES UNA LABOR VOLUNTARIA	3,22%	1

El diagrama de barras representa que el 7% de la población no opinan frente a la pregunta y el 4% manifiesta que los incentivos no son fundamentales para el sostenimiento de un proyecto de acuerdo a que es una labor voluntaria la que se realizan dentro de las sedes de conciliación comunitaria, este porcentaje es escaso por lo que refleja que la Cámara de Comercio de Bogotá, debe cuestionar si la asignación de incentivos está fortaleciendo o debilitando la vocación voluntaria y gratuita con la que fueron formados los conciliadores.

## Opinión frente a los incentivos de CONCILIA CLUB.

**GRÁFICA 65.**



**TABLA 66.**

CATEGORÍAS	PORCENTAJE	N°
A) INSUFICIENCIA EN LOS INCENTIVOS	12,90%	4
B) MOTIVAN AL CONCILIADOR EN EQUIDAD	32,25%	10
C) NO EXISTEN INCENTIVOS	12,90%	4
D) NO SABE, NO RESPONDE	22,58%	7
E) BENEFICIAN AL CONCILIADOR EN EQUIDAD	19,35%	6

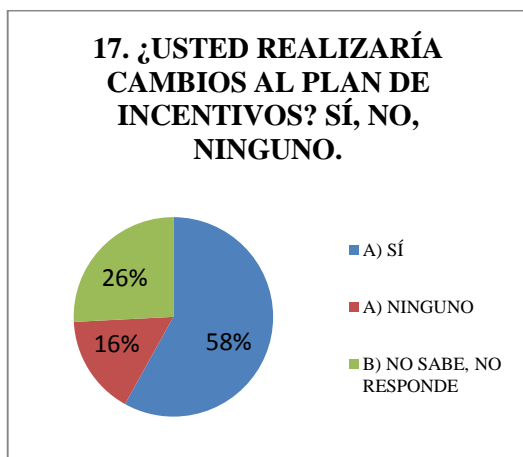
El gráfico indica que el 32% de los actores opinan que el plan de incentivos que maneja CONCILIA CLUB motiva al conciliador en equidad, un 13% considera que los incentivos son insuficientes, reflejando que la gratuidad se está debilitando y que la CCB ha generado paternalismo en ellos, puesto que esperan que la institución les ofrezca cada vez más incentivos y exigen que el proyecto les facilite cosas materiales y económicas, como pasajes de transmilenio, salidas a parques de diversión, etc., dejando de lado el reconocimiento, la gratitud y demás incentivos que son importantes en el desarrollo de la conciliación en equidad.

Por otro lado manifiestan que en el proyecto no existen incentivos, aun así la sede indica que les fueron ofrecidos chalecos, salidas pedagógicas, etc. y de este modo si no reconocen los incentivos materiales, tampoco identifican los incentivos emocionales como el reconocimiento a la figura que se pretende hacer a través de la metodología.



## Posibles cambios al plan de incentivos.

**GRÁFICA 66.**



**TABLA 67.**

CATEGORÍAS	PORCENTAJE	Nº
A) SÍ	58,06%	18
A) NINGUNO	16,12%	5
B) NO SABE, NO RESPONDE	25,80%	8

La figura manifiesta que el 58% de los conciliadores si le realizarían cambios al plan de incentivos, el 16% no le realizarían ningún cambio y el 26% no responde a la pregunta porque no conocen el plan de incentivos que maneja CONCILIA CLUB, saben y han recibido, el chaleco, han asistido a los paseos y se han visto beneficiados por muchos incentivos planteados por el proyecto, pero los identifican como obsequios de la Cámara de Comercio de Bogotá, es decir, que la inexistencia de CONCILIA CLUB no representa la ausencia de estos incentivos, debido a que expresan que con o sin el proyecto, la CCB los continua ofreciendo.

## Descripción de los posibles cambios al plan de incentivos

**GRÁFICA 67.**



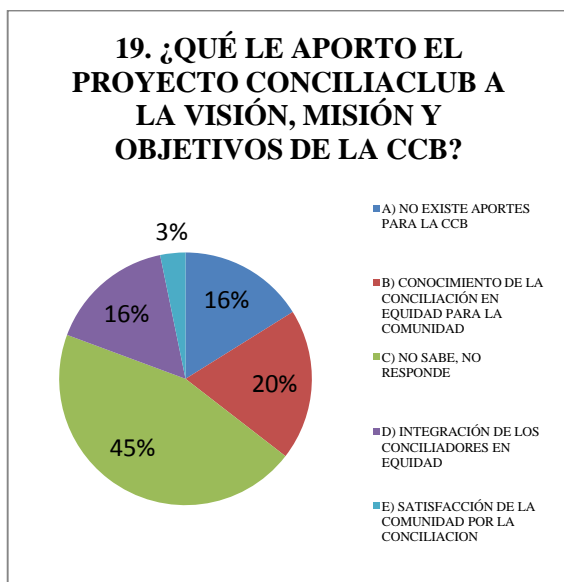
**TABLA 68.**

CATEGORÍAS	PORCENTAJE	Nº
C) SÍ, QUE LOS INCENTIVOS SEAN MÁS CONSTANTES	3,22%	1
D) SÍ, INCREMENTAR LOS INCENTIVOS	48,38%	15
E) SÍ, DAN RECONOCIMIENTO AL CONCILIADOR EN EQUIDAD	3,22%	1
F) SÍ, QUE EXISTA REMUNERACIÓN AL CONCILIADOR EN EQUIDAD	3,22%	1

El diagrama de barras refleja que de los conciliadores consideran oportuno realizarle cambios al plan de incentivos, de modo que incrementen estos, sean más constantes, o que exista remuneración económica, lo que surge alarmante porque ratifica que el aspecto gratuito que involucra la figura de la conciliación en equidad, en los conciliadores de la Cámara de Comercio de Bogotá, está pasando por desapercibida por pensar en intereses propios, es decir que el mecanismo pasa a ser la adquisición de beneficios a cambio de conciliar.

## Aportes del proyecto CONCILIA CLUB a la CCB.

**GRÁFICA 68.**



**TABLA 69.**

CATEGORÍAS	PORCENTAJE	Nº
A) NO EXISTE APORTES PARA LA CCB	16,12%	5
B) CONOCIMIENTO DE LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD PARA LA COMUNIDAD	19,35%	6
C) NO SABE, NO RESPONDE	45,16%	14
D) INTEGRACIÓN DE LOS CONCILIADORES EN EQUIDAD	16,12%	5
E) SATISFACCIÓN DE LA COMUNIDAD POR LA CONCILIACIÓN	3,22%	1

El diagrama refleja que el 45% de los actores no saben cómo le ha aportado el proyecto a la visión, misión y objetivos de la CCB, el 20% dicen que le ha aportado conocimientos de la conciliación, y el 3% creen que CONCILIA CLUB le aporta a la Cámara de Comercio de Bogotá, mayor satisfacción a la comunidad por la conciliación. De acuerdo con los porcentajes se evidencia que el impacto y reconocimiento del proyecto es mínimo, aunque el tema de las capacitaciones y talleres se torna agotador, son pocos los que identifican que esto le aporta a la institución en el desarrollo del servicio dentro de cada una de las sedes de conciliación comunitaria, adicionalmente no reconocen que a través de la dinámica manejada allí, los conciliadores se mantienen prestando su servicio en la institución.

## Debilidades del proyecto CONCILIA CLUB.

GRÁFICA 69.



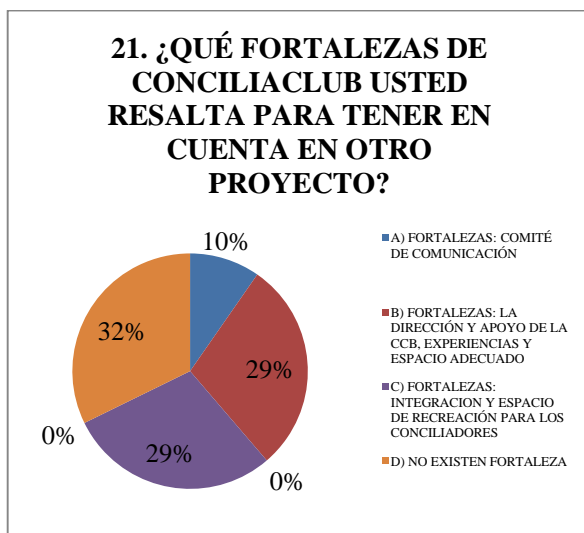
Tabla 70.

CATEGORÍAS	PORCENTAJE	Nº
A) DEBILIDADES: FALTA DE TIEMPO.	6,45%	2
B) DEBILIDADES: FALTA DE INTEGRACIÓN, FALTA DE COMUNICACIÓN Y FALTA DE COMPROMISO.	29,03%	9
C) DEBILIDADES: FALTA DE PRESUPUESTO Y CONSTANCIA EN EL PROYECTO.	29,03%	9
D) DEMASIADAS DEBILIDADES.	32,25%	10
E) NINGUNA	3,22%	1

La gráfica expresa que la población ve como debilidad en CONCILIA CLUB la falta de tiempo, la falta de integración, la falta de comunicación, la falta de compromiso y la falta de presupuesto y constancia que tiene el proyecto, de lo que se puede interpretar que el proyecto si cuenta con varias debilidades, de las cuales todas impiden la participación en los procesos de formación, en la colaboración y en los aportes que requieren los comités, en las reuniones donde se informa y se socializa con los conciliadores, por tanto se deben buscar estrategias que faciliten el compromiso y donde se les facilite la asistencia a dichos eventos, de acuerdo con el tiempo con el que se cuenta.

## Fortalezas del proyecto CONCILIA CLUB.

**GRÁFICA 70.**



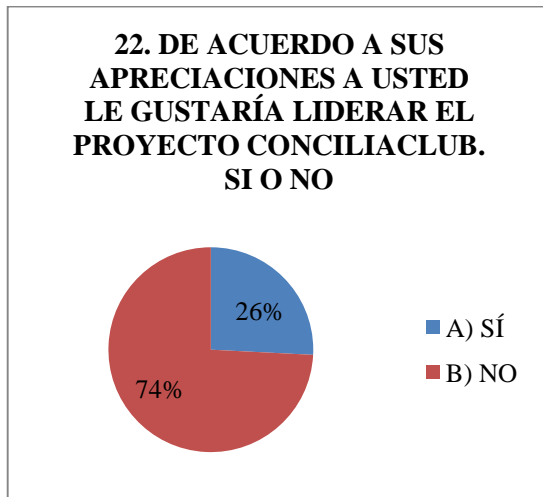
**TABLA 71.**

CATEGORÍAS	PORCENTAJE	Nº
A) FORTALEZAS: COMITÉ DE COMUNICACIÓN	9,67%	3
B) FORTALEZAS: LA DIRECCIÓN Y APOYO DE LA CCB, EXPERIENCIAS Y ESPACIO ADECUADO	29,03%	9
C) FORTALEZAS: INTEGRACIÓN Y ESPACIO DE RECREACIÓN PARA LOS CONCILIADORES	29,03%	9
D) NO EXISTEN FORTALEZA	32,25%	10

La figura representa que el 31% de los conciliadores no identifican fortalezas dentro del proyecto, los porcentajes más bajos mencionan como fortalezas el direccionamiento y el apoyo de la CCB, igualmente la integración y el espacio de recreación con el que cuentan los conciliadores y el comité de comunicación, el porcentaje mayor manifiesta que la implementación del proyecto está fallando, porque no hay reconocimiento óptimo de CONCILIA CLUB, debido a que resaltan más sus debilidades que sus fortalezas.

## Interés por liderar el proyecto CONCILIA CLUB.

**GRÁFICA 71.**



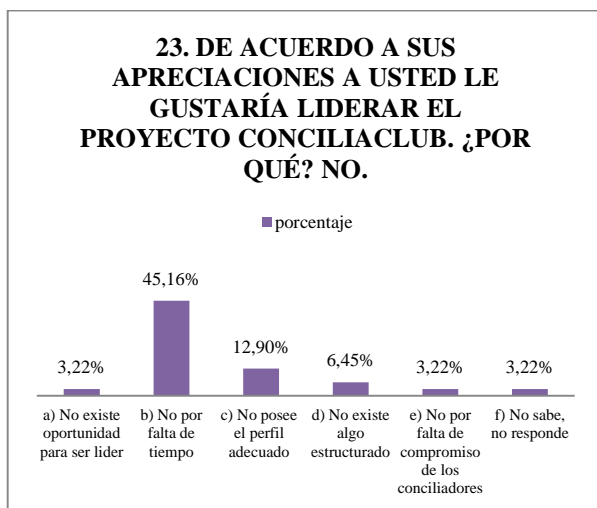
**TABLA 72.**

CATEGORÍAS	PORCENTAJE	Nº
A) SÍ	25,80%	8
B) NO	74,19%	23

La gráfica indica que al 74% no le gustaría liderar el proyecto CONCILIA CLUB y al 26% sí le gustaría liderarlo, de allí se percibe incertidumbre y temor frente a esta responsabilidad, la ven compleja de acuerdo al mal desarrollo con la que asimilan el proyecto, por lo que prefieren ser indiferentes y distantes a este.

## Descripción del desinterés por liderar el proyecto CONCILIACLUB.

**GRÁFICA 72.**



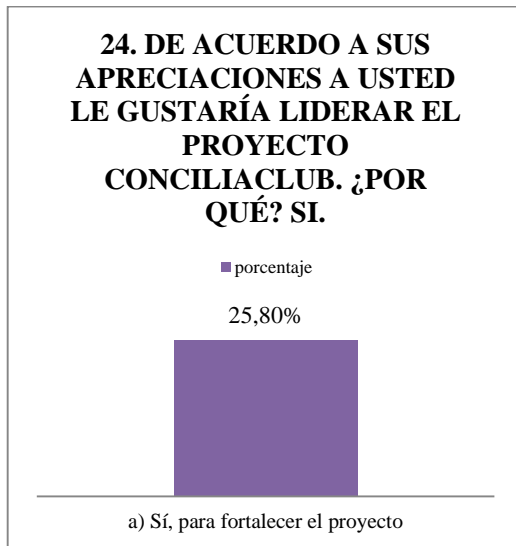
**TABLA 73.**

CATEGORÍAS	PORCENTAJE	Nº
A) NO EXISTE OPORTUNIDAD PARA SER LÍDER	3,22%	1
B) NO POR FALTA DE TIEMPO	45,16%	14
C) NO POSEE EL PERFIL ADECUADO	12,90%	4
D) NO EXISTE ALGO ESTRUCTURADO	6,45%	2
E) NO POR FALTA DE COMPROMISO DE LOS CONCILIADORES	3,22%	1
F) NO SABE, NO RESPONDE	3,22%	1

La imagen indica que a los conciliadores no les gustaría liderar el proyecto porque no cuentan con el tiempo suficiente para asumir dicha responsabilidad, no poseen el perfil adecuado, no ven una estructura en el proyecto, no hay oportunidad de ejercer como líder en el mismo y la falta de compromiso de los conciliadores refleja que es una responsabilidad compleja para un solo líder, el poco compromiso hace que sea desgastante la labor y que finalmente sea en vano, las tareas que debe enfrentar el líder conlleva tiempo y responsabilidad, por lo que el grado de temor para líder del proyecto es alto y prefieren negarse a asumir la responsabilidad.

## Descripción del interés por liderar el proyecto CONCILIACLUB.

**GRÁFICA 73.**



**TABLA 74.**

CATEGORÍAS	PORCENTAJE	Nº
A) SÍ, PARA FORTALECER EL PROYECTO	25,80%	8

La imagen refleja que únicamente al 26% le gustaría liderar el proyecto para fortalecerlo, lo cual estipula que a pesar de que sea escaso este interés, sí es posible continuar con el desarrollo del proyecto y que dicha estrategia requiere del apoyo y acompañamiento del programa Pedagogía para la Convivencia de la Cámara de Comercio de Bogotá, para que el líder ejerza su labor con motivación y expectativa progresiva.



## Perfil del líder del proyecto CONCILIACLUB.

GRÁFICA 74.



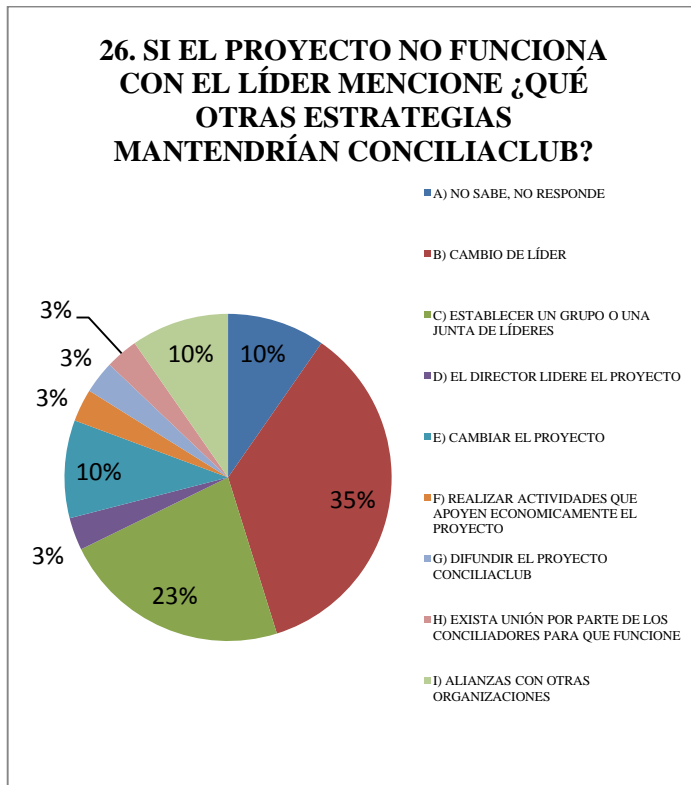
TABLA 75.

CATEGORÍAS	PORCENTAJE	Nº
A) LÍDER AUTORITARIO	6,45%	2
B) LÍDER DEMOCRÁTICO	93,54%	29

El esquema representa que el 94% de los conciliadores coinciden en que el perfil del líder de CONCILIACLUB debe ser democrático, puesto que es de importancia que este delegue funciones, se acomode a los cambios, sea honesto y asertivo, y el 5% manifiesta que el proyecto debe ser un líder autoritario, que sea respetado y obedecido de modo que implante orden al proyecto.

**Otras estrategias para el sostenimiento de CONCILIA CLUB.**

**GRÁFICA 75.**



**TABLA 76.**

CATEGORÍAS	PORCENTAJE	Nº
A) NO SABE, NO RESPONDE	9,67%	3
B) CAMBIO DE LÍDER	35,48%	11
C) ESTABLECER UN GRUPO O UNA JUNTA DE LÍDERES	22,58%	7
D) EL DIRECTOR LIDERE EL PROYECTO	3,22%	1
E) CAMBIAR EL PROYECTO	9,67%	3
F) REALIZAR ACTIVIDADES QUE APOYEN ECONÓMICAMENTE EL PROYECTO	3,22%	1
G) DIFUNDIR EL PROYECTO CONCILIA CLUB	3,22%	1
H) EXISTA UNIÓN POR PARTE DE LOS CONCILIADORES PARA QUE FUNCIONE	3,22%	1
I) ALIANZAS CON OTRAS ORGANIZACIONES	9,67%	3

La representación indica que el 35% de la población cambiaría el líder si el proyecto no funciona a través de este, el 23% establecería un grupo o una junta de líderes, el 10% realizaría alianzas con otras organizaciones, o cambiarían el proyecto y el porcentaje menor de la población haría que existiera unión por parte de los conciliadores, realizaría actividades que apoyen económicamente el proyecto y difundiría más el proyecto CONCILIA CLUB, de lo cual se puede comprender que los porcentajes más bajos son aquellos que comprenden el aporte y mejoramiento personal y el porcentaje más alto ve el error ajeno, por lo tanto únicamente se preocuparían por cambiar al líder sin asumir algún tipo de responsabilidad.

Para ultimar, se concluye que existe un alto grado de desconocimiento sobre el proyecto CONCILIA CLUB, porque se persigue un objetivo equivoco, a la hora de su ejecución, no se están llevando a cabo varios aspectos planteados por proyecto, como el sistema de puntajes, los productos a entregar de los comités, etc., lo que indica que no se está realizando seguimiento al mismo.

La participación de los conciliadores en las actividades del proyecto es escasa, por falta de tiempo, de interés, de conocimiento y de organización. El sostenimiento del proyecto requiere de la colaboración y compromiso de todos los conciliadores, por tanto, se debe mejorar la comunicación y difusión frente a la implementación de CONCILIA CLUB.

Por último, los incentivos no son del todo reconocidos por los integrantes del proyecto, pues creen que son independientes, brindados por la Cámara de Comercio de Bogotá y no por CONCILIA CLUB, sin embargo, manifiestan expectativa por el aumento de estos.

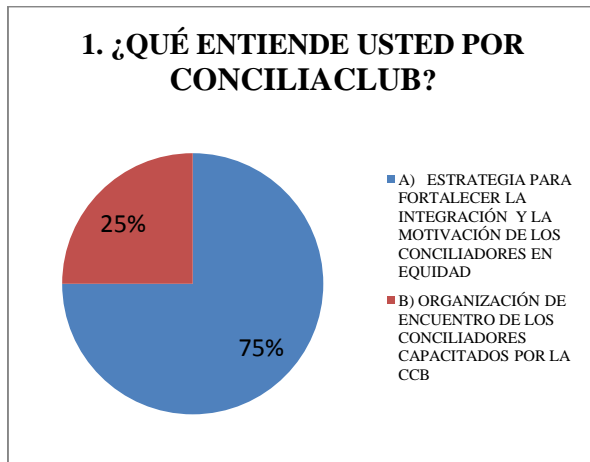
#### **9.4 ANÁLISIS DEL DIRECTIVO, LOS COORDINADORES Y CONSULTORES DE LAS SEDES DE CONCILIACIÓN COMUNITARIA**

A continuación se presentara los resultados de la entrevista semiestructurada aplicada a los cuatro (4) coordinadores, cuatro (4) consultores y al directivo del programa Pedagogía para la Convivencia de las sedes de conciliación comunitaria de la CCB, con el fin de agrupar sus conocimientos acerca del proyecto CONCILIA CLUB.

Dicha entrevista está estructurada de la siguiente manera:

## Concepto de CONCILIA CLUB.

**GRÁFICA 76.**



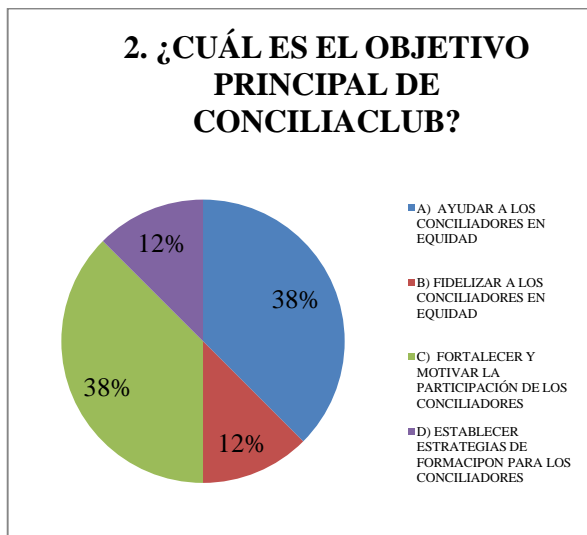
**TABLA 77.**

CATEGORIZACIÓN DE LAS PREGUNTAS	PORCENTAJE	Nº
A) ESTRATEGIA PARA FORTALECER LA INTEGRACIÓN Y LA MOTIVACIÓN DE LOS CONCILIADORES EN EQUIDAD	75%	6
B) ORGANIZACIÓN DE ENCUENTRO DE LOS CONCILIADORES CAPACITADOS POR LA CCB	25%	2

El diagrama muestra que el 75% de las personas entrevistadas dice que CONCILIA CLUB es una estrategia para fortalecer la integración y la motivación de los conciliadores en equidad mientras que el 25% menciona que es una organización de encuentro de los conciliadores capacitados por la CCB. Esto comparado con el objetivo principal del proyecto CONCILIA CLUB resalta que no todos los funcionarios que trabajan en dichas sedes tienen claro el ¿Qué? y el ¿para qué? del proyecto, por ende es importante que los líderes quienes crearon esta iniciativa den a conocer con claridad el objetivo ya que si estos no lo saben las demás personas es decir, los conciliadores no les prestarán la mayor importancia y por lo que se desanimarán a participar de las actividades del mismo.

## Objetivo principal del proyecto CONCILIA CLUB.

**GRÁFICA 77.**



**TABLA 78.**

CATEGORIZACIÓN DE LAS PREGUNTAS	PORCENTAJE	Nº
A) Ayudar a los conciliadores en equidad	37,50%	3
b) Fidelizar a los conciliadores en equidad	12,50%	1
C) Fortalecer y motivar la participación de los conciliadores	37,50%	3
D) Establecer estrategias de formación para los conciliadores	12,50%	1

Para ello es importante recordar el objetivo principal del proyecto, La Cámara de Comercio de Bogotá (2012) afirma: “Reconocer y fidelizar a los principales aliados del programa pedagogía para la Convivencia, con el objetivo de generar una cultura de resolución pacífica de conflictos” (p.4). Partiendo de esto es visible que no se tiene claridad sobre el objetivo principal que se maneja, debido a que en la gráfica se presenta que el 38% de las personas entrevistadas el objetivo principal de CONCILIA CLUB es ayudar a los conciliadores en equidad, y este se encuentra en igual porcentaje que fortalecer y motivar la participación de los conciliadores en las sedes de conciliación comunitarias, por otra parte el 13% menciona que otro objetivo del proyecto es fidelizar a los conciliadores en equidad y a su vez establecer estrategias de formación para los conciliadores. Esto demuestra que las personas no tienen claridad sobre el objetivo principal al cual apunta el proyecto CONCILIA CLUB, lo que genera desinterés y poca participación por partes de los conciliadores.

## Cumplimiento del objetivo del proyecto CONCILIA CLUB.

**GRÁFICA 78.**



**TABLA 79.**

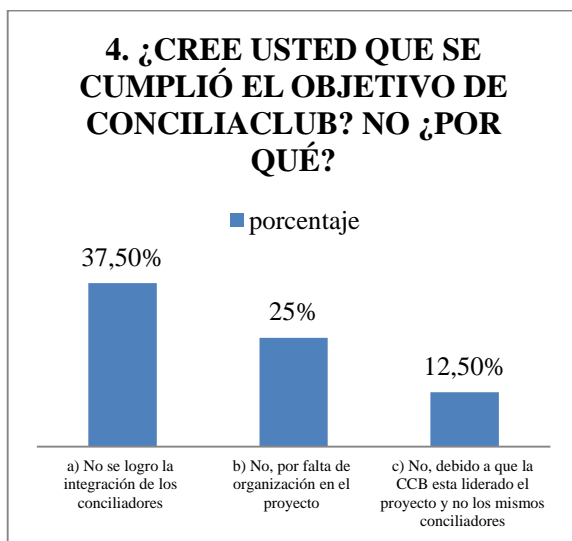
Categorías	porcentaje	N°
SI	25%	2
NO	75%	6

En la gráfica anterior revela que 75% de las personas entrevista dicen que el objetivo principal de CONCILIA CLUB no se cumplió con respecto al 25% que dicen que sí se cumplió, por ende es importante resaltar que no se ha cumplido con este objetivo y más cuando no se sabe cuál es la meta que se debe cumplir, esto perjudicando no solo el desarrollo del proyecto si no a su vez a los conciliadores; debido a que se les limita su participación y reconocimiento.

Por otra parte, es importante mencionar que el 25% restante, creen que el objetivo se cumplió, debido a que se desarrollaron actividades de integración como salidas pedagógicas y se han realizado jornadas masivas de conciliación en equidad, haciendo así evidente el rol y la importancia que tiene este en la solución pacificas de conflictos.

## Descripción del incumplimiento del objetivo del proyecto CONCILIA CLUB.

**GRÁFICA 79.**



**TABLA 80.**

CATEGORÍAS	PORCENTAJE	Nº
A) NO SE LOGRO LA INTEGRACIÓN DE LOS CONCILIADORES	37,50%	3
B) NO, POR FALTA DE ORGANIZACIÓN EN EL PROYECTO	25%	2
C) NO, DEBIDO A QUE LA CCB ESTA LIDERADO EL PROYECTO Y NO LOS MISMOS CONCILIADORES	12,50%	1

La grafica de barras anterior revela algunos aspectos del porque no se ha cumplido con el objetivo del proyecto, el más sobresaliente es que no se logró la integración de los conciliadores con el 37.50% , seguido por falta de organización en el proyecto con el 25% y el 12.50% cree que no se cumplió el objetivo debido a que la CCB está liderando el proyecto y no los mismos conciliadores, estas son las razones más destacadas que mencionan los funcionarios de la CCB, y lo importante de todo esto, se debe a la no claridad del objetivo y a no tener las metas planteadas para llegar a que el proyecto funcione.

Es oportuno mencionar que si desde la dirección no se da cumplimiento al objetivo, probablemente los conciliadores no reconozcan y no se apropien del proyecto CONCILIA CLUB.

**Descripción del cumplimiento del objetivo del proyecto CONCILIACLUB.**

**GRÁFICA 80.**



**TABLA 81.**

CATEGORÍAS	PORCENTAJE	Nº
D) SÍ, SE LOGRO LA INTEGRACIÓN DE LOS CONCILIADORES	25%	2

Las salidas pedagógicas las cuales agrupan a todos los conciliadores de las sedes de conciliación comunitaria de la CCB en un mismo lugar, es la razón más común entre los funcionarios con un 25% de la población entrevistada dice que si se cumplió con el objetivo planteado por el proyecto CONCILIACLUB porque sí, se logró la integración de los conciliadores, debido a que se brindan paseos para la integración de los conciliadores y demás funcionarios de las sedes de conciliación comunitaria, con el fin de que compartan un día sus experiencia y logren hacer catarsis, para así tomar nueva energía y continuar con la labor que brindan a la comunidad



**Aspectos que ha cumplido el proyecto CONCILIA CLUB.**

**GRÁFICA 81.**



**TABLA 82.**

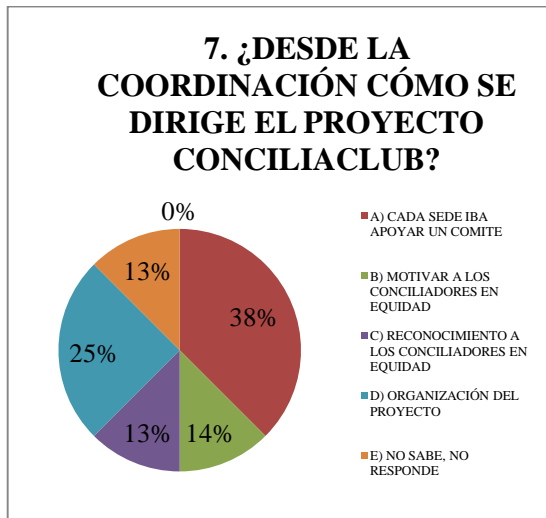
CATEGORIZACIÓN DE LAS PREGUNTAS	PORCENTAJE	Nº
A) LA INTEGRACIÓN	25%	2
B) ESPACIOS DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN	37,50%	3
C) LOS INCENTIVOS	37,50%	3

El diagrama, manifiesta que los directivos consideran en mayor proporción que el proyecto CONCILIA CLUB ha cumplido con espacios de capacitación y formación y con los incentivos establecidos por el proyecto. Y el 25% mencionan que ha cumplido con la integración.

Aquí es importante mencionar que se ha cumplido con los incentivos, puesto que la CCB ha gestionado el transporte, salidas de esparcimiento entre otros, esto con el fin de motivar a los conciliadores a que sean participes en la sedes de conciliación comunitarias en la realización de audiencias, para así resaltar y dar a conocer la importancia del rol que tiene el conciliador en equidad en la sociedad y a su vez apoyar la labor que brindan de manera gratuita los conciliadores en las sedes y de esta manera estos incentivos motivan la participación de los actores sociales en la realización de audiencias.

## Coordinación del proyecto CONCILIACLUB.

**GRÁFICA 82.**



**TABLA 83.**

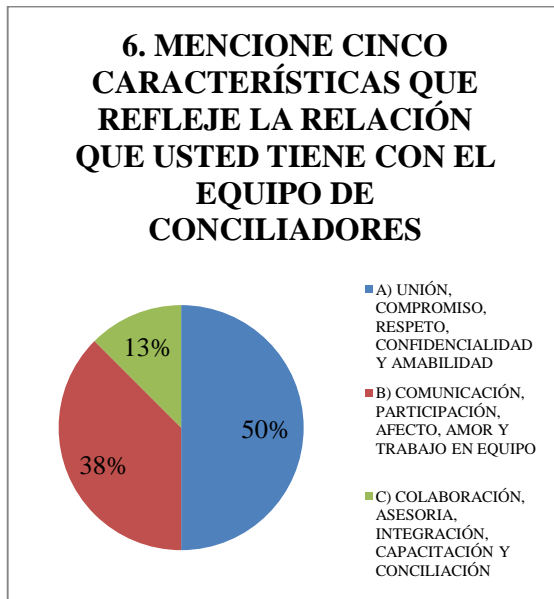
CATEGORIZACIÓN DE LAS PREGUNTAS	PORCENTAJE	Nº
A) CADA SEDE IBA APOYAR UN COMITÉ	37,50%	3
B) MOTIVAR A LOS CONCILIADORES EN EQUIDAD	12,50%	1
C) RECONOCIMIENTO A LOS CONCILIADORES EN EQUIDAD	12,50%	1
D) ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO	25%	2
E) NO SABE, NO RESPONDE	12,50%	1

Por esta razón es importante resaltar que no se tiene claro cómo se lidera este proyecto debido a que el diagrama evidencia que el 38% de los actores sociales dicen que el proyecto CONCILIACLUB iba a ser manejado por un comité en cada sede pero esto no se ha cumplido hasta el momento, el 12% expresa que la coordinación motiva a los conciliadores y que la CCB les da reconocimiento ante la comunidad.

Es importante resaltar que falta organización, información y compromiso por parte de la coordinación debido a que no se ha logrado ejecutar lo planteado por el proyecto,

**Relación con los conciliadores.**

**GRÁFICA 83.**



**TABLA 84.**

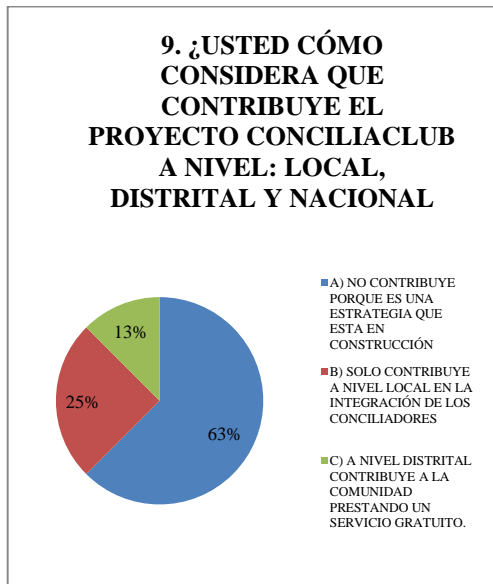
CATEGORIZACIÓN DE LAS PREGUNTAS	PORCENTAJE	Nº
A) UNIÓN, COMPROMISO, RESPETO, CONFIDENCIALIDAD Y AMABILIDAD	50%	4
B) COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN, AFECTO, AMOR Y TRABAJO EN EQUIPO	37,50%	5
C) COLABORACIÓN, ASESORIA, INTEGRACIÓN, CAPACITACIÓN Y CONCILIACIÓN	12,50%	1

Las características más sobresalientes entre los conciliadores es la unión, compromiso respecto, confidencialidad y amabilidad con un 50%, mientras que con un 12% es la colaboración, asesoría, integración, capacitación y conciliación, las demás se presentan con un 38% entre comunicación, participación, afecto, amor y trabajo en equipo.

Durante la aplicación de esta pregunta se logra evidenciar, que el contacto que tiene los coordinadores y consultores de las sedes con los conciliadores es solo en el trabajo es decir; cuando los conciliadores necesitan el apoyo de algún profesional, muy pocos son los casos donde se visualice la interacción libre y personal que debe llegar a lograrse en este proyecto, ya que se habla de una integración pero no solo en lo laboral sino además en el de compartir espacios de recreación y ocio con los conciliadores y demás equipo de trabajo.

**Contribución del proyecto CONCILIA CLUB a nivel: local, distrital y nacional.**

**GRÁFICA 84.**



**TABLA 85.**

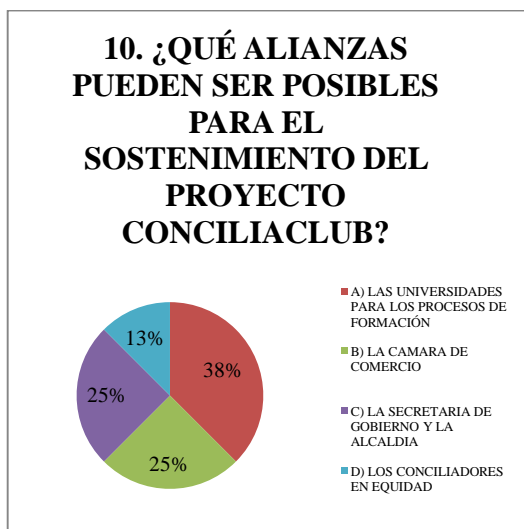
CATEGORIZACIÓN DE LAS PREGUNTAS	PORCENTAJE	Nº
A) NO CONTRIBUYE PORQUE ES UNA ESTRATEGIA QUE ESTÁ EN CONSTRUCCIÓN	62,50%	5
B) SOLO CONTRIBUYE A NIVEL LOCAL EN LA INTEGRACIÓN DE LOS CONCILIADORES	25%	2
C) A NIVEL DISTRITAL CONTRIBUYE A LA COMUNIDAD PRESTANDO UN SERVICIO GRATUITO.	12,50%	1

Del diagrama muestra que el 63% de los entrevistados dicen que CONCILIA CLUB no contribuye a nivel local, distrital y nacional, debido a que es una estrategia que está en construcción, y el porcentaje menor indica que CONCILIA CLUB contribuye a nivel distrital puesto que los integrantes del proyecto prestan un servicio gratuito a la comunidad.

En este sentido es importancia reconocer que se debe tener conocimiento del objetivo principal de CONCILIA CLUB, debido a que este proyecto podría tener un reconocimiento no solo local sino distrital y hasta nacional, debido a que en este se promueve la figura del conciliador en equidad y la importancia que este tiene para la sociedad que es el de contribuir a la resolución pacíficas de los conflictos, a su vez ayudaría a la descongestión de procesos conciliables, disminuyendo el tiempo y los costos en estos trámites.

## Alianzas para el proyecto CONCILIACLUB.

**GRÁFICA 85.**



**TABLA 86.**

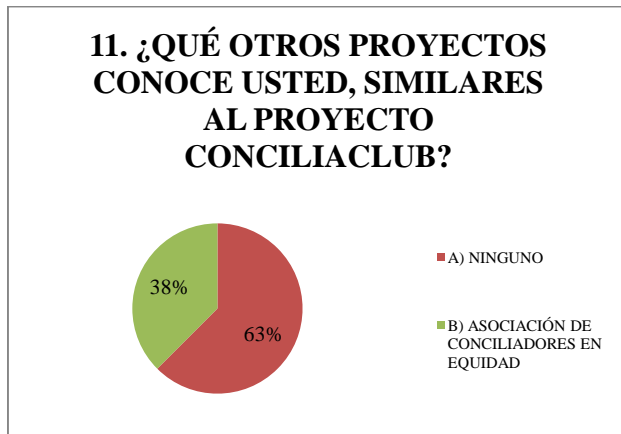
CATEGORIZACIÓN DE LAS PREGUNTAS	PORCENTAJE	Nº
A) LAS UNIVERSIDADES PARA LOS PROCESOS DE FORMACIÓN	37,50%	3
B) LA CÁMARA DE COMERCIO	25%	2
C) LA SECRETARÍA DE GOBIERNO Y LA ALCALDÍA	25%	2
D) LOS CONCILIADORES EN EQUIDAD	12,50%	1

El diagrama demuestra, que el 38% de la población menciona que las alianzas que se deberían hacer para el sostenimiento de CONCILIACLUB son con las universidades para los procesos de formación que capaciten a los conciliadores y el mínimo con un 12% demuestra que otras alianzas deberían ser con otros conciliadores.

Están alianzas surgen necesarias debido a que los conciliadores requieren del apoyo de otras entidades externas a la conciliación equidad, ya que como se evidenció en el análisis de la caracterización los actores sociales requieren fortalecer en temas culturales entre otros, sin dejar de lado referentes a la conciliación.

## Proyectos similares a CONCILIA CLUB.

**GRÁFICA 86.**



**TABLA 87.**

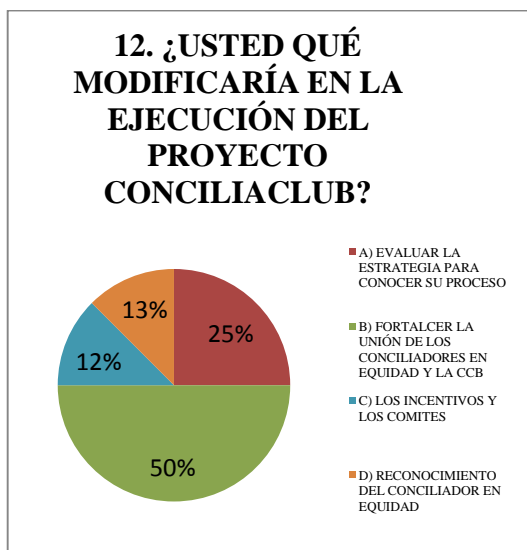
CATEGORIZACIÓN DE LAS PREGUNTAS	PORCENTAJE	Nº
A) NINGUNO	62,50%	5
B) ASOCIACIÓN DE CONCILIADORES EN EQUIDAD	37,50%	3

El gráfico evidencia que el 63% de las personas entrevistadas dicen no conocer otro proyecto similar a CONCILIA CLUB, y el 38% dicen que existe la asociación de conciliadores en equidad.

Es evidente que no existe ningún proyecto similar a CONCILIA CLUB, debido a que su fin último es fidelizar y motivar a los conciliadores de la CCB, además generando que su figura como entes de solución pacífica de conflictos sea reconocida en la comunidad de esta manera resaltando la innovación de esta estrategia.

## Posibles modificaciones del proyecto CONCILIACLUB.

**GRÁFICA 87.**



**TABLA 88.**

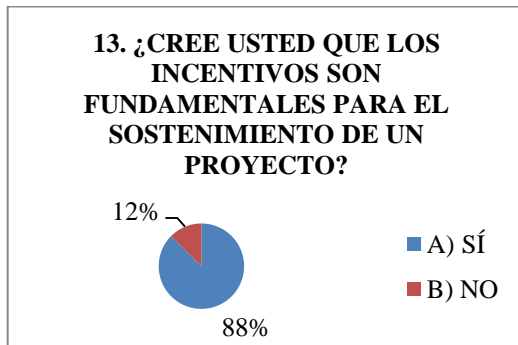
CATEGORIZACIÓN DE LAS PREGUNTAS	PORCENTAJE	Nº
A) EVALUAR LA ESTRATEGIA PARA CONOCER SU PROCESO	25%	2
B) FORTALECER LA UNIÓN DE LOS CONCILIADORES EN EQUIDAD Y LA CCB	50%	4
C) LOS INCENTIVOS Y LOS COMITÉS	12,50%	1
D) RECONOCIMIENTO DEL CONCILIADOR EN EQUIDAD	12,50%	1

La gráfica muestra, que el 50% de las personas entrevistadas mencionan que le deberían modificar al proyecto CONCILIACLUB esas actividades o estrategias que fortalezcan la integración entre los conciliadores en equidad y los funcionarios de las CCB, por el otro lado el 12% indican que debería ser modificado los incentivos y los comités con el fin de motivar más a los conciliadores, de igual manera los participantes manifiestan que es oportuno fortalecer el reconocimiento de la figura del conciliador en equidad y el 25% indican que es necesario evaluar la estrategia para conocer su proceso y a partir de ellos realizar los ajustes necesarios que requiera CONCILIACLUB.

Por tanto es importante la realización de esta investigación ya que al evaluar la estrategia CONCILIACLUB se podrán evidenciar aquellos aspectos que contribuyan al redireccionamiento del mismo.

## Importancia de los incentivos en el proyecto CONCILIA CLUB.

**GRÁFICA 88.**



**TABLA 89.**

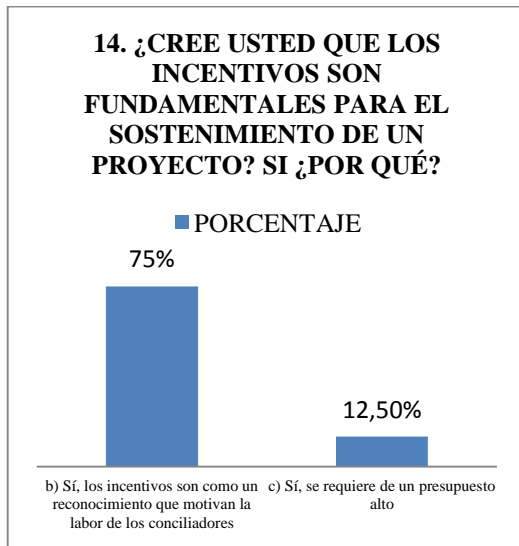
CATEGORÍAS	PORCENTAJE	Nº
A) SÍ	87,50%	7
B) NO	12,50%	1

De lo anterior se puede inferir que las personas participan de un proyecto en su mayoría por encontrar un beneficio, pero se les olvida que la conciliación es un servicio voluntario el cual no debe ser remunerado, pero tal vez se piensa que esta remuneración no solo debe ser de manera económica sino además simbólica, iniciando desde el reconocimiento de la figura del conciliador, hasta el hecho de poder recibir un refrigerio o algún incentivo que motiven la participación de los conciliadores a la realización de audiencias en las sedes de conciliación. Evidenciándose así en este gráfico que el 87.50% creen que los incentivos si son necesarios para el desarrollo de un proyecto, mientras el 12.50% dicen que no es indispensable los incentivos para participar en un proyecto.



**Descripción de la importancia de los incentivos en el proyecto CONCILIA CLUB.**

**GRÁFICA 89.**



**TABLA 90.**

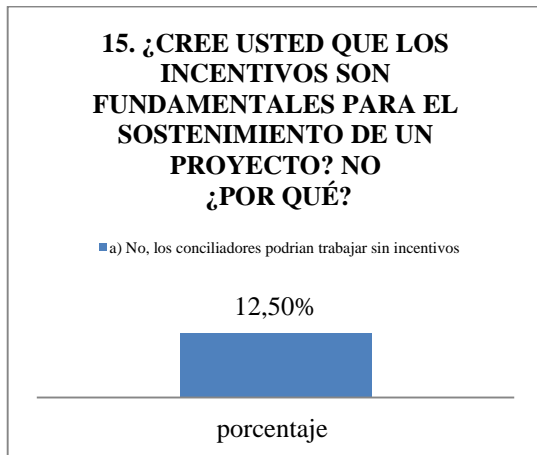
CATEGORÍAS	PORCENTAJE	Nº
B) SÍ, LOS INCENTIVOS SON COMO UN RECONOCIMIENTO QUE MOTIVAN LA LABOR DE LOS CONCILIADORES	75%	6
C) SÍ, SE REQUIERE DE UN PRESUPUESTO ALTO	12,50%	1

Durante la aplicación de esta pregunta la mayoría de las personas hacían hincapié en que es necesario que se continúe con estos incentivos, por este motivo los consultores y los coordinadores resaltan que es importante gestionar alianzas con empresas de transporte, esto con el fin de garantizar el bienestar de los conciliadores en equidad.

De esta manera el diagrama representa que el 75% dicen que los incentivos si son necesarios porque son un reconocimiento a la labor de los conciliadores, mientras que el 12.50% dicen que los incentivos requiere de un presupuesto alto.

## Descripción de la no importancia de los incentivos en el proyecto CONCILIA CLUB.

**GRÁFICA 90.**



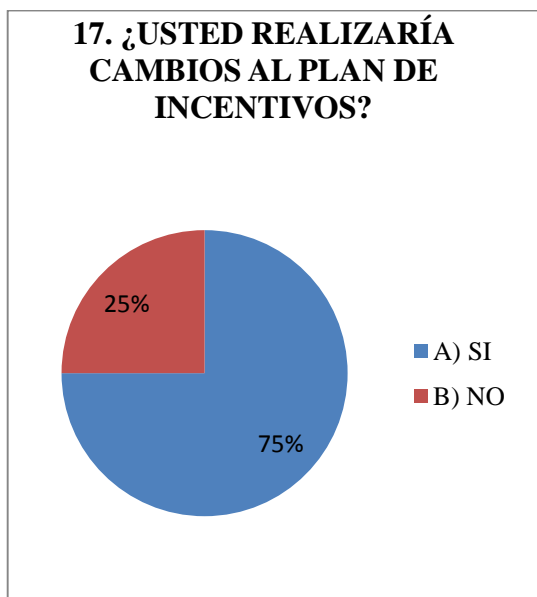
**TABLA 91.**

CATEGORÍAS	PORCENTAJE	Nº
A) NO, LOS CONCILIADORES PODRÍAN TRABAJAR SIN INCENTIVOS	12,50%	1

En la gráfica se demuestra que el 12.50% creen que no son necesarios los incentivos en un proyecto porque los conciliadores podrían trabajar sin incentivos, ya que como se argumenta legalmente la conciliación en equidad es un servicio voluntario y gratuito y el único incentivo para los actores que prestan dicho servicio, es que se les reconozca su labor.

## Posibles cambios al plan de incentivos.

**GRÁFICA 91.**



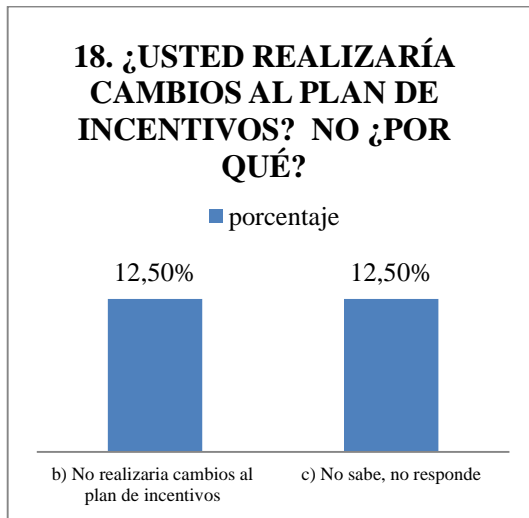
**TABLA 92.**

CATEGORÍAS	PORCENTAJE	N°
A) SI	75%	6
B) NO	25%	2

La gráfica anterior muestra que el 75% de las persona entrevistadas dicen que si es necesario realizarle cambios a la ejecución del proyecto, mientras que el 25% dicen que no es necesario modificarle nada a CONCILIA CLUB.

## Descripción del no cambio al plan de incentivos.

**GRÁFICA 92.**



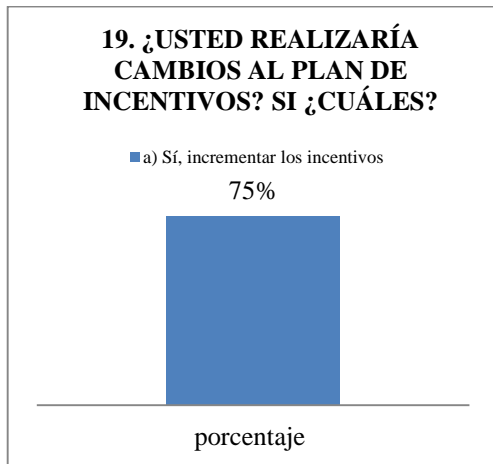
**TABLA 93.**

CATEGORÍAS	PORCENTAJE	Nº
B) NO REALIZARÍA CAMBIOS AL PLAN DE INCENTIVOS	12,50%	1
C) NO SABE, NO RESPONDE	12,50%	1

El gráfico revela que el 12.50% manifiestan que no realizarían cambios al plan de incentivos y el otro 12.50% no responde, es aquí donde se evidencia el grado de sentido de pertenencia que tienen frente al proyecto ya que no tienen claro el plan de trabajo, puesto que desconocen el objetivo general y de mas aspectos que maneja CONCILIA CLUB.

## Descripción de los posibles cambios al plan de incentivos.

**GRÁFICA 93.**



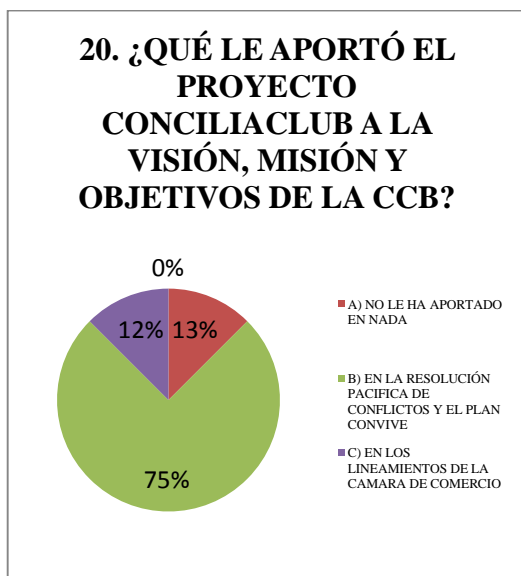
**TABLA 94.**

CATEGORÍAS	PORCENTAJE	N°
A) SÍ, INCREMENTAR LOS INCENTIVOS	75%	6

De esta manera se resalta que los incentivos sí se deberían dar, pero más de una manera simbólica tales como: refrigerios, material de trabajo, entre otros, por lo que el diagrama anterior muestra que el 75% de las personas entrevistadas, dicen que se deben incrementar los incentivos para los conciliadores de modo que asistan y participen en la realización de audiencias y de igual modo de la actividades de integración y formación que se planeen.

**Aportes del proyecto CONCILIACLUB a la CCB.**

**GRÁFICA 94.**



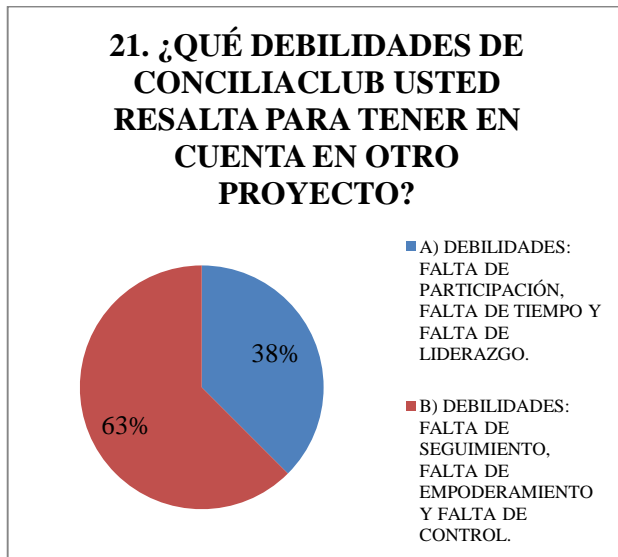
**TABLA 95.**

CATEGORIZACIÓN DE LAS PREGUNTAS	PORCENTAJE	Nº
A) NO LE HA APORTADO EN NADA	12,50%	1
B) EN LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS Y EL PLAN CONVIVE	75%	6
C) EN LOS LINEAMIENTOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO	12,50%	1

En este sentido es importante reconocer que la mayoría de las personas saben que el proyecto CONCILIACLUB ha contribuido a la resolución pacífica de conflictos, ya que el fin último de este proyecto es promover la figura del conciliador en equidad y los beneficios que este tiene para la comunidad.

## Debilidades del proyecto CONCILIA CLUB.

**GRÁFICA 95.**



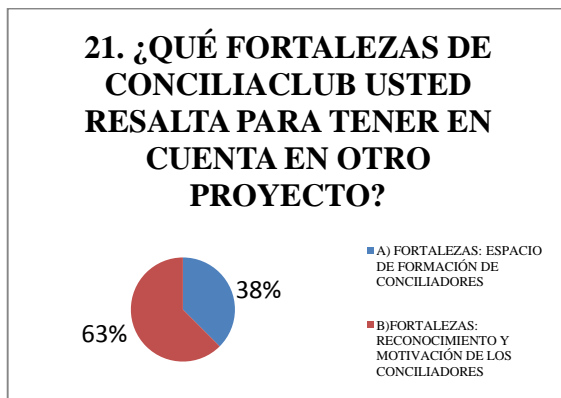
**TABLA 96.**

CATEGORÍAS	PORCENTAJE	Nº
A) DEBILIDADES: FALTA DE PARTICIPACIÓN, FALTA DE TIEMPO Y FALTA DE LIDERAZGO.	37,50%	3
B) DEBILIDADES: FALTA DE SEGUIMIENTO, FALTA DE EMPODERAMIENTO Y FALTA DE CONTROL.	62,50%	5

En el diagrama anterior muestra las debilidades del proyecto CONCONCILIA CLUB en su mayor porcentaje con un 63% la falta de seguimiento, empoderamiento y de control. Por otro lado se encuentra con un 38% la falta de participación, tiempo y liderazgo. De esta manera es importante darle fortalecimiento al liderazgo y a la comunicación para trabajar hacia el mismo objetivo sin tener distorsión en la información del proyecto.

## Fortalezas del proyecto CONCILIA CLUB.

**GRÁFICA 96.**



**TABLA 97.**

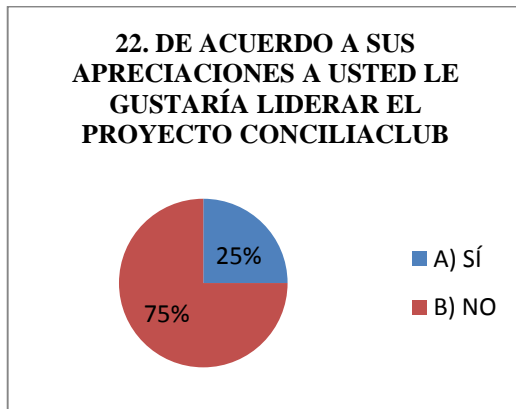
CATEGORÍAS	PORCENTAJE	Nº
A) FORTALEZAS: ESPACIO DE FORMACIÓN DE CONCILIADORES	37,50%	3
B) FORTALEZAS: RECONOCIMIENTO Y MOTIVACIÓN DE LOS CONCILIADORES	62,50%	5

El gráfico revela que la población entrevistada dice que las fortalezas del proyecto CONCILIA CLUB son en un 63% el reconocimiento y la motivación de los conciliadores, continuamente con un 38% identifican como fortalezas los espacios de formación de los actores sociales. Aspectos que se han deteriorado por la falta de comunicación asertiva e información del proyecto.



## Interés por liderar el proyecto CONCILIACLUB.

**GRÁFICA 97.**



**TABLA 98.**

CATEGORÍAS	PORCENTAJE	Nº
A) SÍ	25%	2
B) NO	75%	6

El gráfico anterior muestra que el 75% de las personas entrevistadas no les gustaría liderar el proyecto, porque las funciones que cumplen dentro de la CCB son muchas y no cuentan con el tiempo suficiente para el redireccionamiento del mismo, mientras que el 25% dicen que sí les gustaría liderar dicho proyecto, debido a que quieren que el proceso con los conciliadores continúe. Se puede interpretar de lo anterior que algunos funcionarios de la CCB no se han apropiado del proyecto, lo que impide que los conciliadores se empoderen frente a este. Sin embargo cabe aclarar que aunque es necesario el acompañamiento de los funcionarios se debe evitar el paternalismo que se ha evidenciado hasta el momento.

## Descripción del desinterés por liderar el proyecto CONCILIACLUB.

GRÁFICA 98.

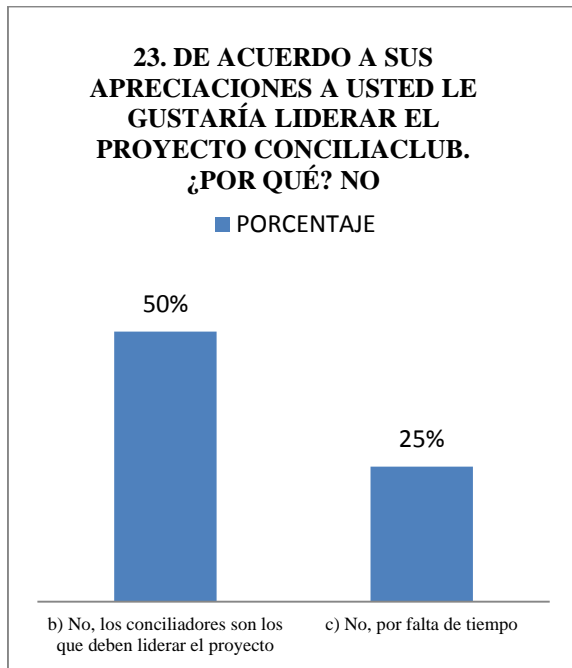


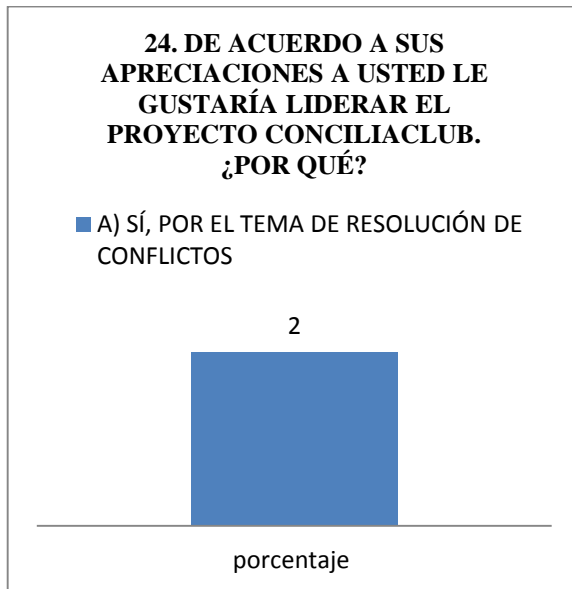
TABLA 99.

CATEGORÍAS	PORCENTAJE	Nº
B) NO, LOS CONCILIADORES SON LOS QUE DEBEN LIDERAR EL PROYECTO	50%	4
C) NO, POR FALTA DE TIEMPO	25%	2

En la imagen anterior se muestra las razones por las cuales no lideran el proyecto CONCILIACLUB. Con un 50% están los que argumentan que no les gustaría liderar el proyecto, debido a que esta es una estrategia que se creó para los conciliadores y son los mismos conciliadores quienes deben liderar y mantener el sostenimiento de este proyecto, mientras que el 25% dicen no liderarlo por falta de tiempo para manejar el proyecto.

## Descripción del interés por liderar el proyecto COCILIACLUB.

**GRÁFICA 99.**



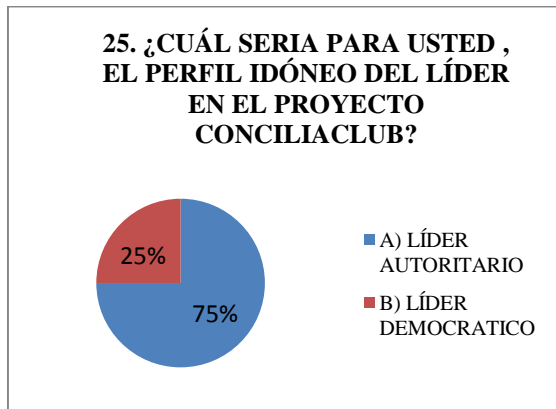
**TABLA 100.**

CATEGORÍAS	PORCENTAJE	N°
A) SÍ, POR EL TEMA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	2	25%

La imagen anterior se muestra que al 25% de la muestra sí le gustaría liderar el proyecto por el tema de la resolución de conflictos, ya que este contribuye a la sana convivencia en la comunidad. Porque a través del proyecto CONCILIACLUB se les brinda formación, capacitación y reconocimiento a los conciliadores en equidad, por lo que mencionan que es importante liderar el mismo.

## Perfil del líder del proyecto CONCILIA CLUB.

**GRÁFICA 100.**



**TABLA 101.**

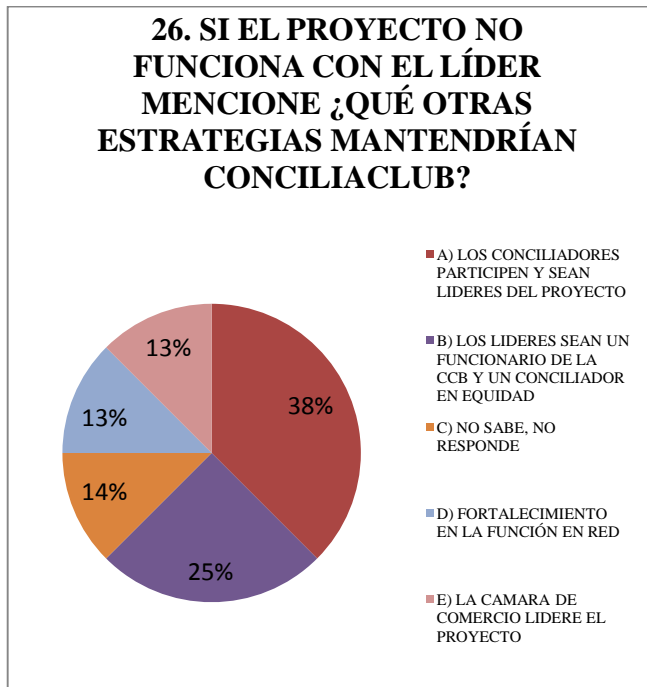
CATEGORÍAS	PORCENTAJE	Nº
A) LÍDER AUTORITARIO	75%	6
B) LÍDER DEMOCRÁTICO	25%	2

El gráfico indica, que el perfil idóneo del líder de CONCILIA CLUB debe ser una persona que promueva la organización del proyecto, que tenga tiempo, reconocida y que tengas adecuada relaciones.

Es decir que el 75% de las personas entrevistadas, dicen que les gustaría tener un líder autoritario, ya que este se caracteriza por ser el líder que toma las decisiones y los demás sean quienes asuman la orden, mientras que el 25% les gustaría un líder democrático, ya que este líder se identifica por tener en cuenta la opinión de las demás personas, lo cual refleja una de las razones por la cual los conciliadores en equidad presentan falta de pertenencia en el proyecto.

**Otras estrategias para el sostenimiento de CONCILIA CLUB.**

**GRÁFICA 101.**



**TABLA 102.**

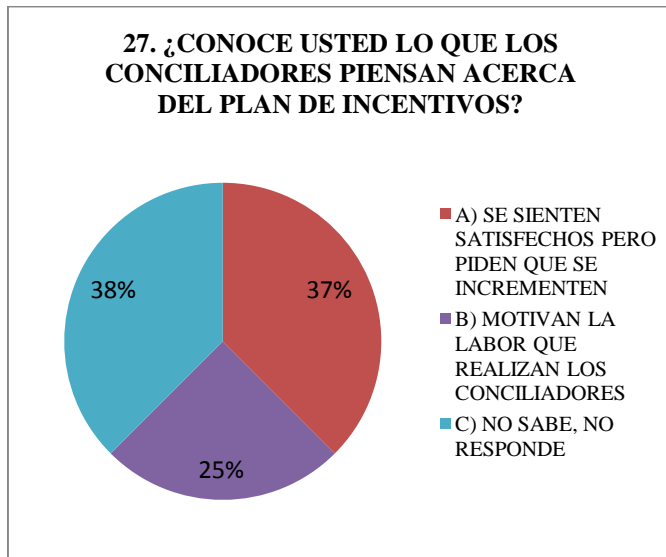
CATEGORIZACIÓN DE LAS PREGUNTAS	PORCENTAJE	Nº
A) LOS CONCILIADORES PARTICIPEN Y SEAN LÍDERES DEL PROYECTO	37,50%	3
B) LOS LIDERES SEAN UN FUNCIONARIO DE LA CCB Y UN CONCILIADOR EN EQUIDAD	25%	2
C) NO SABE, NO RESPONDE	12,50%	1
D) FORTALECIMIENTO EN LA FUNCIÓN EN RED	12,50%	1
E) LA CÁMARA DE COMERCIO LIDERE EL PROYECTO	12,50%	1

El gráfico indica que el 38% de los actores plantean que si la estrategia del líder no funciona, se debería dejar que los conciliadores participen y sean líderes del proyecto, mientras que el 13% dicen que se deberían fortalecer las redes y que la CCB lidere por completo el proyecto.

Continuamente se evidencia que el menor porcentaje mantendría el paternalismo en el proyecto, ya que ellos prefieren continuar con las decisiones que tome la institución y no empoderar a los conciliadores.

**Conocimiento de la opinión de los conciliadores frente a los incentivos.**

**GRÁFICA 102.**



**TABLA 103.**

CATEGORIZACIÓN DE LAS PREGUNTAS	PORCENTAJE	Nº
A) SE SIENTEN SATISFECHOS PERO PIDEN QUE SE INCREMENTEN	37,50%	3
B) MOTIVAN LA LABOR QUE REALIZAN LOS CONCILIADORES	25%	2
C) NO SABE, NO RESPONDE	37,50%	3

El gráfico presenta, que el 38% de las personas entrevistadas no saben cuál es la opinión que tienen los conciliadores frente al proyecto CONCILIA CLUB, mientras el 25% dicen que los conciliadores se sienten motivados por la labor que realizan, lo que indica que los incentivos no llevan un seguimiento que denote los resultados que estos generan al brindarlos.

Para concluir no se conoce otro proyecto similar a CONCILIA CLUB, ya que hay iniciativas que agrupan a los conciliadores, pero sus propósitos son llevados a cabo de manera diferente al generar espacios de interacción y de bienestar entre los mismos.

Por otra parte manifiestan que el plan de incentivos debería continuar para motivar a los conciliadores en la realización de audiencias, que genere el reconocimiento de la figura del conciliador

Para finalizar es importante resaltar que debido a ese desconocimiento de las metas del proyecto CONCILIA CLUB no se ve la participación por parte de los funcionarios y de los conciliadores, a su vez esta baja participación e interés por el proyecto se debe porque los funcionarios y los conciliadores no cuentan con el tiempo suficiente para dedicarle a esta estrategia.

## **9.5 ANÁLISIS GRUPOS FOCALES DEL PROYECTO CONCILIA CLUB**

A continuación se presentará el análisis de los grupos focales, que se realizaron en las sedes de conciliación comunitaria Soacha, Engativá y Ciudad Bolívar de la Cámara de Comercio de Bogotá.

La técnica se implementó para la recolección de datos sobre el proyecto CONCILIA CLUB, los instrumentos que se utilizaron fueron: plan de sesión y crónicas grupales, permitiendo de esta manera la observación e interpretación de las dinámicas internas de cada grupo de actores sociales que participaron en el proceso.

Por último, en la tabla se presenta la tabulación de la herramienta árbol de problemas, destacando los diversos problemas con sus causas, consecuencias y posibles soluciones, que manifestaron los actores sociales sobre el proyecto CONCILIA CLUB.

### 9.5.1 PLAN DE SESIÓN No 1

**FECHA: 8 y 10 de Abril de 2014**

#### Plan de sesión

**TABLA 104.**

<b>TEMÁTICA:</b>	Proyecto CONCILIA CLUB
<b>OBJETIVO DE LA SESIÓN:</b>	Identificar el problema central, las causas, las consecuencias del proceso que ha tenido el proyecto CONCILIA CLUB, de modo que se encuentren posibles soluciones o estrategias que orienten el futuro del proyecto.
<b>DESARROLLO DE LA SESIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Saludo de bienvenida: Se recibe a los conciliadores en equidad de manera cordial, en las respectivas sedes de conciliación comunitaria de la Cámara de Comercio de Bogotá y se diligencia la lista de asistencia.</li><li>2. Presentación: Se realiza la presentación por parte de las trabajadoras sociales en formación y se da a conocer el porqué de la investigación.</li><li>3. Dinámica: Se desarrolla la dinámica rompe hielo “los condenados” de modo que los conciliadores en equidad entren en confianza y les es más fácil la participación en el grupo focal.</li></ol>



	<p>4. Actividad: Se explica la herramienta “árbol de problemas” y los conciliadores identifican el problema, las causas, las consecuencias y las posibles soluciones a través de su participación.</p> <p>5. Cierre: Se consolidan las posibles soluciones y conclusiones.</p> <p>6. Evaluación: Finalmente se realiza una encuesta a los participantes, como evaluación del proceso.</p> <p>7. Despedida: Se despide al grupo agradeciéndoles por su colaboración y participación.</p>
<b>ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL</b>	Evaluador y orientador, debido a que su objetivo es identificar los problemas, las causas y las consecuencias que ha tenido el proyecto CONCILIA CLUB orientando el direccionamiento del mismo.
<b>EVALUACIÓN</b>	Se logra el cumplimiento del objetivo, a través de la herramienta implementada “árbol de problemas” y la participación activa de los actores.
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	Dinámica Rompe hielo, <i>Los Condenados</i> , Anónimo. Bogotá.

**9.5.2 CRÓNICAS GRUPALES SEDE DE CONCILIACIÓN COMUNITARIA SOACHA, CIUDAD BOLÍVAR Y ENGATIVÁ**

**CRÓNICA GRUPAL 1**

**TABLA 105.**

<b>Fecha:</b>	8 de abril de 2014	<b>Duración:</b>	1 hora
<b>Miembros presentes:</b>	6	<b>Miembros ausentes:</b>	0
<b>Coordinador:</b>	Yuri Moncada Romero	<b>Observador:</b>	Diana Salgado Rubiano

<b>RELATO</b>	<p>La actividad se realizó el día martes 8 de abril de 2014, la llegada a la sede de conciliación fue a las 11:00 am debido a que a esa misma hora se estableció el inicio de la actividad. Se observó que al tiempo que estaba establecida la actividad, los actores sociales en este caso los conciliadores en equidad, se encontraron en el desarrollo de las audiencias de conciliación, poco a poco los actores se fueron culminando las audiencias.</p> <p>A las 11:45 am se dio apertura al desarrollo del grupo focal, con la asistencia de seis (6) conciliadores en equidad. Las trabajadoras sociales en formación hicieron la respectiva presentación y a su vez se le sugirió al grupo lo importante que era la participación en el proceso. Se organizaron en mesa redonda, teniendo vista al frente la herramienta que se implementó “árbol de problemas”.</p> <p>Luego de la presentación, se desarrolló la dinámica rompe</p>
---------------	--

helo “los condenados”. Se evidencio en el grupo durante la ejecución de la dinámica, que fueron atentos y con una adecuada disposición, permitiendo de esta forma la participación activa del mismo.

Al culminar la dinámica, se dio paso a la realización del árbol de problemas, las profesionales en formación le explicaron a los actores el objetivo de la herramienta y la metodología que llevaba esta, teniendo en cuenta que en el tallo iba el problema central del proyecto CONCILIA CLUB, en su parte inferior que son las raíces iban las causas y en su parte superior que son las ramas iban las consecuencias y sus respectivas soluciones.

El grupo en general participo de forma activa, planteando como problema central “no hay comunicación del proyecto”, las respectivas causas como “falta de tolerancia”, “falta de interés y a poyo de la CCB en el proyecto”, “falta de coordinación” y “falta de compromiso”. Las consecuencias del problema como “no hay acuerdos”, “no hay recursos”, “no hay claridad del proyecto CONCILIA CLUB” y “la asistencia es nula”.

Pero al momento de dar posibles soluciones se les dificulto, por lo que se tornó un ambiente poco agradable, debido a las controversias que tuvo el grupo al plantear las soluciones como “respeto a la opinión de los conciliadores”, “mayor motivación”, “realización de actividades por parte de los conciliadores”, “capacitación sobre el conocimiento del proyecto” y “alianzas con otras entidades”.

Durante todo el proceso los conciliadores en equidad se

	<p>observaron participativos, interesados por la actividad, lo cual permitieron que se desarrollara de forma asertiva.</p> <p>Se identificaron roles individuales como positivo ya que</p> <p>Herrera (2008) afirma: “siempre aporta lo que sabe y puede, da, recibe y nunca bloquea”, el crítico negativo que siempre encuentra el pero en todo el proceso, el búho debido a que nada más que ojos. Mira, contempla pero no habla.” (pp.49, 50).</p> <p>Posteriormente se realizó la respectiva evaluación del proceso, y siendo la 1:14 pm se finaliza la actividad agradeciendo al grupo por su participación y disposición.</p>
<p style="text-align: center;"><b>INTERPRETACIÓN TEÓRICA</b></p>	<p>Gerza (2012) afirma:</p> <p style="padding-left: 40px;">Las dinámicas para grupos son un método de enseñanza basado en actividades estructuradas, con propósito y forma variables, en las que las personas aprenden en un ambiente de alegría y diversión. Se fundamenta en la formación por la experiencia vivencial.</p> <p style="padding-left: 40px;">Si dos personas juegan a las vencidas frente a un grupo será simplemente un juego; sin embargo, en cuanto se solicita del grupo información y toma de conciencia sobre lo que se "siente y vive" el vencedor y el perdedor, qué emociones tuvieron los observadores, etc., se transforma en una dinámica para grupos que puede arrojar enseñanzas útiles para analizar el logro, la competencia, la motivación, etc.</p> <p style="padding-left: 40px;">Las dinámicas para grupos son fruto de la psicología social experimental, el psicodrama, la sociometría, la psicoterapia, el trabajo social, la teoría del juego, las ciencias administrativas y organizacionales y otras</p>

	<p>disciplinas especializadas.</p> <p>Las dinámicas para grupos no son juegos en sentido estricto, pero, gracias al sentido didáctico de juego, se genera un ambiente de alegría y juego, que permite establecer una dinámica rica en sentimientos, actitudes y comportamientos.</p> <p>La diferencia entre un juego y una dinámica para grupos es que en el primero se busca como fin último la diversión y en las dinámicas para grupos se busca el aprendizaje a través del juego.</p> <p>Las dinámicas para grupos adquieren un valor específico de diversión que no solo estimula la creatividad y la sociabilización, sino también introducen diversos estados emocionales y dinamismo que facilitan el aprendizaje significativo de las personas.</p>
<p><b>EVALUACIÓN</b></p>	<p>Se pudo evidenciar que las actitudes de la mayoría de los participantes fueron de interés y disposición generando de esta manera la adecuada participación en el proceso.</p>
<p><b>PERTIENCIA DISCIPLINAR</b></p>	<p>Es oportuno mencionar que para la disciplina es fundamenta la implementación de técnicas y herramientas como el grupo focal y árbol de problemas, debido a que hacen parte del proceso que realiza el profesional, para la recolección de datos o experiencias que enriquecen el hacer y quehacer de la profesión.</p> <p>Por otro lado el desarrollo de dinámicas grupales, genera en el profesional de las ciencias sociales y humanas, el fortalecimiento de habilidades para el manejo de grupos, como es la observación, la escucha activa, la creatividad, entre otras. Que se requiere para este tipo de actividades</p>

	que desempeña el profesional.
<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	En el siguiente encuentro se sugiere ordenar al grupo de parejas, para que no se repitan en el árbol de problemas las causas, las consecuencias y las posibles soluciones del problema.

## CRÓNICA GRUPAL 2

**TABLA 106.**

<b>Fecha:</b>	8 de abril de 2014	<b>Duración:</b>	40 MINUTOS
<b>Miembros presentes:</b>	4	<b>Miembros ausentes:</b>	0
<b>Coordinador:</b>	Marlly Aguilera	<b>Observador:</b>	Diana Salgado Rubiano

<b>RELATO</b>	<p>La actividad se realizó el 8 de abril del 2014. La llegada a la sede comunitaria de Soacha fue a las 10:50 am, cuando al momento de entrar a dicha sede se observa que los actores involucrados es decir; los conciliadores en equidad se encontraban realizando audiencias de conciliación. Por ende se decide esperar a los conciliadores mientras termina la jornada de audiencias.</p> <p>Por otra parte, mientras los conciliadores se desocupaban, se fue adecuando el auditorio, pegando el árbol de</p>
---------------	--

problemas para ir ganando un poco de tiempo ya que los conciliadores no contaban con tiempo suficientes. Cuando ya se tenía listo el auditorio se dio el llamado a los conciliadores invitándolos a la reunión y explicándoles el porqué de la misma. Pero en la sede habían siete (7) conciliadores, pero una conciliadora apenas termino audiencias pidió disculpas debido a que tenía una cita odontología y por esto se fue, mientras que otras dos conciliadoras se les extendió la audiencia casi llegada las 2:30 pm. Por esta razón se inició el encuentro con solo cuatro (4) conciliadores.

Siendo la 1:00 pm se le da apertura al encuentro, cuando estas personas ingresan al auditorio manifestaron que no contaban con mucho tiempo, entonces que fuéramos rápidas para poder terminar en el menor tiempo posible. Por ende se inició dándoles las gracias por participar de este encuentro, se dio la respectiva presentación de los trabajadores sociales en formación y se explicó el objetivo y el árbol de problemas que es la herramienta que se trabajó en la reunión, de ante mano se les menciono que su activa participación hará que la actividad termine pronto.

Luego de haber terminado con la presentación y el objetivo de la actividad, se realizó la dinámica rompe hielo, pero debido a que los conciliadores manifestaron que no contaban con el tiempo suficiente, se le dio inicio a la explicación del árbol de problemas, se explicó que primero el árbol está compuesto por:

Raíces: Causas.

	<p>Tallo: Problema central.</p> <p>Ramas: Consecuencias.</p> <p>Fruto (manzanas): Soluciones o estrategias que mejoren el proyecto CONCILIA CLUB.</p> <p>Seguidamente se les dijo que cual cree que es el problema principal del proyecto, el cual ellos identificaron que “ya que el proyecto esta dirigido y coordinado por los mismos funcionarios de la CCB” sabiendo que esta iniciativa es para los conciliadores y por ello los mismos conciliadores deben ser los que lideren dicho proyecto.</p> <p>Continuamente la participación por parte de los conciliadores fue activa por ende las causas, consecuencias y soluciones que sobre salieron fueron las siguiente:</p> <p><b>CAUSAS:</b></p> <p>Falta de cumplimiento de la CCB a los comités, por falta de tiempo de las personas que integraban el grupo de comités, falta de esfuerzo de los comités para poder ejecutar las actividades, falta de profesional de apoyo en las audiencias, falta de incentivos y falta de presupuesto.</p> <p><b>CONSECUENCIAS:</b></p> <p>Desintegración por parte de todos los conciliadores, desconocimiento del desarrollo y metas del proyecto CONCILIA CLUB, no interés por el proyecto y disminución del número de conciliadores en las audiencias.</p> <p><b>SOLUCIONES:</b></p> <p>Mayores incentivos en el proyecto CONCILIA CLUB, el</p>
--	--



	<p>proyecto debe ser liderado por los conciliadores y cumplir el propósito por el cual fue creado, más motivación, más integración, contar con el presupuesto suficiente para cumplir con las actividades de CONCILIA CLUB.</p> <p>Durante el desarrollo de esta etapa, se les dificultó un poco diferenciar las posibles consecuencias ya que las confundían con las causas, pero al momento de dar las posibles soluciones fue más sencillo, debido a que desde el principio manifestaron cuáles eran esas estrategias que haría que CONCILIA CLUB continuara.</p> <p>En el proceso de la actividad se evidenciaron roles de liderazgo, ya que como estaba la representante de los conciliadores, ellos se respaldaban a lo que la conciliadora mencionaba, además se notó un participante pasivo, ya que no participó y era callado.</p> <p>Posteriormente siendo la 1:35 pm se realizó la evaluación del proceso llevado a cabo, se finalizó dándoles las gracias a los conciliadores por haber participado de este grupo focal.</p>
<p><b>INTERPRETACIÓN TEORICA</b></p>	<p>El árbol de problemas es un análisis causa-efecto en los diferentes factores implicados en las necesidades de la población, esta herramienta permite ser específica en la determinación de los problemas y, como resultados, hacen que los participantes generen una visión compartida de los problemas.</p> <p>Esta herramienta suele utilizarse como base para la formulación de objetivos, sin embargo, también pueden mostrar la complejidad del problema, mostrar el impacto potencialmente reducido de nuestras actuaciones y servir</p>

	<p>como guía para la gestión de resultados. Por otro lado también pueden proporcionarse una referente objetiva para la coordinación de acciones entre los diferentes actores involucrados. (Anónimo, 2012).</p>
<p><b>EVALUACIÓN</b></p>	<p>Se pudo evidenciar que la actitud de los conciliadores fue positiva ya que aportaron al proyecto, tan solo hay que resaltar la actitud de una de las participantes la cual era imponente debido a que participaba con un tono fuerte y reclámativo y quería soluciones ya, el resto del grupo participo activamente lo cual facilito la realización de la actividad.</p>
<p><b>PERTIENCIA DISCIPLINAR</b></p>	<p>Es pertinente para el trabajo social, la ejecución de actividades con grupos, debido a que hace parte de uno de los campos de acción donde desempeña su rol el profesional, a su vez permite el enriquecimiento de su marco teórico-conceptual para la disciplina por medio de la sistematización de las diversas experiencias que se obtienen en el trabajo social con grupos. Por otro lado fortalece el marco a través de la implementación y conocimiento de distintas técnicas o herramientas que se diseñan y se desarrollan para la obtención de datos cualitativos o cuantitativos en cada uno de los procesos que la población requiera.</p>
<p><b>PLAN DE ACCIÓN</b></p>	<p>Se propone para la siguiente actividad proponer un moderador, ya que con este todos podrán participar y ser escuchados.</p>

### CRÓNICA GRUPAL 3

**TABLA 107.**

<b>Fecha:</b>	10 de abril de 2014	<b>Duración:</b>	1 hora
<b>Miembros presentes:</b>	6	<b>Miembros ausentes:</b>	0
<b>Coordinador:</b>	Diana Salgado Rubiano	<b>Observador:</b>	Yuri Moncada Romero

<b>RELATO</b>	<p>El grupo focal se realizó el día jueves 10 de abril de 2014, la llegada a la sede de conciliación de Engativá fue a las 11:30 am, debido a que se tomó como estrategia abordar a los conciliadores en equidad después de las audiencias de conciliación.</p> <p>En el momento en que finalizaban con las audiencias se invitó a los actores sociales a que participarán de la actividad establecida.</p> <p>El grupo focal inicio a las 12:45pm con la participación de seis (6) conciliadores en equidad. Las trabajadoras sociales en formación dieron a apertura con la presentación y la explicación de la actividad, al mismo tiempo se le sugirió al grupo la importancia que tiene la participación durante el proceso.</p> <p>Luego se dio paso a la realización de la dinámica rompe hielo “los condenados”, se observó en el grupo la falta de comunicación y compañerismo por parte de un integrante, ya que se vio que no le gustaba compartir con sus demás</p>
---------------	---

compañeros durante el desarrollo de la dinámica.

Al culminar la dinámica, se dio paso a la realización del árbol de problemas, las profesionales en formación le explicaron a los actores el objetivo de la herramienta y la metodología que lleva esta, teniendo en cuenta que en el tallo iba el problema central del proyecto CONCILIACLUB, en su parte inferior que son las raíces iban las causas y en su parte superior que son las ramas iban las consecuencias y sus respectivas soluciones.

El grupo se manifestó de forma participativa, llevando el proceso de manera ágil, debido a que lograron el acuerdo de las características que presentaba el árbol de problemas.

Como problema central el grupo identificó “la CCB maneja el proyecto y no los mismos conciliadores”, las causas del problema fueron las siguientes “falta de comunicación, falta de integración, falta de organización, falta de manejo del proyecto por parte de los conciliadores y falta de actitud”, dentro de las consecuencias destacaron “el proyecto se quedó sin socios, no existe compromiso, no existe participación por parte de los conciliadores y existe desorden dentro del proyecto”. Como posibles soluciones identificaron “compromiso de los conciliadores en equidad para dar el desarrollo del proyecto, la CCB debe delegar la organización para que exista más participación en el proyecto, ser menos permisivos y más proactivos, la integración de los conciliadores para sacar el proyecto y contribuir la obra de presupuesto acorde para el proyecto.”

A través del proceso el grupo se observó participativo, interesado en el desarrollo de la actividad de forma

	<p>asertiva, generando el logro de la actividad.</p> <p>Se identificaron roles individuales como positivo ya que</p> <p>Herrera (2008) afirma:</p> <p style="padding-left: 40px;">Siempre aporta lo que sabe y puede, da, recibe y nunca bloquea”, tímido, “puede ser participativo desde el silencio, hablando con gestos, o pasar de todo, ser frío e inexpresivo.” zorro, “siempre astuto, analiza la situación para lograr siempre lo que se propone justo en el momento en que sabe que tendrá éxito. (pp.49, 50).</p> <p>Al finalizar el proceso se realizó la respectiva evaluación, y siendo la 1:20 pm se da cierre la actividad agradeciendo al grupo por su participación y disposición.</p>
<p style="text-align: center;"><b>INTERPRETACIÓN TEORICA</b></p>	<p>Para dar explicación a los roles que manifiestan el grupo y sus integrantes se puede mencionar lo siguiente.</p> <p>Herrera (2008) afirma:</p> <p style="padding-left: 40px;">Harbin (citado por Herrera, 2008). El rol o papel tiene un doble origen. Por un lado la enseñanza recibida y por otro el aprendizaje gratuito que tiene su fuente en el ambiente familiar y social, adquirido a través de procesos de imitación, cuentos, mitos, etc.</p> <p style="padding-left: 40px;">Rocheb (citado por Herrera, 2008). Habla de rol como una función, (el padre como educador del hijo) y Linton (citado por Herrera, 2008). afirma que existe relación entre rol y posición social, según la cual hay modelos de conducta en cada cultura que exigen una manera de comportarse.</p> <p style="padding-left: 40px;">Moreno (citado por Herrera, 2008). habla de roles psicosomáticos o fisiológicos (aburrido, risitas) roles</p>

psicodramáticos (vendedor) sociales o profesionales (juez, profesor). En la vida los roles se asumen, a veces se representan. Los ejercicios dedicados a la representación de papeles se llama roleplaying y sirven para conocerse en grupo, para desarrollar facetas de la vida e incluso provocar cambios de actitudes.

El grupo y especialmente el animador, deben vigilar para que se realicen los papeles que el grupo debe desarrollar, como mantener el rendimiento para lograr los objetivos y desarrollar el grado de unión interna, que se mantenga.

Papeles individuales.

Cada miembro del grupo es capaz de vivir varios papeles a lo largo de una reunión y principalmente a lo largo del proceso grupal que puede llegar a durar años. A menudo, se ve normal que se asuman papeles que ni llaman la atención, más bien se extraña cuando alguien no responde a las expectativas del grupo en la representación del papel.

Estos son algunos de ellos:

- Locuaz: parlanchín, habla siempre a propósito de todo y de nada.
- Pedante: si sabe mucho su estilo produce risa, vergüenza ajena y si no sabe, el ridículo es enorme pero con desparpajo.
- Zorro: siempre astuto, analiza la situación para lograr siempre lo que se propone justo en el momento en que sabe que tendrá éxito.
- Cerrado: no admite más que su manera de ver y actuar. Puede ser cerrado a

	<p>determinadas cosas (ideas, normas) o a todo. Es desagradable y refractario.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Positivo: siempre aporta lo que sabe y puede. Sabe disculparse, admite su ignorancia, da, recibe y nunca bloquea.</li> <li>• Sabelotodo: habla de todo a menudo con tonos magnificadores</li> <li>• Tímido: puede ser participativo desde el silencio, hablando con gestos, o pasar de todo, ser frío e inexpresivo.</li> <li>• Crítico: el positivo abre campos diferentes y el negativo siempre encuentra el pero, lo más amargo.</li> <li>• Discutidor: busca la polémica, la dialéctica. Se enzarza en ideas puntualizaciones, bloquea, desvía y aburre.</li> <li>• Chivo expiatorio: ante los reales o aparentes fracasos del grupo, carga con las culpas. Otras veces es el grupo quien lo busca como mecanismo de defensa.</li> <li>• Picador o agresor: pincha, incordia al grupo o algún miembro.</li> <li>• Saboteador: busca destruir el grupo. Va contra los objetivos, persona o valores y desde la frustración intenta bloquear al grupo.</li> <li>• Intimista: hace del grupo un confesionario de sus problemas, sentimientos, etc.</li> <li>• Apoderado o representante: se alza como portador del grupo, del pensar o sentir de todos o de unos cuantos.</li> <li>• Intérprete: siente que sabe lo que el otro dice, quiere decir o llegaría a decir. Juzga sobre</li> </ul>
--	---

	<p>personas y situaciones (“no entendéis lo que quiere decir”).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Flash: suele permanecer como al margen pero de vez en cuando interviene, vuelve a su estado anterior y más tarde volver a intervenir (“lo que aquí sucede...”)</li> <li>• Búho: nada más que ojos. Mira, contempla pero no habla.</li> <li>• Cuchicheador: frecuentes comentarios con el de al lado. Molesta.</li> <li>• Gracioso: aprovecha o busca oportunidades para hacer una gracia. Algunos aciertan y otros no.</li> <li>• Organizador: se ofrece para organizar actividades o al mismo grupo.</li> <li>• Pacificador: intenta siempre que exista paz y concordia.</li> <li>• Estrella: tiene que ser el protagonista, acaparar la atención, se apañará para ello.</li> <li>• Maternal- cariñoso: protege, tiene detalles, se adelanta y previene en las necesidades de los demás.</li> <li>• Ausente-marginado: tiene otros sueños, otras realidades. Está como de paso. Su hablar, su mirada lo delata.</li> <li>• Controlador: sigue todo, a todos y da cuenta de todos.</li> <li>• Guardia: vigila las normas, el orden lo que el grupo ha impuesto o lo que él cree que se tenía que haber impuesto.</li> <li>• Moralista: defiende siempre lo bueno, lo justo. Corrige, aconseja. (pp.48-50).</li> </ul>
--	--



<p><b>EVALUACIÓN</b></p>	<p>Se pudo evidenciar que existen roces entre algunos actores, del grupo en general se presentó la participación activa y asertiva, logrando de esta manera el desarrollo del grupo focal de forma adecuada.</p>
<p><b>PERTINENCIA DISCIPLINAR</b></p>	<p>Por medio de la ejecución de la técnica grupo focal y la herramienta árbol de problemas es fundamental para la disciplina, la interpretación y el análisis que se realiza en cada uno de los procesos que se hacen con grupos.</p> <p>Es oportuno para el trabajo social, identificar a través de la observación participante los diversos roles o comportamientos que manifiestan los actores sociales, debido a que permite el conocimiento de las relaciones o las dinámicas internas que presentan los actores en un grupo determinado, resaltando relaciones conflictivas, distantes, afectivas, entre otras. Que permiten el análisis de cada grupo para que de esta manera el profesional conozca, desempeñe y destaque las habilidades que debe desarrollar e implementar en el manejo de grupos.</p>
<p><b>PLAN DE ACCIÓN</b></p>	<p>En el siguiente encuentro se sugiere llevar la misma metodología, para que se pueda alcanzar con el objetivo de la actividad.</p>

**TABULACIÓN DE LA HERRAMIENTA ÁRBOL DE PROBLEMAS SOBRE EL PROYECTO CONCILIACLUB.**

**TABLA 108.**

<b>PROBLEMA GENERAL DEL PROYECTO CONCILIACLUB</b>	<b>CAUSAS DEL PROBLEMA</b>	<b>CONSECUENCIAS DEL PROBLEMA</b>	<b>POSIBLES SOLUCIONES DEL PROBLEMA</b>
No existe comunicación sobre el proyecto.	Falta de tolerancia.	No hay acuerdos.	Respeto a la opinión de los conciliadores.
	Falta de interés y de apoyo de la CCB en el proyecto.	No hay recursos.	Mayor motivación.
			Realización de actividades por parte de los conciliadores.
	Falta de coordinación.	No hay claridad del proyecto.	Capacitación sobre el conocimiento del proyecto.
	Falta de compromiso.	La asistencia es nula.	Alianzas con otras entidades.
El proyecto está dirigido y coordinado por los funcionarios de la CCB.	Falta de cumplimiento de la CCB en los comités.	Desintegración por parte de los conciliadores.	Mayores incentivos en el proyecto CONCILIACLUB.
	Falta de esfuerzo de los comités para poder ejecutar las actividades.	Desconocimiento del desarrollo y metas del proyecto CONCILIACLUB.	El proyecto debe ser liderado por los conciliadores.
	Falta de incentivos.	No interés por el	Más motivación.

	Falta de presupuesto.	proyecto.	Más integración.
	Falta de apoyo en las audiencias.	Disminución del número de conciliadores en las audiencias.	Presupuesto suficiente para cumplir con las actividades de CONCILIACLUB.
La CCB manejo el proyecto y no los conciliadores.	Falta de comunicación.	El proyecto se quedó sin socios.	Compromiso de los conciliadores para el desarrollo del proyecto.
	Falta de integración.		La CCB delegue la organización para que exista mayor participación en el proyecto.
	Falta de organización.	No existe compromiso.	Ser menos permisivos y más proactivos.
	Falta de manejo del proyecto por parte de los conciliadores.	No existe participación por parte de los conciliadores.	Integración de los conciliadores para sacar el proyecto.
	Falta de actitud.	Existe desorden dentro del proyecto.	Contribuir la obra del presupuesto para el proyecto.

Para concluir este análisis del grupo focal, es importante señalar que el ejercicio permitió la recolección de información sobre las percepciones, ideas y construcción de conocimientos de los actores sociales; los conciliadores en equidad, frente al proceso del proyecto CONCILIACLUB.

Permitió el conocimiento de las dinámicas internas de cada grupo de participantes de las sedes de conciliación comunitaria Soacha, Engativá y Ciudad Bolívar, destacando que entre

algunos actores sociales se evidenció relaciones distantes, debido a que en cada una de las sedes que se aplicó la técnica, se observó la escasa integración que existe entre las mismas, por la falta de comunicación e interacción entre conciliadores en equidad, frente al proyecto CONCILIA CLUB.

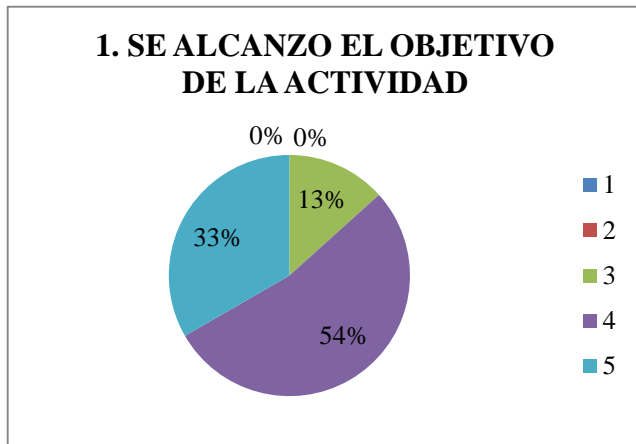
### **9.5.3 ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN DEL GRUPO FOCAL SEDES DE CONCILIACIÓN COMUNITARIA SOACHA, ENGATIVÁ Y CIUDAD BOLÍVAR**

Posteriormente se presentará la evaluación del grupo focal, que realizaron los actores sociales de las sedes de conciliación comunitaria Soacha, Engativá y Ciudad Bolívar, que participaron en el proceso de la construcción de conocimiento con la herramienta árbol de problemas, frente al proyecto CONCILIA CLUB

Evaluando de esta manera el desarrollo de la metodología establecida en el grupo focal de forma cuantitativa, siendo uno (1) el valor mínimo y cinco (5) el valor máximo, en cada uno de los criterios establecidos por las investigadoras sociales.

**Cumplimiento del objetivo de la actividad.**

**GRÁFICA 103.**



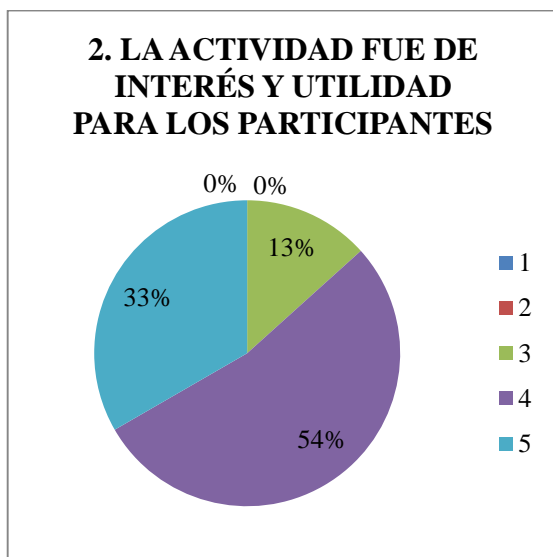
**TABLA 109.**

CRITERIOS	PORCENTAJE	Nº
1	0%	0
2	0%	0
3	13,33%	2
4	53,33%	8
5	33,33%	5

En el gráfico presenta, que los actores sociales reconocen el logro del objetivo de la actividad, dando como calificación de forma cuantitativa cuatro (4), debido a que participaron activamente en el proceso, apoyando con una adecuada disposición el desarrollo del árbol de problemas, para la identificación del problema central del proyecto CONCILIA CLUB. Se observó que los actores estuvieron atentos para identificar los aspectos que posee la herramienta.

**Interés de la actividad para los conciliadores.**

**GRÁFICA 104.**



**TABLA 110.**

CRITERIOS	PORCENTAJE	Nº
1	0%	0
2	0%	0
3	13,33%	2
4	53,33%	8
5	33,33%	5

En el diagrama, manifiesta que el 54% de los actores sociales señalaron que la actividad fue de interés y utilidad en su rol como conciliadores en equidad, debido a que hace parte de su función el conocimiento sobre el proyecto CONCILIA CLUB, dando importancia al establecimiento de estrategias para el mejoramiento y el reconocimiento del mismo, calificando como valor de forma cuantitativa cuatro (4) el criterio.

Se observó la participación activa en la mayoría de los integrantes, debido a que en su lenguaje corporal comunicaban agrado e interés, por el proceso del proyecto.

## Claridad en la herramienta árbol de problemas.

GRÁFICA 105.

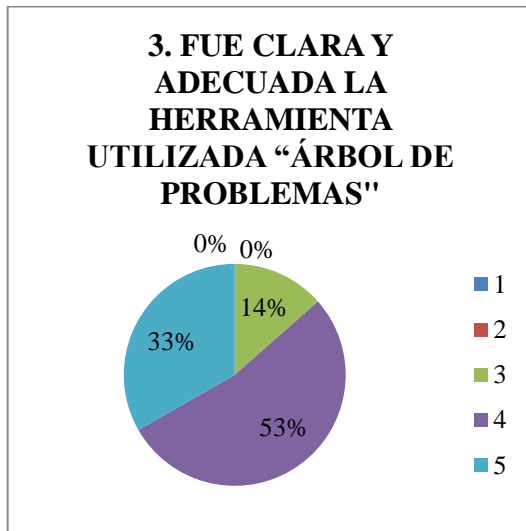


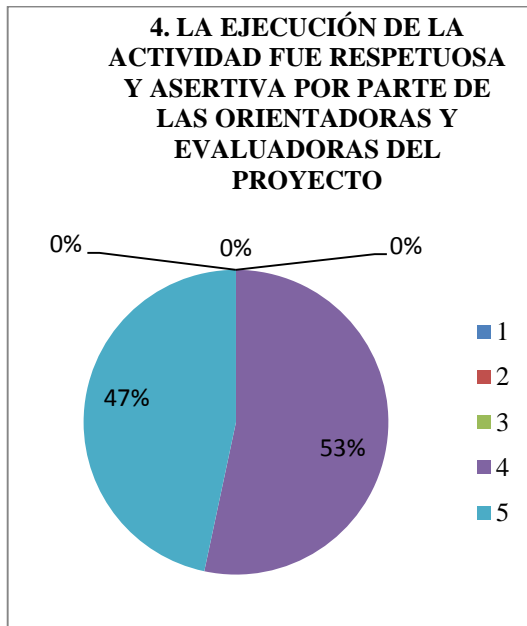
TABLA 111.

CRITERIOS	PORCENTAJE	N°
1	0%	0
2	0%	0
3	13,33%	2
4	53,33%	8
5	33,33%	5

En el diagrama se evidencia que los actores señalan en mayor porcentaje, que fue clara y adecuada la herramienta "árbol de problemas" para el desarrollo del grupo focal, calificando como valor cuantitativo cuatro (4). Se observó que los sujetos al inicio tuvieron dificultad en desarrollar la herramienta, pero a través del ejercicio lograron identificar cada uno de los aspectos que requería el árbol de problemas, evidenciándose la participación activa y asertiva en cada uno de los sujetos.

**Desempeño de las investigadoras en la ejecución de la actividad.**

**GRÁFICA 106.**



**TABLA 112.**

CRITERIOS	PORCENTAJE	Nº
1	0%	0
2	0%	0
3	0,00%	0
4	53,33%	8
5	46,66%	7

Se puede observar del diagrama que en un 53% los participantes evaluaron el proceso que desarrollaron las investigadoras y evaluadoras del proyecto, observando que los participantes también fueron asertivos en cada una de las actividades establecidas dentro de la técnica, para alcanzar con el objetivo diseñado, estableciendo un valor cuantitativo de cuatro (4) como calificación del criterio.



**Distribución del tiempo en la actividad.**

**GRÁFICA 107.**



**TABLA 113.**

CRITERIOS	PORCENTAJE	Nº
1	0%	0
2	0%	0
3	13,33%	2
4	46,66%	7
5	40,00%	6

En el gráfico se puede señalar que los participantes destacaron la adecuada distribución y uso del tiempo por parte de las investigadoras, permitiendo la concentración en la mayoría de los participantes en el proceso y dando como valor cuantitativo cinco (5), algunos se ausentaron debido a motivos personales, pero la mayoría participó adecuadamente y con disposición.

A partir de la evaluación realizada por los actores sociales en la técnica grupo focal, es importante mencionar que en los procesos se requiere de una evaluación ex –post, para conocer las debilidades del proceso y lograr modificarlas para nuevas actividades. Valdés (sf) afirma:

“Este tipo de evaluación busca establecer el logro de los objetivos que planteó el proyecto en su

formulación original una vez finalizada la ejecución de este.” (p.9). Por otra parte también se puede conocer si se logró o no el objetivo establecido.

Por medio de la evaluación del proceso que logro identificar que los participantes calificaron en la mayoría de los criterios cuatro (4) como valor cuantitativo. Interpretando que la técnica fue adecuada para la recolección de información sobre el proyecto CONCILIA CLUB, facilitando a los actores la participación adecuada y activa para la construcción de conocimiento y a su vez el reconocimiento frente al mismo.

Se destaca que algunos participantes están involucrados dentro del proyecto, otros solamente tenían conocimiento sobre el mismo y algunos por el contrario no lo tenían, por lo que permitió el grupo focal el conocimiento y reconocimiento de CONCILIA CLUB para los participantes. Permitiendo de esta manera el desarrollo de la actividad, con el alcance de cada uno de los aspectos que se estructuró en la técnica.

## **10. CONCLUSIONES**

Como resultado de la investigación de tipo evaluativa, donde se busca principalmente evaluar la estrategia CONCILIA CLUB del programa Pedagogía para la Convivencia del plan Convive de la Cámara de Comercio de Bogotá, se puede concluir que:

Por medio de la teoría sociocrítica se logró evaluar el proceso que ha tenido el proyecto CONCILIA CLUB, identificando de esta forma sus dificultades (falta de información, falta organización, falta compromiso, falta de participación, falta de liderazgo, falta de seguimiento, falta de empoderamiento a los conciliadores, falta de tiempo y falta de sentido de pertenencia por parte de los integrantes del proyecto) por el contrario los avances que ha tenido CONCILIA CLUB son escasos (espacios de

recreación y espacios de formación y capacitación), de tal modo que la investigación realizó una crítica constructiva. Y los paradigmas hermenéuticos y construccionismo, permitieron la interpretación, análisis de los datos recolectados en la investigación y la construcción de conocimientos para el diseño de recomendaciones que fortalezcan y redireccionen el proyecto.

En el análisis demográfico de la población se encontraron que las características de los actores participantes en CONCILIA CLUB son: principalmente adultos mayores, con una estabilidad económica, puesto que sus ingresos son de un salario mínimo legal vigente (SMLV), en algunos casos son pensionados o independientes, de tal modo que se les facilita brindar un servicio gratuito que contribuya a la reconstrucción del bienestar social.

Por otro lado, conforman en su mayoría familias nucleares y son personas tradicionales por lo que expresan rechazo a las diversas orientaciones sexuales distinta a la heterosexual.

Durante el desarrollo de la investigación de CONCILIA CLUB, se analizó el no cumplimiento del objetivo planteado por parte del proyecto, debido a que por la falta de información y comunicación muchos conciliadores en equidad no tienen conocimiento del mismo, por lo que se evidencia la escasa participación, generando así un desinterés y falta de sentido de pertenencia frente a este.

Los actores sociales consideran que su labor es adecuada debido al número de actas donde establecen acuerdos, dejando de lado el proceso y la obtención de experiencias en cada una de las conciliaciones. La población presenta una participación pasiva en actividades distintas a las audiencias, por lo que se destaca la falta de sentido de pertenencia y de interés por participar en otros procesos, debido a que las capacitaciones mantienen únicamente temas de conciliación en equidad, obviando otros temas de mayor interés para la población como autoconocimiento, autocuidado, relaciones interpersonales, entre otros que se ampliaran en las recomendaciones de mejora para el proyecto.

A través de la aplicación de las técnicas de investigación, se pudo conocer las dinámicas internas de cada sede, evidenciando la relación afectiva y cordial dentro de cada una de las sedes, pero entre sedes se evidencia una relación distante, debido a que la mayoría de los actores sociales, al hacer mención de alguna de las diferentes sedes de conciliación, en su corporalidad se pudo observar desacuerdo o la falta de comunicación entre las mismas.

Del mismo modo se destaca la falta de cumplimiento en cada uno de los comités establecidos dentro del proyecto, resaltando que el comité de comunicación es el único que cuenta con mayor reconocimiento por parte de los conciliadores, debido a la comunicación que estableció en cada una de las sedes y la participación que tuvo de los actores en el mismo.

A pesar que la Cámara de Comercio Bogotá brinda el apoyo en capacitaciones para los conciliadores y ofrece incentivos como reconocimiento de la figura, la población se siente insatisfecha con esto, manifestando que son insuficientes, lo cual refleja que se está debilitando con dicha metodología el voluntariado y la gratuidad con la que fueron formados para el desarrollo de la labor.

Dentro del proyecto CONCILIACLUB se destacó la falta de autonomía por parte de los integrantes de este, por lo que algunos directivos sugieren un líder de tipo autoritario que delegue funciones y organice el direccionamiento del proyecto, cumpliendo de esta forma con los lineamientos establecidos. Por el contrario los conciliadores en equidad solicitan un líder de tipo democrático que permita la participación activa de los actores dentro del desarrollo de CONCILIACLUB, teniendo en cuenta las opiniones, percepciones, conocimientos y demás aspectos para el fortalecimiento del proyecto.

Para finalizar se le recomienda a la Cámara de Comercio de Bogotá y sus sedes de conciliación comunitarias (Soacha, Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar) tener en cuenta

las conclusiones y recomendaciones de esta investigación para el desarrollo adecuado de CONCILIA CLUB y de futuros proyectos.

## **11. RECOMENDACIONES DE MEJORA PARA EL PROYECTO**

De acuerdo al intercambio y construcción de conocimiento a partir de los actores involucrados en la investigación, se ve la necesidad de dar un redireccionamiento a los lineamientos del proyecto CONCILIA CLUB evidenciando que los incentivos que este brinda son de corte paternalista para los conciliadores en equidad y no se logra dar cumplimiento al objetivo general del mismo, de este modo se propone establecer grupos de líderes con el fin de que la información sea más efectiva, puesto que ellos cumplirán con la función de delegar roles referentes a los comités de comunicación y bienestar, los cuales han sido relevantes para los conciliadores, y se desplazaran a otras sedes para el intercambio de ideas, información y metas alcanzadas.

Existe mucha desinformación sobre el proyecto, a tal punto que el objetivo no es claro para sus integrantes, a través de ello se ve como estrategia la realización de una actividad dinámica que informe los aspectos que hacen parte del proyecto CONCILIA CLUB, para que sean presentados y difundidos con claridad a los conciliadores en equidad de cada una de las sedes de conciliación comunitaria, que genere conocimiento, interés y apropiación por parte de los conciliadores.

Por otra parte no es oportuna la integración que se viene realizando con los conciliadores, dado que la unión entre ellos no es efectiva, por razones de movilidad de sede a sede; la integración entre ellos se mantiene aislada entre las diferentes sedes, obstaculizando las metas del proyecto; se percibe discriminación entre los conciliadores nuevos y antiguos, y desacuerdo frente a la concentración de reuniones que tiene la sede Kennedy, por este motivo se sugiere que haya variación en los encuentros que se establezcan y a su vez crear un cronograma anual con fechas estipuladas para que todos los integrantes se ajusten a este, aumentando así la asistencia y

participación en las actividades, (ejemplo: los últimos jueves de cada mes se realizará capacitación), dejando espacios considerables entre encuentros para que no sea monótono y los conciliadores no vean interrupción en sus labores externas a la conciliación.

Continuamente es necesario implementar una dinámica participativa de modo que los conciliadores propongan en el desarrollo del proyecto, permitiendo así la motivación de los conciliadores y el sentido de pertenencia de los actores sociales frente a la ejecución del mismo.

Además se requiere de la gestión para obtener alianzas con entidades universitarias enfocadas en ciencias sociales, humanas, y jurídicas, de modo que generen proyectos de intervención, cambio o propuestas que propicien mejoras en CONCILIA CLUB, que brinden capacitaciones, actividades y talleres para los conciliadores; al mismo tiempo se hacen necesarias alianzas con la casa de la cultura de manera que se cuente con espacios de esparcimiento, pausas activas, apoyo al grupo de danzas, lectura, refuerzo en escritura etc. Otras alianzas estratégicas se pueden dar con la alcaldía, la secretaria de integración social, personería, secretaria de gobierno, canales publicitarios y la creación de páginas web con el propósito de promocionar la figura de la conciliación en equidad y los servicios que ellos prestan gratuitamente.

Es indispensable que los incentivos no sean dados de forma paternalista, si no por el contrario contribuyan al reconocimiento de la labor voluntaria que ejercen los conciliadores en equidad, debido a que es de suma importancia para los actores que la institución valore su función dentro de las audiencias de conciliación, fomentando la resolución pacífica de conflictos y manteniendo la esencia gratuita de la figura del conciliador y siendo equitativos en la distribución de los incentivos que son dados de igual manera a los actores que hacen parte del proyecto sin tener en cuenta el nivel de compromiso y de participación que requiere el mismo.

Adicional a esto se sugiere que algunas capacitaciones sean diferentes al tema de conciliación, propiciando temas culturales y sociales debido a que a través de la investigación se observó que los participantes no rompen paradigmas frente al tema LGBTIQ, el cual es importante porque ellos trabajan con la población y no están exceptos a tener entre las audiencias este tipo de situaciones.

Se propone tener en cuenta temas para el fortalecimiento personal de los actores sociales tales como: autoconocimiento, autocuidado, relaciones interpersonales e intrapersonales, cohesión de grupo, dinámicas de grupos y en temas referentes a la capacitación sobre la conciliación, es oportuno cambiar la metodología formal debido a que se ha evidenciado que el aprendizaje de los conciliadores no es el adecuado en la utilización de este método de enseñanza porque no genera participación activa, ni de interés en los actores involucrados en el proyecto, por lo que se sugiere implementar la metodología práctica y dinámica; como la realización de simulacros sobre la ejecución de audiencias de conciliación y demás ejercicios participativos que beneficien a CONCILIA CLUB.

Finalmente, se recomienda realizar la fase de seguimiento durante toda la ejecución del proyecto para identificar a tiempo los desajustes que fragmentan e impiden el desarrollo de este, de modo que se realicen las modificaciones pertinentes para el funcionamiento de CONCILIA CLUB.

## **TABULACIÓN DEL POSIBLE LIDER CONCILIADOR DEL PROYECTO CONCILIA CLUB, DE LAS SEDES DE CONCILIACIÓN COMUNITARIA**

A continuación se presentará la tabla con el nombre de los posibles líderes mencionados por la muestra, para que sean tenidos en cuenta al momento de redireccionar el proyecto CONCILIA CLUB

**TABLA 114.**

<b>NOMBRE CONCILIADOR LIDER</b>	<b>VOTOS</b>	<b>DESEA SERLO</b>
ORLANDO GARIBELLO	1	NO SABE
MARIA DEL CARMEN CUBILLOS	3	NO
CARMEN ORTA	1	NO SABE
HUGO ACEVEDO	1	NO SABE
ALVARO ESPITIA	1	NO SABE
ALBA PATRICIA RODRIGUEZ	1	NO SABE
JORGE GARZÓN	3	NO SABE
CLARA ISABEL VERGARA	2	NO SABE
BELISA CANO	2	NO
HERNANDO VARON	2	NO
CLARA	1	NO SABE
OSCAR SARMIENTO	2	SI
SAMUEL VALENCIA	2	NO SABE
MANUEL PINEDA	1	NO SABE
PEDRO SOLER	1	NO SABE
ALVARO NOVOA	2	NO SABE
PEDRO CARREÑO	1	NO SABE
ANGELA PATRICIA SUAREZ	1	NO SABE
GLORIA URREGO	1	NO SABE
HECTOR MARTINEZ	1	NO SABE
RAFAEL DARIO	1	NO SABE
MARIA JOYA	1	NO SABE
ELVIRA GRANADOS	1	NO SABE
ROQUER DIAZ	1	NO SABE



## 12. BIBLIOGRAFIA

Aguilar, L. (2004) *La Hermenéutica Filosófica de Gadamer*. Recuperado de:

[http://portal.iteso.mx/portal/page/portal/Sinectica/Historico/Numeros\\_anteriores05/024/24%20Luis%20Armando%20Aguilar-Puertos.pdf](http://portal.iteso.mx/portal/page/portal/Sinectica/Historico/Numeros_anteriores05/024/24%20Luis%20Armando%20Aguilar-Puertos.pdf)

Aguilar, L. (2004). *La hermenéutica filosófica de Gadamer. Sinectica*. Recuperado de:

[http://www.sinectica.iteso.mx/assets/files/articulos/24\\_la\\_hermeneutica\\_filosofica\\_de\\_gadamer.pdf](http://www.sinectica.iteso.mx/assets/files/articulos/24_la_hermeneutica_filosofica_de_gadamer.pdf)

Aldunate, E. (2008). *Diagnóstico, Árbol de Problemas y Árbol de Objetivos*. México D.C. Recuperado de: [www.eclac.org/ilpes/noticias/noticias/9/33159/Arboles\\_Diagnostico.pdf](http://www.eclac.org/ilpes/noticias/noticias/9/33159/Arboles_Diagnostico.pdf)

Alvarado, L & García, M. (2008). *Características más relevantes del paradigma socio-crítico: su aplicación en investigaciones de educación ambiental y de enseñanza de las ciencias realizadas en el Doctorado de Educación del Instituto Pedagógico de Caracas*. Caracas: Revista Universitaria de Investigación. Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41011837011>

Alvarado, L & García, M. (2008). *Características más Relevantes del Paradigma Socio-Crítico: su Aplicación en Investigaciones de Educación Ambiental y de Enseñanza de las Ciencias Realizadas en el Doctorado de Educación del Instituto Pedagógico de Caracas*. Recuperado de:

[http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1317-58152008000200011&nrm=iso](http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1317-58152008000200011&nrm=iso).

American Psychological Association, (2014). *Orientación Sexual y Homosexualidad*. Recuperado de:

<http://www.apa.org/centrodeapoyo/sexual.aspx>

Ander-Egg, E. (1986). *Diccionario de Trabajo Social*. Bogotá. Recuperado de:  
<http://diccionariodetrabajosocialcolombia.blogspot.com/>

Anónimo, (sf). *Mediación de conflictos*. Recuperado de:  
<http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/podium/cont/22/cnt/cnt8.pdf>

Anónimo, (2011). *Tipos de Orientación Sexual*. Recuperado de:  
<http://apoyolgbt.blogspot.com/2011/08/tipos-de-orientacion-sexual.html>

Anónimo, (2014). *Diccionario Medico*. Recuperado de: <http://salud.doctissimo.es/diccionario-medico/intersexualidad.html>

Anónimo. (1991). *Ley 23 del 1991. EL CONGRESO DE COLOMBIA*. Recuperado de:  
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=6546>

Anónimo. (2012) *Análisis de Participación y Árbol de Problemas*. Recuperado de:  
<http://evoluntas.wordpress.com/2012/01/12/analisis-de-participacion-y-arbol-de-problemas/>

Anónimo. (2012). *Etapas del ciclo vital II persona mayor*. Recuperado de:  
[www.alimentacionynutricion.org/es/index.php?mod=content\\_detail&id=34](http://www.alimentacionynutricion.org/es/index.php?mod=content_detail&id=34)

Anónimo. (2012). *Introducción Adulto Joven 20-40*. Recuperado de:  
[www.adultojoventpsicologia.blogspot.com/](http://www.adultojoventpsicologia.blogspot.com/)

Anónimo. (2012). *Modelo de Voluntariado para la Conciliación en Equidad*. Recuperado de:  
<http://www.libreriadelau.com/gtc-193-modelo-de-gestion-para-organizaciones-de-accion-voluntaria-administracion.html#UYCDBKLkp84>.

Anónimo. (2013). *Técnicas de investigación social*. Recuperado de:  
[www.edukanda.es/mediatecaweb/data/zip/940/page\\_07.htm](http://www.edukanda.es/mediatecaweb/data/zip/940/page_07.htm).

Anónimo. (sf). *ABC*. Recuperado de: [www.definicionabc.com/general/indigena.php](http://www.definicionabc.com/general/indigena.php)

Anónimo (sf). *Dinámica Rompe hielo los Condenados*.

Anónimo. (sf). *Glosario Instituto iberoamericano de derechos humanos*. Recuperado de:  
[www.unicef.org/lac/glosariovocabularioafroindigenas\(2\).doc](http://www.unicef.org/lac/glosariovocabularioafroindigenas(2).doc)

Anónimo. (sf). *Guía para Aplicar la Justicia en Equidad*. Bogotá.

Anónimo. (sf). *La Investigación Cualitativa*. Recuperado de:  
<http://www.iiicab.org.bo/Docs/doctorado/dip3version/M2-3raV-DrErichar/investigacion-cualitativa.pdf>

Anónimo. (sf). *Madre Soltera*. Recuperado de: [www.madresoltera.org/](http://www.madresoltera.org/)

Anónimo. (sf). *Que es discapacidad*. Recuperado de:  
[www.clubuniopacifico.galeon.com/aficines1453209.html](http://www.clubuniopacifico.galeon.com/aficines1453209.html).

Batubeng, B, Mancilla, A & Panduro, B. (sf). *Pensamiento Latinoamericano y Alternativo*. Recuperado de: <http://www.cecies.org/articulo.asp?id=247>

Bonilla, Hurtado & Jaramillo. (2009). *Centro de Desarrollo Virtual, CEDEVI, Instrumento de caracterización de experiencias*. Recuperado de:

[www.ucn.edu.co/instrumento%20para%20caracterizar%20experiencias](http://www.ucn.edu.co/instrumento%20para%20caracterizar%20experiencias).

Cámara de Comercio de Bogotá. (2013). *Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá*. Recuperado de:

<http://www.centroarbitrajeconciliacion.com/ligera/contenido/contenido.aspx?catID=813&conID=68&pagID=77>

Cámara de Comercio de Bogotá. (2012). *Historia de la CCB*. Recuperado de:

<http://camara.ccb.org.co/contenido/contenido.aspx?catID=98&conID=335>

Cámara de Comercio de Bogotá. (1998). *La Rueda, Red Ciudadana de Conciliación, eje comunicación Cartilla para Promotores*. Cámara de Comercio de Bogotá.

Cámara de Comercio de Bogotá. (2012). *Propuesta modelo de voluntariado para la conciliación en equidad*. Bogotá.

Cámara de Comercio de Bogotá. (2013). *Plan de Convivencia. Bogotá*. Recuperado de:

<http://camara.ccb.org.co/contenido/contenido.aspx?catID=98&conID=251>

Cámara de Comercio de Bogotá. (2013). *Quiénes somos? Bogotá*. Recuperado de:

<http://camara.ccb.org.co/contenido/contenido.aspx?catID=98&conID=251>

Cámara de Comercio de Bogotá. (sf). *Centro de Arbitraje y Conciliación*. Bogotá. Recuperado de:

<http://www.centroarbitrajeconciliacion.com/portal/default.aspx>

Cámara de Comercio de Cali. (2013). *Conciliación*. Recuperado de:  
<http://www.ccc.org.co/servicios/conciliacion>.

Centro de Arbitraje y Conciliación CCB. (sf). *Pedagogía para la Convivencia*. Bogotá. Recuperado de:  
<http://www.centroarbitrajeconciliacion.com/ligera/contenido/contenido.aspx?catID=855&conID=67>

Congreso de Colombia. (2001). *Ley 720 del 2001 (24 de Diciembre)*. Recuperado de:  
<http://www.secretariassenado.gov.co/Diarios/446614.htm>.

Corbetta, P. (2007). *Técnica y metodología de la investigación social*. España: Interamericana de España, S.A.U.

Córdova, M & Vargas, H. (2013). *Ministerio del Interior y de Justicia de la Republica de Colombia*.  
Recuperado de: <http://es.scribd.com/doc/958090/Marco-Legal-de-la-conciliacion-en-equidad>

Escobar, J & Bonilla F. (sf). *Grupos focales: una guía conceptual y metodológica*. Bogotá. Recuperado de: [www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/.../revistas/.../articulo\\_5.pdf](http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/.../revistas/.../articulo_5.pdf)

Gerza, (2012). *Dinámicas de Grupo*. Recuperado de: <http://www.gerza.com/index.html>

Guirondella, (2012). *Sexo y Género: Definiciones*. Recuperado de: <http://contrapeso.info/2012/sexo-y-genero-definiciones/>

Gutiérrez, L. (2004). *Reglamento general a la ley contra la violencia a la mujer y la familia*. Quito.  
Recuperado de: <http://www.efemerides.ec/1/junio/1st-1.htm>

Gutiérrez, L. (2012). *Tipologías Familiares*. Recuperado de:  
<http://trabajosocialj.blogspot.com/2012/07/tipologias-familiares.html>

Guzmán, (2013). *¿Qué es la Asexualidad?*. Recuperado de: <http://suite101.net/article/que-es-la-asexualidad-a70881>

Hernández, R. Fernández, C & Baptista, P. (1991). *Metodología de la Investigación*. McGRAW-HILL  
INTERAMERICANA DE MEXICO, S.A. Recuperado de:  
[http://www.upsin.edu.mx/ms/digital/metod\\_invest.pdf](http://www.upsin.edu.mx/ms/digital/metod_invest.pdf)

Herrera, D. (2001). *Conflicto y Escuela Convivencia y Conflicto: Caminos para el Aprendizaje en la Escuela*. Medellín, Colombia. Editorial: INSTITUTO POPULAR DE CAPACITACIÓN IPC de la corporación de Promoción Popular.

Herrera, J. (2008), *Trabajo Social con Grupos*. Recuperado  
de: <http://juanherrera.files.wordpress.com/2008/10/resumenes-temas-1234-y-materiales-adicionales.pdf>

Hurtado, J. (2010). *Metodología de la Investigación, Guía para la comprensión holística de la ciencia*. Bogotá-Caracas. Editorial: Quirón

ICBF. (sf). *Maltrato Infantil*. Bogotá. Recuperado de:

<http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/ICBFNinos/MitosYVerdades/Violencia/MaltratoInfantil>

Kisnerman, N. (sf). *Pensar el Trabajo Social una introducción desde el construccionismo*. Humanitas. México.

Lirón, Y. (2010). *Dinámica de grupos. La integración en un grupo: entorno, afinidad, intereses y valores sociales. Estructuración del grupo: tipos, relaciones interpersonales y dinámica interna. Distribución de funciones en grupo: roles. Tipos de liderazgo. Resolución de conflictos grupales. Técnicas de trabajo con grupos. Observación y registro de la dinámica grupal*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/cccss/08/ylr.htm>

Madrid, M & Garizábal, M. (sf). *Conflicto Armado*. Recuperado de: [www.marioenelblog.blogspot.com/](http://www.marioenelblog.blogspot.com/)

Martínez & Fernández. (sf). *Metodologías e instrumentos para la Formulación, Evaluación y Monitoreo de Programas Sociales*. CEPAL. Recuperado de: <http://www.corporativosocialac.org/wp-content/uploads/2013/12/Arbolproblemasyobjetivos.pdf>

Martínez, J (2004). *Estrategias Metodológicas y Técnicas Para La Investigación Social*. México D.F. Editorial: Universidad de Mesoamericana

Mena, U. (2008). *Localidad de Kennedy ficha básica*. Bogotá. Recuperado de:

<http://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/observatorio/documentos/localidades/kenedy.pdf>

Ministerio de Justicia y del Derecho- Regional Antioquia. (1995). *Conciliación en Equidad*. Medellín: LEALON.

Ministerio de Salud y Protección Social, (2014). *Régimen Contributivo*. Recuperado de:  
<http://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/R%C3%A9gimenContributivo.aspx>

Ministerio de Salud y Protección Social, (2014). *Régimen Subsidiado*. Recuperado de:  
<http://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/R%C3%A9gimenContributivo.aspx>

Mocate, K. (1999). *Eficacia, Eficiencia, Equidad y Sostenibilidad: ¿Qué queremos decir?* Recuperado de: [http://www.eclac.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover\\_2006\\_03\\_eficacia\\_eficiencia.pdf](http://www.eclac.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover_2006_03_eficacia_eficiencia.pdf).

Murillo, J. (sf). *Grupos de Discusión*. Recuperado de:  
[http://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/Met\\_Inves\\_Avan/Presentaciones/Entrevista\\_Guposdiscusion.pdf](http://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Presentaciones/Entrevista_Guposdiscusion.pdf)

Nemocón, J. (2012). *Plan de Gobierno Alcaldía Municipal de Soacha Cundinamarca*. Soacha.

Núñez, J. & Rocha, N. & Samacá, W. (2003). *Facilitemos la Resolución Pacífica de Conflictos*. Bogotá. CCB.

Núñez, J, Samacá, W, & Losada, N. (2003). *Conciliemos en equidad ¡Por las buenas es mejor!* Bogotá.

Observatorio Vasco de la Juventud, (sf). *Tipos de Familia*. Recuperado de:  
<http://www.gazteaukera.euskadi.net/estatistikak/redirec.apl?tipo=P&id=541&inid=29&idioma=c&R01HNoPortal=true>



Ortiz, D. (2013). *Impacto de la conciliación en equidad a través de las audiencias de conciliación comunitaria en Cámara de Comercio de Bogotá sede de conciliación comunitaria Soacha, Cazucá*. Bogotá

Palacios, E. (2002). *Seguridad social y afiliaciones*. Recuperado de:  
[www.edisonpalacio.webnode.es/products/aportes-a-la-seguridad-social-salud-regimen-de-excepcion/](http://www.edisonpalacio.webnode.es/products/aportes-a-la-seguridad-social-salud-regimen-de-excepcion/).

Parica, A, Bruno, F. & Abancin, R. (2005). *Teoría del Constructivismo Social de Lev Vygotsky y Comparación con la Teoría Jean Piaget*. Recuperado de: <http://constructivismos.blogspot.com>

Peláez, A, Rodríguez, J, Ramírez, S, Pérez, L, Vázquez, A & González, L. (sf). *La Entrevista*.  
Recuperado de:  
[http://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso\\_10/Entravista.pdf](http://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/Entravista.pdf)

Que!. (2011). *¿Qué es acoso laboral y qué no?*. España. Recuperado de:  
<http://www.que.es/trabajo/201107171947-que-acoso-laboral-cont.html>

Quintero, A. (1997). *Trabajo Social y procesos familiares*. Lumen Humanitas. Argentina.

Seguridad Social para Todos, (2013). *¿Qué es la Seguridad Social?* Recuperado de:  
<http://www.seguridadsocialparatodos.org/node/1>

Sotelo, L. (2011). *Diagnóstico de las características espaciales de Ciudad Bolívar que involucran al Colegio Cundinamarca en un problema ambiental*. Bogotá. Recuperado de:

<http://www.slideshare.net/fernandosamuelsotelo/diagnostico-de-las-caractersticas-espaciales-de-ciudad-bolvar-que-involucran-al-colegio-cundinamarca-en-un-problema-ambiental>

Souza, M, Ferreira, S, Cruz, O & Gomes, R. (2003). *Investigación Social, Teoría, Método y creatividad*. Buenos Aires: Le.

Tamayo, J & Suarez, C. (sf). *Diagnostico artístico y cultural de la localidad 10 –Engativá*. Bogotá.

Recuperado de:

[http://www.observatoriolocaldeengativa.info/phocadownload/documentos/Diagnostico\\_Artistico\\_Cultural\\_Engativa-2007.pdf](http://www.observatoriolocaldeengativa.info/phocadownload/documentos/Diagnostico_Artistico_Cultural_Engativa-2007.pdf)

UNICEF. (sf). La explotación y el abuso sexual. Recuperado de:

[http://www.unicef.org/spanish/emerg/index\\_exploitation.html](http://www.unicef.org/spanish/emerg/index_exploitation.html)

Valdés, M. (sf). La evaluación de proyectos sociales: Definiciones y tipologías. Recuperado de:

[http://www.mapunet.org/documentos/mapuches/evaluacion\\_proyectos\\_sociales.pdf](http://www.mapunet.org/documentos/mapuches/evaluacion_proyectos_sociales.pdf)

Vergara, Y, Castillo, J & Morales. (sf). *Sistema general de seguridad social en salud SGSSS*.

Recuperado de: [http://www.slideshare.net/luisita\\_calle/sistema-general-de-seguridad-social-en-salud](http://www.slideshare.net/luisita_calle/sistema-general-de-seguridad-social-en-salud)

Vidal, P, Valls, N. & Villa, A. (2009). *Manual de Gestión del Voluntariado*. Barcelona Recuperado de:

[http://www.observatoritercersector.org/pdf/publicacions/2010\\_01\\_manual\\_gestion\\_voluntariado.pdf](http://www.observatoritercersector.org/pdf/publicacions/2010_01_manual_gestion_voluntariado.pdf)

### 13. ANEXOS

#### 13.1 FICHA DEMOGRÁFICA PARA LAS SEDES DE CONCILIACIÓN COMUNITARIA

<b>FICHA DEMOGRÁFICA</b> <b>Proyecto de Investigación “Evaluando la estrategia CONCILIA CLUB del Programa Pedagogía para la Convivencia de la CCB.”</b>									
<b>Sede de Conciliación Comunitaria</b>							<b>No Ficha</b>		
<b>1. INFORMACIÓN PERSONAL</b>									
<b>Nombre y Apellidos</b>									
<b>Edad</b>		<b>Sexo</b>	M		F				
		<b>Orientación Sexual</b>	Heterosexual		Transexual				
			Homosexual		Asexual				
			Bisexual		Otro				
<b>Estado Civil</b>	Soltero/a	Casado/a			Viudo/a				
	Unión Libre	Divorciado/a							

<b>Dirección</b>		<b>Barrio</b>		<b>Teléfono</b>	
<b>UPZ/Comuna</b>			<b>Municipio/Localidad</b>		
<b>Ocupación</b>	Independiente		Desempleado		Hogar
	Empleado		Estudiante		Buscando Trabajo
	¿Cuál si es empleado?				
<b>Escolaridad</b>	Primaria Completa		Bachiller Completo		Técnico
	Primaria Incompleta		Bachiller Incompleto		Tecnólogo
	Grado de estudio		Grado de estudio		Universitario
					Profesión
	Otro				
<b>Seguridad Social</b>	Contributivo		Vinculado		
	Subsidiado		Excepción		
<b>Población</b>	Indígena		Adulto Joven		
	Afro		Madre Soltera		
	Discapacidad		Víctima del conflicto		

	Persona Mayor		Habitante de calle				
<b>2. INFORMACIÓN BÁSICA DE LA VIVIENDA</b>							
<b>Estrato Socioeconómico</b>	0		2		4		
	1		3		5		
<b>¿Con qué ingresos mensuales cuenta?</b>	Menos de un SMLV						
	1 SMLV						
	Entre 1 y 2 SMLV						
	Más de 3 SMLV						
<b>Tipo de vivienda</b>	Casa		Pieza		Inquilinat o		Finca
	Apto		Casa lote		Institució n		Rancho
<b>Tendencia de la vivienda</b>	Propia		Familia r				
	Arrendada		Amortizaci ón		Otr o		
<b>Con cuáles servicios cuenta la vivienda</b>			Luz		Gas		Alcantarilla do
			Teléfono		Parabólic a		
			Agua		Internet		
<b>¿Cómo pagan la vivienda?</b>	Diario		Seman al		Quincena l		Mensual

<b>¿Cuánto pagan por su vivienda?</b>					
<b>3. INFORMACIÓN BÁSICA DEL HOGAR</b>					
<b>Tipología Familiar</b>	Nuclear		Fraternal		Homosexual
	Extensa		Unipersonal		
	Compuesta		Monoparental		
<b>¿Cuántas personas son de su núcleo familiar?</b>					
			<b>Tipo de Jefatura</b>	Única	
				Compartida	
<b>¿Cuántas personas a cargo tienen?</b>					
<b>4. INFORMACIÓN SOBRE OTROS ASPECTOS DE LA DINÁMICA FAMILIAR</b>					
<b>De los siguientes eventos, ¿Cuáles se han presentado o se presentan en el hogar?</b>					
Violencia Intrafamiliar		Maltrato Infantil		Ninguno	
Explotación Laboral		Explotación Sexual			

¿Cuenta con algún tipo de apoyo familiar, que reduzca el agravamiento de una crisis?	SÍ — —	No____			
	Cu ál				
¿Cuenta con otro tipo de apoyo o subsidio?	SÍ____	¿Qué tipo de apoyo o subsidio?	Estatal		
	NO _____		Social		
<b>5. ANÁLISIS DEL PROYECTO CONCILIACLUB</b>					
¿Cómo fue su primera conciliación?	Mala		Buena		Porque
	Regular		Exce nte		
¿Cómo ha sido su proceso?	Malo		Bueno		Porque
	Regular		Exce nte		
¿Cómo se enteró del proyecto Conciliaclub?	Por un amigo		Por un líder comunitario		
	Por un familiar		Otro		
	Por publicidad				
¿Qué lo motivo a ser conciliador en equidad?					

<b>¿Cuántos años lleva como conciliador en equidad?</b>	Menos de 1 año		Entre 5 a 10 años		
	Entre 2 a 3 años		Más de 10 años		
	Entre 3 a 5 años				
<b>¿Con que frecuencia asiste a las sedes de conciliación en equidad?</b>	1 vez al mes			Más de 6 veces al mes	
	Entre 2 o 3 veces al mes			Todas las veces o siempre	
	Entre 3 a 5 veces al mes				
<b>¿Cómo es su relación con sus compañeros conciliadores?</b>	Mala		Porque		
	Regular				
	Buena				
	Excelente				
<b>¿Qué hace en su tiempo libre?</b>					
<b>¿Participa en otro Proyecto Comunitario?</b>	SÍ _____	Cuál			
	No				




**13.2 FORMATO DE ENTREVISTA CONCILIADORES DE LA SEDE DE CONCILIACIÓN COMUNITARIA SOACHA-CAZUCÁ**

Sede: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

1. ¿Qué es para usted el proyecto CONCILIACLUB?

---

---

---

---

2. ¿Cuál es el objetivo principal de Conciliaclub?

---

---

---

---

---

3. ¿Qué lo motivó hacer parte del proyecto Conciliaclub?

---

---

---

---

**4. ¿Cómo han influido los incentivos dentro del proyecto Conciliaclub?**

---

---

---

---

**5. ¿De qué forma se ha visto beneficiado por el proyecto Conciliaclub?**

---

---

---

---

**6. ¿Cómo es su relación con sus compañeros conciliadores? ¿Por qué?**

---

---

---

---

**7. ¿Cuál es la razón por la cual usted continúa dentro del proyecto Conciliaclub?**

---

---

---

---

**8. ¿Cuáles programas maneja el proyecto Conciliaclub?**

---

---

---

---

---

9. ¿Qué avances ha evidenciado en el proyecto Conciliador?

---

---

---

---

10. ¿Qué dificultades ha notado en Conciliaclub?

---

---

---

---

11. ¿Qué pasaría con los conciliadores, con la comunidad y con la sede de conciliación comunitaria es el proyecto Conciliaclub llegara a finalizar?

---

---

---

---

12. ¿Ha fortalecido el proyecto Conciliaclub sus redes sociales? Porque

---

---

---

---

**13.3 FORMATO DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA  
COORDINADORES – CONSULTORES-CONCILIADORES**

**SEDE DE CONCILIACIÓN:**

**NOMBRES Y APELLIDOS:**

**CARGO:**

**AÑOS DE TRABAJO:**

**1. ¿Qué entiende usted por CONCILIA CLUB?**

---

---

---

---

---

---

---

**2. ¿Cuál es el objetivo principal de CONCILIA CLUB?**

---

---

---

---

---

---

---

**3. Cree usted que se cumplió el objetivo de CONCILIA CLUB? ¿Por qué?**

---

---

---

---

---

---

---

**4. Diga usted algunos aspectos a los que ha dado cumplimiento el proyecto CONCILIA CLUB.**

---

---

---

---

---

---

---

**5. ¿Desde la coordinación como se dirige el proyecto CONCILIA CLUB?**

---

---

---

---

---

---

---

**6. Mencione cinco características que refleje la relación que usted tiene con el equipo de Conciliadores**

---

---

---

---

---

---

---

**7. ¿Usted como considera que contribuye el proyecto CONCILIA CLUB a nivel: local, distrital y Nacional?**

---

---

---

---

---

---

**8. ¿Qué alianzas pueden ser posibles para el sostenimiento del proyecto CONCILIA CLUB?**

---

---

---

---

---

---

**9. ¿Qué otros proyectos conoce usted, similares al proyecto CONCILIA CLUB?**

---

---

---

---

---

**10. ¿Usted que modificaría en la ejecución del proyecto CONCILIA CLUB?**

---

---

---

---

---

**11. ¿Cree usted que los incentivos son fundamentales para el sostenimiento de un proyecto? ¿Por qué?**

---

---

---

---

---

---

---

**12. ¿Cuál es su opinión frente al plan de incentivos?**

---

---

---

---

**13. ¿Conoce usted lo que los conciliadores piensan acerca del plan de incentivos?**

---

---

---

---

**14. ¿Usted le realizaría cambios al plan de incentivos? Sí. ¿Cuáles? No ¿Por qué?**

---

---

---

---

---

---

**15. ¿Qué le apporto el proyecto CONCILIA CLUB a la Visión, Misión y Objetivos de la CCB?**

---

---

---

---

---

**16. ¿Qué debilidades y fortalezas de CONCILIA CLUB usted resalta para tener en cuenta en otro proyecto?**

---

---

---

---

---

---

---

**17. De acuerdo a sus apreciaciones a usted le gustaría liderar el Proyecto CONCILIA CLUB. ¿Por qué?**

---

---

---

---

---

---

---

**18. ¿Cuál sería para usted, el perfil idóneo del líder en el proyecto CONCILIA CLUB?**

---

---

---

---

---

---

---

**19. Si el proyecto no funciona con el líder mencione ¿Qué otras estrategias mantendrían CONCILIA CLUB?**

---

---

---



---

---

**20. ¿Usted estaría dispuesto a dar una cuota mensual para mantener el proyecto?**

---

---

---

---

---

**Observaciones:**

---

---

---

---

---

**13.4. FORMATO DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA DIRECTOR DEL PROGRAMA PEDAGOGÍA PARA LA CONVIVENCIA DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ**

**NOMBRES Y APELLIDOS:**

**CARGO:**

**AÑOS DE TRABAJO:**

**PROCESO DE CONCILIA CLUB**

**1. ¿Cuál es el objetivo principal de CONCILIA CLUB?**

---

---

---

---

---

---

**2. ¿Cree usted que se cumplió el objetivo de CONCILIA CLUB? ¿Por qué?**

---

---

---

---

---

**3. Diga usted algunos aspectos a los que ha dado cumplimiento el proyecto CONCILIA CLUB.**

---

---

---

---

---

---

**4. ¿Desde la Dirección cómo se maneja el proyecto CONCILIA CLUB?**

---

---

---

---

---

---

**5. ¿Usted como considera que contribuye el proyecto CONCILIA CLUB a nivel: local, distrital y Nacional?**

---

---

---

---

---

---

**6. ¿Qué alianzas pueden ser posibles para el sostenimiento del proyecto CONCILIA CLUB?**

---

---

---

---

---

---

**7. ¿Qué otros proyectos conoce usted, similares al proyecto CONCILIA CLUB?**

---

---

---

---

---

**8. ¿Usted que modificaría en la ejecución del proyecto CONCILIA CLUB?**

---

---

---

---

---

**9. ¿Cree usted que los incentivos son fundamentales para el sostenimiento de un proyecto? ¿Por qué?**

---

---

---

---

---

---

---

**10. ¿Cuál es su opinión frente al plan de incentivos de Conciliaclub?**

---

---

---

---

---

**11. ¿Conoce usted lo que los conciliadores piensan acerca del plan de incentivos?**

---

---

---

---

---

**12. ¿Usted le realizaría cambios al plan de incentivos? Sí. ¿Cuáles? No ¿Por qué?**

---

---

---

---

---

---

---

**13. ¿Qué le apporto el proyecto CONCILIA CLUB a la Visión, Misión y Objetivos de la CCB?**

---

---

---

---

---

**14. ¿Qué debilidades y fortalezas de CONCILIA CLUB usted resalta para tener en cuenta en otro proyecto?**

---

---

---

---

---

---

---

**15. ¿Cuál sería para usted, el perfil idóneo del líder en el proyecto CONCILIA CLUB?**

---

---

---

---

---

---

---

**16. ¿Si el proyecto no funciona a través del líder menciones otras estrategias son posibles para el sostenimiento del proyecto?**

---

---

---

---

---

---

---

**17. ¿Qué expectativas tiene como Director frente a la finalidad del proyecto?**

---

---

---

---

---

---

---

**Observaciones:**

---

---

---

---

### 13.5 ORDEN DEL DÍA GRUPO FOCAL

1. Presentación por parte de las Trabajadoras Sociales en formación a los conciliadores que hagan parte del proyecto CONCILIACLUB. **(10 minutos)**.
2. Se realizara la presentación de las profesionales en formación y del por qué y él para que la investigación. **(2 minutos)**.
3. Mediante una actividad rompe hielo se hará la presentación de los conciliadores en equidad. “Los condenados” **(20 minutos)**.
4. Terminada la anterior actividad, se continuara a explicar la técnica de grupo focal, y el fin de la misma. **(5 minutos)**.
5. Se explicara la herramienta árbol de problemas, de tal modo que se abra la discusión a través de este, se logre identificar las problemáticas, las causas, las consecuencias y posibles soluciones, que orienten el direccionamiento del proyecto. **(30 minutos)**.
6. Para finalizar se le dará las gracias por disposición y la colaboración prestada para la recolección de información. **(5 minutos)**.

### 13.6 FORMATO PLAN DE SESIÓN

**FECHA:**

<b>TEMÁTICA:</b>	
<b>OBJETIVO DE LA SESIÓN:</b>	
<b>DESARROLLO DE LA SESIÓN</b>	
<b>ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL</b>	
<b>EVALUACIÓN</b>	
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	

### 13.7 FORMATO CRONICA GRUPAL

<b>Fecha:</b>		<b>Duración:</b>	
<b>Miembros presentes:</b>		<b>Miembros ausentes:</b>	

<b>RELATO</b>	
<b>INTERPRETACIÓN TEORICA</b>	
<b>EVALUACIÓN</b>	
<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	



### **13.8 INFORME NO EJECUCIÓN GRUPO FOCAL SEDE DE CONCILIACIÓN COMUNITARIA KENNEDY**

Kennedy 15 de abril de 2014

Asunto:

Grupo focal

La presente es para informar que la razón por la cual no fue posible la realización del grupo focal, en la sede de Conciliación Comunitaria de la localidad de Kennedy de la Cámara de Comercio de Bogotá, fue la disponibilidad de tiempo con la que cuentan los conciliadores de dicha sede.

Como estrategia se utilizó la convocatoria el 28 de marzo del 2014, día en que se realizó la reunión con el directivo del programa Pedagogía para la convivencia William Samacá, con el motivo de presentar formalmente el cambio que ha tenido la institución de lo comunitario a lo empresarial, al finalizar ésta, se dialogó con los conciliadores en presencia del directivo y la coordinadora, estableciendo el 7 de abril del presente año, para la realización del grupo focal, puesto que es el día acordado para la reunión mensual acostumbrada; llegada la fecha y esperándolos una hora más tarde de la estipulada, solo uno de los conciliadores llegó.

Al evidenciar la inasistencia aun con cita previa, se decide llamar de manera particular a los conciliadores a quienes se les realizó la técnica anteriormente aplicada (entrevista) los cuales respondieron que no podían asistir por cuestiones personales (citas médicas, gestiones comunitarias, familia, etc.).

Otra estrategia utilizada y que dio resultado en las demás sedes fue abordarlos después de las audiencias, pero en esta sede, no se obtuvo el mismo éxito, los conciliadores manifestaron que tienen el tiempo limitado para realizar la conciliación y salir a desarrollar sus demás labores.

Los funcionarios son conscientes de la situación y ven lejana la fecha en que se pueda realizar, manifiestan que el día 5 de mayo de 2014 es la siguiente reunión mensual, pero se corre el mismo riesgo de que no asistan los conciliadores y el tiempo para presentar los resultados de la opción de grado esta próxima.

En este sentido se tomará como referente la información recolectada a través de las entrevistas y los grupos focales de las demás sedes.

Firma:

---

---

---

---

### 13.9 EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



Es la imagen se puede observar a los seis (6) actores sociales; conciliadores en equidad, que participaron activamente en la dinámica rompe hielo “Los Condenados”, del grupo focal. Donde se evidencio un ambiente cordial y afectivo, permitiendo el desarrollo de la actividad de forma adecuada, pues sé que se manifestaron alegres, cómodos, tranquilos y dispuestos a participar en el proceso.



Es la fotografía se puede evidenciar la participación de los actores sociales en este caso los conciliadores en equidad, en la ejecución de la dinámica rompe hielo del grupo focal, donde se logra observar la disposición activa que los participantes establecieron para el alcance del objetivo de la actividad.



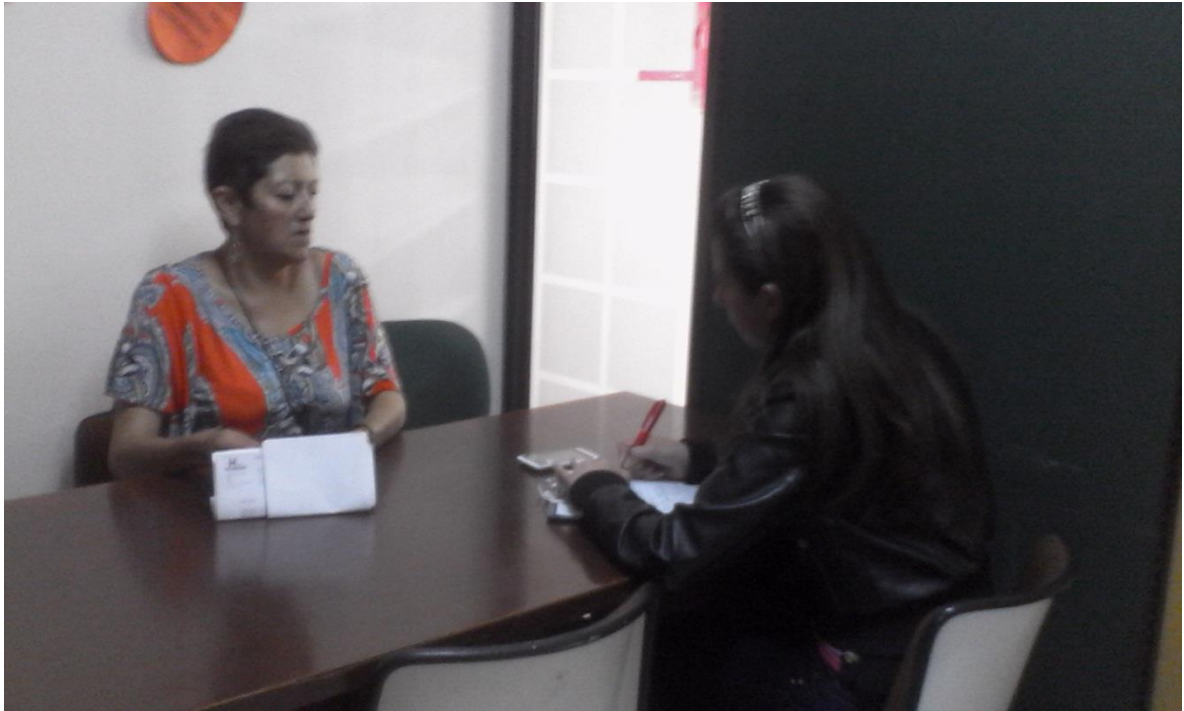
En la foto anterior se observa a tres conciliadores en equidad que participaron dentro del grupo focal, permitiendo la construcción de conocimientos sobre el proyecto CONCILIACLUB, de manifiestan pensativos de acuerdo a que algunos no tenían el conocimiento sobre el proyecto e intentaron buscar los aspectos que estableció la herramienta implementada dentro del grupo focal. Por medio de la experiencia que han tenido durante la conciliación en equidad, dentro de las sedes de conciliación comunitaria.



En la imagen se evidencia la herramienta “Árbol de problemas” implementada dentro de los grupos focales realizados en las Sedes de conciliación comunitaria, donde se identifica el problema general, las causas, las consecuencias y las posibles soluciones mencionadas por los conciliadores en equidad sobre el proyecto CONCILIA CLUB.

La actividad se dificultó un poco debido a que los actores no llegaban a un acuerdo para establecer los aspectos de la herramienta, resaltando únicamente las dificultades o problemas del proyecto y pocas soluciones para mismo.





En la foto se observa la ejecución de la entrevista semiestructurada por parte de una de las investigadoras hacia una actora social, en este caso conciliadora en equidad. De modo que permita la recolección de información sobre el proyecto CONCILIA CLUB.



En la fotografía se evidencia la presencia y la participación activa de los conciliadores en el grupo focal implementado en las Sedes de conciliación comunitaria, se observan atentos y pensativos en la realización de la técnica, para identificar los aspectos de la herramienta implementada.



Se logra observar en la imagen la coordinación de la investigadora dentro de la ejecución del grupo focal, dando a conocer y explicando las características de la actividad, para alcanzar con el objetivo del mismo.





En la imagen se evidencia la dirección que dio la investigadora en el desarrollo de la dinámica rompe hielo, explicando a los actores sociales el paso a paso de la actividad, para generar la adecuada participación de todos los integrantes.



Es esta fotografía se observa el desarrollo de la dinámica rompe hielo, donde uno de los actores sociales se presenta en el grupo como penitencia de la dinámica, y la investigadora coordina y participa dentro de la actividad.



En la imagen se presenta la realización de la entrevista semiestructurada a un conciliador en equidad por parte de la investigadora, para la recolección de datos sobre el conocimiento del proyecto CONCILIA CLUB.



Se identifica la realización de la entrevista por parte de una de las investigadores a una conciliadora en equidad, observando la falta de interés por parte de la actora social en cada una de las respuestas sobre el proyecto CONCILIA CLUB



Se observa en la foto que la actora social utiliza uno de los incentivos (el chaleco) como identificación de conciliadora en equidad, permitiendo el reconocimiento frente a la población a la presta sus servicios. Por otro lado se resalta la ejecución de la entrevista semiestructurada por parte de una de las investigadoras.





En la imagen se observa la participación de dos conciliadores en equidad en la ejecución de las entrevistas semiestructurada. Se puede señalar la afectividad que manifiestan los actores, resaltando una relación cordial y asertiva por parte de los participantes.



En la fotografía se evidencia la recolección de datos a través de la entrevista semiestructurada al conciliador en equidad, se observa la concentración del sujeto por responder asertiva y adecuadamente en cada una de las respuestas sobre CONCILIA CLUB.



La participante se observó interesada en la entrevista, debido a que conocía sobre el proyecto CONCILIA CLUB, con la expectativa de que el proyecto continúe y logre fortalecerse, permitiendo el espacio de reconocimiento y fidelización a los conciliadores en equidad



En la fotografía se evidencia la entrevista realizada al directivo del proyecto CONCILIA CLUB, resaltando la expectativa que tiene como director frente al proyecto para decidir la continuación o finalización del mismo.



Se observa en la imagen la ubicación de las posibles soluciones que establecieron los sujetos en la participación del grupo focal, analizando que para los conciliadores fue compleja la identificación de estas soluciones para el proyecto.





En la foto se observa la participación de los integrantes en la dinámica rompe hielo del grupo focal, resaltando que la relación de los conciliadores en equidad es distante y poco afectiva, cohibiéndose en demostrar su afecto a través de un abrazo o demás a cercamientos físicos.



Se evidencia la participación de cuatro (4) conciliadores en equidad en la ejecución del grupo focal, permitiendo el desarrollo de la técnica y resaltando el interés que tienen los actores frente al adecuado desarrollo del proyecto CONCILIA CLUB.

## **13.10 EVIDENCIAS AUDIOS Y TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS (CD)**