

**DE LA TEORÍA AL TRABAJO DE CAMPO: ESTRATEGIA DE TRIANGULACIÓN
en la investigación: EN TORNO AL CONCEPTO DE JUSTICIA Y EQUIDAD EN LAS
CONCILIADORAS Y LOS CONCILIADORES EN EQUIDAD en la ciudad de Bogotá.**

Norhys Esther Torregrosa Jiménez
Docente investigadora Universidad Libre
nhoristorregroza@yahoo.com

Norhys.torregrozaj@unilibrebog.edu.co

“Yo soy un investigador vocacional. Siento en mí la sed por conocerlo todo y la inquietud por extender mi saber, así como la satisfacción que produce cada nuevo descubrimiento. Hubo un tiempo en el cual creía que solo esto podía dignificar a la humanidad y menospreciaba por ello al vulgo ignorante. Rousseau fue quien me desengañó. Aquella deslumbrante superioridad se desvaneció y aprendí a honrar al ser humano. Ahora me consideraría el más inútil de los trabajadores, si no creyera que mi tarea reflexiva puede proporcionar a los demás algún valor, cual es el establecer los derechos de la humanidad”.

Kant, E., Escritos completos, XX, 44

Para comprender la metodología y el análisis efectuado en la investigación: “ESTRATEGIA DE TRIANGULACIÓN EN TORNO AL CONCEPTO DE JUSTICIA Y EQUIDAD EN LAS CONCILIADORAS Y LOS CONCILIADORES EN EQUIDAD”, fue importante conocer los propósitos perseguidos durante el trabajo de campo.¹ Como lo afirma, Torregrosa N.(2011) : Los objetivos específicos del trabajo de campo se definieron según variables predeterminadas por las directrices conceptuales de la investigación, lo cual concluye que el trabajo de campo debe:

- a. Indagar acerca de la representación de sí mismo de los(as) conciliadores(as) en equidad.
- b. Establecer la representación social del(a) conciliador(a) en equidad en relación con su grupo de pares.
- c. Configurar la representación social del conciliador en equidad en relación con la comunidad.

La metodología escogida para el trabajo de campo se enmarcó dentro de la estrategia multimetódica llamada “Triangulación”, la cual es la mezcla de los métodos cualitativos y cuantitativos para buscar un mismo objetivo, según Denzin (1.978, 291)¹ es “the combination

¹ VAN MAANEN, Jhon, Editor. Qualitative Methodology. Jage Publication Inc. Beverly Hills, Pag 135. California, USA. 1.979.

of methodologies in the study of the same phenomenon”. De igual forma se define como “la combinación en un estudio único de distintos métodos o fuentes de datos”², y constó de dos herramientas principales: los Grupos Focales y las entrevistas a profundidad.

Aunque las dos herramientas son del tipo cualitativo, los grupos focales se diferencian de las entrevistas a profundidad en cuanto a que estos son desarrollados, como su nombre lo indica, para grupos de personas, generando un espacio de discusión donde se proporciona más y mejores herramientas, para el análisis de la información arrojada por las entrevistas a profundidad. Para las dos herramientas fue necesario determinar una muestra representativa con la finalidad de obtener la mayor veracidad, representatividad y confiabilidad posible de la información que se quiso abordar. Para el análisis de los datos, la información se clasificó en categorías identificadas en los datos mismos mediante un proceso inductivo (es decir según como se obtuvo la información se clasificaron las variables).

La conciliación en equidad es un mecanismo que se ha desarrollado con el fin de descongestionar la justicia ordinaria y así en forma pacífica y sin costo alguno ayudar en la resolución de conflictos dentro de la comunidad. Durante varios años diferentes instituciones se han encargado de capacitar a las personas para que ejerzan en forma voluntaria este servicio, pero ¿cuáles son los criterios que utilizan estas instituciones para formar a los y las conciliadores y conciliadoras en equidad que decidirán en gran medida la justicia, y equidad en las comunidades y ¿cuáles sus representaciones en torno a estos conceptos?

Fácilmente se podría investigar conociendo los programas que tienen cada una de las instituciones, pero para entender mejor estos criterios se decidió hacer el trabajo de campo con las personas que ejercen como conciliadores y conciliadoras en equidad en la práctica, indagando cuáles son los conocimientos, representaciones sociales y metodologías que aplican en el momento de la conciliación, sobre las personas y que determinarán en gran medida la convivencia dentro de su comunidad. Este trabajo de campo, que se presenta a continuación, es el principal componente empírico de esta investigación.

El análisis de la información es más subjetivo que el de la información recogida por una encuesta cuantitativa, por lo tanto se consideró importante hacer un resumen para cada entrevista, según variables preestablecidas, pero siempre por objetivos, pues lo que se plasmó son las tendencias de comportamiento, actitudes, motivaciones, emociones, estilos de vida y algunas opiniones que por su tipicidad pudieron incluirse literalmente.

² TAYLOR, S.J. BOGDAN, R. Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Ediciones Paidós Iberia S.A. Pag 92. Barcelona , España. 1.984.

Teniendo las variables se entró en la etapa de bajar la información a formato escrito, para lo cual se escuchó, en primer lugar la grabación y luego completar las notas del entrevistador. Cuando se consideró que las notas estaban completas se procedió a codificar la información diseñando una matriz de categorías que facilitó hacer el análisis de la información cruzando variables e indicadores obtenidos en la entrevista, proceso del cual se pudo derivar la cuantificación de algunos resultados. Después de organizada la matriz, se identificaron los puntos de vista divergentes y se interpretaron para arribar a las conclusiones, las cuales son sobre la orientación de las respuestas de los entrevistados en relación con los diferentes conceptos revisados. Es importante mencionar que no se utilizaron porcentajes porque no se pueden hacer inferencias, sobre las preguntas abiertas que se realizaron en la entrevista.

Fácilmente se podría investigar conociendo los programas que tienen cada una de las instituciones, pero para entender mejor estos criterios se decidió hacer el trabajo de campo con las personas que ejercen como conciliadores y conciliadoras en equidad en la práctica, indagando cuáles son los conocimientos, representaciones sociales y metodologías que aplican en el momento de la conciliación, sobre las personas y que determinarán en gran medida la convivencia dentro de su comunidad. Este trabajo de campo, que se presenta a continuación, es el principal componente empírico de esta investigación.

El análisis de la información es más subjetivo que el de la información recogida por una encuesta cuantitativa, por lo tanto se consideró importante hacer un resumen para cada entrevista, según variables preestablecidas, pero siempre por objetivos, pues lo que se plasmó son las tendencias de comportamiento, actitudes, motivaciones, emociones, estilos de vida y algunas opiniones que por su tipicidad pudieron incluirse literalmente.

Teniendo las variables se entró en la etapa de bajar la información a formato escrito, para lo cual se escuchó, en primer lugar la grabación y luego completar las notas del entrevistador. Cuando se consideró que las notas estaban completas se procedió a codificar la información diseñando una matriz de categorías que facilitó hacer el análisis de la información cruzando variables e indicadores obtenidos en la entrevista, proceso del cual se pudo derivar la cuantificación de algunos resultados. Después de organizada la matriz, se identificaron los puntos de vista divergentes y se interpretaron para arribar a las conclusiones, las cuales son sobre la orientación de las respuestas de los entrevistados en relación con los diferentes conceptos revisados. Es importante mencionar que no se utilizaron porcentajes porque no se pueden hacer inferencias, sobre las preguntas abiertas que se realizaron en la entrevista.

el tamaño muestral de la investigación determinó un total de 44 personas y se decidió, sobre la marcha del trabajo de campo, con base en las características específicas que se fueron

identificando, hacer un análisis estadístico para describir el perfil de los/las conciliadores en equidad. Este estudio no modificó el diseño metodológico cualitativo sino que lo amplió desde el punto de vista conceptual.

DISEÑO MUESTRAL PARA EL ESTUDIO CUALITATIVO

La focalización del trabajo de campo, hizo necesario establecer las siguientes características para la selección de la muestra.

OBJETIVO ENTORNO LEGAL DE LA MUESTRA

Determinar la información muestral necesaria, para que las entrevistas a profundidad y los grupos focales sean representativos y confiables con los requerimientos básicos exigidos para corroborar la validez de la información.

UNIVERSO DE ESTUDIO

Personas capacitadas como conciliadores y conciliadoras en equidad.

POBLACIÓN OBJETIVO

Conciliadores y conciliadoras en equidad de la ciudad de Bogotá, D.C., capacitados por la Cámara de Comercio y por la Secretaría de Gobierno de Bogotá que se encontraban ejerciendo como conciliadores en equidad en el momento de la entrevista y la encuesta.

ESTRATIFICACIÓN

Dado que la población objetivo se encuentra diferenciada por dos instituciones capacitadoras, se procedió a hacer una muestra estratificada para las dos diferentes instituciones: Cámara de Comercio, conciliadores y conciliadoras capacitados en esta institución y Dirección de Derechos Humanos de Secretaría de Gobierno de Bogotá, conciliadores y conciliadoras capacitados en esta institución.

NIVEL DE DESAGREGACIÓN

La información arrojó resultados a nivel local es decir el total para Bogotá, D.C., y por instituciones capacitadoras.

PARÁMETROS A INVESTIGAR

El parámetro base es la posición abierta y personal de los asistentes a la entrevista y a los grupos focales en cada una de las preguntas del guión.

DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO MUESTRAL

El diseño de muestra que se utilizó es de tipo estratificado aleatorio simple donde se seleccionó una muestra aleatoria para cada estrato. El tamaño de muestra está calculado para estimar parámetros poblacionales de la forma a/b (razones) donde cada una de las razones esta entre cero y uno. Por ejemplo: Si dentro de la muestra, el 20% de los conciliadores expresa que su definición de justicia se ajusta a la propuesta por Rawls, diremos que la razón de interés es del 20%.

Para el cálculo del tamaño de muestra se utilizó un ejercicio de simulación, en donde se estudió el comportamiento del error de muestreo a medida que varía tanto el tamaño de muestra como las razones anteriormente mencionadas. Tal comportamiento se muestra como resultado en la siguiente tabla:

Tabla 1: Tamaño muestral

		Razones a estimar								
		15%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%
Tamaño de la muestra	11	14,83%	10,72%	9,62%	7,50%	6,05%	4,72%	4,02%	3,24%	2,01%
	22	10,20%	7,38%	6,62%	5,16%	4,17%	3,25%	2,77%	2,23%	1,39%
	33	8,10%	5,86%	5,25%	4,09%	3,31%	2,58%	2,20%	1,77%	1,10%
	44	6,80%	4,92%	4,41%	3,44%	2,78%	2,17%	1,85%	1,48%	0,92%
	55	5,89%	4,26%	3,82%	2,98%	2,41%	1,88%	1,60%	1,29%	0,80%
	66	5,20%	3,76%	3,37%	2,63%	2,12%	1,65%	1,41%	1,13%	0,71%
	77	4,63%	3,35%	3,01%	2,34%	1,89%	1,48%	1,26%	1,01%	0,63%
	88	4,17%	3,01%	2,70%	2,11%	1,70%	1,33%	1,13%	0,91%	0,57%
	99	3,76%	2,72%	2,44%	1,90%	1,54%	1,20%	1,02%	0,82%	0,51%
	110	3,40%	2,46%	2,21%	1,72%	1,39%	1,08%	0,92%	0,74%	0,46%

Para determinar el tamaño muestral final, se tomaron dos preguntas en la prueba piloto: ¿Qué entiende por conciliación? Y ¿qué entiende por equidad?, para conocer el grado de similitud de las respuestas en cuanto los temas.

Esto dio como resultado que del total de 8 personas entrevistadas en la prueba piloto, 5 personas respondieron que estaban de acuerdo con que la conciliación “es un mecanismo de forma pacífica para arreglar problemas” y que equidad “es lo que corresponde a cada persona”, el cual dio un valor del 63%, que de acuerdo a nuestra tabla y acercándonos a un 3% de error tomamos como tamaño muestral óptimo un total de 44 personas para el estudio cualitativo. Seleccionado el tamaño de muestra se efectuó la asignación de los tamaños de muestra para cada estrato, esta asignación se realizó de forma proporcional al tamaño del estrato, lo cual dio como resultado:

Tabla 2: Muestra

Estrato	Tamaño del estrato	Proporción del estrato	Tamaño de muestra por estrato
Sec Gob.	150	68.18%	30
Cam. Com. Bog.	70	31.82%	14

GRUPOS FOCALES

El proceso de desarrollo de la encuesta en profundidad estuvo mediado por la aplicación de la técnica de grupo focal, para lo cual, una vez establecida la muestra, de manera aleatoria se agruparon las personas que conformaron los grupos.

Para la agrupación fue importante tener en cuenta la heterogeneidad de sexo, edad promedio (cohortes generacionales), estado civil, nivel socioeconómico, entre otros. En este caso fue de vital importancia un buen moderador, dado que la calidad de los datos recopilados dependió en gran medida de la habilidad y motivación que tuvo el moderador. Finalmente se tuvo un grupo focal de 7 personas.

ACTIVIDADES

- *Planificación y programación de la reunión.* Con base en el número de personas, se programó la hora y lugar, para el contacto y citación del grupo focal.
- *Ambiente físico.* El espacio físico para la actividad fue confortable, relajado y cómodo con el fin de hacer sentir bien a los entrevistados sin ejercer influencia en sus respuestas.
- *Recurso humano utilizado.* Durante el desarrollo del grupo intervino un moderador, quien no influyó en las opiniones de los entrevistados. Su rol consistió en garantizar que el grupo mantuviera el foco del tema central, y en asegurar el pluralismo, haciendo sentir que todas las opiniones o respuestas fueran válidas.
- *Reclutamiento de los participantes.* Posterior al contacto, que fue de tipo telefónico y personal, y confirmación de su participación se le dio la bienvenida y el agradecimiento previo por asistir a la reunión.
- *Evasión de cualquier tipo de distractor:* se evitó todo tipo de distractores tales como personas extrañas, acompañantes, sistemas de monitoreo que limitaran la expresión de los entrevistados.
- *Atención:* Se ofreció un descanso acompañado de un refrigerio.
- *Guión:* Fue preciso mantener un guión físico en el momento de la actividad para guiarla ordenadamente y no incurrir en improvisaciones. Este guión se desarrolló con base en las principales variables de estudio definidas previamente.

- *Solicitud de permiso:* Dado que los grupos focales tienen que tener un registro de la conversación se les solicitó formalmente a los participantes la autorización para grabar las conversaciones.
- *Acción de grupo.* El moderador, como su nombre lo indica, moderó la sesión del grupo focal, por lo cual tuvo que mostrarse sensible, amable, cordial, para ofrecer seguridad, confianza y así lograr la participación de todos los asistentes, sin olvidar que ellos son los que lideran el proceso y en consecuencia, ser firme. En algunos momentos debió tener actitudes para evitar enfrentamientos personales entre los miembros de la reunión, y así evitar protagonismos, y lo más importante que se tuvo en cuenta fue que por ningún motivo influyera en las opiniones de los asistentes.
- El moderador tuvo que manejar hábilmente el proceso grupal, dado algunos pequeños enfrentamientos lo cual estaba dejando a un lado el foco de la sesión, de igual forma no dio opiniones, fue neutral. Y se utilizó una técnica de “repetición” que es de uso frecuente en este tipo de sesiones, es decir repetir las palabras del participante como preguntas. Las preguntas se efectuaron en tercera persona.
- *Finalización:* El moderador dio las gracias, y ofreció los resultados de la investigación para un tiempo posterior, a vuelta de correo, lo cual generó un espacio de confianza dentro de los asistentes.

Después de recogida la información se entró en la fase de análisis, la cual explica en el capítulo de análisis de la información.

ENTREVISTA A PROFUNDIDAD

Las entrevistas a profundidad se realizaron persona a persona, siendo este el método más conocido de los estudios cualitativos descriptivos. De igual forma y habiendo desarrollado la muestra se entró a detallar la dinámica para abordar esta actividad. Antes que nada fue importante tener la lista previa de las personas de la muestra con el fin de contactarlas telefónica o personalmente, para poder realizar la entrevista. Estas listas se elaboraron según datos de la Unidad de Mediación y Conciliación, UMC, de cada localidad.

Las entrevistas a profundidad se realizaron en los diferentes puntos de atención. Mediante una sola jornada de entrevista se facilitó la expresión, libre y voluntaria, de la opinión personal con relación a justicia, justicia comunitaria, convivencia, igualdad y equidad, y los demás contenidos del guión previsto por el investigador.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE LA ENTREVISTA

Para el análisis de los datos, la información se clasificó en categorías identificadas en los datos mismos mediante un proceso inductivo (es decir según como se obtuvo la información se clasificaron las variables).

El análisis de la información es más subjetivo que el de la información recogida por una encuesta cuantitativa, por lo tanto se consideró importante hacer un resumen para cada entrevista, según variables preestablecidas, pero siempre por objetivos, pues lo que se plasmó son las tendencias de comportamiento, actitudes, motivaciones, emociones, estilos de vida y algunas opiniones que por su tipicidad pudieron incluirse literalmente.

Teniendo las variables se entró en la etapa de bajar la información a formato escrito, para lo cual se escuchó, en primer lugar la grabación y luego completar las notas del entrevistador. Cuando se consideró que las notas estaban completas se procedió a codificar la información diseñando una matriz de categorías que facilitó hacer el análisis de la información cruzando variables e indicadores obtenidos en la entrevista, proceso del cual se pudo derivar la cuantificación de algunos resultados. Después de organizada la matriz, se identificaron los puntos de vista divergentes y se interpretaron para arribar a las conclusiones, las cuales son sobre la orientación de las respuestas de los entrevistados en relación con los diferentes conceptos revisados. Es importante mencionar que no se utilizaron porcentajes porque no se pueden hacer inferencias, sobre las preguntas abiertas que se realizaron en la entrevista.

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN

El instrumento de entrevista contó con las siguientes características para su aplicabilidad en el trabajo de campo:

- *Corto*: Se elaboró lo más corto posible, con una estructura de pregunta abierta.
- *Fácil comprensión*: Dada la delicadeza de las preguntas, se elaboraron con una gramática sencilla y de fácil comprensión para el encuestador.
- *Dinámico*: Se buscó también que la persona encuestada se sintiera a gusto.

La metodología de aplicación del cuestionario fue uno a uno. El entrevistador manejó la dinámica leyendo cada una de las preguntas y grabando la entrevista. El instrumento de la entrevista finalmente quedó diseñado con los siguientes componentes:

Identificación del cuestionario: Provee los datos de información del cuestionario y su respectivo consecutivo de aplicación.

Instrumento de Encuesta para la Investigación “Representaciones sociales de Los conceptos de equidad y justicia en conciliadores en equidad en Bogotá”.

Nº **001**

Perú. El Perú permite identificar la información básica de la persona encuestada:

1. Información básica del conciliador:

1. Nombre:			
2. Edad:		8. Tipo de Carrera:	
3. Sexo:	M <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	9. Telefono:	
4. Estado civil:	Soltero <input type="checkbox"/>	10. Tiempo en horas de dedicación a la conciliación en equidad por semana:	<input type="text"/>
	Casado <input type="checkbox"/>		
	Divorciado <input type="checkbox"/>	11. Actividad Económica y/o laboral:	
	Union libre <input type="checkbox"/>		
	Viudo <input type="checkbox"/>		
5. Estrato Socioeconomico	<input type="text"/>		
6. Localidad donde vive		12. Tiempo de Experiencia como conciliador:	<input type="text"/>
6. Barrio donde vive :			
7. Nivel Educativo:	Primaria <input type="checkbox"/>	13. Lugar donde ejerce como conciliador	Localidad:
	Bachiller <input type="checkbox"/>		Barrio:
	Universitario <input type="checkbox"/>	14. Entidad que le brindó la capacitación	Sec.de Gob <input type="checkbox"/>
	Especializado <input type="checkbox"/>		Cam de Com <input type="checkbox"/>
	Maestria <input type="checkbox"/>	15. En que lugar se la brindaron:	
Doctorado <input type="checkbox"/>			

Contenido: Este componente provee las preguntas que se repartieron en los siguientes grupos:

Conocimientos generales para la conciliación

- Temas de su mayor interés de la capacitación
- ¿Qué entiende por justicia?
- Ejemplifique qué es justo y qué no lo es, dado su experiencia.
- ¿Qué entiende por igualdad?
- Ejemplifique un fallo justo y uno injusto, dado su experiencia.
- ¿Qué entiende por equidad?
- Ejemplifique que sería equitativo y que no lo sería, dado su experiencia.
- ¿Qué entiende por justicia comunitaria?

- ¿Qué entiende por conciliación?
- ¿Para qué sirve la conciliación?
- ¿Qué es lo que hace a la conciliación un mecanismo alternativo de resolución de conflictos?

Representaciones sociales particulares sobre su ejercicio como conciliador y su comunidad.

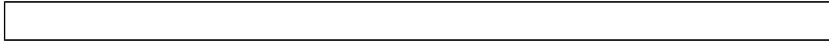
- ¿Cuál es su lugar en el proceso de conciliación?
- Identifique las características de su comunidad
- ¿Según usted cuáles son los referentes de su comunidad en cuanto a justicia, igualdad y equidad?
- ¿Cuáles son los elementos socio culturales de su comunidad?
- ¿Qué prioriza en el momento de la conciliación?
- Aspectos generales de su experiencia como conciliador
- ¿Qué estrategias o metodologías utiliza para acercarse a su comunidad con el fin que lo reconozcan como conciliador en equidad?

Información procedimental

- ¿Cuáles cree que son sus competencias como conciliador?
- Por lo general ¿qué tipo de casos lleva (familia, laboral, civil, comercial, otros)?
- ¿Por qué vía llegan los casos hasta su instancia?
- ¿Cómo resuelve si el caso es conciliable? Describa el procedimiento que por lo general usa para la conciliación
- ¿Cómo resuelve si el caso no es conciliable? Describa el procedimiento que por lo general usa para la conciliación
- ¿Qué tipo de herramientas o de pedagogía usa para la conciliación?
- ¿Cuál es el valor que prioriza para la conciliación?

Observaciones: Control: Este componente da el control de las entrevistas es decir los datos de la realización:

Lugar de la entrevista:
Fecha entrevista:
No. Casete.
Nombre del entrevistado.



TRABAJO DE CAMPO

El trabajo de campo se realizó en dos etapas, la prueba piloto y el trabajo de campo definitivo.

PRUEBA PILOTO

La prueba piloto se realizó con el fin de escoger el tamaño muestral final, probar el instrumento de encuesta, la dinámica de la entrevista y la forma de análisis óptima para la consecución de resultados, esto ayudó a un mejor manejo de la entrevista y al perfeccionamiento del instrumento de encuesta que daría los lineamientos finales para la implementación total del trabajo de campo.

De igual forma la prueba piloto no solo ayudó a arreglar toda la metodología, el cuestionario, la entrevista y la forma de análisis, sino que arrojó herramientas conceptuales que retroalimentaron la dirección de la investigación para mejorar el diseño de la investigación.

CONCLUSIONES DE LA PRUEBA PILOTO

La prueba piloto se realizó sobre el 10% del tamaño muestral experimental de la población objetivo, conforme a que la muestra estaba diseñada para determinar el tamaño final según el criterio de respuesta de la prueba piloto el cual determinaría que a mayor homogeneidad de las respuestas, menor tamaño muestral, pero si las respuestas son bastantes heterogéneas sería mayor el tamaño muestral, guardando siempre un error de muestreo lo más cercano al 0.

RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para abordar la población objetivo se sacaron listados de las personas capacitadas por la Secretaría de Gobierno de Bogotá y las personas capacitadas por la Cámara de Comercio de Bogotá, pero surgió el de falta de actualización de los listados. Varias de las personas no se encontraban ejerciendo como conciliadores en el momento de la entrevista para la prueba piloto.

En consecuencia, se eligió como estrategia, abordar a la población objetivo *in situ*. Se estableció contacto directo en los diferentes Puntos de Atención Comunitaria (PAC) donde se realiza la conciliación en cada una de las localidades en las horas de atención, para hacer la entrevista. Es importante precisar que su tuvo como criterio no entrar a interrumpir su labor como conciliadores, lo cual facilitó a su vez, la observación del ejercicio de conciliación.

ENTREVISTA

Se realizó una entrevista a profundidad 1 a 1, con los diferentes conciliadores, utilizando como medio de recolección la grabadora de voz. En promedio la entrevista tomó 40 minutos siendo de agrado y de fácil respuesta para los conciliadores y conciliadoras que la respondieron.

INSTRUMENTO

El instrumento de encuesta o cuestionario, fue de fácil comprensión para los entrevistados.

ANÁLISIS

Para el análisis de los datos, la información se bajó de los casetes y se transcribió cada una de las entrevistas, lo cual ayudó a la codificación. Esta información se clasificó en categorías que posteriormente derivó en subcategorías identificadas en los datos mismos mediante un proceso inductivo, para finalmente clasificarlas por variables sujetas a los objetivos propuestos desde el principio de la investigación.

RESULTADOS DE LA PRUEBA PILOTO

De los resultados de la prueba piloto se sacaron básicamente dos cambios. El primero en lo referente al tamaño muestral el cual bajó sustancialmente y el segundo en lo referente a los cambios del cuestionario.

CUESTIONARIO

El cuestionario se modificó de modo que las preguntas del perfil y las que se podían cuantificar, tuvieran una enumeración con el fin de poderlas insertar en un programa para su análisis. Por otro lado se cambiaron preguntas en los subgrupos y se insertaron preguntas tales como:

- Tiempo en horas de dedicación a la conciliación
- Lugar donde vive
- Actividad económica
- Qué lo motivo para ser conciliador
- Qué estrategias o metodologías utiliza para acercarse a su comunidad con el fin que lo reconozcan como conciliador en equidad

Y se eliminaron las siguientes preguntas:

- Relevancia de la conciliación

- Hace reflexión sobre la necesidad pacífica de resolver los conflictos con las partes.
- Tipos de casos
- Metodologías para la conciliación
- Estudio de actas

IMPLEMENTACIÓN

Conforme a la información arrojada por la prueba piloto, se hicieron los cambios necesarios y se comenzó la implementación al total de la población objetivo.

La metodología de implementación fue igual al de la prueba piloto pero con la diferencia que se adicionaron los cambios según los resultados de la prueba piloto, lo cual mostró finalmente una dinámica de entrevista sencilla y constructiva, de igual forma las personas entrevistadas mostraron curiosidad por el tema donde sus aportes enriquecieron de manera sustancial el trabajo. Fue una encuesta amena y se redujo a un promedio final de 40 minutos aproximadamente.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Datos generales

Para la elaboración de análisis se hizo un estudio estadístico para observar algunas características de la población; de este análisis tenemos los siguientes resultados, resumidos en las siguientes tablas:

Tabla3: Edad

Características de los entrevistados				
Variables		Secretaría de Gobierno	Cámara de Comercio	Total
Edad Promedio	Años	52	51	52

La información obtenida permite establecer que la edad promedio de los conciliadores entrevistados es de 52 años, sin arrojar ninguna variación importante dentro de las dos entidades; para la Secretaría de Gobierno un resultado de 52 y los de la Cámara de Comercio de 51. Este promedio es básico para demostrar que la edad de los conciliadores en equidad se encuentra cercana a la edad de jubilación es decir los 50 - 55 años de edad, lo cual es

ilustrativo del perfil de estas personas, pues como se observará más adelante está muy relacionado con su actividad económica.

Tabla 4: Género

Características de los entrevistados				
VARIABLES		Secretaría de Gobierno	Cámara de Comercio	Total
Género	Hombre	52%	75%	59%
	Mujer	48%	25%	41%

Se encuentra que el porcentaje de participación es de 59% de hombres sobre 41% de mujeres; para los conciliadores de la Cámara se da una variación porcentual mayor, que corresponde al 75% para hombres y de 25% para mujeres.

Tabla 5: Estado Civil

Características de los entrevistados				
VARIABLES		Secretaría de Gobierno	Cámara de Comercio	Total
Estado civil	Soltero	16%	25%	19%
	Casado	68%	67%	68%
	Divorciado	12%	8%	11%
	Viudo	4%	0%	3%

Con respecto al estado civil, el mayor porcentaje se encuentra en los conciliadores casados con un 68%, seguido de los solteros con un 19%. Este resultado puede explicar, en principio, la capacidad conciliadora que tienen estas personas dado que evidentemente mantienen unidos sus hogares y son capaces por medio de este equilibrio emocional de dar consejos prácticos en los temas de familia a las personas que atienden.

Tabla6: Estrato socio-económico

--

Características de los entrevistados				
VARIABLES		Secretaría de Gobierno	Cámara de Comercio	Total
Estrato	2	28%	33%	30%
	3	56%	67%	59%
	4	8%	0%	5%
	5	8%	0%	5%

El mayor porcentaje se ubicó en el estrato tres con un 59% seguido por el estrato dos con un 30%, y en menor participación los estratos 4 y 5 con un 5%, en ambos casos. Estos estratos se asimilan a los de la población de las comunidades y los lugares donde prestan su servicio, brindando un espacio de igualdad en términos sociales y de comunión con las representaciones sociales, acorde a sus respectivos estilos de vida.

Tabla7: Localidad donde vive

Características de los entrevistados				
VARIABLES		Secretaría de Gobierno	Cámara de Comercio	Total
Localidad donde vive	Engativá	44%	50%	46%
	Suba	20%	42%	27%
	Kennedy	24%	8%	19%
	Rafael Uribe	4%	0%	3%
	Usaquén	4%	0%	3%
	Teusaquillo	4%	0%	3%

La localidad que presenta mayor porcentaje de residencia de los conciliadores es la de Engativá con un 46%; le sigue la de Suba con el 27% y la localidad de Kennedy con un 19%. Las demás localidades presentan porcentajes de residencia menores, como puede observarse el 3%. Es importante mencionar que Engativá es la localidad donde más centros de conciliación hay en toda Bogotá.

Tabla8: Nivel educativo

Características de los entrevistados				
VARIABLES		Secretaría de Gobierno	Cámara de Comercio	Total
Nivel de escolaridad	Bachiller	40%	25%	35%
	Universitario	36%	17%	30%
	Técnico	8%	25%	14%
	Especializado	16%	17%	16%
	Primaria	0%	17%	5%

Esta variable arrojó que la mayor concentración porcentual, en cuanto a la formación académica, se dio en el nivel de bachillerato, con el 35%, aumentando sustancialmente en los de Secretaría de Gobierno, que presentan un porcentaje de 40%. El nivel universitario sigue con un 30%, aquí cabe anotar que son las personas de la Secretaría de Gobierno las que más porcentaje presentan en esta variable con un 36%, a diferencia de los conciliadores o conciliadoras de la Cámara de Comercio con un 17%. Esto podría indicarnos que las personas que estudian en la Cámara de Comercio tienen un nivel de educación algo menor. Para conocer el perfil de las personas que hicieron una carrera de pregrado se observó según la siguiente gráfica que son los psicólogos los que tienen la mayor participación dentro de los conciliadores, seguidos por los administradores y contadores y en menor medida los abogados y otros profesionales.

En segundo lugar, la percepción gira en torno a la construcción del concepto de justicia como un *derecho*, entendido como el derecho objetivo; sin embargo, consideran que el ejercicio de ese derecho no es satisfactorio, dada su experiencia real en casos concretos, frente a los cuales se toman decisiones que o permiten vislumbrar el ejercicio del derecho como un ejercicio de justicia o de lo justo, frente a la situación que se concilia. Por ejemplo, en el caso de incumplimiento de las obligaciones adquiridas por el arrendatario, no hay justicia cuando al arrendador “*no se le da el pago merecido*”, por cuanto “*la conciliación de pago a la que se llega, mediante acuerdo, no se constituye en referente frente al derecho del propietario del*

inmueble, de recibir lo justo por su pago, que en este caso es el monto o la tarifa de arriendo que se ha fijado y el tiempo de pago establecido”³.

Un tercer grupo de entrevistados, refleja en sus respuestas la percepción sobre el concepto de justicia, a partir de la *posición* de cada una de las partes involucradas. El *“concepto que cada persona entiende según su posición”⁴*, hace referencia al concepto de justicia legal y socialmente construido y aceptado, ejercido por representantes del Estado encargados de hacer justicia: *“es aquella que está compuesta por jueces, magistrados y fiscales”*; pero también desde *“mi posición como ciudadano, frente a lo que considero justo”⁵*, concepto que involucra los principios, valores y vivencias, es decir desde lo que siento, pienso y actúo y desde lo que el otro piensa, para llegar al *“equilibrio de las dos partes”⁶*.

En cuarto lugar, se identifica la representación del concepto de justicia desde lo que es *merecido* o desde lo que el otro se merece. Expresiones como: *“darle a cada cual lo que se merece”⁷*, se presentaron de manera frecuente entre los entrevistados, y en ese *dar*, se ven reflejados sentimientos, emociones y expresiones presentes en el manejo de las prácticas sociales cotidianas de la comunidad: *“no es justo que él se vaya y me deje sola con los hijos”*; *“no es justo que yo tenga que pagar, si no tengo trabajo”*, representaciones sociales de los actores involucrados en el conflicto y que involucran y comprometen, en cierto sentido, la intervención de los conciliadores en la orientación de los procesos.

En coherencia con esta representación, los conciliadores de la Secretaría de Gobierno expresaron que la justicia es *tener el acceso* a algo, es decir un servicio al que se accede, pero en ese proceso de poder acceder, está implícito el concepto de *“dar lo que le corresponde a cada persona en una circunstancia”*, es decir, *“darle a cada cual lo que se merece”⁸*, *“es lo que se aplica en los tribunales y fallos”⁹* y en este sentido, involucran en el concepto, la posición de quien ejerce la justicia. Es importante plantear, cómo la mayoría de ejemplos y

3 Entrevista N° 2. CCB.

4 Entrevista N° 18. CCB.

5 Entrevista N° 25. CCB.

6 Entrevista N° 7. CCB.

7 Entrevista N° 34. CCB.

8 Entrevista N° 21. SG.

situaciones referidas en las entrevistas, están relacionadas con problemas en torno a la prestación de un servicio (préstamos de dineros, pagos de arriendo) y situaciones de violencia intrafamiliar.

Como se observa, el concepto de justicia para los conciliadores capacitados por la CCB y el SG, reviste diversas posturas, en las que se denota la influencia del contexto social en el cual se ubican los conciliadores entrevistados en la ciudad de Bogotá. Es evidente que las características sociales, económicas y culturales de las personas, que integran cada comunidad, hacen que el ejercicio de la conciliación tenga su propia dinámica y que esté impregnada por las formas de relación e interpretación que desde, la diversidad cultural, propia de nuestro país, se otorga, en este caso, al concepto de justicia. El contenido y los códigos de comunicación que se establecen entre las personas, involucran los sentimientos, afectos y construcciones que desde lo cultural está apropiado en cada uno, es decir de lo que constituye y proporciona su bagaje cultural entorno al concepto de justicia.

Es importante considerar que el concepto sobre equidad, que construyen los conciliadores, desde el ejercicio de su rol, va más allá de la intervención de estos, como un tercero, para solucionar un conflicto determinado. Los testimonios y opiniones que expresaron en las entrevistas en profundidad dejan ver que, el ejercicio de la conciliación, no solo contribuye en la solución de un problema sino que se constituye en un espacio social para el desarrollo de procesos de reflexión, educación y formación.

Bibliografía

BERICAT, Eduardo. La integración de los métodos cuantitativo y cualitativo en la investigación social. Editorial Ariel. Barcelona España. 1998.

DENZIN, N The research act. A theoretical introduction to sociological methods, Editorial Mc Graw Hill, New York. 1978.

TAYLOR, S.J: Bogdan, R. Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Ediciones Paidós. Paidósiberia. S.A. Barcelona España. 1984.

VAN MAANEN, Jhon. Editor Qualitative. Sage Publication Inc. Beverly Hills, California, Usa. 1979

i El trabajo de campo se tomó de la tesis doctoral y publicación de esta “
Representaciones Sociales de los Conciliadores y las conciliadoras en equidad de las
unidades de mediación y conciliación de Bogotá en torno al concepto de equidad y
justicia. Publicado en el 2011 por la Universidad Libre seccional Bogota.