

T. 361.32  
N734

*San CP*

1

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA			
CENTRO DE INFORMACION Y DOCUMENTACION			
FORMA DE ADQUISICION			
Compra	Donación	<input checked="" type="checkbox"/> Canje	U. de C.
Precio \$	10.000	Proveído	<i>por traslado S.</i>
No. de Acceso	39847	No. de ej.	
Fecha de ingreso; DD	04	MM	06 AA 02

**NIVEL DE EFICIENCIA Y EFICACIA DEL ACCIONAR DE LOS PROFESIONALES Y PROFESIONALES EN FORMACION DE TRABAJO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE CARTAGENA EN LOS PROCESOS DESARROLLADOS EN EL FONDO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DEL DISTRITO CORVIVIENDA, AÑO 2001**

**ELCY ROCIO BELEÑO MORA  
MARIA CRISTINA GUARDO PARRA  
KETTY JIMENEZ ESPRIELLA  
LUZ DARY MONDOL AHUMADA**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACION  
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL  
X SEMESTRE  
CARTAGENA, 2001**



**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
BIBLIOTECA FERNANDEZ DE MADRID  
Centro de Información y Documentación**

**NIVEL DE EFICIENCIA Y EFICACIA DEL ACCIONAR DE LOS  
PROFESIONALES Y PROFESIONALES EN FORMACION DE TRABAJO  
SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE CARTAGENA EN LOS PROCESOS  
DESARROLLADOS EN EL FONDO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y  
REFORMA URBANA DEL DISTRITO CORVIVIENDA, AÑO 2001**

**ELCY ROCIO BELEÑO MORA  
MARIA CRISTINA GUARDO PARRA  
KETTY JIMENEZ ESPRIELLA  
LUZ DARY MONDOL AHUMADA**

**Trabajo de Grado para optar el título de  
Trabajo Social**

**LUZ AMELIA SEGRERA  
Docente Asesora.**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACION  
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL  
X SEMESTRE  
CARTAGENA, 2001**

**Nota de Aceptación**

---

---

---

---

**Presidente del Jurado**

---

**Jurado**

---

**Jurado**

**Ciudad y Fecha**

**AGRADECIMIENTOS**

Le damos infinitas gracias a ese ser supremo y maravilloso, por que nos ha colmado de bendiciones empezando por la vida misma y el rodearnos de personas que nos aman y desean lo mejor para nosotras; lo mejor que podemos hacer por recibir tanto amor y energías positivas es responderles con más amor y dedicación.

A nuestras familias que nos apoyaron incondicionalmente con oraciones, consejos, sacrificios y permitirnos expresarles que los amamos.

A nuestras amigas les agradecemos el hacernos sentir que la amistad y el cariño nos hace más fuerte para ponerle el pecho a las adversidades.

A Luz Amelia Segrera, más que una docente eres nuestra amiga que nos orientaste en todo el proceso del proyecto de Sistematización y nos aconsejaste en momentos difíciles que pasábamos en nuestras vidas.

A Docentes de la facultad de Ciencias Sociales y Educación de la Universidad de Cartagena por la formación que nos brindaron durante estos 5 años que estuvimos en esta Institución, a Carmen Esquivia por facilitarnos los medios para la elaboración del trabajo escrito.

Y a todas las personas que de alguna forma u otra se vieron involucradas en el desarrollo de este proceso.

Muchas gracias a todos.

**ELCY ROCIO BELEÑO MORA  
MARIA CRISTINA GUARDO PARRA  
KETTY JIMENEZ ESPRIELLA  
LUZ DARY MONDOL AHUMADA**

## **DEDICATORIA**

**Dedico con orgullo la realización de este trabajo y la culminación de mis estudios a Dios quien a través del Espíritu Santo me dio la sabiduría, inteligencia y aperiencia necesaria para lograr con gran éxito la finalización de mi carrera.**

**Mis padres, hermanos, a mis compañeros y amigos que me han brindado todo el apoyo para llegar a ser lo que hoy en día soy.**

**A mis hijos Zayra Alejandra y Wilmer Cueto por ser ese motor que me dirigió a seguir adelante.**

**A mi persona que con gran entusiasmo y valentía enfrenté todos muy unida a mis compañeras.**

**LUZ DARY MONDOL AHUMADA**

**DEDICATORIA**

**A Dios, por ser mi guía y mi fortaleza, todo lo que soy y lo que no he sido es porque tú así lo has permitido. Este triunfo también es gracias a ti.  
A mis padres Oscar y Catalina, sin su amor su esfuerzo y sus consejos no lo habría logrado. Gracias por estar orgullosos de mi, yo también lo estoy de ustedes.**

**A mis hermanos Macxón, Oscar, Mauricio y José Alfredo quienes me han apoyado en todo momento y con quienes he compartido los mejores años.  
A mis sobrinos Kathiana, Miguel Angel, Katherin y Juan José. Dios no me ha dado hijos, pero sí los mejores sobrinos.**

**A Jorge Luis por darme tu amor y tu apoyo permanente. Gracias por tener tanta paciencia conmigo.**

**A Claudia Samira quien supo ganarse un lugar en mi corazón, por creer en mi y ser mi mejor amiga.**

**A mis primas Yuleidis y Yuranis por hacer las veces de esas hermanas que nunca tuve.**

**Y a todos aquellos que han contribuido de una u otra forma a impulsar mis pasos hasta el peldaño que hoy en día estoy alcanzando.**

**KETTY JIMENEZ ESPRIELLA**

## DEDICATORIA

Le dedico esta meta sobre todo y todas las cosas a Dios, ya que sin su bendición ésta no hubiese sido posible.  
A mami Ana Elvia Mora, esa mujer que con sus oraciones y consejos me guiaron por el camino correcto.  
A Marcial mi compañero y complemento, testigo de constantes desvelos, gracias por el apoyo incondicional, los sacrificios que hiciste por mí.  
A mis amigas, que siempre tendrán un lugar en mi corazón, por desear siempre lo mejor para mí, por la sincera amistad que nos une; Gracias.  
Y Por último y más importante de los seres que amo está Andrés Felipe, mi hijo, por él y para él cumplí y cumpliré todas mis metas, por que él es el aliento que me impulsa a vivir y seguir adelante, te amo mi vida.

Los amo a todos.

Gracias

**ELCY ROCIO BELEÑO MORA**

**DEDICATORIA**

**Dedico la consecución de este triunfo en primera instancia: a Dios por bendecirme iluminar mi camino y brindarme la sabiduría necesaria para alcanzar las metas propuestas a pesar de las dificultades.**

**A mi madre María Mireya Parra Peña, por el apoyo incondicional que en cada uno de los momentos de mi vida me ha brindado, demostrándome siempre amor con sus palabras y acciones.**

**A mi padre Orlando Guardo López, por la confianza y la fe que ha depositado en mi, brindándome el respaldo necesario para seguir adelante.**

**A mi hijo Diego Orlando, por alegrarme, motivar mis deseos de superación y hacerme entender que hay razones valiosas para vivir.**

**A mi persona por superar los momentos de crisis con sacrificios constantes, esforzándome cada día por alcanzar mis sueños con entereza y dedicación.**

*Gracias*

**MARIA CRISTINA GUARDO PARRA**



## CONTENIDO

	Pag
INTRODUCCION	1
1. JUSTIFICACION	4
2. MARCO TEORICO	6
3. ANTECEDENTES	12
4. CAPITUL I FORMALIZACION DE LA EXPERIENCIA	15
4.1 CONFORMACION Y PROMOCION DEL GRUPO DE VEEDURIA EN EL BARRIO NUEVO PARAISO, SECTOR PANTANO DE VARGAS. CARTAGENA 2001	15
4.2 INSTITUCION PATROCINADORA DEL PROEYCTO	33
5. CAPITULO II DEFINICION DEL OBJETO DE LA SISTEMATIZACION	51
5.1 DELIMITACION TEMPORAL	51
5.2 DELIMITACION ESPACIAL	51
5.3 PREGUNTAS EJES	52
5.4 OBJETIVOS	52

	Pag
6. CAPITULO III PROPUESTA METODOLOGICA DE ANTONIO PUERTA ZAPATA	55
6.1 DISEÑO METODOLOGICO DE LA SISTEMATIZACION	55
6.1.1 Categoría de Análisis	56
6.1.2 Categoría e Indicadores	57
6.1.3 Técnicas de Registros	58
6.1.4 Flujoograma	59
7. CAPITULO IV ORGANIZACIÓN DE LA INTERPRETACION DE LA INFORMACION	60
8. CAPITULO V RECUPERACION DE LA EXPERIENCIA	126
9. CAPITULO VI EVALUACION DE LA EXPERIENCIA	132
10. CAPITULO VII ANALISIS Y CONCLUSIONES	133
RECOMENDACIONES	138
BIBLIOGRAFIA	140
ANEXOS	

## INTRODUCCION

El desarrollo de la intervención profesional dentro de las instituciones públicas será casi siempre alrededor de cuestionamientos respecto a la eficacia y la eficiencia de los programas y proyectos que se ejecutan con los diferentes individuos, grupos o comunidades objeto de acción. La presente sistematización está encaminada precisamente a identificar el nivel de eficacia y eficiencia de los procesos desarrollados en CORVIVIENDA por los profesionales de planta y profesionales en formación de la Universidad de Cartagena, teniendo en cuenta la percepción de los diferentes usuarios de acuerdo a cada uno de los programas a los que se encuentran vinculados y además teniendo en cuenta la opinión de los profesionales y profesionales en formación quienes son los promotores y gestores de los proyectos desarrollados.

Los proyectos en los cuales se basa esta sistematización pertenecen a los programas de vivienda nueva y legalización.

Sistematizar el accionar de los distintos profesionales exige permanentes reflexiones y referencias teóricas y metodológicas, lo cual significa que no es un simple proceso técnico. "La sistematización como disciplina de conocimiento nos enseña a ligar el trabajo de reflexión a la vida; a usar la vida misma, la experiencia, lo cotidiano como materia prima del trabajo intelectual, del pensamiento creativo. Es desarrollar el hábito de pensar en la acción, de reflexión sobre los actos, de interpretar los hechos" (Antonio Puerta).

La sistematización es de gran utilidad para la comunidad y para las instituciones que fomentan el desarrollo comunitario. Es de beneficio para la comunidad, porque a través de ella se evidencia y percibe más claramente los logros de su acción colectiva, se estimula su capacidad de análisis para comprender el proceso de trabajo seguido y su habilidad para investigar su realidad.

"Para los funcionarios, la sistematización a través del ordenamiento, organización e interrelación de los elementos da una visión a nivel macro de su

orientación filosófica, metodología utilizada e implicaciones y proyecciones a corto y largo plazo". (IBID).

La metodología utilizada para este proceso de sistematización es la sugerida por Antonio Puerta por las pautas claras y sencillas que ofrece, además que permite que el proceso de sistematización resulte interesante.

Este trabajo implica, el primer intento de cuestionar el hacer con el deber de la profesión en una institución como CORVIVIENDA, se trata entonces de obtener una serie de indicadores que al finalizar puedan dar cuenta de los parámetros a seguir, donde están las fallas, si estas mismas dependen de nuestra acción profesional, la institución o los usuarios y porqué no, si estamos dejando a un lado la parte humana factor vital para el desarrollo de la sociedad. Se espera además que estas fallas puedan ser corregidas a tiempo para aunar esfuerzos en la construcción de estructuras más sólidas que representan en el fortalecimiento de la profesión, las instituciones y la misma sociedad.

## 1. JUSTIFICACION

La sociedad hace su historia bajo circunstancias determinadas. Pero estas circunstancias, son a su vez, interpretadas por hombres y mujeres de una manera particular. Lo que verdaderamente importa en la teoría y en la práctica social, es inquirir esa particularidad.

La sistematización va dirigida a dar cuenta de ese conocimiento particular; no tiene intención de teoría general. Recupera ese punto de vista de los actores y mide el papel de cada uno de ellos, las dinámicas en conflicto o cooperación, la relaciones de poder y las que se dan entre un grupo social y los agentes externos que lo determinan.

Dentro del desarrollo de nuestra práctica profesional de Trabajo Social sistematizamos lo cotidiano como materia prima de trabajo intelectual,



reflexionamos e interpretamos los hechos para fortalecer la práctica y el accionar profesional.

Este trabajo de sistematización va orientado a mejorar la intervención profesional del trabajador social en programa de vivienda de interés social pretendiendo evaluar el nivel de eficiencia y eficacia de los procesos desarrollados por CORVIVIENDA en las comunidades.

## 2. MARCO TEORICO

Según BIERSTEDT "Una institución es una organización de mares para realizar algún objetivo o actividad que la gente considere importante, la cual implica procesos estructurados a través de los cuales los grupos e individuos se esfuerzan por cumplir sus actividades".

Dentro de las instituciones interactúa grupos y comunidades que se convierten en el eje central de su accionar.

Según EZEQUIEL ANDER - Egg, el que hacer del profesional de Trabajo Social en instituciones como CORVIVIENDA según el tipo de programa de vivienda, varían las funciones.

"En los programas de ayuda mutua, el (a) trabajador (a) social interviene a lo largo de todo el proceso, en tareas de muy variada índole: - Elaboraremos

para establecer prioridades en el otorgamiento de viviendas, según necesidades, posibilidades de los(as) solicitantes;

- El estudio de selección de familias participantes, organización de los grupos para la distribución de tareas en la construcción de vivienda;
- Asesorar la organización y gestión de cooperativas de viviendas;
- Educación familiar para ocupar las futuras viviendas.

En ciertos casos, la labor del (a) trabajador(a) social se extiende más allá del acompañamiento social en la etapa de construcción de viviendas, en tareas de animación comunitaria, de mantenimiento del conjunto habitacional (conservación de las áreas comunes, del mobiliario urbano y de las viviendas) y el mantenimiento de instalaciones (eléctricas, hidráulicas, gas, etc).

En los programas de construcción de viviendas por la administración, las tareas que suele realizar el trabajador (a) social son: - Elaborar criterios de selección de beneficiarios en programas de viviendas de interés social con arreglos a criterios de capacidad financiera o por situaciones sociales desfavorables;

- Participar en estudios sobre necesidades de vivienda;
- Estudio de las solicitudes de vivienda que presentan sectores de bajos ingresos, para buscar alternativas a sus limitaciones financieras;
- Orientar y asesorar a las personas que así lo demanden, a preparar la documentación necesaria y a realizar las gestiones y trámites pertinentes, para la solicitud oficial de viviendas;
- Ayudar a la gestión jurídica notarial y registral cuando las viviendas son otorgadas a los beneficiarios". (Ezequiel Ander-Egg introducción al Trabajo Social).

Según la clasificación de Ruby Pernell, "el trabajador social de grupo debe tener dos tipos de cualidades, capacidades y destrezas:

- Procedimentales, que entraría un buen manejo de procedimientos teóricos y prácticos de la dinámica de grupos.
- Interaccionales, que hace referencia a su implicación personal, a sus cualidades humanas y a la forma de relacionarse y de actuar con los otros". (Ezequiel Ander - Egg introducción al Trabajo Social).

El trabajo social comunitario es donde más tiene que hacer el trabajador (a) social en CORVIVIENDA.

Según el diccionario de Trabajo Social "Cuando se habla de comunidad, el término designa una localidad o área geográfica: se trata de todas las definiciones que tienen primordialmente en cuenta los límites geográficos a la influencia de los factores físicos sobre las relaciones sociales. También se habla de comunidad para designar la estructura social de un grupo, estudiándose las instituciones del mismo y los problemas de los roles, status y clases sociales que se dan en su interior; en este caso, la comunidad es considerada, fundamentalmente, como un conjunto de relaciones sociales.

Todo este conjunto de intervenciones del trabajador (a) social genera procesos sociales.

Procesos sociales "Conjunto de cambio en las relaciones sociales que tienen una dirección definida y que producen unos resultados específicos". (Diccionario de Trabajo Social)



El desarrollo de los procesos sociales nos permite verificar la eficiencia y la eficacia de los profesionales, y profesionales en formación que se encuentran ubicados en CORVIVIENDA.

Para el departamento nacional de planeación por ejemplo, la eficacia es "el grado en que una acción alcanza los resultados esperados".

La eficacia mide la capacidad del plan, programa o proyecto para alcanzar los objetivos generales planteados, tanto a nivel administrativo como operativo y financiero.

En tal sentido, los indicadores de eficacia, de logro, de éxito o de resultado miden la realización de los productos, efectos e impactos en concordancia con los estándares de calidad de satisfacción al cliente y adecuación al uso.

La eficiencia es la habilidad para optimizar el uso de los recursos en el logro de los objetivos: "hacer las cosas correctamente".

La eficiencia se mide en función de los elementos necesarios para el logro de los objetivos, teniendo en cuenta el uso de los recursos y de los conceptos de costo, por lo cual la eficiencia y la productividad son conceptos semejantes dado que relacionan recursos con resultados.

### 3. ANTECEDENTES

La idea inicial de la elaboración de esta sistematización nace a partir de la inquietud manifestada por usuarios, trabajadores y estudiantes en práctica de trabajo social que en su ejercicio profesional observaron que las acciones desarrolladas por la institución CORVIVIENDA no tenían continuidad dentro de los diferentes procesos que se adelantan en cada programa, originando una pérdida de tiempo en el recurso humano, físico y financiero proyectando en los usuarios desconfianza.

A raíz de esta problemática se formula la siguiente sistematización "Nivel de eficiencia y eficacia del accionar de los profesionales y profesionales en formación de trabajo social de la Universidad de Cartagena en los procesos desarrollados por el Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Distrito, Cartagena 2001.

Esta propuesta de sistematización se realiza en el marco de la práctica profesional enmarcada dentro de los conocimientos teóricos - metodológicos competentes a nuestra intervención (individuos, grupos y comunidades) además del conocimiento institucional cuya fusión fue indispensable para el abordaje central de esta temática.

**CAPITULO I**

**CONFORMACION Y PROMOCION DEL GRUPO DE VEEDURIA EN EL  
BARRIO NUEVO PARAISO, SECTOR PANTANO DE VARGAS,  
CARTAGENA 2001.**



#### **4. FORMALIZACION DE LA EXPERIENCIA**

##### **4.1 CONFORMACION Y PROMOCION DEL GRUPO DE VEEDURIA EN EL BARRIO NUEVO PARAISO, SECTOR PANTANO DE VARGAS, CARTAGENA 2001.**

##### **DIAGNOSTICO**

El barrio Nuevo Paraíso se encuentra en la carretera de Olaya, pertenece a la comuna 7 de la zona Sur - Oriental de la ciudad de Cartagena, departamento de Bolívar. En este estudio se hablará específicamente del sector Pantano de Vargas, lugar donde las profesionales en formación de X semestre de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena, realizan sus prácticas profesionales en representación de CORVIVIENDA en el programa de legalización.

El sector Pantano de Vargas se conformó aproximadamente hace 20 años, por personas de muy bajos recursos económicos, quienes en su gran mayoría invadieron los predios en que actualmente residen, al correr de los años este

sector ha ido ganando reconocimiento entre las instituciones tanto públicas o privadas y en la sociedad, lo que a generado el interés por dotarlo de servicios públicos y adelantar su proceso de legalización.

En el sector Pantano de Vargas existe alrededor de una población constituida aproximadamente por 2.500 personas lo que representa 350 familias.

La gran mayoría de las parejas se encuentran en unión libre y en menor escala las parejas casadas. También encontramos algunos casos especiales como mujeres cabeza de hogar, viudas o separadas, las cuales tienen que velar por sus familias, trabajando en actividades informales como son las ventas ambulantes y oficios domésticos.

Con relación al campo educativo las personas mayores, en gran escala solo culminaron la primaria o no estudiaron, los adolescentes y adultos han tenido que retirarse de sus estudios para entrar al campo laboral, con el fin de colaborar con los gastos de sus hogares, llegando escasamente a cursar el 6° y 7° grado de secundaria. Los niños menores de edad en su gran mayoría cursan

la básica primaria gracias a los esfuerzos de sus padres y los niños menores de 5 años asisten a hogares de Bienestar Familiar.

La procedencia de los habitantes del sector Pantano de Vargas es muy variada, las personas que provienen de las zonas rurales lo hacen en busca de mejores condiciones de vida (en lo económico y social), por desplazamientos provocados por violencias a que son sometidas. Y los que llegan de las zonas urbanas encontrando en mayor escala de personas que pertenecen a la ciudad de Cartagena.

Tanto la población infantil como las mujeres en estado de gestación pertenecen a un grupo considerable dentro de la población.

En este sector no existe puesto de salud, ni otro lugar al cual acudir en momentos de emergencia, por lo tanto tienen que dirigirse a los puestos de salud, ubicados en el sector de Olaya, Fredonia ó Pozón.

El barrio se encuentra dotado de servicios públicos como el agua, luz, gas, alcantarillado, teléfono, el cual solo lo tienen las personas con mejores recursos económicos.

En cuanto a recreación cuentan con una cancha de fútbol, la cual se encuentra en buen estado.

Las personas que residen en este sector una gran parte de ellos se encuentran vinculado a la economía informal en la cual se desarrollan actividades como la albañilería, ventas ambulantes, cotoero, lo que genera alrededor del sueldo mínimo.

Las calles del barrio Nuevo Paraíso son planas y se encuentran destapadas, las casas están organizadas por manzanas y lotes, a pesar de los bajos recursos económicos de los residentes, las viviendas en su gran mayoría están construidas en concreto, con techo de eternit, el piso de tierra y plantillas; algunos habitantes del barrio tienen sus casas construidas en maderas, con techo de zinc y piso de tierra, estas son amplias en su gran mayoría

debido que son terrenos sin ninguna clase de restricción, por este motivo en algunos casos se presenta hacinamiento.

La comunidad del sector Pantano de Vargas se encuentra interesado en la legalización de sus predios, debido a que quieren darle otro sentido a sus vidas, de pasar a ser invasión a ser un barrio organizado y para mejorar su calidad de vida.

El inconveniente se encuentra para que estas personas legalicen trascienden en la poca credibilidad que tienen hacia CORVIVIENDA debido a la diversidad de opiniones negativas hacia el quehacer de la institución.

Teniendo en cuenta este diagnóstico nació la idea de crear un grupo de veeduría que velara por las acciones y procesos que se llevaran a cabo en el sector Pantano de Vargas.

## **ANTECEDENTES - JUSTIFICACION**

En la ciudad de Cartagena, específicamente en el barrio Nuevo Paraíso, sector Pantano de Vargas, se presenta una problemática de tipo social, relacionada a la poca confianza y credibilidad de los habitantes hacia los procesos sociales desarrollados con anterioridad por las organizaciones formales, como es el caso por ejemplo de CORVIVIENDA Fondo de Vivienda de Interés Social del Distrito de Cartagena. La cual desde hace aproximadamente 6 años viene trabajando en esta comunidad en procesos legalización y escrituración de predios, motivo por el cual gran mayoría de las personas se encuentra inconformes ya que aun son muy pocos los habitantes que han alcanzado resultados positivos. Puesto que son muchas las escrituras en tramites y pocas las entregadas en relación a la cantidad predios existentes en el sector.

Estos tipos de problemáticas afectan el desarrollo y Bienestar de la Comunidad, (poca credibilidad y confianza) ya que impide el éxito de proyectos que se programen en el barrio.

Por las razones antes mencionadas y con opiniones o sugerencias dadas por los mismos residentes del barrio se considera necesario lo siguiente la "Conformación y promoción del grupo de veeduría en el barrio Nuevo Paraíso sector Pantano de Vargas".

Con la conformación de este grupo se pretende devolver, a la comunidad la credibilidad hacia los proyectos sociales que la involucren y además disminuir la apatía de la misma. Ya que este grupo de veeduría servirá de veedor y controlador de las acciones que adelanten las diferentes organizaciones.

## MARCO DE REFERENCIA

La veeduría ciudadana es un importante mecanismo de democracia participativa y control social, institucionalizada por la constitución nacional y por la ley 134 de 1994, con el fin de vigilar la gestión pública y la prestación de los servicios del Estado. Por este motivo se ha decidido implementar este mecanismo en el sector Pantano de Vargas del barrio Nuevo Paraíso con el fin de minimizar los problemas sociales relacionados a la poca credibilidad en las organizaciones formales.

Según el acuerdo N° 61 - Diciembre 16 - 1998.

"Por lo cual se promueve la organización y funcionamiento de las veedurías ciudadanas y comunitarias en la educación del Distrito de Cartagena de Indias y se dictan otras disposiciones".

Entre los artículos de este acuerdo podemos destacar entre otros el siguiente:

**Artículo primero:**

**Naturaleza**

Las veedurías ciudadanas y comunitarias son un mecanismo de participación social, un poder, un deber que la constitución nacional y la ley le da a todos los ciudadanos y a las organizaciones para vigilar y controlar la gestión pública y los resultados de la misma.

**PROYECTO DE GESTION:**

"Conformación y promoción del grupo de veeduría en el barrio Nuevo Paraíso, sector Pantano de Vargas, Cartagena - 2001.

**Situación, problema a resolver:**

La poca confianza y credibilidad de los residentes hacia los procesos sociales desarrollados con anterioridad por las organizaciones formales en el barrio Nuevo Paraíso, sector Pantano de Vargas.

**OBJETIVOS:**

- **General:** Conformar y promocionar un grupo de veeduría que garantice el adecuado desarrollo de los procesos sociales adelantados por las organizaciones en el barrio Nuevo Paraíso, sector Pantano de Vargas.
- **Específicos:**
  - Otorgar a un grupo de la comunidad el título de veedores.
  - Fortalecen la credibilidad hacia las organizaciones formales y los procesos que estas gestionan.

❖ Este proyecto se divide en 3 etapas fundamentales.

1. Sensibilización, motivación y concertación interinstitucional.
2. Conformación del grupo.
3. Capacitación del grupo y promoción del mismo ante la comunidad en general.

#### **Cobertura del Proyecto.**

El proyecto se promociona a toda la comunidad de Nuevo paraíso, sector Pantano de Vargas, pero el grupo se limitara a 20 personas, que después de las capacitaciones tendrán las responsabilidad de multiplicar su experiencia a todas las personas que lo soliciten y así, se maneje dentro del sector un concepto claro de veeduría formales dentro del barrio y creando un mejor ambiente comunitario ya que con este proyecto se busca la participación y mejora de las relaciones interpersonales de los habitantes del sector Pantano de Vargas. Y el barrio Nuevo Paraíso en general.

## **METODOLOGIA - ESTRATEGÍAS**

**Metodológicamente el proyecto se fundamenta en los procesos participativos estipulados en la constitución de 1991, propiciando así la comunicación en doble vía, la interacción, la educación, la formación y la autogestión, de los miembros del grupo de veedores; moradores del barrio que por medio de talleres de capacitación, basados principalmente en compartir sus experiencias; orientados por profesionales que manejan problemáticas y/o conflictos referente a trabajo comunitario y demás temáticas.**

**Principalmente la veeduría eje de este proyecto, enfocándolo desde el fortalecimiento de los valores<sup>1</sup>. Buscando que se logre nuestro objeto de intervención el cual esta centrado en el conocimiento y promoción de las funciones, roles, beneficios e importancia de la veeduría y además se puedan mejorar las relaciones sociales dentro de la comunidad de Nuevo Paraiso**

---

<sup>1</sup> Revista Colombiana de Trabajo Social Nº 12 Enero 1998 pag. 69.

sector Pantano de Vargas, lo cual permitiría un apersonamiento y participación más activa en el proyecto.

Las estrategias para el desarrollo de esta metodología se desarrolla de la siguiente forma:

1. Sensibilización y motivación de la comunidad para la conformación del grupo de veeduría en el barrio Nuevo Paraíso, sector Pantano de Vargas.
  2. Concertación interinstitucional. Este proceso llevado principalmente con la secretaría de participación ciudadana, la cual maneja la temática relacionadas a veedurías y otras que sean de interés para las comunidades.
  3. Análisis de experiencias similares a trabajo con veedurías.
- Divulgar ante la comunidad, las funciones, roles beneficios e importancia de la veeduría en las comunidades.
  - Conformación de un grupo focal para capacitar en veeduría y fortalecen temáticas de valores.

- **Asegurar que los proyectos a realizar en la comunidad tengan resultados óptimos y de calidad.**
- **Aumentar la motivación y participación de la comunidad en los proyectos o procesos sociales que se den en la comunidad.**
- **Fortalecen la tolerancia, el respeto y la convivencia de la comunidad, basados en talleres reflexivos.**

## RECURSOS

### FISICOS:

Un salón múltiple.

Se trabajara en una iglesia prestada a los miembros de la comunidad para actividades de capacitación; la cual esta equipada con silletería.

### MATERIALES:

Hojas de block

Lápices

Papelógrafo

Cartulinas

Marcadores.

**HUMANOS:**

Estudiantes de año social Universidad de Cartagena programa de legalización  
CORVIVIENDA. Apoyando la parte de valores y coordinando de forma general  
el proyecto.

## TEMATICAS DE TRABAJO

### 1. Capacitación en veeduría

**Objetivo:** Identificar la veeduría ciudadana y comunitarias como mecanismo de Participación.

Dictado por funcionario de la secretaría de participación ciudadana.

### 2. Autoestima clave del éxito para nuestra vida.

**Objetivo:** Elevar la autoestima de los miembros del grupo juvenil del barrio.

Nuevo Paraíso, sector Pantano de Vargas, generando un cambio de actitud, respecto al concepto y valoración de si mismo.

### 3. Relaciones Interpersonales

**Objetivo:** Mejorar las relaciones interpersonales del grupo juvenil del barrio

Nuevo Paraíso. Sector Pantano de Vargas.

#### **4. Comunicación.**

**Objetivo:** Fomentar los buenos niveles de comunicación entre los miembros del grupo juvenil barrio Nuevo Paraíso sector Pantano de Vargas.

#### **5. Frustración y Manejo de Conflictos**

**Objetivos:** Incentivar el manejo de situaciones frustrantes de manera adecuada. Logrando asumir conductas constructivas.

- Los 4 talleres últimos dictados por estudiantes de año social Universidad de Cartagena. Programa de legalización CORVIVIENDA.

CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Sensibilización Motivación				◆	◆											
Concertación Institucional con Secretaría de Participación.				◆	◆											
CAPACITACIONE S																
Veeduría																
Autoestima																
Relaciones Interpersonales																
Comunicación																
Frustración Conflictos																

## **4.2 INSTITUCIÓN PATROCINADORA DEL PROYECTO**

### **FONDO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DEL DISTRITO CORVIVIENDA.**

#### **1. VISION**

El fondo de vivienda de Interés Social y Reforma Urbana tiene como visión ofrecer soluciones de vivienda a las comunidades de menores recursos económicos, gestando programas integrales que garanticen el mejoramiento del nivel de vida de las familias y sociedad Cartageneras.

#### **2. MISION**

Velar por aquellas comunidades de estratos 1 y 2 en alto riesgo con miras a mejorar su calidad de vida y lograr una convivencia social.

#### **3. VALORES CORPORATIVOS**

Dentro de los valores que se promueven entre el personal que labora ella se encuentran:

- **Servicio a la comunidad**
- **Respeto**
- **Solidaridad y Cooperación**
- **Liderazgo participativo que estimula la participación de la comunidad en los programas que se desarrollan.**
- **Planificación y organización en los talleres a realizar.**
- **Transparencia en las acciones realizadas.**

### **NATURALEZA LEGAL**

A partir de la ley 3 de 1991 se crearon los Fondos de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana en los Municipios, Distritos Especiales, áreas metropolitanas y en la isla de San Andres y Providencia, los cuales manejan una cuenta especial para su presupuesto con unidad de caja y personería jurídica a las normas presupuestales y fiscales de la entidad territorial correspondiente.

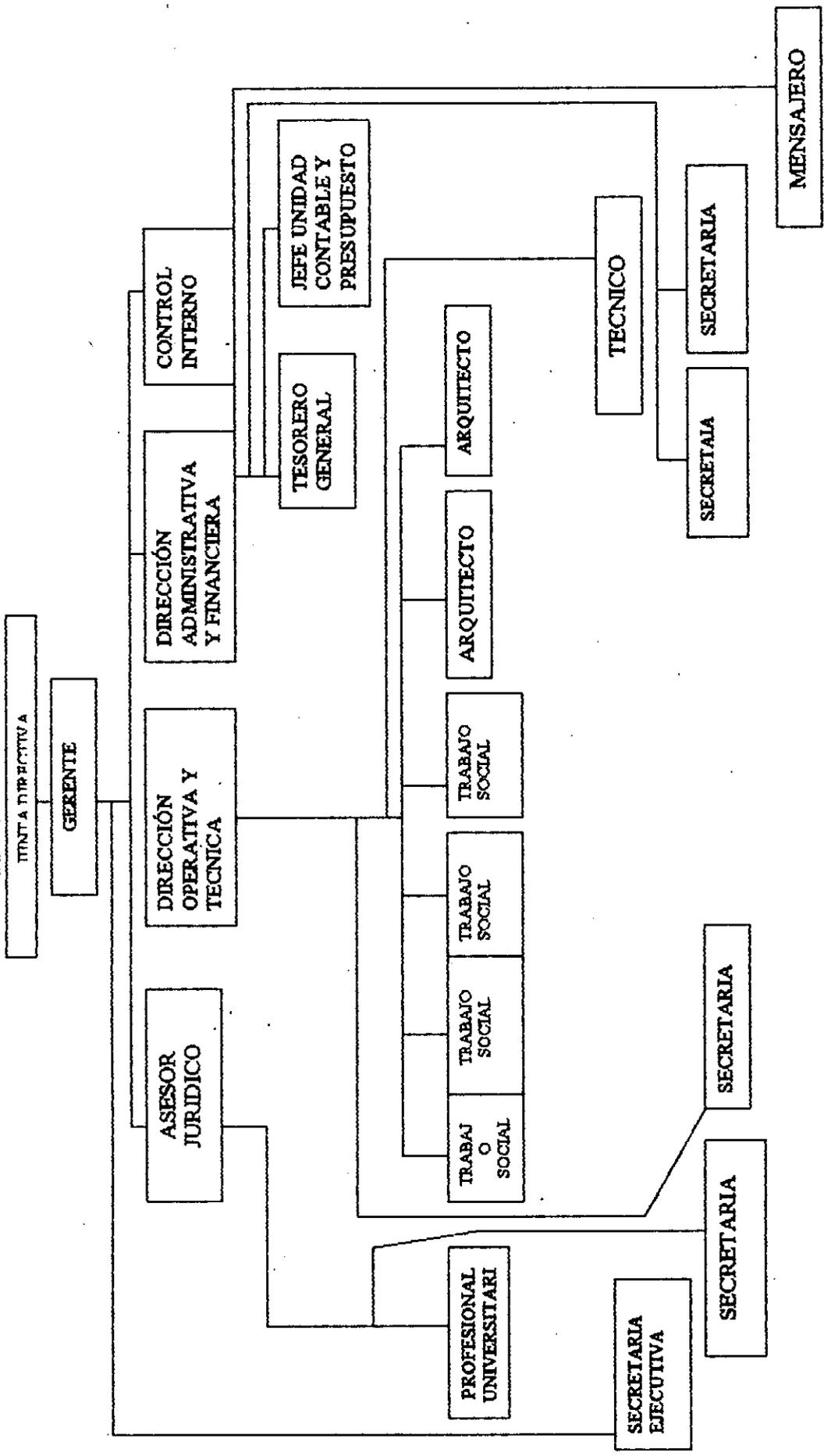
En el distrito de Cartagena el fondo de vivienda de interés social y Reforma Urbana Distrital CORVIVIENDA fue creada por el Consejo Municipal en el acuerdo 37 de 1991; posteriormente se le confiere los alcalde facultados

especiales para que organicen la institución, todo bajo el decreto 822 de 1991. **CORVIVIENDA** es una entidad descentralizada de orden Distrital de carácter formal con personería jurídica 800.165.392-2, con autonomía administrativa y patrimonio independiente; está ubicada en la zona histórica y turística, barrio Manga 3ª avenida N° 21 62.

Sus objetivos principales son: desarrollar políticas de vivienda de interés social en las áreas urbanas y rurales, aplicar la reforma urbana en los términos previstos por la ley 9 de 1989 y promover las organizaciones populares de vivienda de acuerdo con el plan de desarrollo Distrital.

Para cumplir con la política de vivienda el fondo diseñó unos objetivos que hacen referencia a canalizar recursos provenientes del subsidio familiar de vivienda para aquellos programas adelantados con participación comunitaria del distrito.

# ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA



## **CULTURA ORGANIZACIONAL**

La cultura organizacional de CORVIVIENDA está enmarcada dentro de los valores corporativos de la misma.

El compañerismo, la solidaridad, la cooperación y el respeto son valores que predominan en el manejo de las relaciones interpersonales de quienes hacen parte de esta institución.

La celebración de fechas especiales como los cumpleaños, el día del Trabajador Social, del arquitecto, promotor social, así como la escogencia del mejor empleado, son factores que estimulan el buen manejo del clima organizacional y aumentan la motivación y la productividad en el trabajo. Como en todas las interacciones humanas se presentan conflictos que rápidamente son superados por el grupo.

## **FINANCIACION**

El fondo estará constituido por el 5% de los ingresos corrientes municipales, por el producto de sus operaciones incluyendo rendimiento financiero y sus utilidades, donaciones que reciba, los bienes muebles e inmuebles que adquieran a cualquier título, los aportes, apropiaciones y traslados que le efectúen otras entidades públicas para los auxilios y demás ingresos que perciba el fondo.

El presupuesto se transmitirá con lo dispuesto por el código fiscal Distrital y será aprobado por la junta directiva; e balance general se realiza el 31 de diciembre de cada año igualmente se contará con las actividades correspondientes al año que termina.

## **COBERTURA DE USUARIOS**

El fondo presta sus servicios a las comunidades ubicadas en los estratos 1 y 2 y a los corregimientos del distrito de Cartagena que presentan los siguientes problemas:

- Déficit habitacional
- Vivienda en zonas de alto riesgo
- Carencia de saneamiento básico
- Legalización de predios en situación anormal.

## **PROGRAMA**

**PROGRAMA DE LEGALIZACION:** Se entiende por legalización, el procedimiento mediante el cual se adoptan las medidas administrativas encaminadas a reconocer oficialmente la existencia de un asentamiento o predio a dar la aprobación a los planes correspondientes y expedir la reglamentación respectiva.

La ley 9 de 1989 "Ley de reforma Urbana" es la que fundamenta y normaliza los procesos de legalización en el país. Esta ley tiene una verdadera función social que se encarga del estricto cumplimiento de legalizar un asentamiento ya que lo ocupan personas de escasos recursos económicos.

Para legalizar deben darse algunos de estos cuatro mecanismos:

- Negociación directa
- Expropiación sin indemnización
- Prescripción adquisitiva del dominio
- Expropiación simple.

#### **NEGOCIACION DIRECTA**

- Inspección del área ocupada objeto de legalización.
- Identificación del propietario del predio
- Identificación de hechos y formas como ocurrió el asentamiento.
- Obtención del certificado del I.G.A.R. sobre el avalúo por metro cuadrado de la tierra.
- Obtención del certificado de planeación, donde consta que el área no se encuentra en zona de alto riesgo.
- Presentación de oferta de compra de conformidad en el artículo 13 de ley 9 de 1989, notificado y registrado ante instrumentos públicos.
- Una vez negociado y escriturado el inmueble **CORVIVIENDA**, procede a lotear el inmueble de acuerdo al levantamiento topográfico.

Posteriormente se escritura individualmente a cada poseedor, mediante compra - venta.

El primer barrio de legalización, que llevó a cabo la institución fue el del barrio 9 de abril en el año 1992. Este programa "9 de abril", se convirtió en el primero en el ámbito nacional, que gozó de beneficio de legalización. A través de la negociación, el primer programa que adelanto CORVIVIENDA (sin subsidio), fue el del Pozón y actualmente están en proceso: Pozón, el Milagro, Foco Rojo, Las Brisas, Paraíso, Antonio José de Sucre, el Carmelo, la Conquista, Río Elba, La Gloria II, el Progreso, San Pedro Mártir, Simón Bolívar, América, Ucopin, Ricaute, Nuevo Paraíso, los Ciruelos y Nuevo Chile.

**PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA:** Este programa busca localizar la acción de los recursos nacionales, departamentales y locales en asentamiento sub normales de alta concentración de pobreza (estratos I y II), en los cuales el problema central es la calidad de vivienda y entorno del barrio donde se encuentra localizado, a través de programas integrales, es decir desarrolla acciones encaminadas a superar las carencias de la

vivienda hasta llegar a la unidad básica y complementar la estructura del asentamiento cabe anotar que para complementar esa infraestructura básica en las comunidades, los fondos de cofinanciación deben suministrar sus aportes para de esta forma mejorar el entorno.

Al identificar las áreas a intervenir estas no necesariamente deberán presentar debilidades en todos los aspectos, toda vez que se acepta dirigir acciones a mejorar vivienda y a atender 2 componentes relacionados con el entorno, con prioridad en el saneamiento básico, alcantarillado, equipamiento comunitario y vías.

### **OBJETIVOS DEL PROGRAMA**

- ❖ Lograr una verdadera integridad entre la parte de la infraestructura, desarrollo comunitario y social con el fin de alcanzar el apersonamiento de las familias beneficiarias del programa y aprenda una mayor proyección del mismo.

- ❖ **Mejorar la calidad de vida de las personas donde se desarrolla el programa.**
- ❖ **Propiciar procesos de crecimiento y desarrollo en algunas comunidades.**
- ❖ **Impulsar la participación municipal y comunitaria en la identificación y solución de sus necesidades habitacional y de desarrollo urbano.**

### **CARACTERISTICAS DE LOS HOGARES**

Los hogares que pueden ser beneficiarios del subsidio de INURBE, aplicable al programa de mejoramiento integral de vivienda y entorno serán aquellos que cumplan con las siguientes condiciones:

- **Constituir un hogar**
- **Estar en la categoría I y II del SISBEN**
- **El ingreso mensual no debe ser superior a 2 salarios mínimos.**
- **Aportar al menos el 5% del valor de la solución en mano de obra o dinero en efectivo.**
- **No ser poseedores o propietarios de ningún tipo de solución de vivienda, excepto si se trata de hogares sujetos a reubicación por riesgo, ocupación**

de espacio público o mejoramiento de sus viviendas.

**Además:**

- Habitar en forma permanente en la vivienda a mejorar.
  
- Ser propietarios del inmueble o haberlo poseído en forma regular por un período igual o superior a cinco años.

Gracias a este programa hasta el momento se han beneficiado 20 comunidades, 18 subsidiados por INURBE y 2 por el Banco Agrario.

**PROGRAMA DE REUBICACION:** Consiste en el traslado de las familias de un barrio o de una población ubicada en zona de alto riesgo, a un sitio donde no solo estén seguros de estos peligros, sino que le presente mejorar su calidad de vida.

**CORVIVIENDA** en su programa de reubicación trata metodológicamente de dar respuesta integral a esta problemática, estableciendo un proceso de acercamiento a la comunidad por medio de un equipo interdisciplinario en el que interviene el área técnica jurídica y desarrollo social. Para esto establece el siguiente proceso metodológico:

#### **FASE I**

- Identificación de zonas de alto riesgo
- Priorización del decreto que declara la zona como riesgo.
- Demarcación de viviendas
- Censo por sectores de la zona de riesgo: Comprende delimitación geográfica, recuento de viviendas, delimitación de riesgos y estudios técnicos que permitan determinar el grado de riesgo.
- Clasificación y análisis de la información
- Elaboración de diagnóstico.

## **FASE II**

### **ACCIONES DEL PROCESO DE SENSIBILIZACION SOCIAL**

Promoviendo una cultura de la prevención de desastre, transmitiendo normas y afianzando conocimiento, enmarcado en un proceso de integración social, con miras a un cambio de actitud. Se trabaja en dos áreas: promoción y divulgación del programa: con el fin de lograr un apersonamiento del programa de parte de los usuarios que conllevan a ejecutar entrevistas, visitas domiciliarias, charlas informales, asambleas, boletines informativos, etc.

## **FASE III**

### **CAPACITACION**

Fijación en los beneficios del programa conocimientos relacionados con los factores de riesgo, los aspectos jurídicos legales, características del nuevo financiamiento, utilización de los nuevos servicios públicos.

#### **FASE IV**

##### **ORGANIZACIÓN COMUNITARIA**

Conformados los comités operativos en educación, salud, finanzas, traslado, etc.

Haciendo análisis de impacto y recreación del entorno de las comunidades vecinas, tratando de mostrar los factores y las condiciones socio - culturales de estas comunidades para evitar conflictos resaltando en las capacitaciones procesos como: liderazgo, motivación, participación, cooperación, toma de decisiones, solidaridad, entre otras.

#### **FASE V**

##### **TRASLADO DE FAMILIAS**

Es la última fase. Se prepara la comunidad y a las diferentes instituciones como la Alcaldía, a las cuales se les hace entrega de los predios desocupados y demolidos.

El éxito del traslado depende en gran parte del cumplimiento de funciones y responsabilidades, que se otorgan a la comunidad y a los demás entes que participan, para lo que se realiza una distribución de funciones.

**PROGRAMA DE VIVIENDA NUEVA:** Consiste en ofrecer unas condiciones mínimas de habitabilidad para el hogar, teniendo en cuenta que la vivienda de interés social es aquella que se desarrolla para garantizar el derecho a la vivienda de los hogares de menores ingresos.

De tal forma que las soluciones que se entregaran a los usuarios serán la vivienda mínima y la unidad básica, este programa debe incluir en cada uno de sus proyectos un diseño urbanístico, adecuadas vías de acceso, servicios básicos y provisión de los espacios públicos necesarios para la vida en comunidad. En cada plano nacional de desarrollo, el gobierno es quien establece el tipo y precio de las soluciones destinadas a estos hogares para cumplir con este objetivo se señala a INURBE como la calidad responsable de la administración de los recursos nacionales para el subsidio nacional de vivienda

y de la asistencia técnica para el desarrollo de los programas de vivienda de interés social, llevando como finalidad mejorar la calidad de vida de las comunidades urbanas de bajos recursos, mediante el mejoramiento de sus condiciones de vivienda y entorno.

El programa de vivienda enmarcado dentro del proceso administrativo contempla los siguientes pasos:

- Recibir y revisar los formularios de preselección, documentación y formularios de solicitud de subsidios de los aspirantes, a la vez ofrecer información acerca de los programas en las instituciones, entidades y empresas interesadas en dar vivienda a los trabajadores.
- Promover la capacitación y organización de las comunidades donde se halla hecho efectiva la entrega de viviendas.

A través del equipo de Trabajo Social, se debe orientar, supervisar y evaluar las acciones desarrolladas y velar porque el beneficiario cumpla con las normas establecidas.

## **CARACTERÍSTICAS DEL GRUPO FAMILIAR**

Las familias que se beneficien con este programa deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Estar constituido en un grupo familiar.
- Estar en las categorías 1 y 2 del SISBEN, no poseer ingresos superiores a dos salarios mínimos.
- Aportar el 10% del valor de la solución de vivienda en mano de obra o dinero en efectivo.

No poseer ningún tipo de solución de vivienda.

**CAPITULO II**

**DEFINICION DEL OBJETO DE LA SISTEMATIZACION**

## **5. OBJETO DE SISTEMATIZACION**

Nivel de eficiencia y eficacia del accionar de los profesionales y profesionales en formación de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena en los procesos desarrollados por el Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Distrito CORVIVIENDA.

### **5.1 DELIMITACION TEMPORAL**

El proyecto de sistematización se desarrollará en un período de 5 meses, comprendidos desde agosto del 2001 hasta enero del 2002.

### **5.2 DELIMITACION ESPACIAL**

Trabajadores, profesionales en formación de Trabajo Social, egresados y usuarios de los programas que se desarrollan en CORVIVIENDA.

### **5.3 PREGUNTAS - EJES**

Permite la institución que los profesionales generen procesos sociales y nuevas metodologías que contribuyan a un mejor desempeño?

Cómo se ven afectados los procesos sociales y las mismas comunidades frente a los cambios de intereses y políticas que se viven al interior de las entidades públicas?

Cuáles son los imaginarios que tiene la comunidad con relación a CORVIVIENDA.

### **5.4 OBJETIVOS**

- Sistematizar la experiencia práctica en el Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Distrito CORVIVIENDA de los profesionales y profesionales en formación de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena en los procesos desarrollados por la institución.

- Conceptualizar los procesos generados por el accionar de los profesionales y profesionales en formación de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena en los diferentes programas llevados a cabo por CORVIVIENDA.



**CAPITULO III**

**PROPUESTA METODOLOGICA DE ANTONIO PUERTA ZAPATA**

## **6. PROPUESTA METODOLOGICA DE ANTONIO PUERTA ZAPATA**

### **6.1 DISEÑO METODOLOGICO DE LA SISTEMATIZACION**

- **Las variables**
- **Los indicadores**
- **Las fuentes de información**
- **Técnicas de registro**
- **Organización de la información**
- **Interpretación de la información**

**RECUPERACIÓN DEL PROCESO DE SISTEMATIZACION**

**EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA**

**ANALISIS Y CONCLUSIONES**

**COMUNICACIÓN DE LA EXPERIENCIA**

**6.1.1 Categorías de Análisis**

<b>EJE CENTRAL</b>	<b>CATEGORIAS DE ANALISIS</b>
Nivel de eficiencia y eficacia del accionar de los profesionales y profesionales en formación de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena, en los procesos desarrollados por el Fondo de Vivienda de interés Social y Reforma Urbana del Distrito CORVIVIENDA	<ul style="list-style-type: none"><li>- Características de los usuarios</li><li>- Relación institución - Comunidad</li><li>- Relación profesionales - Comunidad</li><li>- Relación institución - Profesionales</li><li>- Relación funcionarios entre si.</li><li>- Procesos generados</li><li>- Estrategias utilizadas</li><li>- Recursos</li><li>- Nivel de satisfacción.</li></ul>

### 6.1.2 Categorías e Indicadores

❖ **CARACTERISTICAS DEL USUARIO**

- Identificación
- Servicio Solicitado

❖ **RELACION INSITUACION  
COMUNIDAD**

- Imaginarios
- Continuidad en los procesos.

❖ **RELACION PROFESIONAL  
COMUNIDAD**

- Acompañamiento

❖ **RELACION INSITUACION  
PROFESIONAL**

- Sentido de pertenencia
- Clima institucional
- Incentivos.

❖ **RELACION FUNCIONARIOS ENTRE  
SI**

- Relaciones interpersonales
- Solidaridad

❖ **PROCESOS GENERADOS**

- Movilización
- Concertación
- Liderazgo
- Comunicación
- Participación

❖ **ESTRATEGIAS UTILIZADAS**

- Grupos focales
- Talleres
- Reuniones

❖ **RECURSOS**

- Humano
- Físico
- Financiero

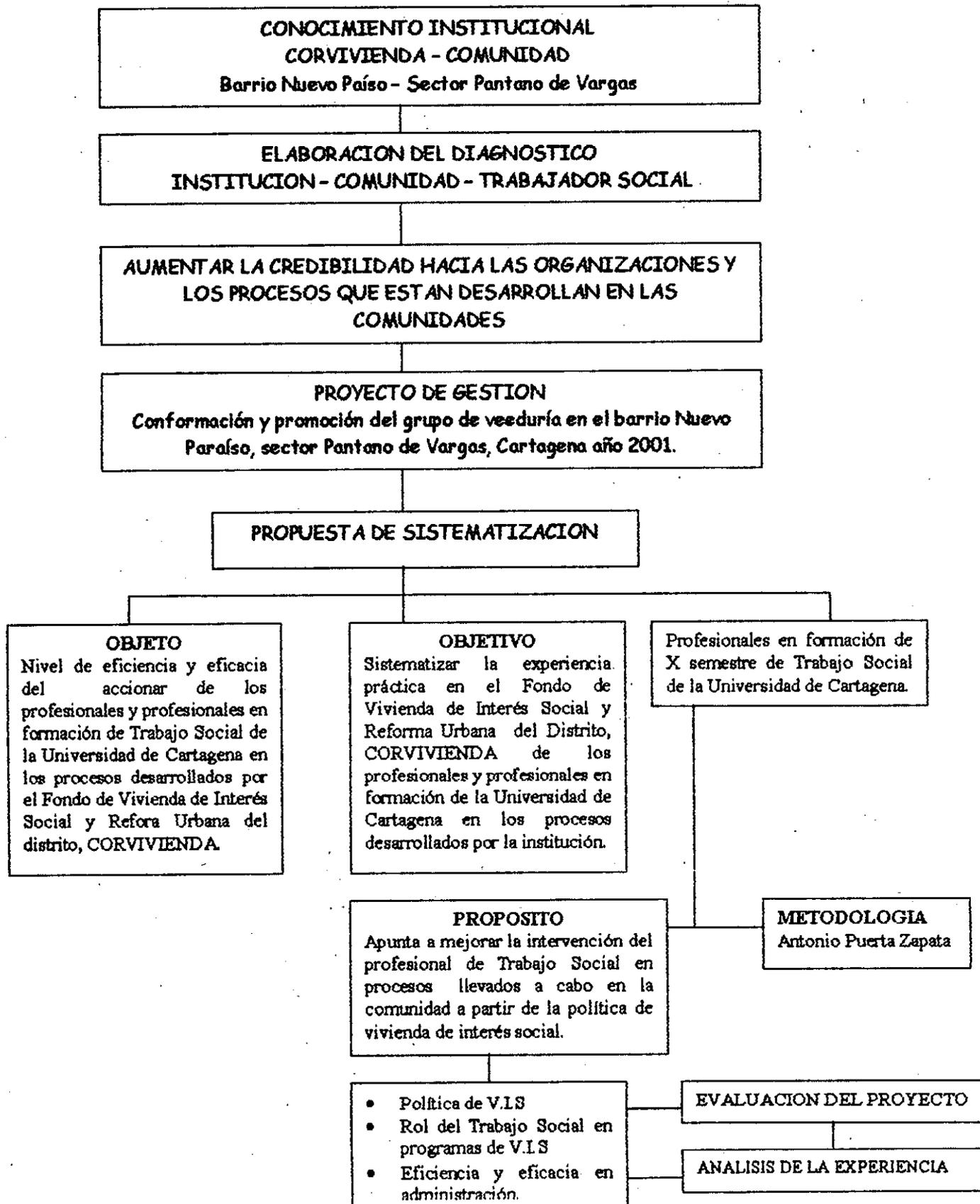
❖ **NIVEL DE SATISFACCION**

- Cumplimiento en los procesos

## 6.1.3 TÉCNICAS DE REGISTRO

CATEGORÍA DE ANÁLISIS	FUENTE DE INFORMACIÓN	TÉCNICA DE RECOLECCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características de los usuarios</li> </ul>	<p><b>PRIMARIA:</b> Profesionales de Planta,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observación directa</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación Institución - Comunidad</li> </ul>	<p>profesionales en formación de Trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fichas de Observación</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación Profesionales - Comunidad</li> </ul>	<p>Social de la Universidad de Cartagena</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta Social</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación Institución - Profesionales</li> </ul>	<p>en <b>CORVIVIENDA</b>, usuarios de los</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista a profundidad</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación Funcionarios entre sí</li> </ul>	<p>programas de vivienda nueva, legalización</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos Sociales generados</li> </ul>	<p>y reubicación, Trabajadores Sociales</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategias utilizadas</li> </ul>	<p>egresados que estuvieron vinculados a</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos</li> </ul>	<p>esta Institución.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de Satisfacción</li> </ul>	<p><b>SECUNDARIA:</b> Revisión bibliográfica.</p>	
	<p>Consultas Internet</p>	

### 6.1.4 FLUJOGRAMA



## **CAPITULO IV**

### **7. ORGANIZACIÓN E INTERPRETACION**

#### **DE LA INFORMACION**

# PROFESIONALES

## ANALISIS EDAD

El grupo de personas seleccionadas se encuentran en edades que oscilan entre los 20 y 41 años o un poco más; el 58% de ellas de 20 a 30 años observándose que son personas jóvenes recién egresadas o se encuentran culminando sus estudios universitarios siendo en este caso todos trabajadores sociales en formación; por otra parte el 8% de estas personas se caracterizan por ser adultos jóvenes con edades entre los 31 y 40 años; los dos grupos de personas mencionadas se caracterizan por tener motivaciones encaminadas a la estabilidad laboral, la necesidad de tener éxito y la adquisición de status en general; el 33% restante son personas con edades entre los 41 años o más en este último grupo se destacan personas en su mayoría con estabilidad laboral y económica, con experiencias laborales diversos, puesto que por su edad han tenido la oportunidad de vivenciar distintas situaciones desde su óptica

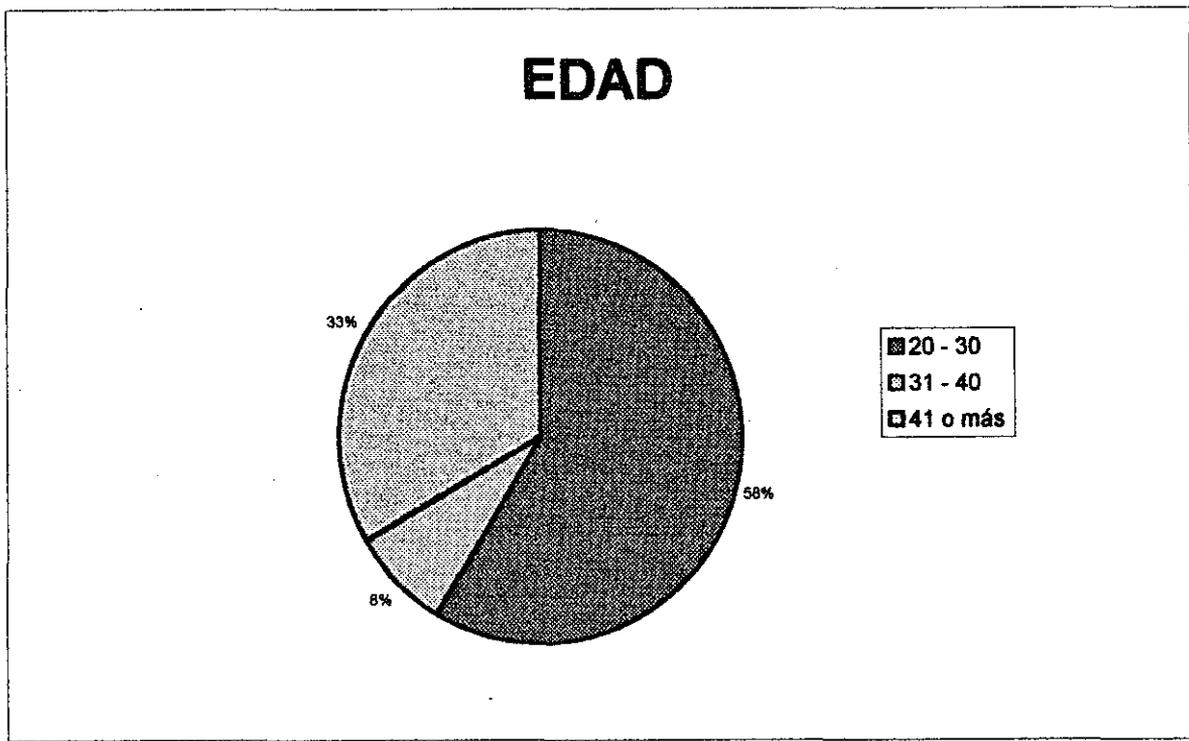
profesional, tomando decisiones con alto grado de madures y racionalidad. (Ver gráfica N° 1).

**CUADRO N° 1**

EDAD	N°	%
20 - 30	7	58
31 - 40	1	8
41 o más	4	33
Total	12	100

**FUENTE:** Datos recopilados por un grupo de estudiantes de X semestre de trabajo social de la Universidad de Cartagena en Corvivienda, Cartagena año 2001.

**GRAFICA N° 1 EDAD**



**FUENTE:** Cuadro N° 1

## ANALISIS SEXO

La muestra seleccionada para la aplicación de encuestas a profesionales y profesionales en formación del fondo de vivienda de interés social CORVIVIENDA fue de 12 personas en total, donde el 83% está constituido por el sexo femenino obedeciendo esto al numeroso grupo de trabajadoras sociales que se encuentran vinculados a la institución directa o indirectamente; es conveniente destacar que la profesión de trabajo social se ha caracterizado desde sus inicios (1920) por la activa participación de la mujer en los distintos momentos del desarrollo de la misma, esto probablemente por el objeto asistencialista y filantrópico que en un principio tenía siendo estas actividades propias de los grupos de señoras, con el pasar de los años y debido al constante y arduo trabajo de personas interesadas en cambiar las concepciones generales acerca de esta profesión se ha logrado demostrar la trascendencia e importancia de Trabajo Social llamando así la atención del sexo opuesto en el sentido de conocer e involucrarse con esta carrera, es así como hoy día se

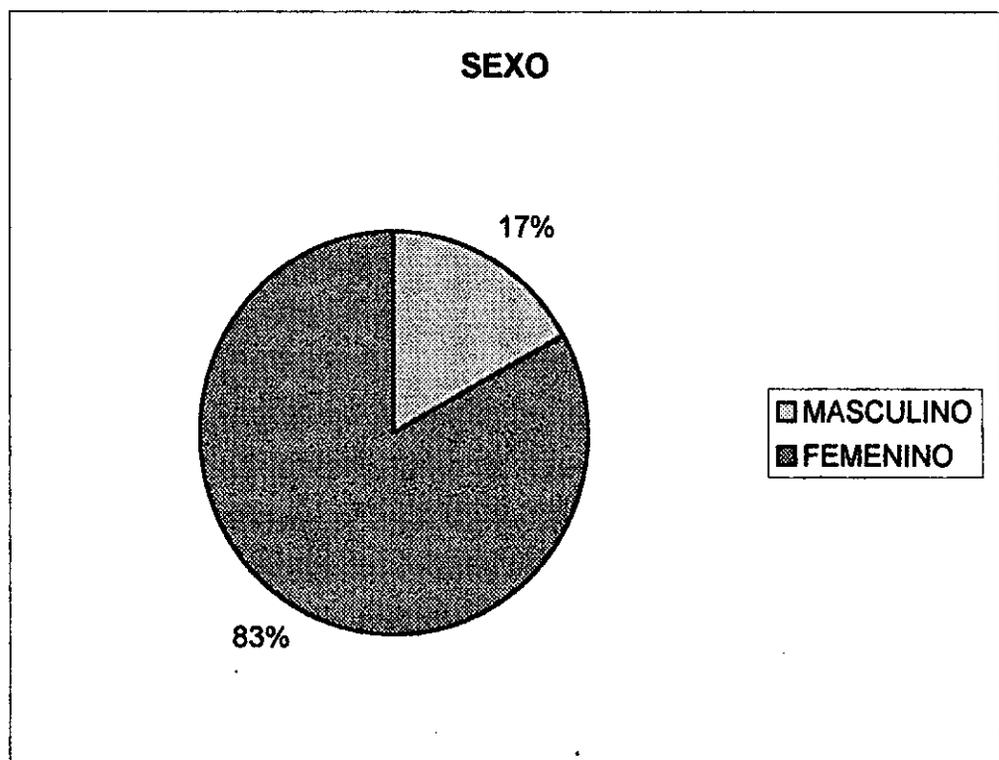
observa la progresiva vinculación de los hombres a la profesión; por otra parte el 17% de las personas restantes son de sexo masculino con carreras de arquitectura y trabajo social, esta última es la de mayor relevancia en la institución ya que para el desarrollo de cualquier proyecto de vivienda de interés social es indispensable la intervención de personas conocedoras de temáticas comunitarias de grupo entre otras propias del área social. (Ver gráfica N° 2).

**CUADRO: N° 2 SEXO**

SEXO	N°	%
MASCULINO	2	17
FEMENINO	10	83
TOTAL	12	100

**FUENTE:** Datos recopilados por un grupo de estudiantes de X semestre de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena en CORVIVIENDA. Cartagena año 2001.

**GRAFICA: N° 2**



**FUENTE:** Cuadro N° 2

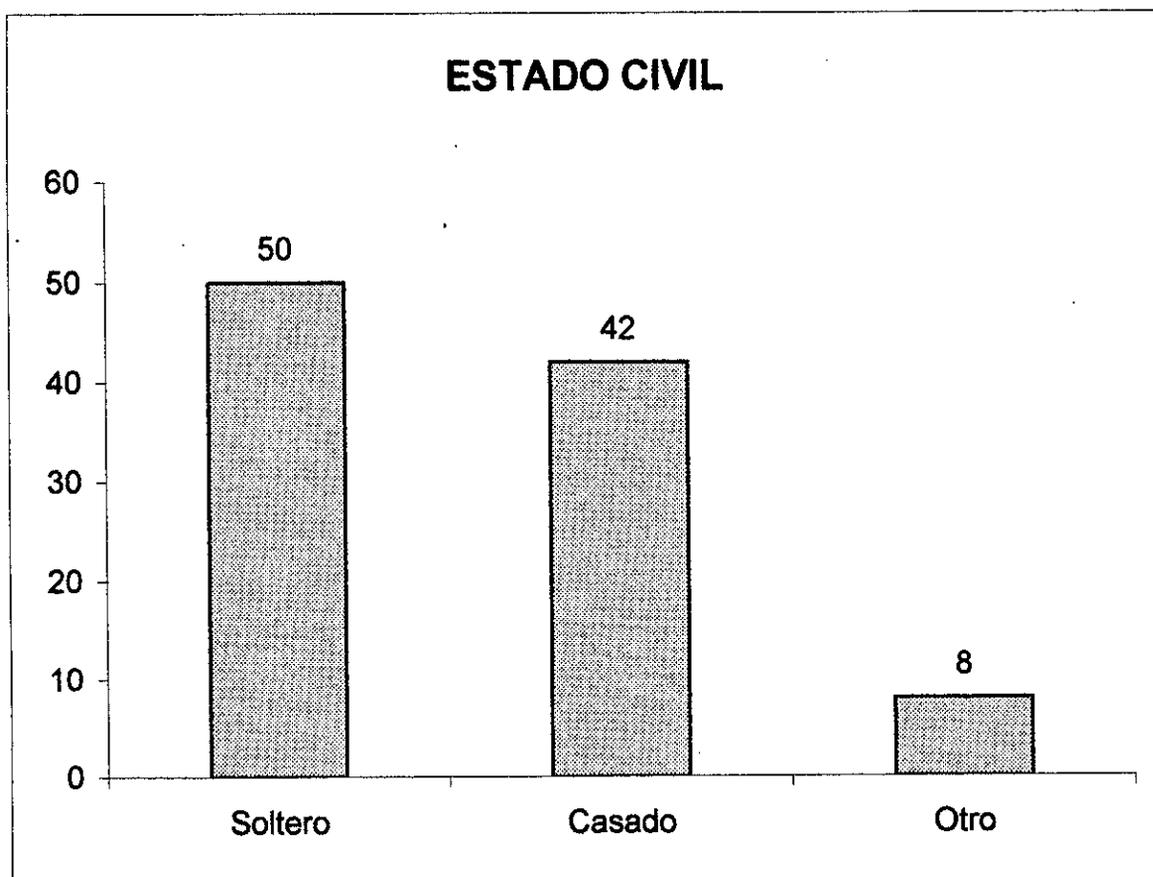
## ANALISIS ESTADO CIVIL

Del grupo tomado para realizar las encuestas el 50% se encuentra soltero esto coincidiendo con el número de personas jóvenes que colaboraron con este trabajo recordemos que la mayoría de ellas tienen edades entre los 20 y 30 años personas que recién abren su radio de acción laboral y de interacción con otros profesionales encontrándose en proceso de hallar la estabilidad general para sus vidas; seguidamente un 42% de estas personas son casados esto relacionado con los profesionales cuyas edades son de 31 a 41 años o un poco más; personas relativamente maduras y estables laboralmente y por ende también de forma económica teniendo la posibilidad de conformar un hogar y manejar una familia con mayor responsabilidad; el 8% restante de este grupo de personas se clasifican con otro tipo de estado civil tal como separado. (Ver gráfico N° 3).

**CUADRO: 3 ESTADO CIVIL**

ESTADO CIVIL	Nº	%
Soltero	6	50
Casado	5	42
Otro	1	8
TOTAL	12	100

**FUENTE:** Datos recopilados por un grupo de estudiantes de X semestre de trabajo Social de la Universidad de Cartagena en CORVIVIENDA Cartagena 2001.

**GRAFICA Nº 3 ESTADO CIVIL**

**FUENTE:** CUADRO Nº 3

### ANALISIS LUGAR DE PROCEDENCIA

El 100% de las personas encuestadas son procedente del área del área urbana (ver gráfica N° ), es decir la vida agitada de las ciudades es algo propio de sus culturas, de sus modos de vida, las exigencias y las presiones del medio que los rodean es normal y valido para ellos ya que las ciudades han sido los laboratorios del progreso, en ellas se ha fraguado el avance de la humanidad gracias a los contactos e intercambios que en ellas y con ellas se facilitan, la ciudad se distingue por la variedad de actividades ofrecidas a los individuos, actividades de aprendizaje y diversión, la existencia de supermercados y centros comerciales satisfacen la mayoría de las necesidades de las ciudades así además la dotación de servicios públicos básicos tales como agua, luz, alcantarillado, gas, teléfono y otros como la señal por cable, Internet, etc.

La vida urbana presenta varias características entre las cuales se pueden mencionar las siguientes:

"La velocidad y la tensión las personas en la ciudades siempre tienen prisa y compromisos múltiples;

La anonimidad: Hay grupos en cuyos senos se conoce como individuo al habitante de las ciudades pero gran parte de su vida transcurre en una multitud anónima;

La distancia social: los habitantes del área urbana físicamente están muy próximos entre si pero socialmente muy alejados;

La regimentación: La existencia de un gran número de personas dentro de las ciudades exige la normatividad en alto grado<sup>2</sup>.

Estas características producen impersonalidad, inseguridad y segmentación de la personalidad que suelen ser condiciones propias de las urbanizaciones en todo el mundo.(ver gráfico N° 4).

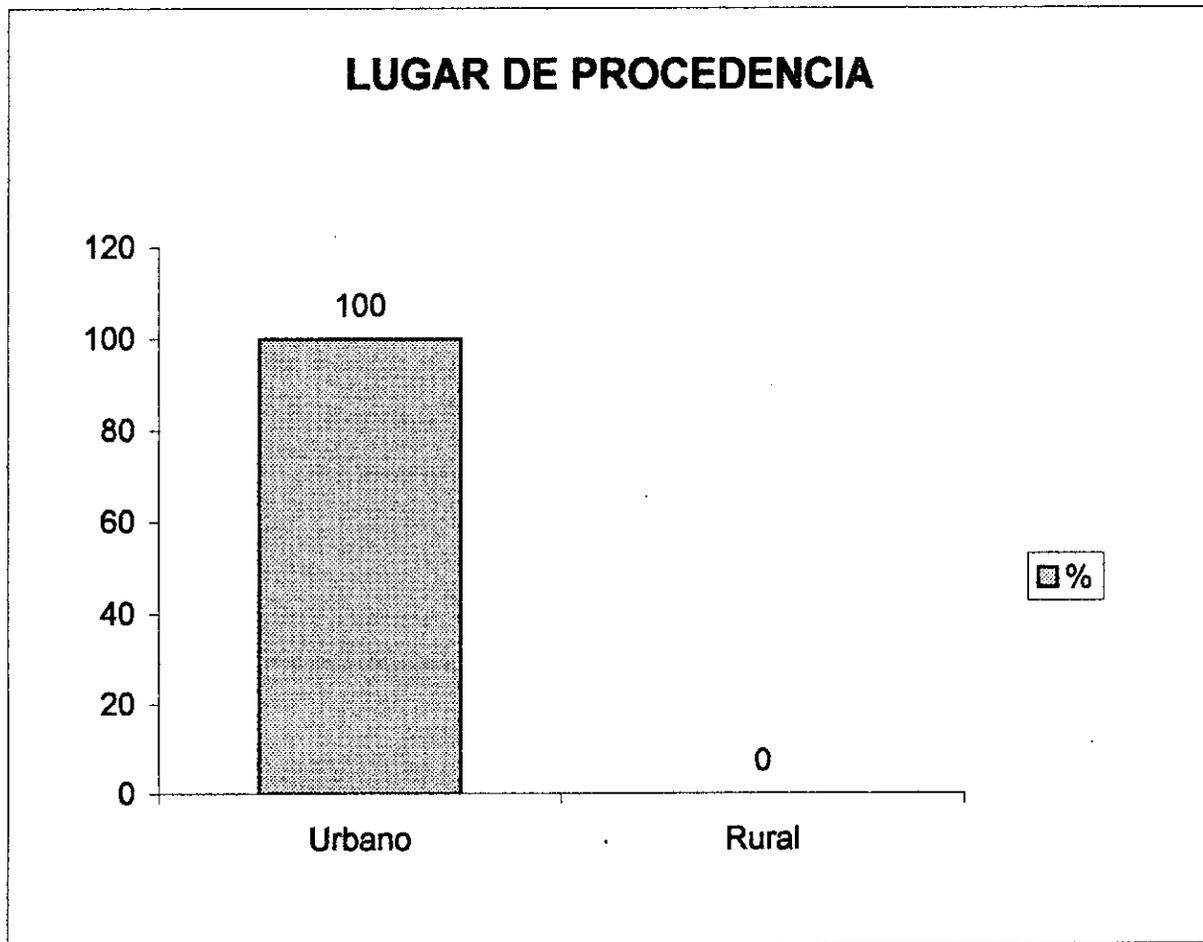
<sup>2</sup> Sociología Paul B. Horton - Chestes L. Hunt. Pág. 347 y 351.

**CUADRO N° 4 LUGAR DE PROCEDENCIA**

LUGAR DE PROCEDENCIA	N°	%
Urbano	12	100
Rural	0	0
TOTAL	12	100

**FUENTE:** Datos recopilados por un grupo de estudiantes de X semestre de la Universidad de Cartagena en CORVIVIENDA. Cartagena 2001.

**GRAFICA N° 4 LUGAR DE PROCEDENCIA**



**FUENTE:** CUADRO N°4

## ANÁLISIS OCUPACIÓN

De las doce personas encuestadas el 58% son profesionales universitarios y técnicos egresados; vinculados laboralmente a Corvivienda, encontrándose entre ellos cinco trabajadoras sociales, una promotora social y un arquitecto, estando estas personas beneficiadas con el régimen de seguridad social y prestaciones sociales que como funcionarios de la institución les corresponde; por otra parte el 42% restante del grupo se encuentra representado por estudiantes que en su totalidad son profesionales en formación de trabajo social de VIII y X semestre los cuales según su preparación y nivel académico desarrollan y ejecutan proyectos según las necesidades identificadas en las comunidades; estas personas se hallan vinculados a la institución gracias a un convenio efectuado con la Universidad de Cartagena cuyo objetivo principal es el de brindar un adecuado espacio para que los futuros egresados desarrollen y pongan en práctica lo aprendido en la academia, es conveniente aclarar que los estudiantes de VIII semestre asisten a la institución dos días en la semana

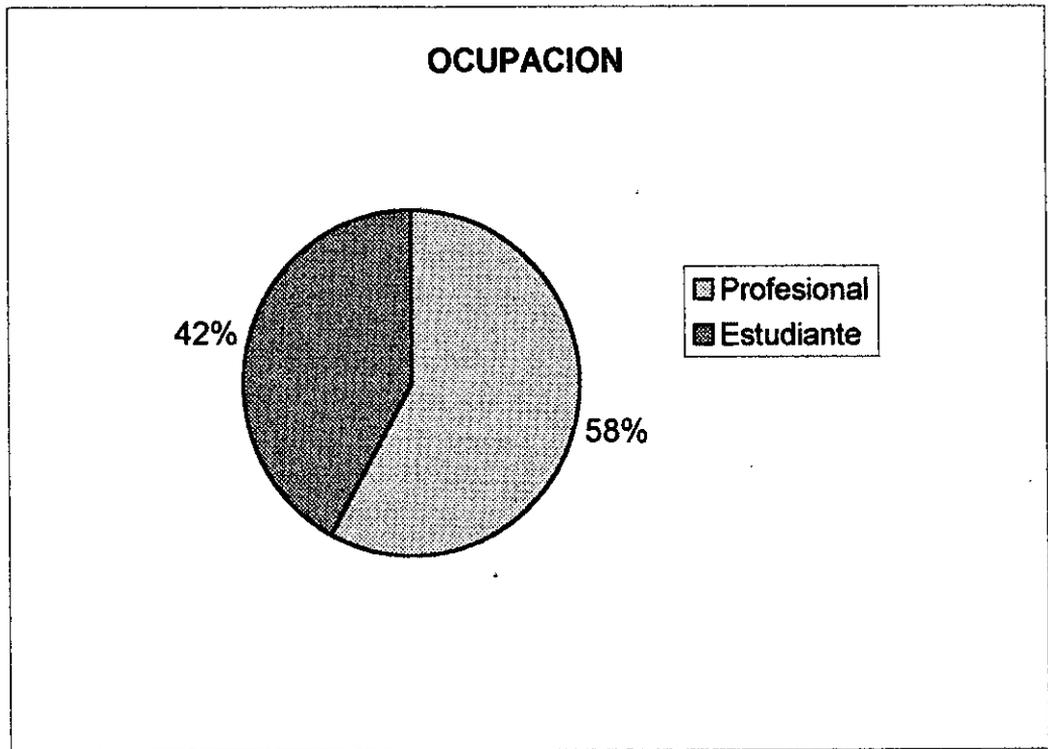
(jueves y viernes), por otro lado los estudiantes de X semestre o año social asisten a la institución los cinco días hábiles de la semana con una intensidad de ocho horas diarias esto para un completo manejo y seguimiento de los proyectos, desarrollados y así poder al final realizar una sistematización que conceptualice la acción profesional, cabe anotar que estos dos grupos de estudiantes (VIII y X semestre) no reciben prestaciones sociales solo una módica bonificación por el trabajo desarrollo en CORVIVIENDA. (Ver gráfico N° 5).

**CUADRO N° 5. OCUPACION**

OCUPACION	N°	%
Profesional	7	58
Estudiante	5	42
TOTAL	12	100

**FUENTE:** Datos recopilados por un grupo de estudiantes de X Semestre de la Universidad de Cartagena en CORVIVIENDA. Cartagena 2001

**GRAFICA N° 5 OCUPACION**



**FUENTE: CUADRO N° 5**

## **ANALISIS MANEJO ADECUADO DE PROCESOS**

Una institución es una organización creada para realizar algún objetivo o actividad que la gente considera importante, combinando los esfuerzos de un gran número de individuos con una gran cantidad de riquezas. Al interior de las instituciones se dan una serie de interacciones sociales y humanas que definen la cultura y los valores que se promueven en ella.

En el caso CORVIVIENDA que es una institución descentralizada de la Alcaldía Distrital de Cartagena se promueven valores corporativos como el servicio a la comunidad, el liderazgo participativo estimulando la participación de la comunidad en los programas desarrollados, la planificación y organización y la transparencia de las acciones realizadas. Según la opinión de sus funcionarios y de los profesionales en formación de Trabajo Social encuestados, muchas de las funciones que esta institución desempeñaba en sus inicios han ido quedando atrás con el paso de los años así como también el paso

de las administraciones de turno, las políticas de gobierno y los constantes recortes presupuestales siendo quienes integran las comunidades los directamente afectados pues los programas y quienes los manejan están sujetos a diseñar planes y proyectos que coincidan con situaciones coyunturales a nivel local, regional y nacional que muchas veces terminan en los archivos de las distintas instituciones que sirven de apoyo a los servicios que presta CORVIVIENDA; esto genera parálisis en las construcciones, retraso en los trámites notariales, la creación de falsas expectativas en los usuarios y la insuficiencia de recursos para la continuidad de los procesos desarrollados en la comunidad; es por esto que el 75% de los profesionales afirman no estar de acuerdo con la manera en que se manejan los procesos, debido a la falta de continuidad en estos, ocasionando inconformidad en las comunidades. El otro 25% considera que aún la institución cumple con los principios de su labor, la misma labor que ha venido desarrollando desde su creación en el año 1992 (ver gráfica N° 6)

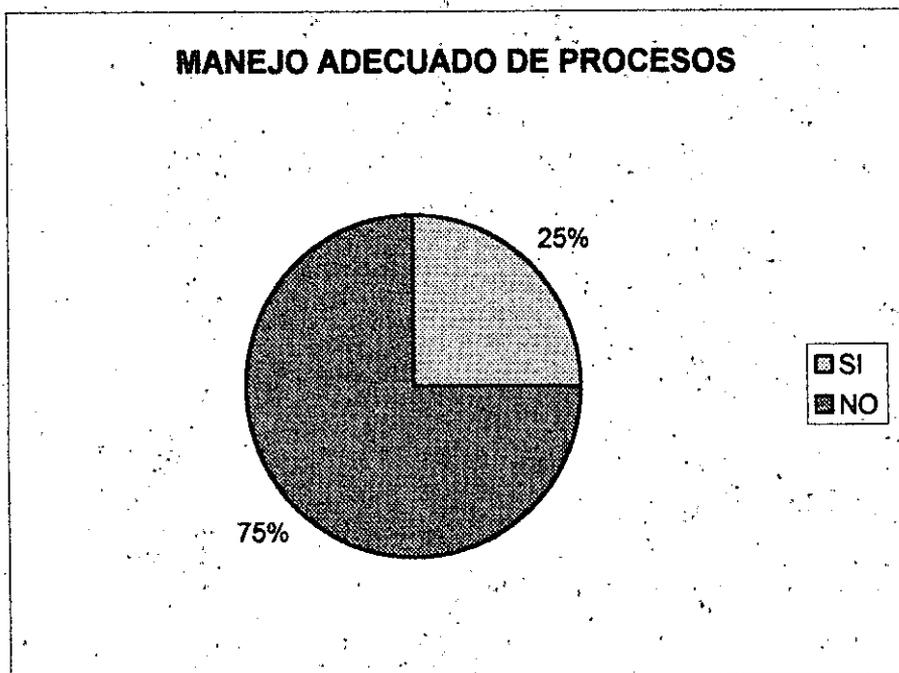
**CUADRO N° 6**

90

MANEJO ADECUADO DE PROCESOS	N°	%
SI	3	25
NO	9	75
TOTAL	12	100

**FUENTE:** Datos recopilados por un grupo de estudiantes de X semestre de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena en CORVIVIENDA. Cartagena año 2001.

**GRAFICA N° 6**



**FUENTE: CUADRO N° 6**

## ANALISIS SENTIDO DE PERTENENCIA

El 75% del grupo de profesionales encuestados, si tienen sentido de pertenencia hacia la institución donde laboran y hacen sus prácticas profesionales.

Y el 25% expresan no poseen sentido de pertenencia hacia Corvivienda, por ser profesionales en formación que están de paso por la institución, otra de las razones por la que éste grupo de profesionales no posee sentido de pertenencia por la institución es por que las políticas de la institución no les permitió mostrar resultados concretos y estructurales en la ejecución de los proyectos que desarrollaban en las comunidades asignadas por la institución.

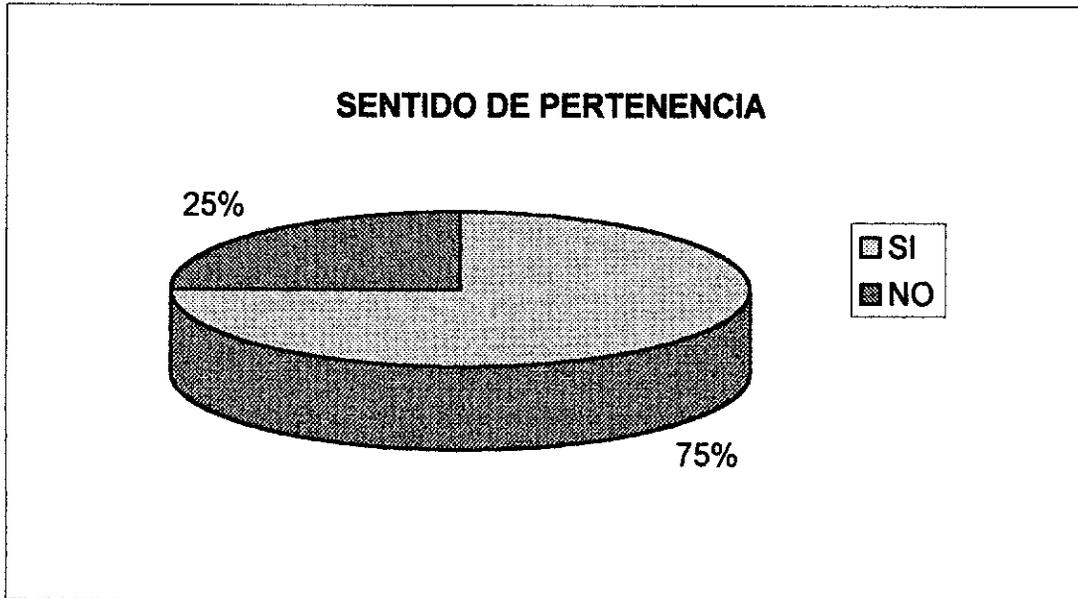
El sentido de pertenencia también se adquiere cuando en la institución existen incentivos para con sus funcionarios, colaboradores y estudiantes. Motivar al personal es una tarea de gerentes y altos directivos que hagan uso e

implementen gerencia social para mejorar la dinámica organizacional, donde ésta gerencia parte del humanismo para el mejoramiento de un clima organizacional y del ser humano como persona integral donde se puedan desarrollar armonicamente en un ambiente social y en un ambiente familiar funcional. (Ver gráfica N° 7).

**CUADRO N° 7 SENTIDO DE PERTENENCIA**

SENTIDO DE PERTENENCIA	N°	%
SI	9	75
NO	3	25
TOTAL	12	100

**FUENTE:** Datos recopilados por un grupo de estudiantes de X semestre de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena en CORVIVIENDA. Cartagena 2001



**FUENTE:** CUADRO N° 7

## ANALISIS INCENTIVO

El 67% del personal encuestado con relación a los incentivos opina que de la institución han recibido incentivos económicos y de reconocimientos. Realmente todos los profesionales reciben incentivos económicos el cual equivale al pago del salario por la remuneración de su trabajo y/o funciones que deben realizar como empleados o colaboradores, pero el incentivo económico no lo reciben como algo extra a su salario. El 25% afirma que de la institución no reciben incentivos de ninguna especie, teniendo este grupo de profesionales la claridad que el incentivo económico es la remuneración por su trabajo y no es un estímulo extra por su buen desempeño laboral y por último el 8% reconoce que ha recibido incentivos económicos e incentivos de capacitaciones, aclarando que las capacitaciones se recibieron en años anteriores, y los incentivos económicos el pago del salario.

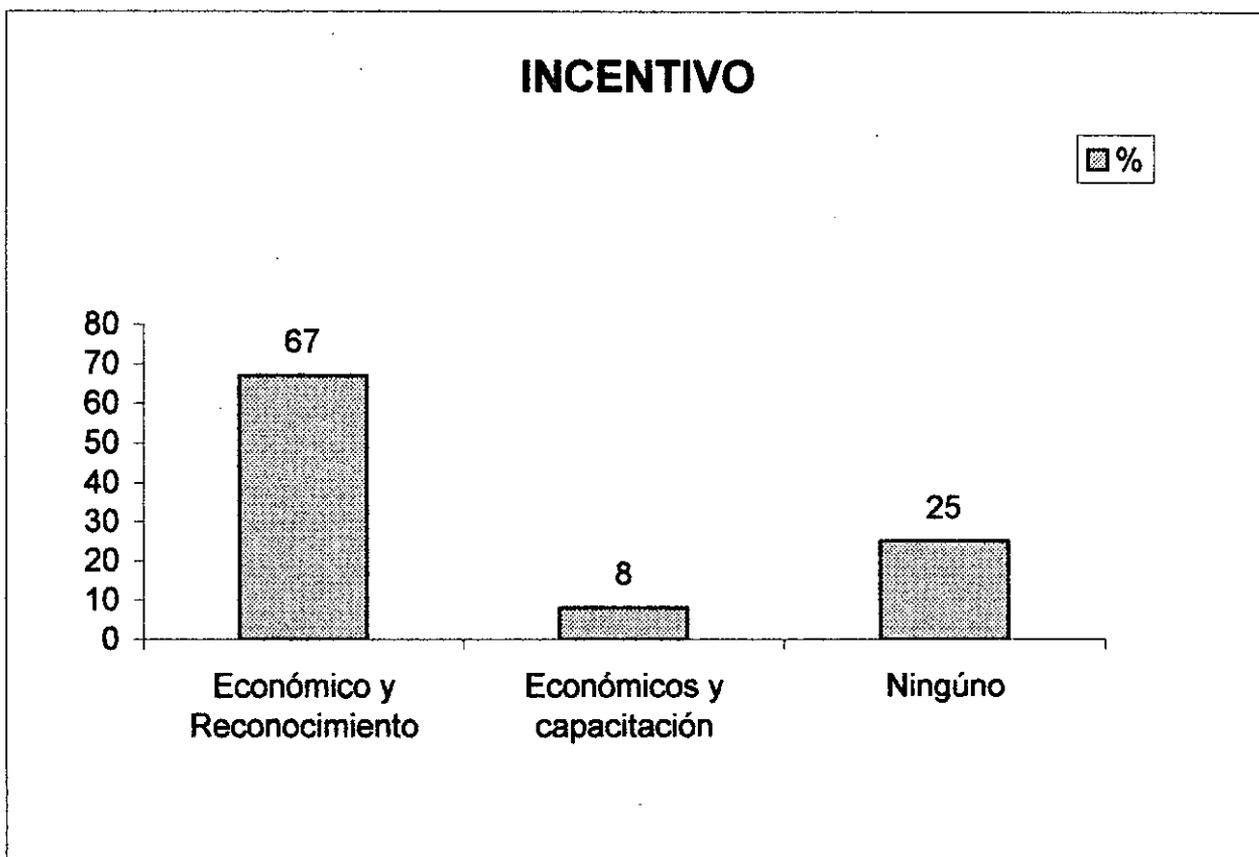
En la medida que al ser humano se le estimule y se le motive para un mejor desempeño laboral será más eficiente y esto se reflejará en unas mejores relaciones interpersonales para con sus compañeros(as), directivos, usuarios(as) crecerá la productividad y el sentido de pertenencia hacia la institución. (Ver gráfica N° 8).

**CUADRO N° 8 INCENTIVO**

INCENTIVO	N°	%
Económico y Reconocimiento	8	67
Económicos y capacitación	1	8
Ninguno	3	25
TOTAL	12	100

**FUENTE:** Datos recopilados por un grupo de estudiantes de X semestre de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena en CORVIVIENDA. Cartagena 2001

**GRAFICA N° 8 INCENTIVO**



**FUENTE: CUADRO N° 8**

## **ANALISIS RELACION PROFESIONALES ENTRE SI**

La gran mayoría, ósea, el 92% expresó o respondió que las relaciones entre profesionales son funcionales, armónicas o satisfactorios entre los miembros del personal que labora en la institución o entre el grupo social las relación interpersonales son funcionales y satisfactorias por que tienen actividades u objetivos en común dentro del marco de ciertos valores corporativos.

El 8% restante no sabe, no opina al respecto, lo cual nos permite afirmar según lo observado a lo largo de la práctica profesional que las relaciones interpersonales no son lo suficientemente funcionales como para mantener un clima organizacional favorable.

La opinión del 8% no es representativa ya que para la gran mayoría las relaciones interpersonales son funcionales.

Las relaciones humanas constituyen una técnica para mejorar la convivencia natural entre los hombres, ya sea de carácter familiar, social o laboral.

"EL diálogo es la forma de comunicarse entre personas que reconocen sus diferencias en un plano de igualdad. Yo reconozco a "el otro" como otro yo, que posee su propia cosmovisión como yo poseo la mía, que es consciente de sus derechos como yo lo soy de los míos, que busca como yo la verdad, que cuestiona mi forma de pensar y de ser como yo puedo cuestionar lo suyo." <sup>3</sup>

Hará que el diálogo sea auténtico y el acuerdo alcanzado sea moralmente válido debe darse en condiciones de igualdad entre los interlocutores. Ahora bien, en la práctica en la institución no se da esta igualdad, ya que son muchas las diferencias de hecho entre las personas pertenecientes al grupo encuestado, ya sea por diferencia de edades, de personalidad, de cultura, de ideología, de condición económica o de poder.

---

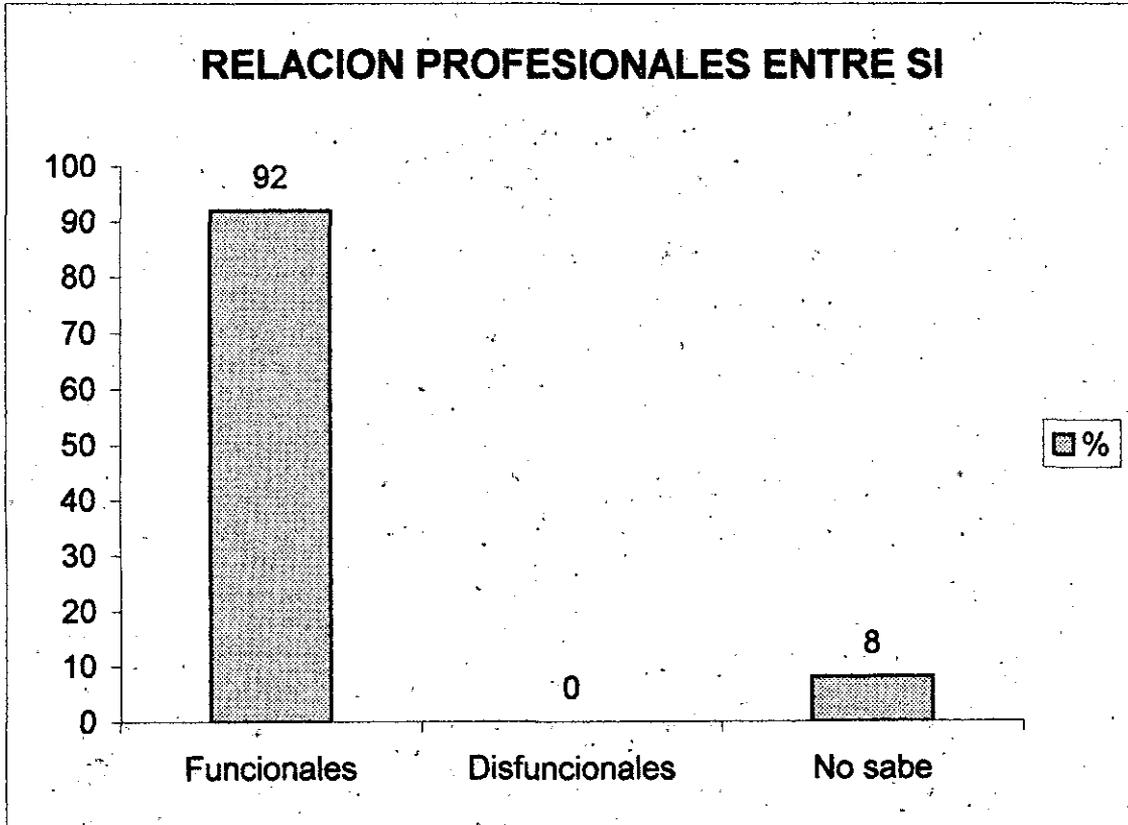
<sup>3</sup> Valores éticos para la Convivencia. Luis José Grizales Alvarez. German Márquez Argote.

Esto, que es real en cualquier sociedad, en la nuestra es aún más notorio por las grandes diferencias sociales, culturales, económicas que se dan entre sus miembros. (Ver gráfica N° 9).

CUADRO N° 9 RELACION PROFESIONALES ENTRE SI

ELACION PROFESIONALES ENTRE SI	N°	%
Funcionales	11	92
Disfuncionales	0	0
No sabe	1	8
TOTAL	12	100

GRAFICA N° 9 RELACION PROFESIONALES ENTRE SI



FUENTE: CUADRO N° 9

## **ANALISIS APOYO DE LOS PROFESIONALES EN LOS PROCESOS**

El 100% de los profesionales pertenecientes al grupo encuestado, si apoyan a sus compañeros(as) en los procesos llevados a cabo en la institución.

EN Corvivienda las políticas de trabajo o la forma de ejecutar los proyectos se hacen en equipo, donde la experiencia y la opinión de los demás enriquecen y facilita el buen término de los procesos.

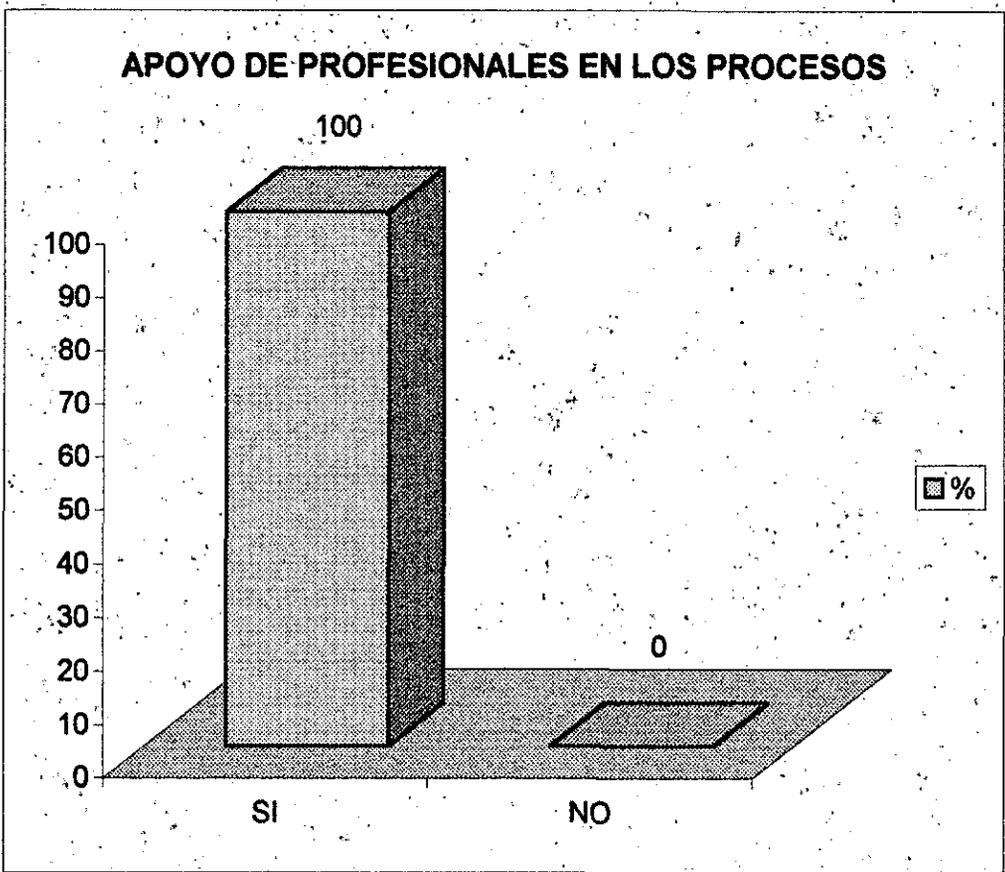
El trabajo interdisciplinario que realizan los profesionales funcionarios de Corvivienda y los profesionales en formación estudiante de X semestre de trabajo social de la Universidad de Cartagena es apoyado por todos donde la Cooperación como proceso social juega un papel protagónico y fundamental para la consecución de los objetivos y metas propuestas, ya que el carácter inmediatista del los proyectos que presenta la institución así lo requiere.

El grupo de profesionales, como cualquier otro grupo social presenta dificultades, roces por imposiciones de ideas, por sentimientos de poder, pero en términos generales se apoyan en los procesos. (Ver gráfica N° 10).

CUADRO N° 10

APOYO DE PROFESIONALES EN LOS PROCESOS	N°	%
SI	12	100
NO	0	0
TOTAL	12	100

FUENTE: Datos recopilados por un grupo de estudiantes de X semestre de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena en CORVIVIENDA, Cartagena año 2001.



FUENTE: CUADRO N° 10

## ANALISIS COMPAÑERISMO

En Corvivienda el grupo de personas que respondieron la encuesta realizada por los profesionales en formación de X semestre de año social de la Universidad de Cartagena, el 67% respondieron que el compañerismo en la institución es de 3 a 6, ósea. Entre regular y bueno.

Cuando la gran mayoría opina que el compañerismo es entre regular y bueno nos reafirma que el apoyo a sus compañeros en los procesos no se dá con tanta fuerza, ya que el 100% respondió que sí apoyaban en los procesos de sus demás compañeros. (Ver gráfico N° 10).

El compañerismo en la institución no se da en las mismas proporciones debido a las políticas de la institución y por falta de personal, todos deben apoyar los procesos pero hasta que punto está inmerso el compañerismo?. De acuerdo a lo observado por el grupo investigador este apoyo no se da de manera espontánea

y solidaria en algunos profesionales, sino que obedece a requerimientos de la institución.

Dentro del grupo de profesionales, existen sub grupos los cuales si se apoyan por compañerismo.

Con relación al 33% restante dice que el compañerismo se da del 6 al 9, ósea, bueno y muy bueno, en este último grupo el compañerismo se da en un alto grado, lo siente y lo expresa abiertamente. Existe cooperación, ya que trabajan juntos o se colaboran para realizar una tarea en común o para alcanzar un mismo fin en donde convergen intereses comunes o se apoyan entre sí para mejorar los procesos de intervención.

Trabajar juntos, en común con un gran sentido de pertenencia hacia la institución, con relaciones interpersonales satisfactorias, con apoyo y cooperación entre el grupo de profesionales y con incentivos que motiven el realizar un trabajo con mayor eficiencia y eficacia para unos mejores

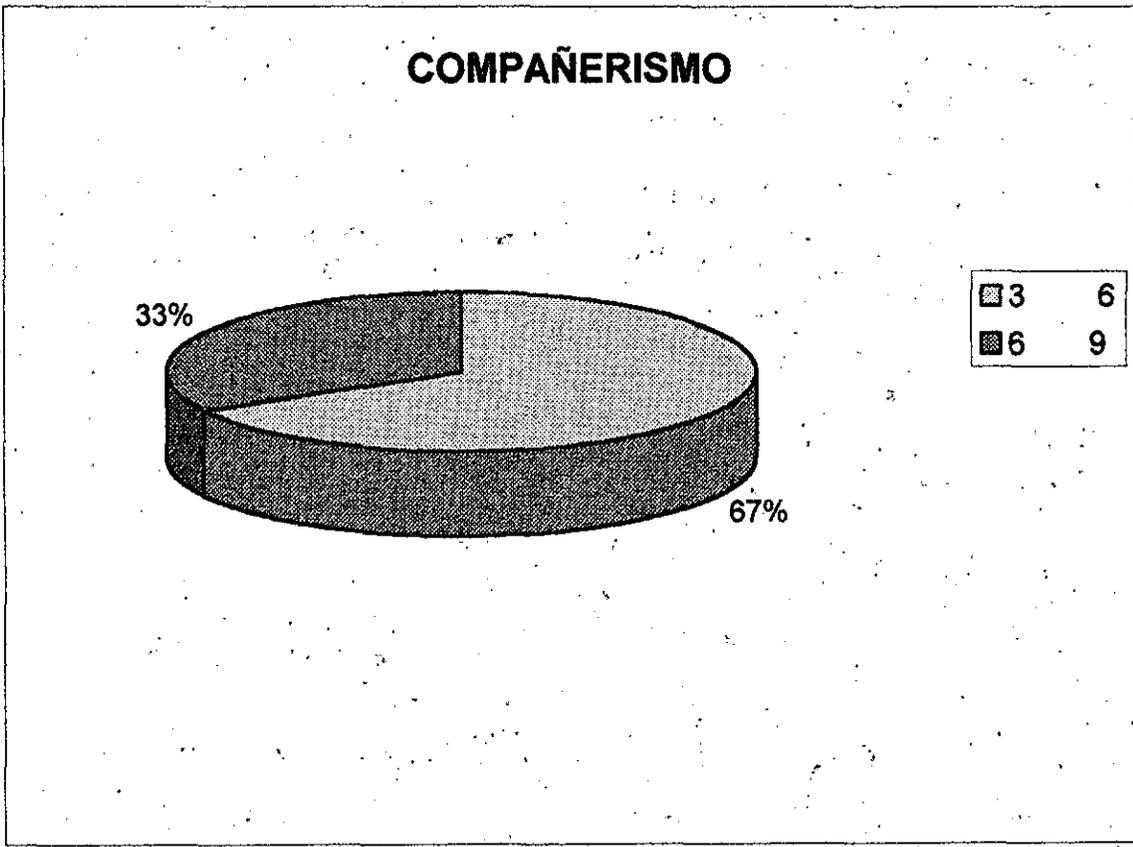
resultados en los procesos llevadas a cabo por la institución a través de sus funcionarios y colaboradores. (Ver gráfico N° 11).

**CUADRO N° 11 COMPAÑERISMO**

COMPAÑERISMO	Nº	%
3 6	8	67
6 9	4	33
TOTAL	12	100

**FUENTE:** Datos recopilados por un grupo de estudiantes de X semestre de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena en CORVIVIENDA, Cartagena año 2001.

**GRAFICA N° 11 COMPAÑERISMO**



**FUENTE: CUADRO N° 11**

**PROCESOS SOCIALES:** "Conjunto de cambios en las relaciones sociales que tiene una dirección definida y que producen unos resultados específicos"

**MOVILIZACION SOCIAL:** "La movilización social se define como un proceso político social de participación popular, como medio y fin de un proceso revolucionario destinado a transformar, la base económica de la sociedad y lograr una amplia participación, en las decisiones políticas en los diferentes niveles de actuación."

**PARTICIPACION POPULAR:** "Participar, como indica la etimología del término, es "Tener parte" en una cosa - de ordinario, se entiende como participación activa (en contraposición a pasiva), pues no se trata solo de estar en algo, sino de decidir sobre algo."

La participación se limita, de ordinario, a la etapa de ejecución, así, por ejemplo, participar en un programa de vivienda era, fundamentalmente, "participar" en la construcción de vivienda. En general, la modalidad tradicional

limitó la participación a la tarea en lo que además no solo programaba lo que debía hacerse.

En el espíritu, estilo y práctica del trabajo social latinoamericano, el profesional no actúa él solo, sino que actúa junto a aquellos, con los que trabajan, y esto desde el sondeo o contacto preliminar, como también durante la investigación y planificación y, como es obvio, durante la ejecución. Lo anterior tiene implicaciones fundamentales en la metodología del trabajo.

**Comunicación:** Relación entre individuos encaminada a la transmisión de significados mediante el empleo del lenguaje, la mímica, los ademanes las actitudes, etc. En esta interacción, una parte actúa como fuente emisora de mensaje y la otra como receptora.

**CONCERTACION:** Es ponerse de acuerdo sobre el logro de un objetivo o propósito común a pesar de la diferencia ideológica o políticas. Es un acto de convivencia pacífica que permite llegar a soluciones conjuntas a pesar de las diferencias.

Dentro de los procesos generados por los profesionales funcionarios de CORVIVIENDA y profesionales en formación de X semestre de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena, en las comunidades de Nuevo Paraíso (sector Pantano de Vargas), urbanización Sor Teresa de Calcuta, San José de los Campanos, Base de datos (empleados de empresas privadas e instituciones públicas de la ciudad de Cartagena), cabe resaltar la: concertación, participación, comunicación (Ver tabla N° 1). Para el trabajador(a) social generar éstos procesos social es igual cumplir con su rol o realizar sus tareas.

Los procesos sociales están inmersos al quehacer del trabajador(a) social en cualquier área o campo de intervención, con la utilización e implantación de los procesos sociales se logran objetivos, metas establecidas por los trabajadores(as) sociales, las instituciones y la comunidad, para la obtención de mejores resultados la finalidad de estos procesos es trabajar mancomunadamente con la comunidad para que sean ellos gestores de su desarrollo en actividades de servicio y cooperación social, que faciliten y promuevan la participación de la misma gente en el estudio de sus necesidades,

la toma de decisiones para afrontarlas y la organización para ejecutar las acciones comunes que permitan su resolución.

**TABLA N° 1**

	<b>PROCESOS SOCIALES GENERADOS</b>
<b>Opiniones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• "Movilización"</li><li>• "Participación"</li><li>• "Comunicación"</li><li>• "Comunicación y participación para lograr los objetivos que se aspiran".</li><li>• "Movilización con el propósito de gestionar proyectos para la consecución de recursos que beneficia a los estratos 1 y 2 en el desarrollo de programas de vivienda de interés social".</li><li>• "Dentro del proceso de prácticas desarrolladas construimos una cadena en donde la comunicación ha sido la base de lo que hemos logrado".</li><li>• "Concertación"</li></ul>

**FUENTE:** Datos recopilados por un grupo de esudiantes de X semestre de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena en CORVIVIENDA, Cartagena año 2001.

# USUARIOS



### ANALISIS EDAD

Con respecto a la edad encontramos con mayor porcentaje las edades comprendidas entre los 31 y los 40 años con un 35%, las personas que se encuentran en esta etapa tienen relativamente madurez y objetividad, lo que hace que a la hora de tomar decisiones se inclinen por las prioritarias como por ejemplo los que se relacionan con las necesidades básicas. (vivienda, salud, etc), esto obedeciendo a que estas personas asumen y desempeñan de forma responsable sus roles, los cuales no se seleccionan hasta tanto se ha formado la personalidad adulta.

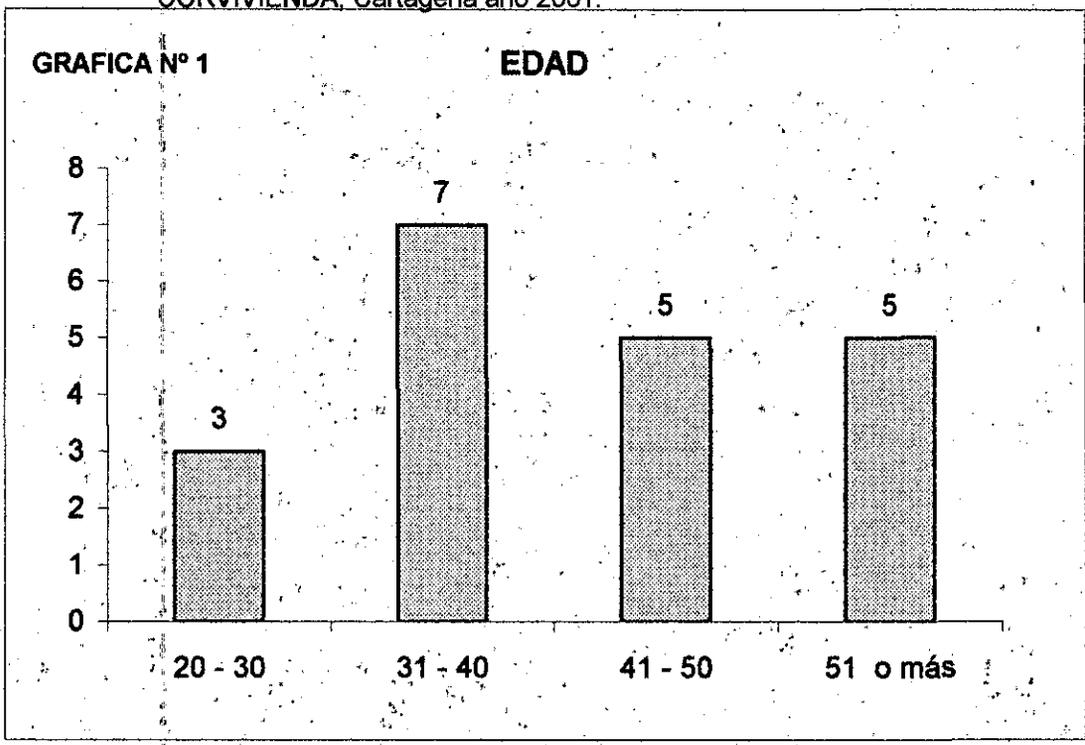
En un segundo lugar encontramos las edades comprendidas entre los 41 a 50 años o un poco más; de 50 años en adelante con un 25% para cada grupo estas personas en su gran mayoría se encuentran a corto plazo de hallar una

estabilidad general para sus vidas y satisfacen necesidades como las relacionados con la vivienda alcanzando de esta forma una mejor calidad de vida. (Ver gráfica N° 1).

**CUADRO N° 1 EDAD**

EDAD	N°	%
20 - 30	3	15
31 - 40	7	35
41 - 50	5	25
51 o más	5	25
TOTAL	20	100

**FUENTE:** Datos recopilados por un grupo de estudiantes de X semestre de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena en CORVIVIENDA, Cartagena año 2001.



**FUENTE: CUADRO 1**

## ANALISIS SEXO

En la gráfica N° 2 se muestra que el sexo con mayor porcentaje es el femenino 60% ya que para Corvivienda como ente dependiente de la política nacional del actual gobierno, la mujer cabeza de hogar se convierte en un agente prioritario, debido a que se caracteriza por ser un grupo vulnerable, con necesidades básicas insatisfechas y con bajos ingresos y recursos para la satisfacción de las mismas, otra razón por la cual el sexo femenino es el de mayor relevancia, es por la presencia constante de la mujer en el hogar convirtiéndose en líder y autogestora del bienestar de su familia, lo que la lleva a buscar apoyo en instituciones que tengan un carácter social, debido principalmente a sus bajos recursos económicos.

En cuanto al sexo masculino lo encontramos en menos porcentaje 40% debido a que el hombre se involucra más en lo laboral que en otras actividades del hogar,

teniéndole en cuenta que "En nuestras leyes se requiere de un hombre que mantenga a su esposa en un hogar independiente de otros parientes; si así lo desea la mujer"<sup>4</sup>.

---

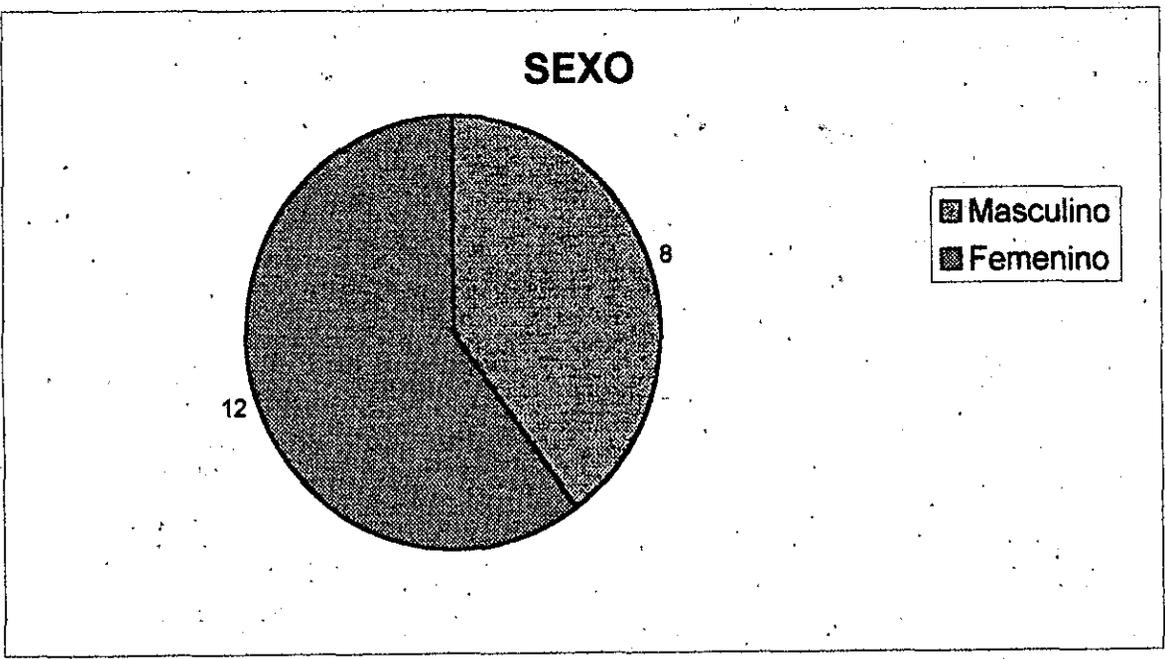
<sup>4</sup> Sociología Paul B. Horton - Chester L. Hunt Pag.

**CUADRO N° 2 SEXO**

SEXO	N°	%
Masculino	8	40
Femenino	12	60
TOTAL	20	100

**FUENTE:** Datos recopilados por un grupo de estudiantes de X Semestre de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena en CORVIVIENDA, Cartagena año 2001.

**GRAFICO N° 2**



**FUENTE: CUADRO 2**

### ANALISIS ESTADO CIVIL

En cuanto al estado civil podemos observar en la gráfica N°3 que el estado de Unión Libre es el que más predomina con un 50% entre las personas seleccionadas para la aplicación de los instrumentos de recolección de la información, debido a que son personas con bajo nivel de compromiso que creen tener los cónyuges cuando viven sin ninguna clase de normas establecidas por la Iglesia o por la ley, esta razón los lleva a pensar en el alto grado de libertad en que se encuentra en comparación con una pareja que está casada, otra causa que podemos mencionar, es el caso de las familias recompuesta que por motivos de problemática intrafamiliares ó desplazamientos forzados de las personas que se ven en la obligación de abandonar su familia llevando esto a buscar nuevas parejas y por ende formar nuevos hogares; conformándose uniones maritales de hecho.

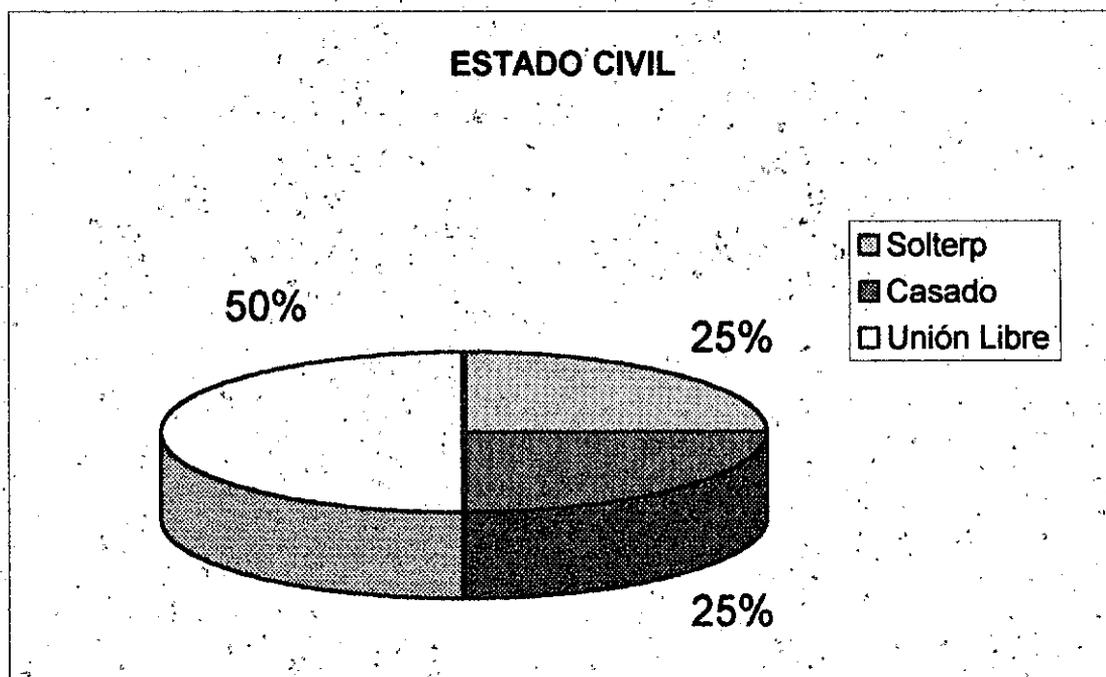
En segunda escala encontramos un equilibrio entre el estado civil casado y soltero ambos con un 25%, con respecto a las personas solteras estas son jóvenes, las cuales se han presentado a la institución con el fin de solicitar un servicio, o son solteros que laboran independiente, en empresas públicas, o privadas donde CORVIVIENDA por medio de la base de datos ha llegado hasta ello para informarles acerca de los subsidios de vivienda de interés social, en cuanto a las parejas que se encuentran bajo el vínculo del matrimonio se da un porcentaje bajo debido a que no se tiene una creencia religiosa tan marcada o porque consideran que el ritual del matrimonio no es necesario para tener una vida conyugal placentera, otra causa obedece al temor de adquirir responsabilidades y roles establecidos de manera marcado en el matrimonio, en otras palabras se mira el matrimonio como una atadura y privación de la libertad individual. (Ver gráfica N° 3).

**CUADRO N° 3 ESTADO CIVIL**

ESTADO CIVIL	N°	%
Solterp	5	25
Casado	5	25
Unión Libre	10	50
TOTAL	20	100

**FUENTE:** Datos recopilados por un grupo de estudiantes de X semestre de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena en CORVIVIENDA, Cartagena año 2001.

**GRAFICO N° 3 ESTADO CIVIL**



**FUENTE: CUADRO 3**

## ANALISIS LUGAR DE PROCEDENCIA

Por otra parte en la gráfica N° 4 se puede observar que el lugar de procedencia con mayor porcentaje es el rural con 65% ya que una gran parte de las personas seleccionadas para la recopilación de la información tienen que abandonar sus tierras debido a la violencia y al desplazamiento al que se ven sometidos por diferentes razones tales como presiones de grupos armados, falta de empleo , que conlleva a la búsqueda de nuevas y mejores oportunidades, trayendo todo esto el aumento poblacional y territorial de las ciudades a las que se dirigen, conformando así asentamientos alejados del centro de la ciudad cuyas características principales están relacionados con la carencia de recursos económicos.

Seguidamente el 35% restante de la muestra de usuarios tomada para el estudio pertenecen al área urbana, principalmente de la ciudad de Cartagena en una gran mayoría, encontrándose algunos pocos procedentes de otras ciudades

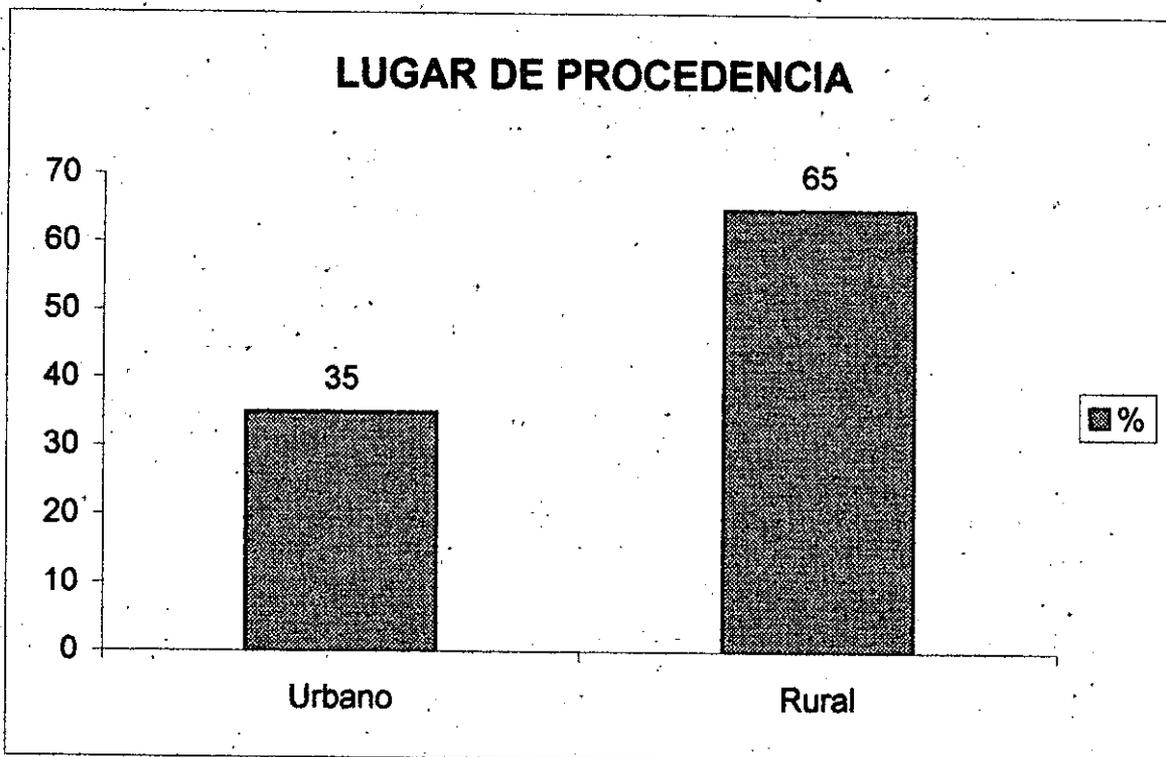
del país, afectados estos un poco menos por el desplazamiento pero vivenciando el desempleo la violencia y la tensión propias de las ciudades, etc. (Ver gráfica N° 4)

CUADRO N° 4

LUGAR DE PROCEDENCIA	Nº	%
Urbano	7	35
Rural	13	65
TOTAL	20	100

FUENTE: Datos recopilados por un grupo de estudiantes de X semestre de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena en CORVIVIENDA, Cartagena año 2001.

GRAFICO N° 4



FUENTE: CUADRO 4

## ANALISIS OCUPACION

En cuanto a la ocupación de los usuarios que acuden o que por medio de la base de datos realizados por Corvivienda y estudiantes en formación de X semestre de la Universidad de Cartagena, el 40% son personas que laboran de forma independiente, cuyos ingresos son obtenidos en el sector informal.

En Cartagena, en los últimos años se han acrecentado las ventas estacionarias en los espacios públicos, debido a las pocas oportunidades de empleo, a este grupo pertenecen personas profesionales que por falta de cupos laborales se han visto abocados a pertenecer al sector informal de la ciudad.

Cartagena por ser una ciudad turística por excelencia hace que este problema social se acreciente con más fuerza. A raíz de este problema social el señor alcalde de Cartagena Carlos Díaz Redondo implemento el plan "Lechuza" para la erradicación de puestos estacionarios en la ciudad, se destruyán los puestos en

las horas de la madrugada dejando a éstas personas sin ocupación, acrecentando problemas de inseguridad, prostitución, etc.

Al otro 8% pertenecen amas de casa, mujeres cabeza de hogar, las cuales se dedican a la crianza de los hijos y la atención del hogar. Este grupo tiene una gran ventaja frente a la política social del presidente Andrés Pastrana por que la prioridad para el otorgamiento de subsidios en vivienda de interés social es a la mujer cabeza de hogar.

Y por último el 20% del grupo encuestado al cual pertenecen los empleados del distrito e instituciones públicas y privadas, algunas de éstas personas acudieron a Corvivienda en forma individual y el resto fueron incluidos a la base de datos por medio de reuniones realizadas a instituciones y empresa privada.

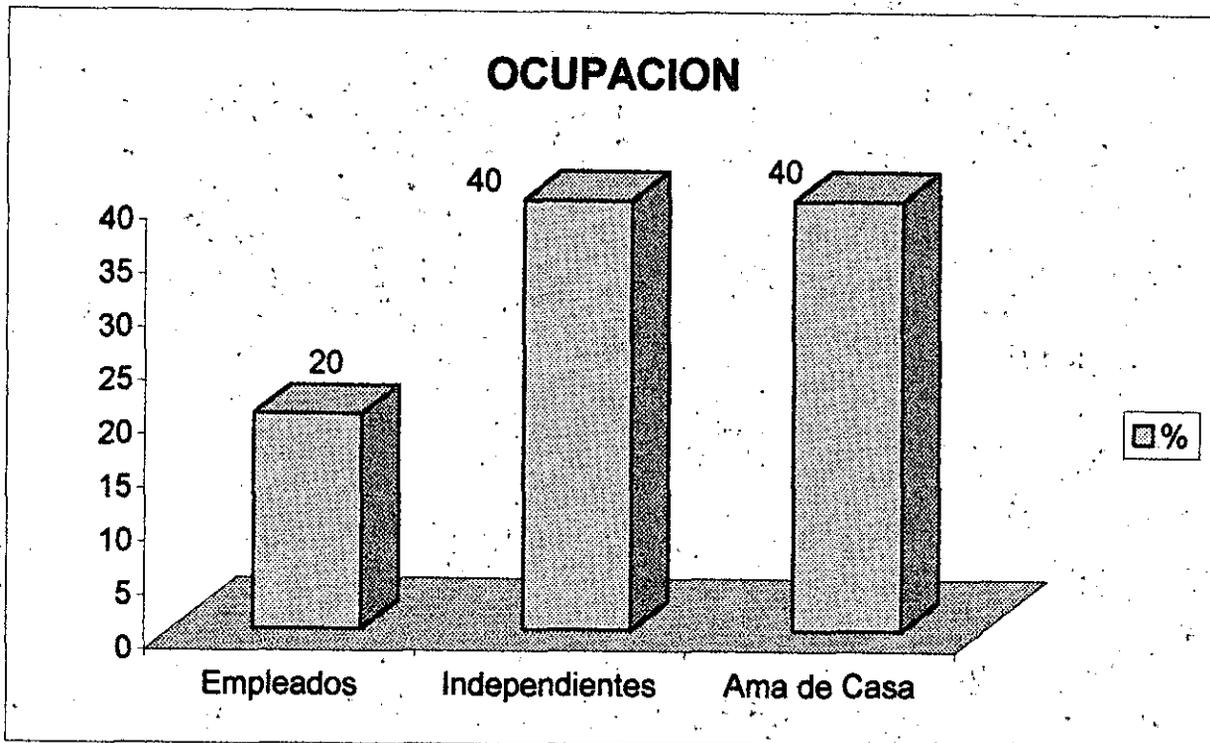
A este grupo pertenecen personas que laboran en instituciones del distrito como: Espacio Público, (ahora Secretaría de Gobierno) Contraloría, etc. y empresa privada como : La Sociedad Portuaria de Cartagena. (Ver gráfica N° 5).

CUADRO N° 5

OCUPACION	N°	%
Empleados	4	20
Independientes	8	40
Ama de Casa	8	40
TOTAL	20	100

FUENTE: Datos recopilados por un grupo de estudiantes de X Semestre de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena en CORVIVIENDA, Cartagena año 2001.

GRAFICA N° 5



FUENTE: CUADRO 5

## ANALISIS PROGRAMAS AL QUE PERTENECEN

Para efectos de este estudio se tomó una muestra representativa de personas calificadas como usuarios de CORVIVIENDA de las cuales el 50% pertenecen al programa de vivienda nueva, la mitad de estos ubicados en el proyecto REVIVIR DE LOS CAMPANOS con población desplazada donde se adelanta la construcción de 100 viviendas en un lote ubicado en el barrio San José de los Campanos, este proyecto cuenta con el aporte de una ONG internacional y los beneficiarios del proyecto que aportan la mano de obra; la otra mitad de usuarios de este programa son del proyecto "BASE DE DATOS" el cual consiste en recepcionar todo el personaje que solicita vivienda. Esta población tiene el más alto porcentaje debido a que durante el presente año no hubo presupuesto para el programa de mejoramiento de vivienda y la coordinadora de este proyecto se anexo a vivienda nueva con "BASE DE DATOS". Un 25% son del programa de legalización perteneciente al proyecto

Fortalecimiento de las organizaciones de base" implementado en la comunidad del barrio Nuevo Paraíso sector Pantano de Vargas de la ciudad de Cartagena. El 25% restante corresponde al programa de reubicación ubicados en la actualidad en la urbanización SOR TERESA DE CALCULTA. (ver gráfica N° 6).

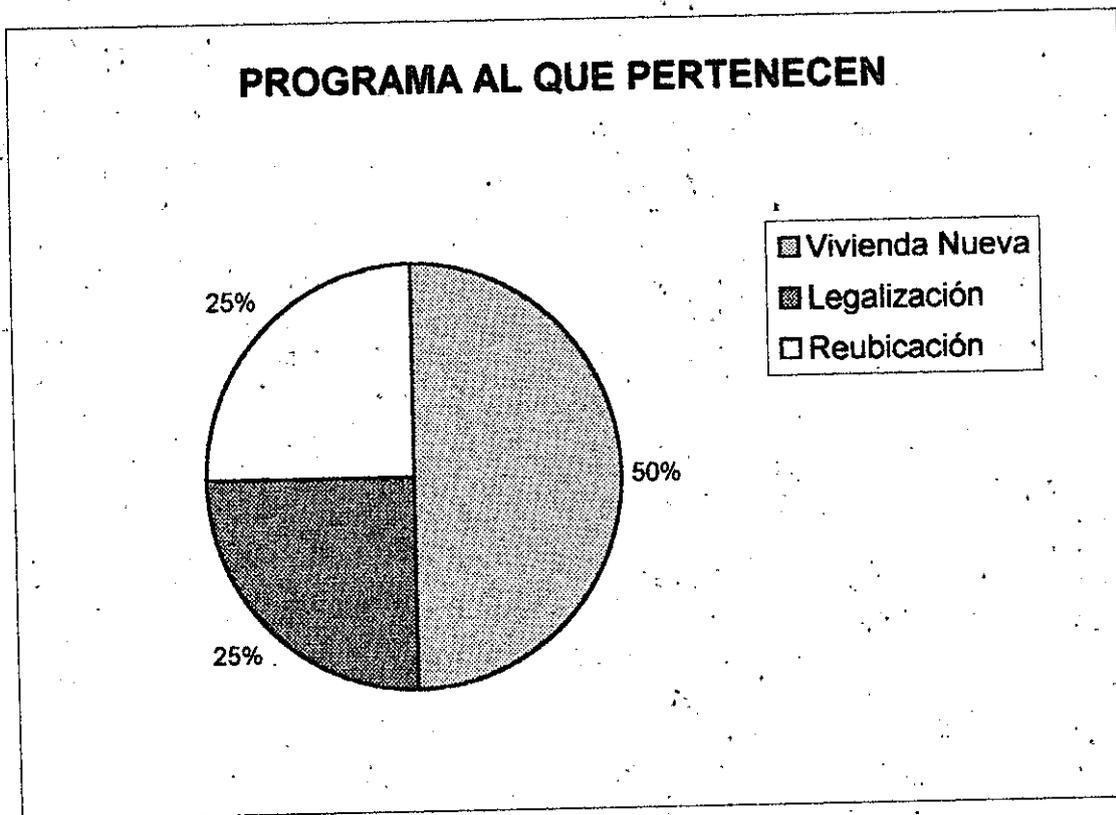


CUADRO N° 6

PROGRAMA AL QUE PERTENECEN	N°	%
Vivienda Nueva	10	50
Legalización	5	25
Reubicación	5	25
TOTAL	20	100

FUENTE: Datos recopilados por un grupo de estudiantes de X Semestre de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena en CORVIVIENDA, Cartagena año 2001.

GRAFICA N° 6



FUENTE: CUADRO N° 6

## ANÁLISIS ATENCIÓN EN LAS OFICINAS Y EN LAS COMUNIDADES

Con relación a la atención brindada a los usuarios esta se divide en dos partes; la primera relacionada con la brindada en las oficinas de Corvivienda y la segunda tiene que ver con la atención prestada a los usuarios dentro de las comunidades, entendiéndose por comunidades el espacio y ambiente donde estas personas conviven o laboran, esto según el proyecto o al programa al cual están vinculados.

De acuerdo a la primera parte es decir la atención brindada en las oficinas un 70% de las personas encuestadas expresan que es buena, en 10% comentan que la atención es regular y un 20% manifiestan que no saben esto último debido a que los procesos que los relacionan con Corvivienda los manejan líderes o se manejan directamente por profesionales de Corvivienda en las comunidades.

(Ver gráfica N° 7).

De acuerdo a la segunda parte relacionada con la atención brindada en las comunidades el 95% de las personas encuestadas expresan que esta es buena; y solo un 5% de ellas manifiestan que la atención es regular. (ver gráfica N° 8).

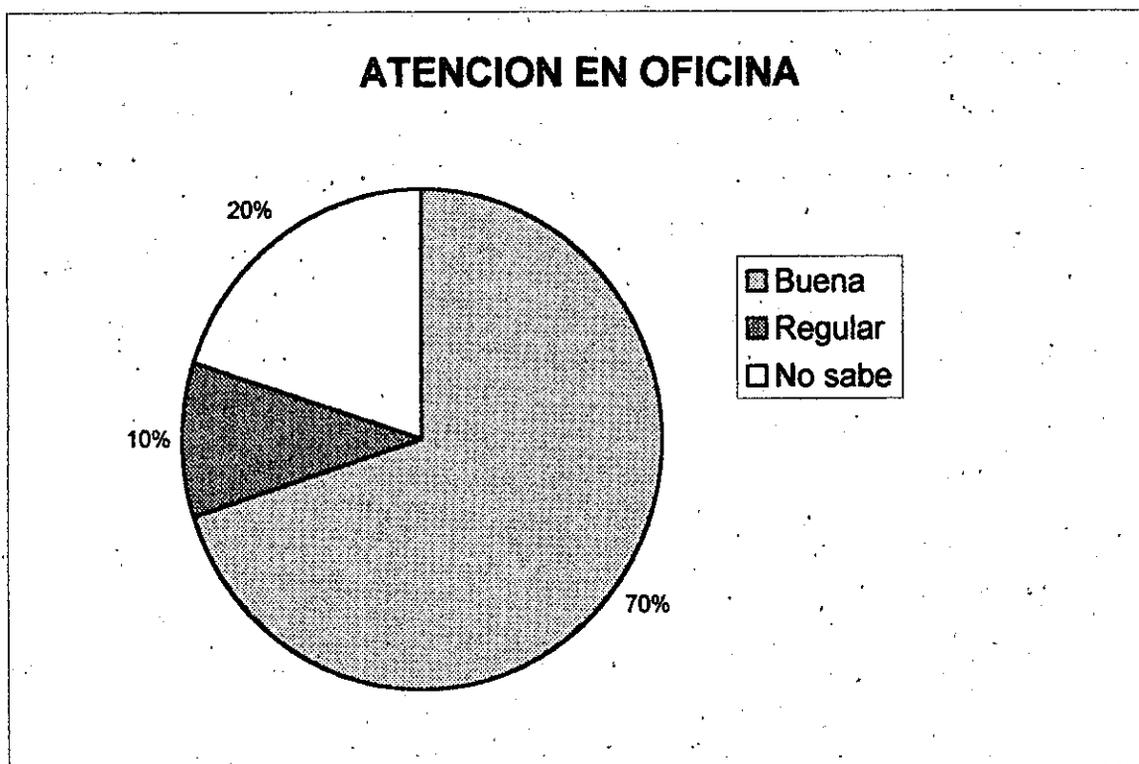
La atención dentro de las comunidades es preferible para los usuarios ya que no les implica inversión de tiempo y dinero (transporte), mientras que al dirigirse a las oficinas les representa disponer de un tiempo que en ocasiones creen perdido ya que por diferentes motivos sus inquietudes o dudas no son satisfechas prefiriendo entonces ser visitados o contactados cuando realmente sus procesos presenten algún adelanto o alguna respuesta confiable y precisa.

CUADRO N° 7

ATENCIÓN EN OFICINA	N°	%.
Buena	14	70
Regular	2	10
No sabe	4	20
TOTAL	20	100

FUENTE: Datos recopilados por un grupo de estudiantes de X semestre de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena en CORVIVIENDA. Cartagena año 2001.

GRAFICA N° 7



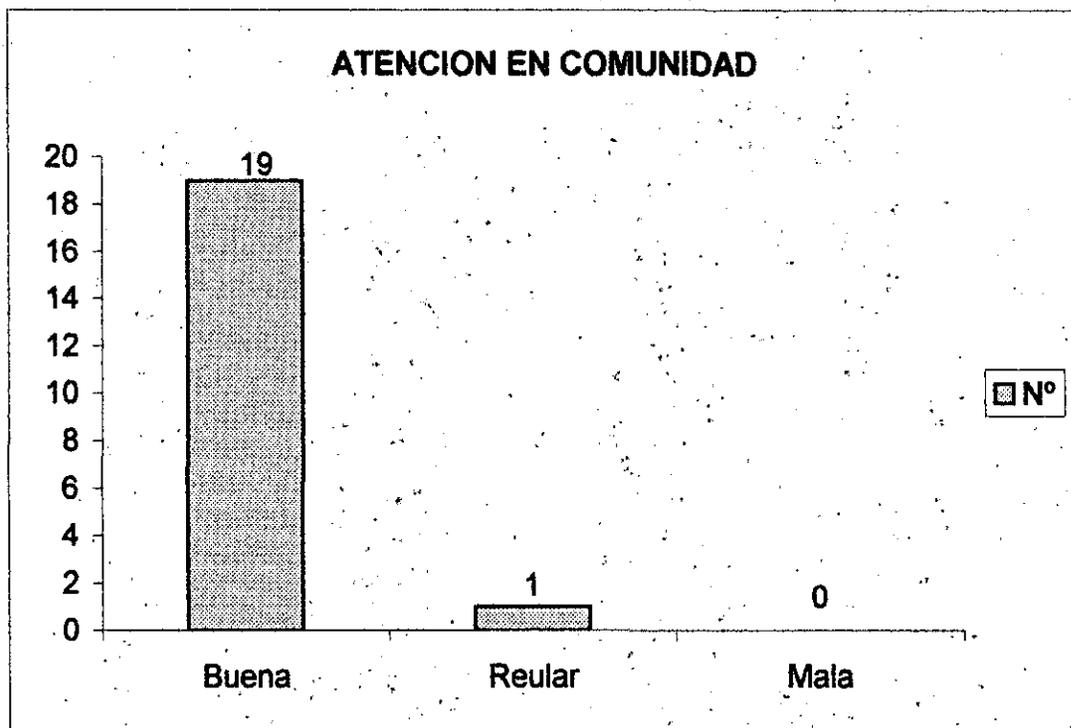
FUENTE: CUADRO N° 7

CUADRO N° 8

ATENCIÓN EN COMUNIDAD	N°	%
Buena	19	95
Regular	1	5
Mala	0	0
TOTAL	20	100

FUENTE: Datos recopilados por un grupo de estudiantes de X semestre de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena en CORVIVIENDA, Cartagena año 2001.

GRAFICO N° 8



FUENTE: CUADRO N° 8

## ANALISIS ESPACIOS ADECUADOS

Con respecto a la opinión que tienen los usuarios acerca de la institución y sus espacios, podemos observar en la gráfica N° 9 que un 60% de las personas encuestadas consideran que los espacios de atención son adecuados debido a que estos son amplios, lo que hace posible se de un diálogo de doble vía, en el que se pueden aclarar las dudas que van naciendo tanto en los usuarios como en los funcionarios.

Por otra parte podemos observar en la misma gráfica el concepto de un grupo de personas que no consideran adecuados los espacios con que cuenta Corvivienda para la atención de los usuarios, ya que para ellos se convierte en una problemática la ubicación de las oficinas del departamento operativo, los cuales se encuentran alejados de las demás instalaciones.

Otra causa para no considerar los espacios de atención adecuados, es porque son muy pequeños, no hay el suficiente espacio que permita entablar un buen diálogo entre los funcionarios y usuarios, lo cual no deja que se presente un buen servicio.

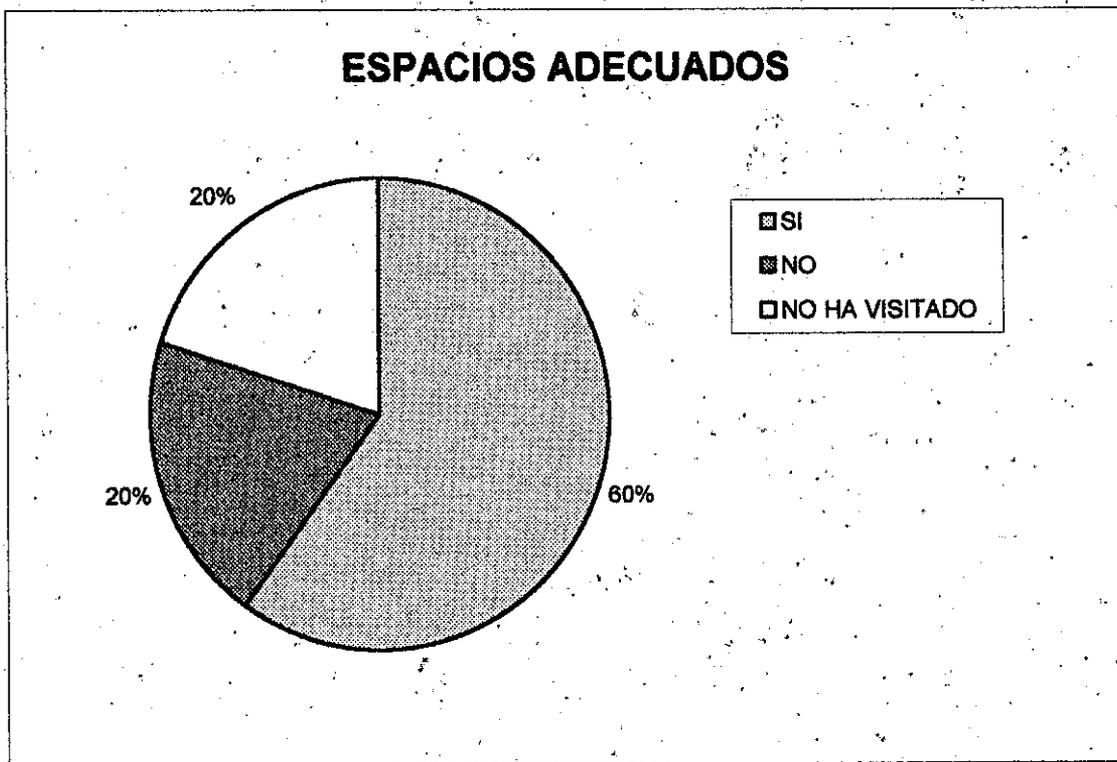
Por último encontramos que el 20% restante no han visitado las instalaciones de Corvivienda, debido a la poca motivación e interés hacia el servicio que allí se presta. O simplemente por falta de tiempo. (Ver gráfica N° 9).

CUADRO N° 9

ESPACIOS ADECUADOS	N°	%
SI	12	60
NO	4	20
NO HA VISITADO	4	20
TOTAL	20	100

FUENTE: Datos recopilados por un grupo de estudiantes de X semestre de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena en CORVIVIENDA, Cartagena año 2001.

GRAFICA N° 9



FUENTE: CUADRO N° 9

## ANALISIS IMAGINARIOS

Los seres humanos vivimos con ideas o concepciones, acerca de las personas, las cosas, las situaciones o instituciones que nos rodean, estas ideas o estas concepciones van conformando imaginarios que para cada persona traduce un concepto personal. Las experiencias vividas en el medio físico social y cultural van generando constantes en la forma de identificar los distintos sujetos de nuestra sociedad, debido a las repetitivas formas de actuar y generar acciones, por ejemplo si hablamos de instituciones públicas en nuestro país es generalizada la imagen negativa de las mismas relacionadas a la mala atención brindada a los usuarios, la lentitud en el desarrollo o solución de las distintas problemáticas para la cual han sido creadas etc; convirtiéndose esto en una característica propia de la cultura y del modo de vida de los individuos, donde se tienen internalizados estos imaginarios por lo cual cada persona con sus costumbres, valores y creencias se amolda al medio socio cultural que lo rodea.

En caso de CORVIVIENDA como ente público, los usuarios encuestados para este trabajo expresan opiniones según el imaginario que tienen de la misma encontrándose respuestas como: "Ayuda para mejora de vivienda" "Ayuda para la gente pobre" "Nueva oportunidad para el mejoramiento de la calidad de vida" entre otras. (Ver tabla N° 1).

Observando lo anterior se puede anotar que CORVIVIENDA cumple con la misión para la cual fue creada ya que apunta ofrecer soluciones de viviendas a las comunidades de menos recursos económicos y mejorar la calidad de vida, logrando una convivencia social en los sectores de estrato 1 y 2.

Según información recopilada por el grupo investigador a través de la observación directa, las opiniones que los usuarios expresan de CORVIVIENDA están ligados a los beneficios obtenidos de forma particular, los usuarios que directa o indirectamente han observado resultados positivos en relación a sus procesos o procesos de otras personas, dan opiniones positivas de la institución; por otra parte encontramos personas que tienen percepciones negativas por el no desarrollo de procesos en los cuales están involucrados o

por servicios que han solicitado y no han obtenido respuesta o solución.

Las respuestas positivas en relación a los imaginarios sobre CORVIVIENDA contrastan con lo observado en las comunidades y en los diálogos establecidos con los usuarios y el grupo investigador. Esta situación se presenta porque las personas sienten temor de responder objetivamente y prefieren maquillar sus respuestas para no perder los posibles beneficios que tarde temprano pueden recibir de la institución

TABLA N° 1

IMAGINARIO	
OPINIONES	<ul style="list-style-type: none"><li>• "Ayuda para mejora de vivienda"</li><li>• "Ayuda para la gente pobre"</li><li>• "Entidad buena, apoya la comunidad"</li><li>• "Vivienda"</li><li>• "No tiene idea"</li><li>• "Organización"</li><li>• "Entidad que nos puede ayudar a trasladar"</li><li>• "Resuelve problemáticas de vivienda en barrios marginados".</li><li>• "Asesoría para lo relacionado con casas"</li><li>• "Nueva oportunidad para el mejoramiento de vida".</li></ul>

**FUENTE:** Datos recopilados por un grupo de estudiantes de X semestre de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena en CORVIVIENDA, Cartagena 2001.

## **ANALISIS CONSTANCIA EN EL APOYO DE LOS PROFESIONALES**

Las opiniones de los usuarios a cerca de la constancia en el apoyo brindado por los profesionales de CORVIVIENDA resulta muy favorable en término generales, dicha responsabilidad recae en un alto grado sobre los profesionales del área social quienes sirven como puente de enlace entre la institución y la comunidad ya que dentro de los niveles de intervención del trabajo social está el área comunitaria que constituye sin lugar a dudas el eje central del accionar en CORVIVIENDA.

El apoyo social se centra en brindar orientaciones o consejo que pueda llevar a una persona a resolver el problema (apoyo instrumental) o proporcionar apoyo instrumental y psicológico que le ayude con el estrés que el problema le ha creado.

De esta manera el desarrollo de la comunidad se visualiza hoy como una forma de sensibilizar y motivar a la gente para que participe en la solución de sus propios problemas (los que está a su alcance resolver).

La gente tiene la sensación de que dentro de las grandes organizaciones no se puede hacer nada y, en consecuencia, así se le propone algo a este nivel se cruza de brazos, pues sabe que no puede tener ningún protagonismo. En cambio es posible participar de manera efectiva, en el ámbito local, en las organizaciones de base, en los movimientos sociales, en las unidades de producción o microorganizaciones económicas, es decir, en los ámbitos donde pueden darse interrelaciones a escala humana.

Se trata de aplicar el principio metódico - pedagógico de la cercanía vital conforme al cual las acciones deben realizarse en el lugar más cercano en donde está la gente o, lo que es lo mismo, en espacios a escala humana en donde el individuo puede participar en la definición de la situación - problema mediante una investigación participativa y luego intervenir activamente en la programación de actividades, en la aplicación de las decisiones adoptadas y la

evaluación de los resultados.

El componente que siempre ha existido en casi todas las propuestas de desarrollo comunitario, ha sido el de la superación de todas las formas de autoritarismo y paternalismo, de manipulación y mediatización. Hoy esta preocupación por el desarrollo de los procesos de participación culmina en las tendencias a las organizaciones autogestionarias, no de la sociedad global (que escapa a lo que puede hacerse desde este programa), sino a nivel local y a nivel de organizaciones. (Ver gráfica N° 2).

TABLA N° 2

CONSTANCIA EN EL APOYO DE LOS PROFESIONALES	
	<ul style="list-style-type: none"><li>• "Bueno, sin ellos no podríamos seguir adelante".</li><li>• Bueno, ya que la información es oportuna, eficaz sobre todo con un muy buen trato"</li><li>• "Nos han ayudado para capacitarnos".</li><li>• "Están haciendo concertaciones interinstitucionales".</li><li>• "El apoyo es constante y eficientes de expectativa de ayudar a la gente".</li><li>• "Si porque resuelve inquietudes".</li><li>• "Lo han hecho breve porque la asistencia es constante".</li><li>• "Regular".</li></ul>

**FUENTE:** Datos recopilados por un grupo de estudiantes de X semestre de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena en CORVIVIENDA, Cartagena año 2001.

### **ANALISIS SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO**

Del total de los encuestados un 80% manifiesta estar satisfechos con el servicio prestado por CORVIVIENDA al momento de haber solicitado un determinado servicio. Aunque algunos de ellos aún no reciben beneficios de la institución las respuestas afirmativas obedecen a que los programas de reubicación y vivienda nueva fueron los que durante el año en curso pudieron mostrar resultados más tangibles, evidenciados en la construcción y entrega de viviendas en las urbanizaciones Sor Teresa de Calcuta y Revivir de los Campanos. En el caso de los usuarios del proyecto "Base de Datos" la satisfacción que expresan estos usuarios va más encaminada a las orientaciones recibidas por parte de los profesionales idea confusa hasta el momento solo se han presentado propuestas de proyectos futuros como CIUDADELA 2000 y PAISAJE CAMPESTRE pero ninguno de estos se visiona para ser ejecutado a mediano plazo. Por otra parte un 20% de la población no están satisfechos con la institución y se sienten engañados por ella y abusados en su buena fe

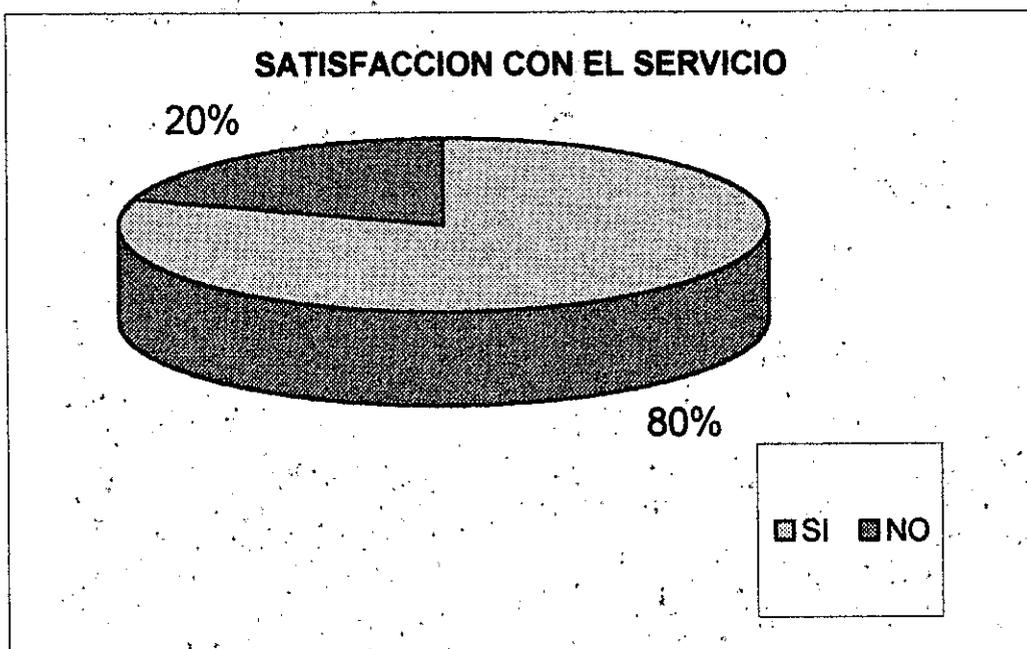
manifestando que CORVIVIENDA no ha sido transparente en el trato a sus comunidades tanto en lo que hace como en lo que dice; esto tiene que ver con el manejo de los recursos y los intereses de la institución. En programas como el de legalización la prioridad del momento es la recuperación de la cartera morosa y no el adelanto de los trámites de legalización, para los diferentes sectores de la ciudad. (Ver gráfica N° 10).

**CUADRO N° 10**

<b>SATISFACCION CON EL SERVICIO</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
SI	16	80
NO	4	20
TOTAL	20	100

**FUENTE:** Datos recopilados por un grupo de estudiantes de X semestre de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena en CORVIVIENDA, Cartagena año 2001.

**GRAFICO N° 10**



**FUENTE: CUADRO N° 10**

### ANALISIS MANEJO DE PROCESOS

Los usuarios encuestados para este trabajo se manifiestan en un 70% que los procesos en CORVIVIENDA son manejados de una forma adecuada, brindan a la comunidad apoyo organización de actividades para el logro de distintos objetivos que con cada uno de los proyectos diseñados se persiguen, esto se complementa con lo escrito del libro Ezequiel Ander-Egg Introducción al Trabajo Social (página 15) "El desarrollo de las comunidades se visualiza hoy como una forma de sensibilizar y motivar a la gente para que participen en la solución de sus propios problemas, especialmente los que están a su alcance resolver.

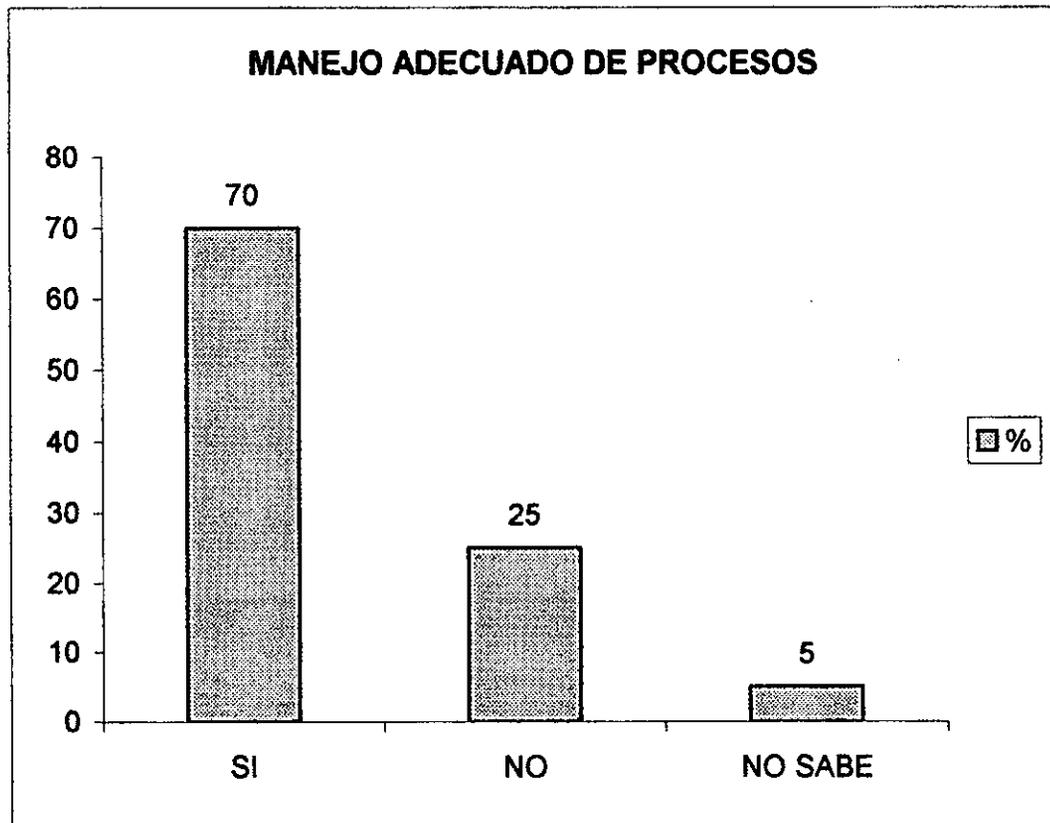
Un aspecto negativo que destacan los usuarios en el trabajo desarrollado dentro de sus comunidades es la apatía de algunas personas tienen en determinado momento hacia los procesos desarrollados, lo que en ocasiones

atrasan el logro de los objetivos trazados en los proyectos; en cuanto a esta apatía se puede decir que obedece en gran parte a la poca confianza y credibilidad que en términos generales se tiene hacia las entidades públicas o por ejemplo la politiquería o la tramitología que hacen que los procesos se retarden y en algunas ocasiones se anulen, con relación a esto un 25% de los encuestados consideran que los procesos no se han manejado de la forma más adecuada, multiplicando los comentarios negativos que existen sobre CORVIVIENDA u otras instituciones de carácter público. (Ver gráfica N° 11).

MANEJO ADECUADO DE PROCESOS	Nº	%
SI	14	70
NO	5	25
NO SABE	1	5
TOTAL	20	100

FUENTE: Datos recopilados por un grupo de estudiantes de X Semestre de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena en CORVIVIENDA, Cartagena año 2001.

GRAFICA Nº 11



FUENTE: CUADRO Nº 11

## ANÁLISIS ASISTENCIA A LOS TALLERES

Con relación a la asistencia de las personas encuestadas a los talleres, reuniones y/o actividades programadas ya sea por CORVIVIENDA o por los profesionales que en ella laboran el 60% de la población afirma asistir a estas actividades. Esta es una cifra que resulta gratamente satisfactoria pues más de la mitad de los encuestados están vinculados a procesos de organización comunitaria liderados en su totalidad por Trabajadores Sociales de CORVIVIENDA ya sean de planta o vinculados por convenio con la Universidad de Cartagena. Una de las funciones del trabajador social con la comunidad es la organización social que constituye un esfuerzo consciente de parte de la comunidad para controlar sus problemas y lograr mejores servicios de especialistas, organizaciones e instituciones; por esta y otras razones para contrarrestar algunas problemáticas que afrontan comunidades objeto de estudio de CORVIVIENDA se han implementado a nivel comunitario proyectos como: REVIVIR DE LOS CAMPANOS con población desplazada, el proyecto

SOR TERESA DE CALCUTA con población reubicada y en el barrio Nuevo Paraíso Sector Pantano de Vargas con el proyecto de fortalecimiento a las organizaciones de base de la comunidad donde son programados talleres de superación personal, manejo de conflictos y generación de fuentes de ingreso, entre otros, apoyados todos por trabajadores sociales, psicólogos e instituciones como la secretaría de participación ciudadana y comunitaria y la ONG.

El 40% de la población restante afirma no asistir a estos talleres por diversas razones: Unos porque pertenecen al proyecto de vivienda nueva y para este proceso luego que el usuario reúne la documentación requerida queda en espera de proyectos con elegibilidad para vivienda nueva por esto la institución no vuelve a programar reuniones con ellos hasta no resultar favorecidos, otros usuarios que pertenecen a proyectos diferentes al de vivienda nueva dicen que en lugar de ellos asisten sus cónyuges. Estas son justificaciones que a diario se presentan en el trabajo con grupos y comunidades pero en el fondo tienen connotaciones marcadas de tipo cultural tradicionalista delegando los hombres en las mujeres asuntos que para ellos requieren menor grado de interés o en el

mejor de los casos recurriendo a que otros miembros de la comunidad consiga beneficios para el resto del grupo. Respecto a esto Murray en su libro teorías, principios y práctica de organización comunitaria hace una exhortación hacia el cambio de actitud en las comunidades con la siguiente frase: "La democracia requiere participación y acción de cooperación en los asuntos de la comunidad; la gente tiene que aprender destrezas para hacer esto posible, es así, como las comunidades y los individuos necesitan de ayuda externa para afrontar la solución de problemas y necesidades". (Ver gráfica 12).

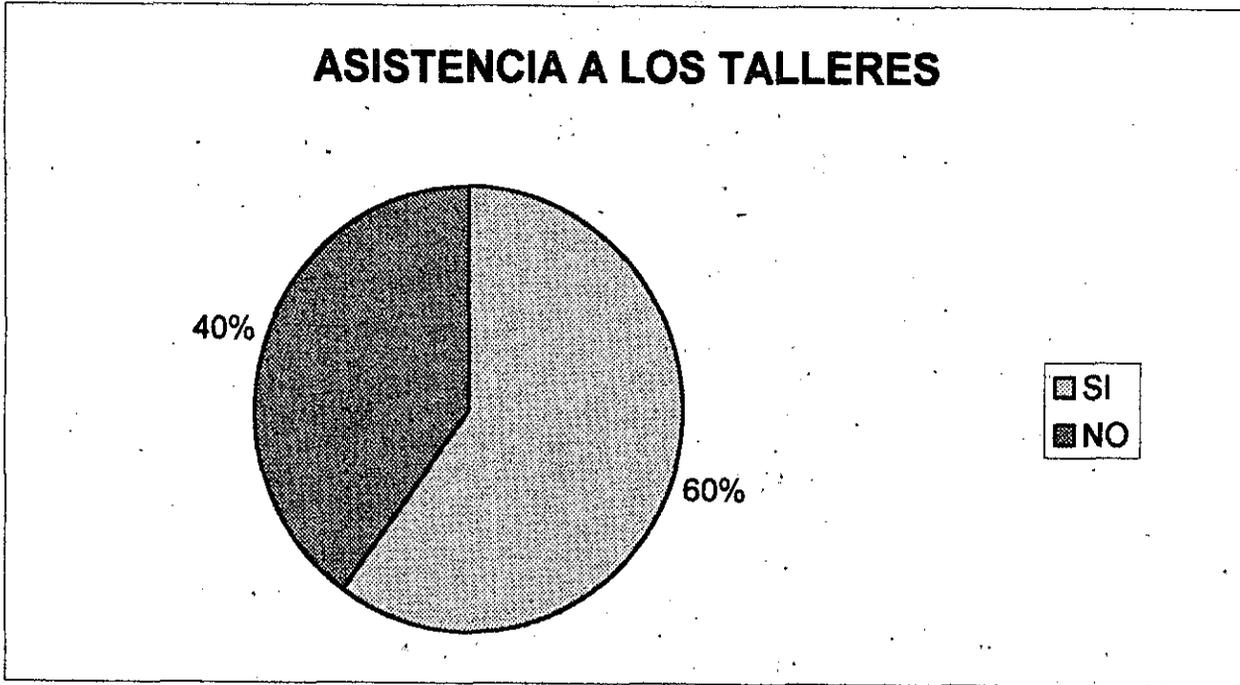
Por otro lado el 65% de la población considera ser puntual en la asistencia presentándose casos en que los usuarios asisten a las convocatorias pero su llegada coincide con el final de la reunión, el 25% considera que no es puntual cuando asiste a reuniones exponiendo razones que en su mayoría responden a cuestiones de tipo laboral ya que deben responder a un horario de trabajo en los que no existe flexibilidad para conceder permisos y otros usuarios porque se dedican a las ventas ambulantes siendo esta actividad la base de su sustento económico. Sólo el 10% de la población no dio respuesta a esta pregunta, lo cual

podría equivaler a que sencillamente no participan de ninguna actividad y por ende no pueden responder si son puntuales o no. (Ver gráfica 13).

ASISTENCIA A LOS TALLERES	N°	%
SI	12	60
NO	8	40
TOTAL	20	100

FUENTE: Datos recopilados por un grupo de estudiantes de X semestre de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena en CORVIVIENDA, Cartagena año 201.

GRAFICO N° 12



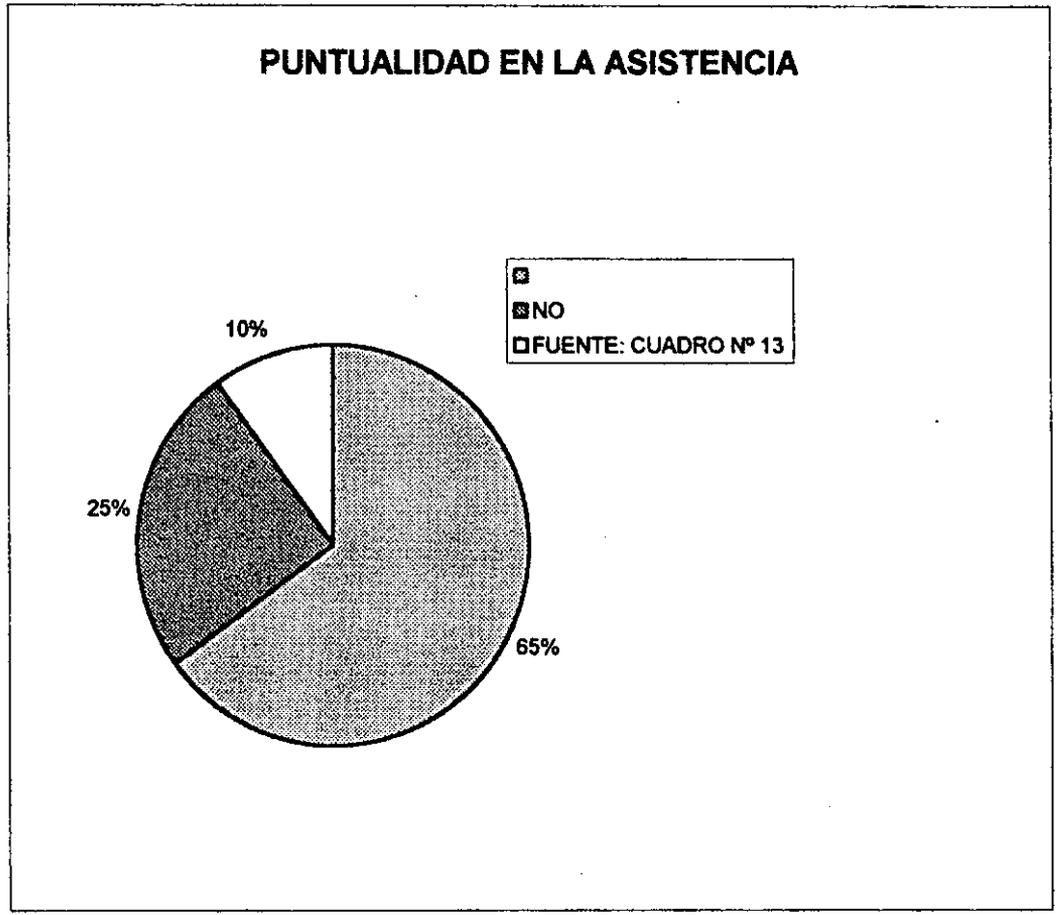
FUENTE: CUADRO N° 12

CUADRO N° 13

PUNTUALIDAD EN LA ASISTENCIA	N°	%
SI	13	65
NO	5	25
NO RESPONDEN	2	10
TOTAL	20	100

FUENTE: Datos recopilados por un grupo de estudiantes de X semestre de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena en CORVIVIENDA. Cartagena año 2001.

GRAFICA N° 13



FUENTE: CUADRO N° 13

## ANALISIS GRADO DE PERTNENCIA AL PROGRAMA

De acuerdo con las respuestas de los usuarios encuestados, un 50% tiene un alto grado de pertenencia hacia el programa en que están vinculados; estas personas corresponden al proyecto REVIVIR DE LOS CAMPANOS y la urbanización SOR TERESA DE CALCUTA a quienes recientemente CORVIVIENDA le dio respuesta a sus necesidades: Los primeros son población desplazada que llegó a esta ciudad y que en este momento su proyecto (vivienda Nueva) ya se encuentra en la etapa de autoconstrucción de sus viviendas y los segundos (Sor Teresa) son personas que estaban en espera del proceso de reubicación de las faldas de la popa desde el año 97 y solo hasta el mes de junio del 2001 experimentaron el traslado de sus hogares a la más reciente urbanización que inauguró CORVIVIENDA. Este es un claro ejemplo de las repercusiones que tiene en los grupos ser participantes activos del mejoramiento de su calidad de vida; proyectos como estos promueven el concepto de pertenencia y apropiación, de lo individual y lo colectivo, conceptos

que se hace posible implementarlos en este tipo de trabajo comunitario donde los individuos de una u otra manera han realizado un trabajo de equipo en la autoconstrucción y acabado de sus viviendas con orientación y acompañamiento profesional poniendo en practica el concepto de desarrollo de la comunidad, entendiéndose este como un proceso destinado a crear condiciones de progreso económico y social para toda la comunidad, con la participación activa de ésta, y la mayor confianza posible de su iniciativa. Un 25% tiene muy alto grado de pertenencia a su programa y también corresponde a personas de los dos proyectos mencionados anteriormente. Para los usuarios de los programas de legalización y vivienda nueva la situación es ambivalente: algunos están incluidos dentro de la población con alto grado de pertenencia pero debido a que sea definido el proceso de escrituración de sus viviendas o que se les adjudique una vivienda nueva y aún se encuentran esperando una respuesta que solucione la problemática que afrontan; el grado de pertenencia para estos usuarios es medio con 20% y bajo con el 5%. Las acciones de CORVIVIENDA sobre la comunidad, algunas veces han estado encaminadas a crear falsas expectativas en los usuarios generando falta de credibilidad hacia los programas en la comunidad, olvidando la institución que la actitud con que se

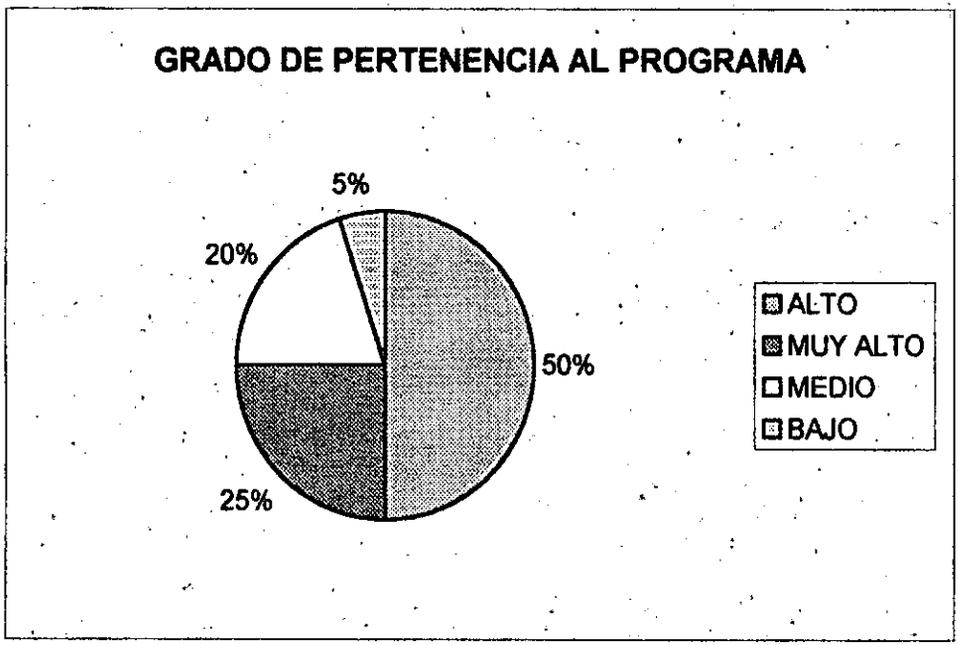
llevan a cabo los proyectos y la forma de emprender el trabajo, es más importante que el contenido material de los proyectos, además no es lo que se hace sino cómo se hace, lo que constituye la sustancia del desarrollo de la comunidad. (Ver gráfica 14).

CUADRO N° 14

GRADO DE PERTENENCIA AL POGRAMA	N°	%
ALTO	10	50
MUY ALTO	5	25
MEDIO	4	20
BAJO	1	5
TOTAL	20	100

FUENTE: Datos recopilados por un grupo de estudiantes de X semestre de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena en CORVIVIENDA, Cartagena año 2001.

GRAFICA N° 14



FUENTE: CUADRO N° 14

## ANALISIS CONSTANCIA EN LA ASISTENCIA A LOS TALLERES

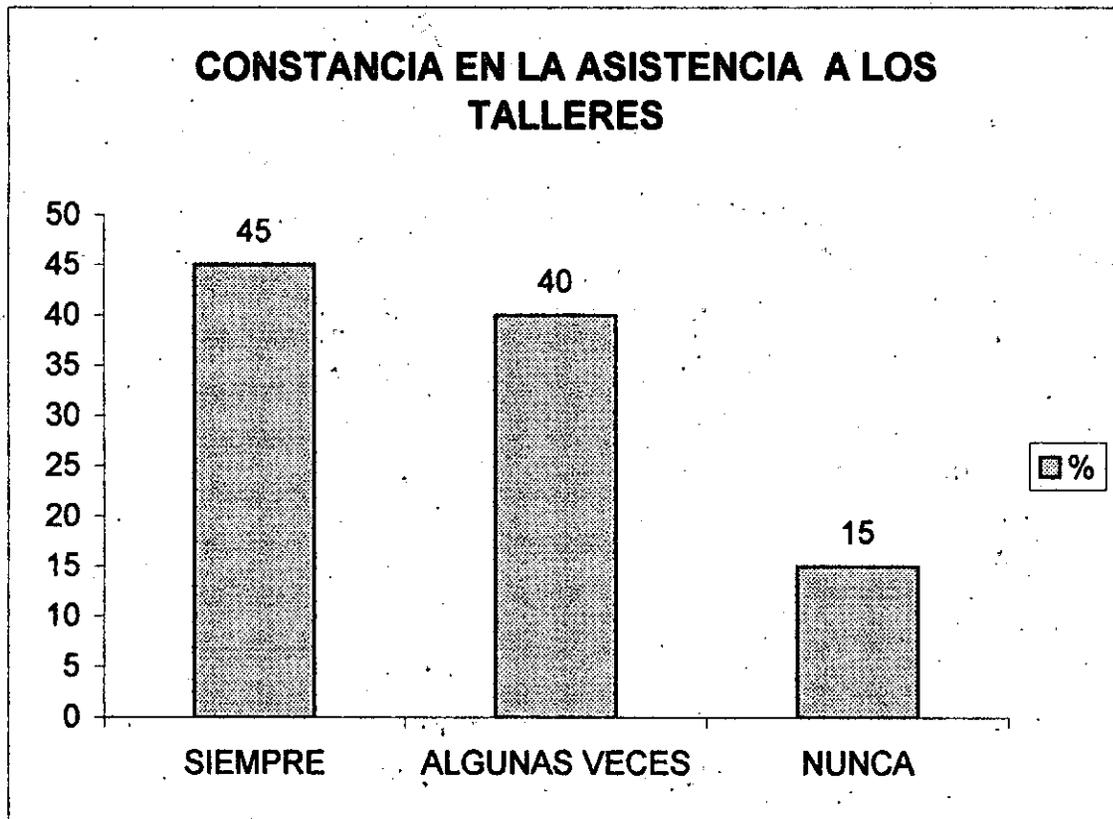
El 45% de la muestra considera que siempre ha sido constante en las actividades desarrolladas (Talleres, reuniones y/o actividades programadas) porque le interesan los temas que allí se tratan o porque se sienten comprometidos a participar para dar solución a su problema. El 40% considera que solo algunas veces es constante debido a que tienen otras ocupaciones y por esto han suspendido su asistencia; para prevenir situaciones de esta índole los profesionales del área social deben prever soluciones emergentes cuya estrategia de enganche esté basada en la motivación y el estímulo de los miembros del grupo a participar de acuerdo con su capacidad, posibilitando el ofrecimiento de oportunidades para experiencias nuevas estableciendo una relación de ayuda y cooperación que garantice a su vez la permanencia de los miembros del grupo. Nuevamente se presenta el caso de quienes nunca participan de las actividades, en esta ocasión ocupando la última casilla con un 15%. (Ver gráfica N° 15).

CUADRO No. 15

CONSTANCIA EN LA ASISTENCIA A LOS TALLERES	N°	%
SIEMPRE	9	45
ALGUNAS VECES	8	40
NUNCA	3	15
TOTAL	20	100

FUENTE: Datos recopilados por un grupo de estudiantes de X Semestre de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena en CORVIVIENDA, Cartagena año 2001.

GRAFICA N° 15



FUENTE: CUARO N° 15

**CAPITULO V**  
**RECUPERACION DE LA**  
**EXPERIENCIA**

## 8. RECUPERACION DE LA EXPERIENCIA

De acuerdo a el convenio realizado entre el Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del distrito CORVIVIENDA y la Universidad de Cartagena, fueron asignados a esta institución un grupo de estudiantes de último año de Trabajo Social siendo ubicadas en el programa de mejoramiento de vivienda las profesionales en formación de Trabajo Social Elcy Rocio Beleño Mora y Ketty Jiménez Espriella y al programa de legalización de predios las profesionales en formación María Cristina Guardo Parra y Luz Dary Mondol Ahumada.

El proceso de sistematización en CORVIVIENDA se inició en el mes de agosto basándose en los proyectos implementados tanto en el programa de legalización "Formación y promoción del grupo de veeduría en el barrio Nuevo Paraíso, sector Pantano de Vargas Cartagena año 2001" como en el proyecto "Estudio de necesidades de vivienda en la ciudad de Cartagena año 2001" del programa de

mejoramiento de vivienda, a raíz de la problemática observada se implementó el proyecto de sistematización Nivel de eficiencia y eficacia del accionar de los profesionales y profesionales en formación de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena, Cartagena año 2001".

Este proyecto de sistematización se vio afectado por situaciones del contexto institucional como fueron la intervención de todos los profesionales para sacar adelante proyectos de carácter urgente para la institución, (aunque luego quedaran de lado).

Con relación al contexto local la sistematización se vio obstaculizada por el requerimiento de la alcaldía para la realización de estudios socio - económicos en el barrio Villa Corelca; la difícil situación social que se vive en la ciudad evidenciada en los asentamiento humanos ubicados en zonas de alto riesgo agudizaron la problemática del déficit habitacional en la ciudad con la llegada del invierno, padeciendo inundaciones que obligaron a las autoridades gubernamentales de departamento y del distrito a levantar albergues provisionales y convocar a las entidades competentes para atender la

emergencia, entre estas entidades CORVIVIENDA a quien le correspondió realizar el censo de los hogares damnificados y aplicar los respectivos estudios socio - económicos a estas familias. La poca credibilidad que tiene la comunidad para con los proyectos de CORVIVIENDA por la falta de continuidad en los procesos creando inconformismo en los usuarios. Estas situaciones entre otras, dificultaron el cumplimiento y la realización de actividades pre - establecidas para el proyecto de sistematización obligándonos a extender el cronograma de acuerdo al tiempo programado.

En este proceso de sistematización participaron varios actores: Los usuarios, los profesionales y los profesionales en formación.

Entre los usuarios podemos mencionar a los reubicados, son personas que anteriormente residían en zonas de alto riesgo, de escasos recursos económicos dedicados en su mayoría a la economía informal. Los pertenecientes al programa de vivienda nueva presentan características variadas, se encuentran personas desplazadas por la violencia dedicados a la economía informal y de muy bajos recursos económicos; por otra parte encontramos

personas que laboran en empresas, instituciones u organizaciones que en algunos casos respaldan a sus empleados con seguridad social y prestaciones sociales y dentro de este mismo grupo encontramos trabajadores independientes que en algunos casos tienen cuentas de ahorro y capacidad de pago para adquirir una vivienda. En el programa de legalización se encuentran personas residentes en barrios de estratos 1 y 2 con 5 o más años de estar viviendo en los predios a legalizar los cuales no deben estar ubicados en zonas de alto riesgo.

Con relación a los profesionales, este grupo se divide en profesionales egresados que se encuentran vinculados laboralmente a CORVIVIENDA. El otro grupo esta conformado por profesionales en formación los cuales son personas que se encuentran cursando VIII y X semestre de Trabajo Social vinculados a CORVIVIENDA por medio del convenio con la Universidad de Cartagena, con el objetivo de aplicar lo aprendido en la academia en el desarrollo de proyectos que requiera la intervención del área social.

### **Componentes generales de la sistematización.**

- **Delimitación del objeto:** Durante esta fase se definió lo que se quería sistematizar, se identificaron las variables y los indicadores que las operacionalizan.
- **Diseño y aplicación de técnicas de recolección y registro:** En ésta fase se seleccionó la población a encuestar o muestra de cada uno de los programas y se diseñaron los instrumentos de recolección de información para usuarios y profesionales.
- **Organización e interpretación de la información:** En esta etapa se analizaron los datos de las encuestas realizadas a los usuarios de los diferentes programas y profesionales de CORVIVIENDA, utilizando el enfoque cualicuantitativo, para interpretar de una forma completa las respuestas obtenidas.
- **Recuperación de la experiencia:** En esta etapa se realizó la síntesis de las actividades desarrolladas a lo largo de todo el proceso de sistematización.

**CAPITULO VI**  
**EVALUACION DE LA**  
**EXPERIENCIA**

9.1 EVALUACION DE LA EXPERIENCIA

DEBILIDADES	FORTALEZAS	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La no aplicación de instrumentos paralelos al utilitario para controlar la veracidad de las respuestas de la población objetivo.</li> <li>• Consulta a diferentes fuentes de información para nutrir el marco conceptual.</li> <li>• Eliminación de un objetivo planteado en la sistematización por la escasez en el tiempo para desarrollar y abordar este mismo.</li> <li>• No se resolvieron las expectativas que se plantearon inicialmente porque las respuestas de los usuarios no coincidieron con lo observado por el grupo investigado.</li> <li>• El poco reconocimiento por parte de CORVIVIENDA hacia Trabajo Social, siendo este último el puente de enlace entre la institución y la comunidad.</li> <li>• La no utilización del tiempo negociado entre la Universidad de Cartagena y CORVIVIENDA para adelantos de la sistematización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La fácil adaptación del grupo investigador al ambiente institucional en la fusión de dirección operativa a técnica.</li> <li>• Cohesión del grupo investigador para lograr adelantos positivos en la sistematización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posible conflicto con la institución por el contenido de los instrumentos.</li> <li>• Temor y receso de los profesionales encuestados por represalias de directivos de la institución al dar respuestas objetivas.</li> <li>• Intervención profesional en proyectos inmediatistas los cuales no estaban programados y le restaban tiempo a la sistematización.</li> <li>• Cambio brusco de las actividades obedeciendo a intereses políticos dejando de lado la continuidad de los procesos sociales, generando en las comunidades inconformismo y poca credibilidad hacia la institución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El traslado de la dirección operativa a la dirección técnica nos dio la oportunidad de realizar observación directa a nuestra población de profesionales, en lo referente a las relaciones interpersonales, sentido de pertenencia, clima organizacional, etc.</li> <li>• El trabajo directo con nuestra población objetivo nos fortaleció como profesionales y se afianzaron los conocimientos académicos y las experiencias personales.</li> <li>• Autonomía para la intervención profesional.</li> <li>• Oportunas orientaciones de la docente de práctica que permitieron el adecuado desarrollo del proyecto.</li> <li>• La no implementación de planes de contingencia para preveer el trabajo con relación al tiempo perdido.</li> </ul>

**CAPITULO VII**  
**ANALISIS Y CONCLUSIONES**

## 10. ANALISIS Y CONCLUSIONES

Según los planteamientos iniciales esbozados en esta sistematización, los procesos generados por los profesionales en las comunidades se ven afectados por los requerimientos institucionales que no responden a una planeación establecida y los proyectos se ven truncados por situaciones de momento, los cuales afectan directamente a los procesos sociales generados, en consecuencia a esto los procesos se limitan a la movilización, la comunicación, la concertación y la participación; los profesionales que generan éstos procesos sociales son en su gran mayoría trabajadores(as) sociales, los cuales por requerimientos institucionales y/o políticas interrumpen sus procesos para atender proyectos inmediatistas no dando soluciones estructuradas a la población con la que trabaja, en las instituciones gubernamentales frecuentemente se presentan este tipo de situaciones, obedeciendo éste fenómeno a los manejos burocráticos que se tejen alrededor de ellas, por el cambio permanente de altos directivos, por falta de planeación estratégica, y

por racionalización de partidas presupuestales. Las razones anteriores no permiten que las instituciones del Gobierno le den cumplimiento a los objetivos y metas establecidas en sus políticas de acción.

En CORVIVIENDA los procesos sociales no se desarrollan adecuadamente, la concertación dentro de la institución es entendida como el hecho de acordar personal o telefónicamente un encuentro o reunión para la consecución de un objetivo; entendiéndose concertación para trabajo (ver tabla procesos sociales).

En el adecuado desarrollado del accionar del profesional con relación a los procesos sociales existe una constante que nos genera conflicto entre lo que se debe hacer y lo que se hace. Esta constante es el requerimiento de proyectos inmediatistas, cuyas repercusiones han sido mencionadas anteriormente.

Todos los procesos sociales generados por los profesionales se ven afectados por el mismo conflicto.

Para la institución la movilización y la participación, son procesos que están estrechamente unidos y/o ligados, por que en la medida que la comunidad se moviliza, participa. La estrategia para movilizar a la comunidad en CORVIVIENDA se hace a través de llamadas telefónicas, reuniones, convocatoria a talleres, medios masivos de información y a través de usuarios multiplicadores de información. Para trabajo social movilización social es "Participar, como indica la etimología del término, es "Tener parte" en una cosa - de ordinario, se entiende como participación activa (en contraposición a pasiva), pues no se trata solo de estar en algo, sino de decidir sobre algo.

"La movilización social se define como un proceso político social de participación popular, como medio y fin de un proceso revolucionario destinado a transformar, la base económica de la sociedad y lograr una amplia participación, en las decisiones políticas en los diferentes niveles de actuación.

La comunicación, se da en todos los ámbitos de la vida humana, de hay que está presente en todos los procesos sociales, el diálogo es la manera de comunicarse entre personas de forma funcional. En CORVIVIENDA la comunicación en algunas ocasiones no se dá de manera funcional por conflictos con las comunidades, por interés, relaciones de poder, entre otros.

Para trabajo social la comunicación es relación entre individuos encaminados a la transmisión de significados mediante el empleo del lenguaje, la mímica, los ademanes, las actitudes, etc. En esta interacción, una parte actúa como fuente emisora del mensaje y la otra como receptora.

Con relación a la implementación de nuevas metodología cada profesional coloca un toque personal al momento de su intervención, dependiendo de las características del tipo de población atendida por CORVIVIENDA. Desde hoy la metodología utilizada por el profesional se basa en el estudio de grupo y comunidad, dejando de lado el Trabajo Social individual siendo éste una parte esencial de la integralidad de la intervención.

Dando respuesta a una de las hipótesis planteada en la sistematización, desde el inicio de la práctica profesional el grupo investigador identificó percepciones negativas de la gran mayoría de los usuarios, sabe todo de aquellos que no obtuvieron soluciones a los servicios solicitados por ejemplo: los favorecidos en el proyecto de Sor Teresa y otro tipo de usuarios que se crean perjuicios por expresiones y opiniones de agentes externos.

Con relación a lo observado por el grupo investigador referente a el imaginario que tienen las comunidades a cerca de CORVIVIENDA se encuentra en contraste entre lo manifestado, por los usuarios de manera informal y lo expresado a través de las encuestas.

El hecho que la respuesta no coincidan deja claro que la presión que ejerce responder una encuesta de manera formal los hace sentir cohibidos y no son objetivos con sus respuestas, de hay la necesidad de aplicar más de un instrumento, pues el temor de ser sacados del proyecto o que sus procesos sean anulados no los deja expresar realmente lo que piensan y sienten.

## RECOMENDACIONES

- Aplicación de varios instrumentos de recolección de información, para que al comparar se obtengan resultados con mayor veracidad y objetividad.
- Hacer un planeamiento interinstitucional con el propósito de ubicar a los(as) profesionales en formación para que sus proyectos de gestión y sistematización estén relacionados con los procesos que adelanten en la institución.
- Unificar y respetar criterios con relación al tiempo dedicado a los proyectos de gestión y a la sistematización.
- Intervenir y hacer trabajo social individual, darle tratamiento integral al usuario, para cumplir de cierta manera con la misión de la institución, la cual pretende velar por las comunidades en estratos 1 y 2 para mejorar su calidad de vida y lograr una convivencia social.
- Mayor reconocimiento y/o incentivos (capacitaciones), para los profesionales, y profesionales en formación, que apunten al aumento del

sentido de pertenencia hacia la institución.

- Guardar un equilibrio entre la institución y la Universidad, aprovechar los espacios académicos, no olvidar que estamos en un procesos de formación.

**BIBLIOGRAFIA**

**PUERTA ZAPATA, Antonio.** Evaluación y Sistematización de proyectos sociales. Una Metodología de investigación. Facultad de Ciencias sociales y humanas. Universidad de Antioquía.

**CARVAJAL BURBANO, Arizaldo.** Apuntes para la sistematización de experiencias. Serie Documentos de Trabajo N° 3. Universidad del Valle.

**HORTON, Paul B. Y CHESTER L. Hunt.**

Psicología Social. Myers.

**QUINTERO URIBE, Víctor Manuel.** Construcción de indicadores sociales.

**MENDOZA PEREZ, Diego.** Sociología.

MORALES, J. Francisco. MOYA, Manuel. PEREZ, Juan A. FERNANDEZ,  
Inmaculada. FERNANDEZ DOLS, José Miguel. HUICIE, Carmen. PEREZ, Dario.  
MARQUEZ, José.

ANDER - Egg, Ezequiel. Introducción al Trabajo Social.

ANDER - Egg, Ezequiel. Diccionario del Trabajo Social.

# ANEXOS

**ESTUDIO PARA MEDIR LA EFICIENCIA Y EFICACIA DENTRO DE LOS  
PROCESOS DESARROLLADOS POR CORVIVIENDA  
CARTAGENA AÑO 2001**

**IDENTIFICACION**

NOMBRE: \_\_\_\_\_ EDAD \_\_\_\_\_

SEXO: M  F

ESTADO CIVIL: SOLTERO  CASADO  UNION LIBRE  OTRO

LUGAR DE PROCEDENCIA: \_\_\_\_\_

OCUPACIÓN: \_\_\_\_\_

**II. RELACION INSTITUCIÓN - COMUNIDAD**

2.1 Cree usted que la manera en que la institución maneja los procesos es la más adecuada?

Si  No

Por qué? \_\_\_\_\_

---

**III. RELACION INSTITUCION - PROFESIONAL**

3.1 Tiene usted sentido de pertenencia a la institución?

Si  No

Por qué? \_\_\_\_\_

---

**3.2 Recibe usted de la institución incentivos:**

- |                          |                             |
|--------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Económicos                  |
| <input type="checkbox"/> | De reconocimiento           |
| <input type="checkbox"/> | Capacitaciones y/o estudios |
| <input type="checkbox"/> | Otros                       |
| <input type="checkbox"/> | Ninguno                     |

Explique: \_\_\_\_\_

**IV. RELACIONES PROFESIONALES ENTRE SI:****4.1 Las relaciones con sus compañeros son:**

- |                          |                |
|--------------------------|----------------|
| <input type="checkbox"/> | Funcionales    |
| <input type="checkbox"/> | Disfuncionales |

**1.1 Apoya usted en los procesos que llevan a cabo sus compañeros?**

Si  No

En que forma: \_\_\_\_\_

---

**1.2 De uno a diez como califica el compañerismo dentro de la institución.**

- |                          |        |
|--------------------------|--------|
| <input type="checkbox"/> | 1 al 3 |
| <input type="checkbox"/> | 3 al 6 |
| <input type="checkbox"/> | 6 al 9 |

**V. PROCESOS SOCIALES**

Según las actividades desarrolladas en su accionar profesional que procesos sociales se generaron.

- Movilización
- Concertación
- Liderazgo
- Comunicación
- Participación
- Otro

Cuáles: \_\_\_\_\_

Señale el proceso que más se dio: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

NIVEL DE EFICIENCIA Y EFICACIA DEL ACCIONAR DE LOS PROFESIONALES Y PROFESIONALES EN FORMACIÓN DE TRABAJO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE CARTAGENA, EN LOS PROCESOS DESARROLLADOS POR EL FONDO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y REFORMA URBANA DEL DISTRITO CORVIVIENDA, AÑO 2001.

No.	I												II						III						IV						V					
	1.1			1.2			1.3			1.4			1.4.1			1.5			2.1		3.1		3.2		4.1		4.2		4.3		5.1		5.1.1			
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2		
1	X	X					X						X	X					X	X							X	X								
2	X	X								X	X		X	X					X	X							X	X								
3	X	X					X						X	X													X	X								
4	X									X	X		X	X					X	X							X	X								
5	X						X						X	X					X	X							X	X								
6	X									X	X		X	X					X	X							X	X								
7	X									X	X		X	X					X	X							X	X								
8	X						X						X	X					X	X							X	X								
9	X						X						X	X					X	X							X	X								
10	X						X						X	X					X	X							X	X								
11	X						X						X	X					X	X							X	X								
12	X						X						X	X					X	X							X	X								
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>2</b>			

**ESTUDIO PARA MEDIR LA EFICIENCIA Y EFICACIA DENTRO DE LOS  
PROCESOS DESARROLLADOS POR LOS PROFESIONALES EN  
CORVIVIENDA, CARTAGENA AÑO 2001**

**IDENTIFICACION**

NOMBRE: \_\_\_\_\_ EDAD \_\_\_\_\_

SEXO: M  F

ESTADO CIVIL: SOLTERO  CASADO  UNION LIBRE  OTRO

LUGAR DE PROCEDENCIA: \_\_\_\_\_

OCUPACIÓN: \_\_\_\_\_

**II. CARACTERÍSTICAS DEL USUARIO**

2.1 de los siguientes programas que ofrece CORVIVIENDA a cual de ellos está usted vinculado.

VIVIENDA NUEVA

LEGALIZACION

REUBICACION

MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

**IV. RECURSOS**

3.1 Qué opinión tiene sobre la atención que se le presta al usuario en la:

OFICINA: BUENA \_\_\_\_\_

COMUNIDAD: BUENA \_\_\_\_\_

REGULAR \_\_\_\_\_

REGULAR \_\_\_\_\_

MALA \_\_\_\_\_

MALA \_\_\_\_\_

3.2 Considera que los espacios de atención al público son adecuados.

Si  No

Por qué? \_\_\_\_\_

**VI. RELACION INSTITUCIONAL - COMUNIDAD**

1.3 Qué piensa cuando escucha la palabra CORVIVIENDA?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

1.4 Está usted satisfecho con los servicios prestados por la institución?

Si  No

Por qué? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4.3 Qué tan constante ha sido el apoyo del profesional de CORVIVIENDA con relación al servicio que usted solicitó? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4.4 Cree usted que la manera en que la institución maneja los procesos es la más adecuada?

Si  No

Por qué? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**V. NIVEL DE PARTICIPACION**

5.1 Asiste usted a los talleres, reuniones y/o actividades programadas por CORVIVIENDA.

Si  No

5.2 Es usted puntual en la asistencia con relación a las convocatorias hechas por la institución.

Si  No

5.3 Identifique el grado de pertenencia que tiene usted hacia el programa en que usted está vinculado?

ALTO

MUY ALTO

MEDIO

BAJO

MUY BAJO

5.4 Qué tan contante ha sido usted con relación a las actividades desarrolladas en el proceso.

SIEMPRE

ALGUNAS VECES

NUNCA



**LISTADO DE FOTOGRAFIA**

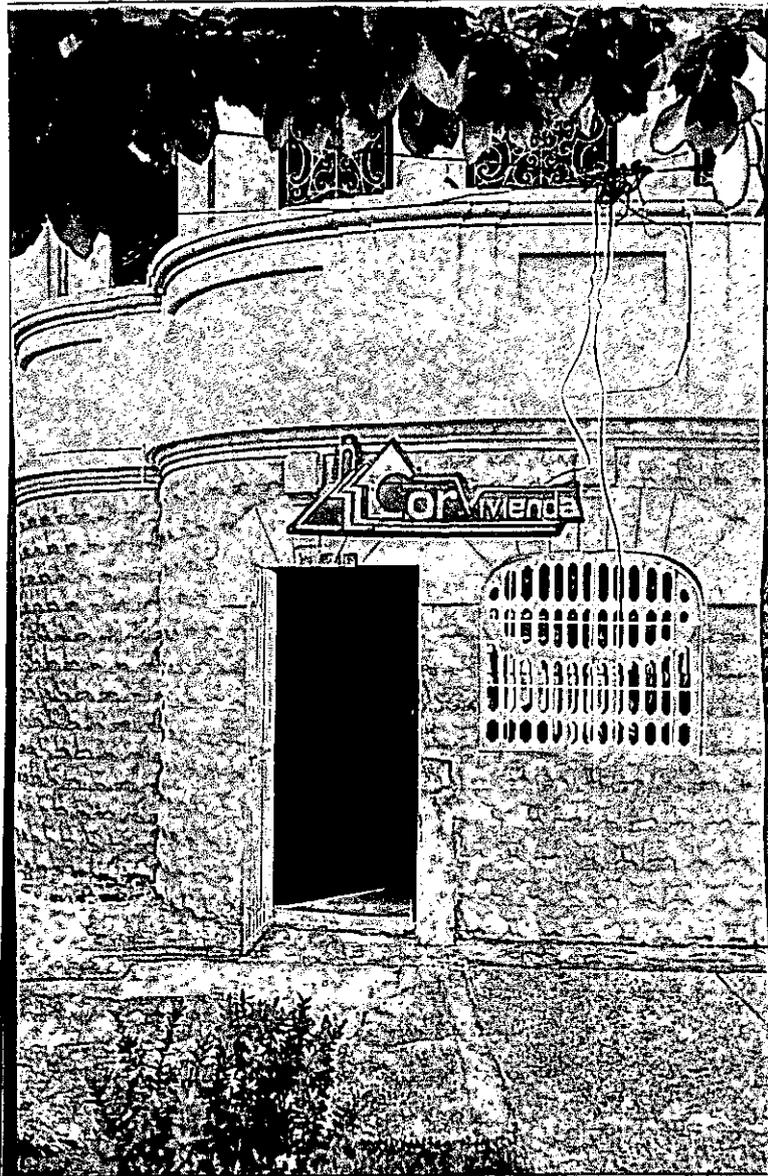
**FOTO 1**

**INSTALACIONES CORVIVIENDA**

**FOTO 2**

**PROFESIONALES Y PROFESIONALES EN FORMACION**

FOTO No. 1



FUENTE: FOTO TOMADA POR ELCY ROCIO BELEÑO MORA  
PROFESIONAL EN FORMACION DE TRABAJO SOCIAL  
UNIVERSIDAD DE CARTAGENA - 2001

FOTO No. 2



FUENTE: FOTO TOMADA POR ELCY ROCIO BELEÑO MORA  
PROFESIONAL EN FORMACION DE TRABAJO SOCIAL  
UNIVERSIDAD DE CARTAGENA - 2001