



**Universidad
de Cartagena**
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014. Ministerio de Educación Nacional

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL
IMPLEMENTADO POR TRABAJO SOCIAL EN EL PROYECTO TORRES FLOR
DEL CAMPO DURANTE SU INSERCIÓN COMUNITARIA**

SARET KARINA MAJUL FLOREZ

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACION
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL
CARTAGENA DE INDIAS, D. T. Y C.
2018**



**Universidad
de Cartagena**
Fundada en 1827



Accreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014. Ministerio de Educación Nacional

**CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL
IMPLEMENTADO POR TRABAJO SOCIAL EN EL PROYECTO TORRES FLOR
DEL CAMPO DURANTE SU INSERCIÓN COMUNITARIA**

SARET KARINA MAJUL FLOREZ

**Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al título de
trabajadora social**

**DOCENTE ASESORA
MERCEDES RODRÍGUEZ LÓPEZ
Trabajadora Social
Magister en Estudios de Género, Mujer y Desarrollo**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL
CARTAGENA DE INDIAS, D.T. Y C.
2018**



AGRADECIMIENTOS

La autora expresa sus agradecimientos a:

Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza y los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo de felicidad.

Mis padres Luis Carlos Majul y Yomalbis Flórez por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida.

Mi hermana Karla Majul por ser parte importante de mi vida, por ser mi cómplice y amiga, por llenar mi vida de alegrías y amor cuando más lo he necesitado.

Alejandro, por ser una parte muy importante de mi vida, por su apoyo, paciencia y amor incondicional.

Mi profesora y asesora Mercedes Rodríguez, por la confianza, apoyo y dedicación de tiempo, gracias por haber compartido sus conocimientos.

Mis amigas gracias por confiar y creer en mí y haber hecho de mi etapa universitaria un trayecto de vivencias que nunca olvidare.

Mi abuelo, Luis Carlos que aunque ya no se encuentra entre nosotros físicamente, siempre estará presente en mi corazón, por haber creído en mí hasta el último momento. ¡Ya soy Trabajadora Social!



**Universidad
de Cartagena**
Fundada en 1827



Accreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014. Ministerio de Educación Nacional

DEDICATORIA

A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.



CONTENIDO

	Pág.
1.1 TRABAJO SOCIAL	15
1.1.1 Misión	15
1.1.2 Visión	15
1.2 FONDO DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DISTRITAL- CORVIVIENDA.....	15
2. DESCRIPCION DEL PROYECTO DE INVESTIGACION	17
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
2.4 FUNDAMENTACION EPISTEMOLOGICA Y TEORICA	28
2.7 OBJETIVOS DE INVESTIGACION	39
2.7.1 Objetivo General	39
2.7.2 Objetivos Específicos.....	39
2.8 REFERENTE METODOLÓGICO	40
2.9 DISEÑO METODOLOGICO	41
2.9.1 Técnicas de recolección de información	42
2.9.2 Muestra.....	43
3. CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN PARTICIPANTE	44
3.1 DATOS SOCIO-DEMOGRÁFICOS DE LA MUESTRA.....	45
3.2 POBLACIÓN PARTICIPANTE.....	46
3.2.1 Tipologías familiares y tamaño de los hogares.....	47
5. TENSIONES Y CONFLICTOS EN LA ENTREGA DE VIVIENDA.....	60
5.1 INCONFORMIDADES CON LA ESTRUCTURA FÍSICA.....	61
5.2 CONFLICTOS RELACIONADOS CON LA CONVIVENCIA COMUNITARIA.....	61
5.3 DIFICULTADES DE ACCESIBILIDAD A OTROS DERECHOS.....	63
5.4 ESTRUCTURA FISICA Y SERVICIOS PUBLICOS.....	64
5.5 LA INSEGURIDAD DENTRO DE LA URBANIZACIÓN Y SU ENTORNO....	65
5.6 PERCEPCIONES SOBRE EL ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL EN SITUACIONES DE DIFICULTAD	66
6. CONCLUSIONES	75



7. RECOMENDACIONES	77
BIBLIOGRAFIA	79
ANEXOS	84



LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Unidades de Vivienda iniciadas anualmente	18
Gráfica 2. Etapas del proceso metodológico	42
Gráfica 3. Sexo y edad de participantes en la muestra	45
Gráfica 4. Tipo de población familias participantes de la muestra.....	46
Gráfica 5. Tamaño de los hogares.....	48
Gráfica 6. Tipologías familiares de los participantes	48
Gráfica 7. Grado de Escolaridad.....	49



LISTA DE ILUSTRACIONES

	Pág.
Ilustración 1. Dinámica del Dibujo 1	53
Ilustración 2. Dinámica del “Dibujo”2	54
Ilustración 3. Dinámica de la confianza	57
Ilustración 4. Dinámica “El mural de recomendaciones”	73
Ilustración 5. Reunión de directivos y equipo de Corvivienda con la comunidad de Torres Flor del Campo, el día 13 de mayo de 2017	74



LISTA DE ANEXOS

Pág.

Anexo A. Matriz Metodológica	84
Anexo B. Instrumento de Entrevista	85



RESUMEN

El presente documento es producto de la investigación realizada en la práctica profesional, en el marco del convenio con la Universidad de Cartagena y el Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana (Corvivienda), realizada directamente en el programa “Casa pa mi gente” proyecto Torres Flor del campo, durante el segundo semestre del año 2017 y finalizado en el primer semestre del año 2018.

El estudio se desarrolló desde el paradigma interpretativo-comprensivo, fundamentado desde un enfoque de derechos y perspectiva de género, con una combinación entre la metodología cuantitativa y cualitativa para la recolección y análisis de la información a partir de grupos focales y entrevistas semiestructuradas con 12 familias de Torres Flor del campo, que permitió tener un acercamiento después del proceso de entrega de viviendas, en el cual se realiza un acompañamiento social interinstitucional dirigido a la inserción en el nuevo territorio.

A partir de lo anterior, se espera que los resultados y la construcción de esta investigación sea de gran aporte para Corvivienda, para las familias y para el mejoramiento del acompañamiento social realizado por la Profesión de Trabajo Social, en la medida que los resultados dan cuenta de la importancia y pertinencia para los próximos procesos de entrega de Viviendas de Interés Social y Prioritario; para el Programa de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena, puesto que se deben seguir realizando procesos de articulación teoría y práctica profesional que traspasen estas fronteras y que este documento sea un aporte para seguir trabajando este campo problemático.

Palabras claves: vivienda de Interés Social, Habitabilidad, acompañamiento social, inserción comunitaria, dinámicas comunitarias.



INTRODUCCIÓN

Trabajo social es una disciplina de las ciencias sociales que tiene por objeto de estudio la intervención social con sujetos concretos –individuales o colectivos- que tienen un problema o una carencia social en un momento determinado. Su acción deviene y recae en lo social, precisamente en el punto de intersección que genera la relación sujeto, problema, contexto. Para Tello: *“La intervención de trabajo social es una acción racional, intencional, fundada en el conocimiento científico, que tiene por objetivo desencadenar procesos de cambio social. La participación del sujeto es indispensable, para hablar de una acción de trabajo social”*¹:

*La práctica en trabajo social “implica elección y decisión entre posibilidades, lo cual hace de ella una acción intencionada, guiada por valores y principios que le confiere sentido. En esa medida, la práctica sigue una dirección orientada por la planeación que de ella se hace. Aquí se ubica un punto neurálgico de quiebre entre la aplicación y la práctica, mientras que la primera se agota en la operación de un modelo prefijado, que delimita el plano en el cual debe moverse la acción, (los procedimientos, las formas, los dispositivos, los medios, los mecanismos, los instrumentos...) y que reduce ésta al seguimiento y el control de lo estipulado, la segunda hace alusión al acto de planear, que metafóricamente hablando, implica volar hasta alcanzar una meta”*².

Toda esta investigación permite la construcción de conocimiento y la resignificación de procesos que permitan una reflexión crítica a partir de la práctica.

¹ TELLO. Nelia. La intervención social. Apuntes de Trabajo Social. Trabajo Social, disciplina del conocimiento. México: Universidad Nacional Autónoma de México, Cap. 1, p. 2.

² CIFUENTES. Rosa María. Redes sociales en el trabajo social. Apuntes para la praxis profesional. Revista Eleuthera, 12, 181-196. DOI: 10.17151/eleu.2015.12.10. p. 13.



El presente documento es producto de la investigación enfocada al análisis del proceso de acompañamiento social desarrollado con las familias propietarias de la urbanización Torres Flor del campo durante el proceso de su inserción comunitaria desarrollado en conjunto, donde se realizaron las prácticas profesionales de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena.

Los objetivos de la investigación se orientaron a identificar las dinámicas comunitarias que se construyen a partir del proceso de entrega de vivienda y su inserción comunitaria; identificar las tensiones y conflictos que se presentan después de la entrega de vivienda desde la perspectiva de los propietarios y por último, para analizar las acciones implementadas en el acompañamiento social con cada una de las familias propietarias del proyecto en situaciones de dificultades en el proceso de habitabilidad a la vivienda.

El actual documento se encuentra organizado por cuatro capítulos en los cuales se describen los resultados de la investigación. El primer capítulo hace referencia a la caracterización de los miembros de las familias participantes de la investigación, y el estudio de los aspectos sociodemográficos los cuales se indagaron a través de un instrumento de entrevista. La caracterización cuenta con información en torno a su grado de escolaridad, grupo poblacional, edad, sexo y tipologías familiares.

El segundo capítulo se centra en el proceso de inserción de las familias del proyecto Torres Flor del Campo, destacando los sentimientos y significados frente al territorio, relaciones sociales y redes de apoyo que han construido después del proceso de entrega de las viviendas.

En el tercer capítulo se exponen los conflictos, las dificultades y problemáticas presentadas a las familias del proyecto Torres Flor del Campo después de la



entrega de la vivienda desde el plano relacional, de infraestructura, emocional y de calidad de vida.

En el cuarto, se hace una mirada de las percepciones de las familias participantes del proyecto de investigación acerca de las acciones implementadas en el acompañamiento social desarrollado por Corvivienda después de la entrega de las viviendas.

Para concluir, la producción de conocimiento que se pretende con esta investigación, no solo influirá en la mejora del quehacer profesional de Trabajo Social, sino que contribuirá al fortalecimiento integral de los procesos de acompañamiento psicosocial a partir de la retroalimentación y apropiación que hacen las personas propietarias de dicho proceso y de las acciones de Corvivienda en el tema de vivienda de interés social en la ciudad de Cartagena.



1. CONTEXTO INSTITUCIONAL

A través del convenio entre Corvivienda y la Universidad de Cartagena se ha tenido como propósito fusionar y fortalecer los procesos teóricos aprendidos en la academia con la práctica profesional, de tal manera que las y los estudiantes desarrollen sus habilidades y conozcan cada uno de los procesos que se desarrollan dentro de la entidad resaltando el papel de la profesión de trabajo social y manteniendo nuestra formación ética como profesionales.

“La universidad plantea como misión formar profesionales competentes en distintas áreas del conocimiento, con fundamentación científica, humanística, ética, cultural y axiológica, como institución pública, mediante el cumplimiento de sus funciones sustantivas de docencia, investigación y extensión, y su proceso de internacionalización, esto les permite ejercer una ciudadanía responsable, contribuir con la transformación social, y liderar procesos de desarrollo empresarial, ambiental y cultural en los contextos de su acción institucional”³.

“Como visión, en 2027, la Universidad de Cartagena continuará consolidándose como una de las más importantes instituciones de educación superior del país, y con una amplia proyección internacional; para ello, trabaja en el mejoramiento continuo de sus procesos académicos, investigativos, administrativos, financieros, de proyección social, desarrollo tecnológico, internacionalización; con una clara vinculación al desarrollo social, político, cultural, ambiental y económico de Cartagena, Bolívar, la región Caribe y Colombia”⁴.

³ UNIVERSIDAD DE CARTAGENA. Misión. (Recuperado el 12 de julio de 2017). Disponible en internet: <https://www.unicartagena.edu.co>. 2018.

⁴ Ibíd. Visión al 2027.



1.1 TRABAJO SOCIAL

1.1.1 Misión. El programa de Trabajo Social tiene como Misión la formación de Trabajadores (as) Sociales con alta calidad profesional, capaces de intervenir de manera responsable y creativa en espacios y proyectos de interacción social en la localidad, la región y el país, en razón de su sólida fundamentación epistemológica, ética, política, teórica y metodológica, a partir de procesos académicos flexibles, investigativos, de docencia problematizadora, de proyección social y compromiso con el desarrollo humano integral.

1.1.2 Visión. El programa de Trabajo Social se propone mantenerse hacia el año 2020 como el programa líder en la formación de Trabajadores (as) Sociales en la región del Caribe colombiano y ser reconocido en Colombia y América Latina por el desempeño profesional de sus egresados, la solidez de la labor investigativa, la pertinencia de su proyección en el contexto, la calidad y compromiso de su cuerpo docente y la idoneidad como órgano consultor de entidades estatales y no gubernamentales en la formulación de políticas y planes de desarrollo social⁵.

1.2 FONDO DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DISTRITAL-CORVIVIENDA

Corvivienda como ente distrital encargado de toda la temática referente a vivienda, lanzó en el año 2016, un proyecto llamado “Casa pa mi gente” en el cual se buscaba beneficiar a las familias cartageneras y, sobre todo, reducir el déficit habitacional. El Fondo de Interés Social y Reforma Urbana Distrital Corvivienda, está conformada

⁵ UNIVERSIDAD DE CARTAGENA. Facultad de Ciencias Sociales y Educación. Misión y Visión al 2020 del Programa de Trabajo Social. (Recuperado el 18 de julio de 2017). Disponible en internet: www.unicartagena.edu.co, 2018.



por cinco unidades administrativas: Oficina de Asesoría Jurídica y Oficina Control Interno, Oficina Asesora de Planeación, Dirección administrativa, Dirección técnica.

Es entonces cuando surge la necesidad de realizar un programa de Vivienda de Interés Social y propietarios, para familias que no cuentan con los recursos propios de tener una vivienda pero, sobre todo, para la población más vulnerada por diversas formas de violencia social, política, entre otras; este programa ha sido significativo, tanto para Corvivienda como para los propietarios de las viviendas; para Corvivienda teniendo en cuenta los diversos significados que representa el acceder a este derecho; además fue darle prioridad a la profesión de trabajo social dentro de la misma entidad, ya que esta fue la encargada de todo el proceso de capacitación y empoderamiento de la población, resaltando así visión, misión y objeto misional.

“Corvivienda es una entidad que construye comunidad desde el derecho fundamental a la vivienda digna, a la prosperidad y a un hábitat sostenible, en articulación con el sistema nacional de vivienda, apoyados siempre en la capacidad, vocación y entrega de nuestro recurso humano.”

“Tiene como visión que en el 2025 seremos la entidad líder en la gestión y ejecución de soluciones de Vivienda de Interés Social y de interés prioritario en el ámbito local, reconocidos a nivel regional y nacional como grandes promotores del desarrollo territorial sostenible y del bienestar social en Cartagena”⁶.

Teniendo como objetivo: Desarrollar las 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.

⁶ CARTAGENA DE INDIAS. Fondo de Interés y Reforma Urbana - CORVIVIENDA. Misión y Visión al 2025. (Recuperado el 12 de agosto de 2017). Disponible en internet: www.corvivienda.gov.co/corvivienda/. 2018.



2. DESCRIPCION DEL PROYECTO DE INVESTIGACION

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Colombia es un Estado social de derecho en el cual a través de su Constitución Política como carta suprema, reconoce que todo ciudadano colombiano tiene derecho a una vivienda digna, así lo cita el artículo 51: *“El Estado fijará las condiciones necesarias para hacer efectivo este derecho y promoverá planes de vivienda de interés social, sistemas adecuados de financiación a largo plazo y formas asociativas de ejecución de estos programas de vivienda”*⁷.

Sin embargo, en Colombia existe un déficit de vivienda bastante alto, según las estadísticas del Ministerio de Vivienda en el año 2005 éste déficit era 12.56% y en 2012 tuvo una reducción al 5.54% es decir tuvo una disminución del 46.3%; dicha baja se logra a través de la creación del programa de viviendas subsidiadas en su totalidad.

*“El programa de las viviendas 100% subsidiadas nace como respuesta del Gobierno Nacional a la realidad de miles de hogares que viven en situación de extrema pobreza y, por lo tanto, no logran acceder a un crédito para obtener su vivienda por los mecanismos tradicionales que ofrece el mercado. Este programa pretende entregar 100 mil viviendas y tiene como objetivo central seguir avanzando en el cumplimiento de las metas del Gobierno de crear empleo y reducir la pobreza en Colombia; Este programa da prioridad a las familias desplazadas y a los sectores más vulnerables. También, un porcentaje de viviendas en cada proyecto será destinado a los hogares afectados por los desastres naturales o que habiten en zonas de alto riesgo no mitigable”*⁸.

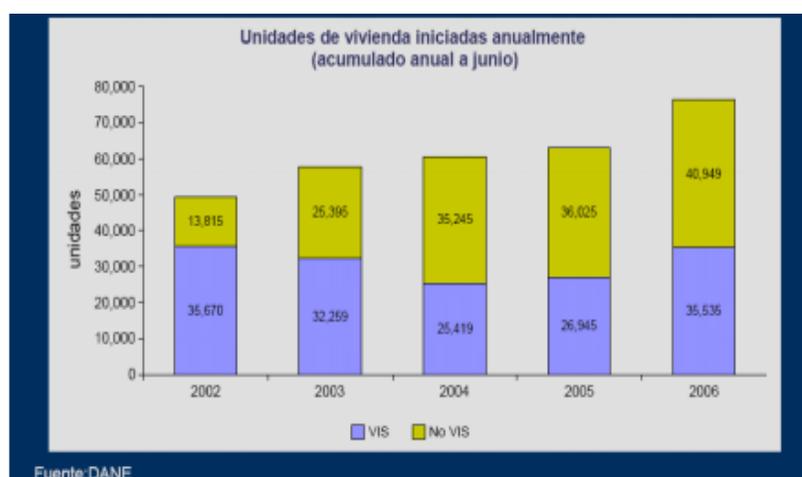
⁷ COLOMBIA. Constitución Política, Art. 51. Título 2 - De los derechos, las garantías y los deberes / Capítulo 2: De los derechos sociales, económicos y cultura. (Recuperado el 12 de agosto de 2017). Disponible en internet: <http://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-2/articulo-51>. Bogotá, 1977.

⁸ COLOMBIA. Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. (Recuperado el 12 de agosto de 2017). Disponible en internet: www.minvivienda.gov.co. 2017.

La Vivienda de Interés Social es una vivienda urbana dirigida a las personas menos favorecidas del país. Estas personas devengan menos de cuatro salarios mínimos mensuales legales vigentes, cuentan con un subsidio de vivienda otorgado por las Cajas de Compensación Familiar y el Gobierno Nacional el cual es recibido en dinero o especie⁹.

Según el DANE, en Colombia (2012)¹⁰, el 23,84% de los hogares habitaban en viviendas con problemas cualitativos o susceptibles a ser mejoradas. Éste déficit cualitativo, según lo corrobora la Federación Nacional de Departamentos, afecta el 14,44% de los hogares en la cabecera municipal y en el resto del territorio, al 56,54%.

Gráfica 1. Unidades de Vivienda iniciadas anualmente



Fuente: DANE, 2012.

La gráfica anterior muestra claramente cómo la construcción de VIS se ha incrementado de manera notoria en Colombia. Para julio de 2006 el 41% de

⁹ COLOMBIA. Fondo Nacional de Ahorro, Vivienda de Interés Social – VIS. (Recuperado el 1 de agosto de 2017). Disponible en internet: <https://www.fna.gov.co/vivienda>, 2017.

¹⁰ COLOMBIA. Departamento Administrativo de Estadística-DANE. (Recuperado el 1 de agosto de 2017). Disponible en internet: www.dane.gov.co, 2012.



viviendas licenciadas fueron VIS y actualmente se encuentran en proceso de construcción 26.200 VIS.

La Federación Nacional de Departamentos¹¹, afirma que en Colombia existe un déficit de vivienda de interés social y prioritario que se viene acumulando durante las últimas tres décadas, y el cual se ha agudizado con la llegada de pobladores víctimas de una problemática social como: madres cabeza de familia, familias en situación de desplazamiento por violencia, familias inmigrantes del interior del país, personas en situación de discapacidad y trabajadores no cualificados.

Muchos de estos aspectos son omitidos en Colombia, específicamente en la Vivienda de Interés Social, donde el gobierno nacional ofrece una serie de subsidios de vivienda, con el fin de promover y mejorar los estándares de calidad de vivienda para los estratos 1 y 2, y éstos se ven reducidos a la rentabilidad para los constructores, con resultados deficientes en términos de calidad urbanística, arquitectónica y dignidad habitacional.

En articulación con los datos de la Federación Nacional de Departamentos, el DANE confirma que cada año se forman 45.000 nuevos hogares en la ciudad, mientras que la oferta de vivienda no satisface adecuadamente la demanda y así el déficit habitacional se acumula año tras año.

Según Cartagena como Vamos¹² el déficit habitacional planteado por Corvivienda es de 64.023 viviendas, tanto de manera cuantitativo y cualitativo, cabe resaltar que estas cifras es un supuesto, es decir aún no se realiza un censo habitacional que pueda definir estadísticas exactas; es por eso que la falta de vivienda trae consecuencias nefastas para la población en general, consecuencias como la

¹¹ COLOMBIA. Federación Nacional de Departamentos. Políticas para superar el déficit habitacional. (Recuperado el 27 de agosto de 2017). Disponible en internet: <http://www.fnd.org.co/fnd/>.

¹² CARTAGENA COMO VAMOS. Informe de calidad de vida 2017. (Recuperado el 27 agosto de 2018). Disponible en internet: <https://www.cartagenacomovamos.org/nuevo/wp-content/uploads/2014/11/Presentacion-Calidad-de-Vida-2017-FINAL.pdf>.



pobreza, el incremento de hacinamiento y asentamiento en la mayoría de los barrios de Cartagena, entre otras.

Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), a diciembre del 2016, el déficit de vivienda en Cartagena era de 78 mil casas: con un nivel del 37,2 por ciento; la ciudad ocupa el cuarto lugar en el país con déficit habitacional, con viviendas que carecen o tienen problemas de servicios públicos y normas mínimas de seguridad y salubridad. Es por eso que el Plan Maestro de Viviendas de Cartagena señala que por lo mínimo se debe construir anualmente más de 2 mil 800 viviendas para impactar el déficit de vivienda y el gobierno de Manuel Vicente Duque, propuso 2 mil 250 viviendas en su Plan de Desarrollo Primero La Gente 2016-2019. Este indicador debió ser alcanzado a través del Fondo de vivienda de Interés Social y reforma Urbana Distrital, es así como esta entidad crea el programa “Casa Pa mi gente” con el fin de mitigar el déficit de vivienda en la ciudad y, por supuesto, alcanzar los objetivos planteados en el Plan de Desarrollo.

En el 2016 se inició la apertura a Ofertas Institucionales de Vivienda de Interés Prioritario y Viviendas de Interés Social para familias ahorradoras en el Distrito de Cartagena, creando así la primera Oferta Institucional llamada “Casa Pa’ Mi Gente” donde las personas debían participar en la Feria de vivienda y al posterior sorteo. Para materializar el programa “Casa Pa’ Mi Gente”, en la construcción de la vivienda nueva de Interés Prioritario, se da inicio al proyecto Torres Flor del campo ubicado en inmediaciones de la Ciudadela Flor del Campo en la localidad 2 de la Virgen y Turística, Unidad Comunera de Gobierno # 6.

El proyecto tiene como copropietarios a 224 familias víctimas del desplazamiento forzado, en condición de pobreza extrema y en condición de discapacidad. Atendiendo a lo establecido en la ley 1537 de 2012 en el artículo 15, Corvivienda realiza un acompañamiento social previo al proceso de adaptación a sus nuevos estilos de vida, a las familias pertenecientes a la comunidad de Torres Flor del campo. Dicho programa a través del plan de gestión integral cuenta con cuatro



componentes: Técnico Habitacional, Psicosocial, Construcción del tejido social y Economía familiar.

“El programa de acompañamiento social implementado en el proceso de adquisición de vivienda establece una oportunidad para el desarrollo de habilidades y capacidades sociales que contribuye de manera directa a la comprensión de las dinámicas comunitarias en los que estarán inmersos y a la convivencia posterior en Torres Flor del campo. Dichas habilidades y capacidades aportan a la promoción del desarrollo humano y a la incidencia en la favorable adaptación a su nuevo entorno social”¹³

En este sentido, la presente investigación está direccionada a responder la pregunta: ¿Cuál es el proceso de acompañamiento social que se desarrolla con las familias de Torres de Flor del Campo durante el proceso de inserción comunitaria? ¿Cuáles son las características del proceso de inserción comunitaria después de la entrega de las viviendas?

Articulado a esta pregunta, el objeto de esta investigación se focaliza en el proceso de acompañamiento social desarrollado con las familias propietarias de la Urbanización Torres Flor del Campo y al proceso de inserción comunitaria después de la entrega de la vivienda.

2.2 ESTADO DEL ARTE

Es importante anotar que fueron muy pocos los estudios identificados que compartieran este mismo objeto de estudio, por lo cual en este aparte si recogen algunos referentes que aportaron a la reflexión sobre los programas de vivienda de

¹³ CASTRO, Ester; MORENO, Liseth y PEREZ, Tania. Percepciones construidas por las Familias del proyecto Torres Flor del Campo desde el programa de acompañamiento social integral desarrollado por Corvivienda. Trabajo final de Pregrado. Cartagena: Universidad de Cartagena, Facultad de Ciencias Sociales y Educación. 2018.



interés social y prioritario y específicamente a los objetivos del presente ejercicio investigativo.

En Colombia existe una legislación vigente que permite la garantía del derecho a la vivienda, sin embargo, aun cuando sea una obligación del Estado Colombiano, existen familias que no se les ha garantizado su derecho a una vivienda digna establecido en la constitución política de Colombia de 1991, en el artículo 51, en donde se contempla la vivienda como un derecho fundamental para todos los ciudadanos y ciudadanas. Una vivienda digna permite la mejora de su calidad de vida a través de la satisfacción de sus necesidades básicas como alimentación, trabajo, educación, salud, medio ambiente sano y recreación.

En nuestro país, existen hogares que viven en situación de pobreza y pobreza extrema, y por tal motivo no cuentan con los recursos económicos necesarios para acceder a una vivienda, por consiguiente el gobierno nacional crea proyectos de Vivienda de Interés Social y Prioritario dando prioridad a las familias en situación de desplazamiento, en condición de pobreza y pobreza extrema, en condición de discapacidad y hogares afectados por los desastres naturales o que habiten en zonas de alto riesgo no mitigables.

Uno de los proyectos de Vivienda de Interés Social y Prioritario en Colombia que sirvió de referente para el presente estudio, fue el de la urbanización San Antonio, en Buenaventura que tuvo como objetivo principal *“Fortalecer el tejido social y comunitario a través de actividades encaminadas a la gestión comunitaria, cuidado del medio ambiente y el fortalecimiento de sus negocios”*¹⁴. Este permitió analizar el acompañamiento social brindando en diversas fases de entrega de las viviendas y los procesos posteriores a la misma.

Otro referente importante desde el gobierno nacional fue el del año 2015, en que respondiendo a las necesidades habitacionales, se creó el programa de vivienda

¹⁴COLOMBIA. Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Op. Cit.



gratuita denominado “ Las 100 mil Viviendas subsidiadas” el cual *“nace como respuesta del Gobierno Nacional a la realidad de miles de hogares que viven en situación de extrema pobreza y, por lo tanto, no logran acceder a un crédito para obtener su vivienda por los mecanismos tradicionales que ofrece el mercado... tiene como objetivo central seguir avanzando en el cumplimiento de las metas del Gobierno de crear empleo y reducir la pobreza en Colombia”*¹⁵. Dicho programa benefició a 205 municipios, en 29 departamentos.

Después de terminado el programa se analizó que existe una alta demanda, es por ello que el gobierno nacional crea el programa Mi Casa Ya, dirigido a hogares o personas que tengan ingresos hasta de ocho salarios mínimos, el cual *“ofrece diferentes alternativas para los colombianos, ya sea a través del pago de una parte del valor de la casa que quieran comprar o la reducción de las cuotas mensuales”*¹⁶

En Cartagena se elaboró un diagnóstico en el cual cinco entidades se unieron para su formulación y desarrollo dando cuenta de los problemas críticos y más importantes que, desde la vivienda y el entorno urbano afectaban la calidad de vida de las familias. Este diagnóstico permitió la construcción del Plan Maestro de Vivienda (PMV)¹⁷, diseñado y aprobado en el año 2007 por las siguientes entidades: Fondo de Interés Social, Corvivienda, Fundación San Agustín, Comfamiliar, Centro de Estudios de la Construcción y el Desarrollo Urbano y Regional (CENAC) y la Fundación Mario Santo Domingo. Este Plan Maestro dio cuenta del déficit habitacional que tiene Cartagena desde lo cuantitativo en cuanto a viviendas que deben ser sustituidas por precariedad de sus materiales y hogares secundarios que habitan en la misma

¹⁵ Ibíd.

¹⁶ Ibíd.

¹⁷ CORVIVIENDA. Formulación del plan maestro de vivienda, PMV, del Distrito de Cartagena (2007), [versión digital] (Recuperado el 1 de septiembre de 2017). Disponible en internet: <http://corvivienda.gov.co/corvivienda/attachments/article/105/EL%20PLAN%20MAESTRO%20DE%20VIVIENDA%20PMV%20EN%20EL%20DISTRITO%20DE%20CARTAGENA.pdf>



vivienda con otros hogares (cohabitación); desde lo cualitativo en cuanto a estructura de las viviendas, hacinamiento y servicios públicos domiciliarios; así mismo desde el entorno en cuanto a localización, infraestructura de servicios, ámbitos de participación y comunicación y seguridad y confianza.

En base en toda la información anterior se sustenta el Macroproyecto Ciudad del Bicentenario, el cual surge como respuesta a la problemática de vivienda uniéndose a los programas de lucha contra la pobreza extrema que han iniciado las instituciones públicas y privadas. *“Está dirigido a familias pertenecientes a los estratos 1,2 y 3 de la ciudad de Cartagena, y está proyectado a la construcción de 15.000 soluciones de vivienda de interés social, el Macroproyecto contempla dentro de la distribución del área, zonas de vías vehiculares, espacio público, colegios, centro de educación técnica, biblioteca, centro de salud y zonas comerciales, industriales e institucionales”*¹⁸

Desde el programa de Trabajo social de la Universidad de Cartagena se han adelantado investigaciones acerca de la importancia de las vivienda en la mejora de calidad de vida de la población y como a través de las viviendas de interés social y prioritario se ha mitigado el déficit habitacional, sin embargo, la demanda se hace cada vez mayor por la situación de pobreza y desplazamiento que se vive en la ciudad.

En el año 2012, Rosana Cantillo llevó a cabo una investigación denominada *“más que cuatro paredes. Una reflexión desde la intervención de trabajo social a la vivienda de interés social en la ciudad de Cartagena”*¹⁹ en donde se permite reflexionar acerca de la vivienda vista como un hábitat donde se construyen

¹⁸ COLOMBIA. Fundación Mario Santo Domingo: por el desarrollo social de Colombia, [versión digital] (Recuperado el 2 de septiembre de 2018). Disponible en: <http://www.fmsd.org.co/sobrelafundacion>.

¹⁹ CANTILLO, Rosana. Más que cuatro paredes. Una reflexión desde la intervención de trabajo social a la vivienda de interés social en la ciudad de Cartagena. Trabajo final de Pregrado. Cartagena: Universidad de Cartagena, Facultad de ciencias Sociales, 2012.



relaciones individuales, familiares y comunitarias, de igual manera se expone la necesidad de las y los Trabajadores Sociales de llevar a cabo su intervención en pro de disminuir la desigualdad social causada por la carencia de vivienda, desde el marco de acción de las Políticas Sociales de vivienda ineficaces a la hora de contener la brecha causada por los altos índices de pobreza y la falta de oportunidades de desarrollo de las capacidades sociales de las y los ciudadanos.

En este sentido, se han adelantado investigaciones desde los espacios educativos a través de fundaciones y entidades que trabajan en torno a las viviendas de interés social y prioritario en Cartagena.

Tal como la investigación realizada por Marcia Elena Rojas M. la cual tiene como título *“Construcción de Identidad Colectiva, desde la apropiación del territorio de la población víctima del desplazamiento forzado en la Urbanización Ciudad del Bicentenario, Cartagena 2014”*²⁰ en donde se permite conocer la identidad colectiva de la población víctima del desplazamiento forzado que actualmente reside en ese territorio puesto que esta comunidad ha sido objeto de muchas intervenciones sociales, de tal manera que dicha investigación tiene aporte significativo para esta investigación porque nos permite resaltar la importancia de las intervenciones por parte de la profesión con el fin de que estas sean más eficientes y eficaces.

Otra investigación realizada desde Corvivienda que dejó las bases para continuar analizando la intervención profesional desde Trabajo social en el programa “Casa pa’ mi gente”, fue el realizado sobre las *“Percepciones Construidas por las Familias del proyecto Torres Flor del Campo desde el programa de acompañamiento social integral desarrollado por Corvivienda”*²¹ en donde se permite reflexionar acerca de la importancia de este trabajo socio-formativo realizado con las familias propietarias

²⁰ ROJAS, Marcia. *Construcción de Identidad Colectiva, desde la apropiación del territorio de la población víctima del desplazamiento forzado en la Urbanización Ciudad del Bicentenario, Cartagena 2014*, Trabajo final de pregrado. Cartagena. Universidad de Cartagena, Facultad de Ciencias Sociales, 2015.

²¹ CASTRO, Ester; MORENO, Liseth y PEREZ, Tania. *Percepciones Construidas por las Familias del proyecto Torres Flor del Campo desde el programa de acompañamiento social integral desarrollado por Corvivienda*. Op. Cit.



en el momento previo a la entrega de las viviendas, el ANTES; en esta investigación se exponen las voces de las familias quienes relatan la relevancia que en Cartagena se lleven a cabo proyectos de vivienda que permitan el mejoramiento de la calidad de vida de muchas familias y como se debería de mejorar dichos procesos y programas de acompañamiento social.

Las investigaciones planteadas aportan en el presente trabajo investigación en la medida en que se utilizaron referentes de análisis y problemáticas en torno a la vivienda como territorio y espacio que propicia redes de apoyo y construcción de relaciones; además se concluye la necesidad de intensificar la oferta de vivienda para responder al déficit habitacional que presenta Cartagena de manera progresiva.

2.3 JUSTIFICACION

El presente informe da cuenta de un trabajo de investigación sobre el proceso de acompañamiento social implementado por Trabajo Social en el proyecto Torres Flor del Campo después de la entrega de viviendas realizado por Corvivienda. Este permitió analizar el acompañamiento social cuando se formaliza la entrega y empiezan a habitar las Viviendas de Interés Social (VIS), que por lo general son familias de bajos recursos y que merecen un lugar digno donde vivir y construir nuevos proyectos. La intención de este trabajo es dejar de ver la vivienda de interés social como una inversión social, para que las soluciones dadas a estas personas aporten a un sistema urbano ya consolidado, todo esto se logra través de un trabajo social articulado con acciones pertinentes y coherentes que logren transformar realidades sociales y así poder proponer un modelo que pueda suplir las necesidades de los propietarios.

Por otro lado, existen algunas características que favorecieron de manera especial esta investigación, entre las cuales se resalta la combinación del empoderamiento comunitario con acción participativa de los habitantes de Torres Flor del campo que permitieron comprender la realidad de este conglomerado poblacional y luego



gestar su transformación. Entre los principales beneficios de este proyecto están la investigación, la educación, el empoderamiento y la acción con y para la comunidad.

Para Corvivienda esta investigación es un gran aporte para el fortalecimiento de los procesos sociales que se dan dentro y fuera de la institución y, sobre todo, para la continuidad del acompañamiento social en las familias que acceden a los proyectos de interés social prioritario que se continúen trabajando procesos formativos que desarrollen espacios de participación y la construcción del tejido social.

En cuanto a las Familias de Torres Flor del Campo, este estudio es fundamental porque se hace un reconocimiento de sus voces en cuanto a sus dificultades y necesidades en el territorio, resaltando recomendaciones planteadas por ellos, y este documento puede servir como referente para la garantía de sus derechos.

Se pretende además, generar nuevos conocimientos, pero sobre todo un espacio para la reflexividad, articulación y retroalimentación, resaltando todo el proceso de intervención profesional desarrollada, sus fortalezas, avances y sus áreas de oportunidad hacia el mejoramiento continuo.

Esta investigación es de gran importancia para la Universidad de Cartagena porque permite abrir nuevos campos de investigación en materia de vivienda de interés social, el fortalecimiento de los semilleros de investigación, donde los (as) estudiantes intercambien puntos de vistas y experiencias investigativas enmarcadas en el conocimiento de las dinámicas comunitarias que se construyen a partir del proceso de entrega de vivienda y su inserción comunitaria, apuntándole a formular ideas, concepciones o supuestos de lo que pueden resignificar mediante su proceso formativo.



2.4 FUNDAMENTACION EPISTEMOLOGICA Y TEORICA

Trabajo social como profesión integradora, busca la deconstrucción, construcción y reconstrucción de nuevos conocimientos desde las voces de los sujetos y sujetas dentro de las comunidades y fuera de ellas, a su vez le apuesta al empoderamiento individual y colectivo de cada ser, donde éstos se apropien de las problemáticas o temáticas que permean el contexto en el que están inmersos.

Para el desarrollo de la presente investigación fue de suma importancia y validez tomar como puntos referenciales algunos autores que aportan en su matriz conceptual y desarrollo de teorías, un análisis de conceptos claves, que permitieron comprender con mayor precisión muchos aspectos en este ejercicio investigativo.

La investigación estuvo fundamentada epistemológica y teóricamente desde el paradigma interpretativo-comprensivo puesto que se reconoce al sujeto como intérprete de su cotidianidad, en el cual el lenguaje y la comunicación cobran una gran importancia para el análisis de significados; *“la comprensión no consiste meramente en un método para el acceso a las ciencias del espíritu, sino en una estructura ontológica del ser humano en cuanto ser histórico. La comprensión es diálogo inserto en una tradición”*²².

De manera clave se debe resaltar la importancia del enfoque de derechos en esta investigación el cual cobra un papel fundamental para repensar las actuales políticas de vivienda de interés social, ya que están planteadas desde un enfoque asistencialista y no desde un enfoque de derechos, categorizando los sujetos como beneficiarios quienes acceden a un programa de Vivienda de Interés Prioritario, donde más que un derecho, se constituye en un beneficio de muy pocos, en el que prima más la visibilización de la política que el derecho mismo. Es importante resaltar que la demanda de viviendas es mucho más alta que las soluciones

²² GONZALEZ, José. El paradigma interpretativo en la investigación social y educativa: nuevas respuestas para viejos interrogantes [Recuperado el 1 de abril del 2018] Disponible en internet: https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/12862/file_1.pdf?sequence



ofertadas las cuales son asignadas por sorteo para estos grupos poblacionales, una vez cumplan con los requisitos exigidos dentro de la misma. Por lo tanto retomando a Carballada:

“El enfoque está basado en los derechos humanos es un marco conceptual para el proceso de desarrollo humano que desde el punto de vista normativo está basado en las normas internacionales de derechos humanos y desde el punto de vista operacional está orientado a la promoción y la protección de los derechos humanos. Su propósito es analizar las desigualdades que se encuentran en el centro de los problemas de desarrollo y corregir las prácticas discriminatorias y el injusto reparto del poder que obstaculizan el progreso en materia de desarrollo... En un enfoque de derechos humanos, los planes, las políticas y los procesos de desarrollo están anclados en un sistema de derechos y de los correspondientes deberes establecidos por el derecho internacional. Ello contribuye a promover la sostenibilidad de la labor de desarrollo, potenciar la capacidad de acción efectiva de la población, especialmente de los grupos más marginados, para participar en la formulación de políticas, y hacer responsables a los que tienen la obligación de actuar”²³.

Es preciso mencionar que el enfoque de derechos es considerado de carácter articulador entre la ley y la responsabilidad, afirmando así que el derecho a la vivienda sea una responsabilidad y no una obligación, siguiendo a este mismo autor,

“El enfoque de derechos permitiría incorporar la noción de responsabilidad asentada en la necesidad de un todo social que se fortalece y se integra a partir de visibilizar que los derechos humanos y sociales mejoran la sociedad más allá de quienes se benefician directamente con ellos, donde el derecho implica una responsabilidad de integración, no de obligación ligada a lo punitivo”²⁴.

²³ CARBALLEDA A., Juan Manuel. El enfoque de derechos, los derechos sociales y la intervención del Trabajo Social. (Recuperado el 1 de abril de 2018). Disponible en Internet: <https://www.margen.org/suscri/margen82/carballada82.pdf>. 2016.

²⁴ *Ibíd.*



Y por último, es importante incluir a la perspectiva de género dentro de esta investigación la cual conlleva a reconocer las familias en pobreza extrema, víctimas del conflicto y personas en condición de discapacidad como un grupo que históricamente ha sido menos favorecido.

“El Trabajo Social con base en la perspectiva de género fundamenta una práctica pluralista, que tiene en sí misma intención política, la de reconocer como hecho social la diversidad. El reconocimiento del otro es un fenómeno social, psicológico, cultural de aproximación a lo diferente, a un otro que puede ser tanto interno, como externo, generando disposiciones nuevas hacia nosotros mismos, funciona como una relación social emancipadora, histórica, cambiante y plagada de memorias complejas. Puntualizar que la acción de reconocer no tiene por qué gestarse en igualdad de condiciones de unos sujetos respecto de otros y que los valores que guíen tal acción están en el centro de aquello que desde el Trabajo Social es ineludible someter a análisis. La intención es, por tanto, innovar un horizonte amplio de valimiento en la construcción de relaciones interculturales propiciando una interacción equitativa y consensuada, lo que desde este trabajo no significa enarbolar la bandera de la tolerancia, más bien le queda muy lejos de su planteamiento”²⁵.

En este orden de ideas, Corvivienda ha venido desarrollando procesos normativos en los que se tiene en cuenta los condicionantes culturales y económicos de las mujeres en condición de pobreza extrema, víctima por el conflicto o con algún miembro de su familia en condición de discapacidad que participan en los programas de vivienda. Estas categorías responden a unas lógicas de las políticas diferenciadas con perspectiva de inclusión social pero no para seguir reproduciendo

²⁵ MOLINA, Belén. Perspectivas de género y trabajo social. construyendo método desde el paradigma intercultural, [Recuperado el 1 de abril del 2018] Disponible en internet:
<http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/224/b15131014.pdf?sequence=1>. 2018



procesos de segregación, sino para dinamizar procesos de interculturalidad que se tejen entre estas comunidades.

2.5 REFERENTES CONCEPTUALES

En los últimos años, Colombia ha venido disminuyendo su déficit de vivienda gracias a la implementación de políticas y programas de vivienda de interés social y prioritario, en el cual el Estado debe garantizar el bienestar social a nivel nacional, regional y local; con este mismo propósito se crean entes que velen por dicho cumplimiento de las políticas planteadas, desde un acompañamiento social, que según la autora Esther Raya docente de la Universidad de la Rioja:

“El acompañamiento es una metodología para trabajar la relación social y educativa que implica el proceso de incorporación social con personas en situación de vulnerabilidad o exclusión. Es una forma de trabajar utilizando los recursos, métodos y técnicas, desde un pluralismo metodológico, con la finalidad de facilitar el desarrollo personal y la promoción de la autonomía del sujeto en un proceso de cambio. El acompañamiento, es una forma de entender la relación entre profesional y persona atendida, en una relación horizontal, donde el profesional se sitúa en una posición de ayuda, orientación, apoyo y no de control”²⁶.

De tal manera que para Corvivienda el acompañamiento social : *“El propósito del mismo, se centró en facilitar el proceso de apropiación que permitan el uso adecuado de las viviendas por parte de los beneficiarios, en términos de respeto y cumplimiento de las normas jurídicas en materia urbanísticas, sociales y de convivencia en los ámbitos familiares, vecinales y Comunitarios”²⁷.*

²⁶ RAYA, Esther. Acompañamiento como metodología de Trabajo Social en tiempos de cólera. En: UCM. [Recuperado el 1 de abril del 2017] Disponible en Internet: <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/downloadSuppFile/42645/1312>

²⁷ DOMÍNGUEZ, Janice. Memorias de proceso de acompañamiento social integral familias beneficiarias Torres Flor del Campo en Corvivienda, Cartagena D.T.C. 2017, p. 13.



Es así que el acompañamiento social cumple un rol fundamental dentro del proceso pedagógico, porque busca facilitar metodológicamente la apropiación de conceptos fundamentales que le permitan una mejor inserción comunitaria; de esa misma manera la vivienda tiene un papel importante dentro de esta investigación porque cobra otro sentido, otro significado para cada uno de los propietarios; en donde está reflejado su cotidianidad y vivencias, como lo plantea la autora Laura Pasca García: *“la vivienda es el lugar donde se llevan a cabo la gran mayoría de las actividades básicas de la vida diaria, es donde se duerme, se come, se guardan las pertenencias, y el lugar al que se regresa la final de la jornada”*²⁸.

No obstante, existen otros autores que definen la vivienda como ese territorio físico dispuesto a cubrir necesidades *“la vivienda se entiende no sólo como la unidad que acoge a la familia, sino que es un sistema integrado además por el terreno, la infraestructura de urbanización y de servicios, y el equipamiento social comunitario dentro de un contexto cultural, socio-económico, político, físico-ambiental”*²⁹.

La Financiera de Desarrollo Territorial S.A. (FINDETER), creada por la Ley 57 de 1989 y transformada mediante Decreto 4167 de 2011³⁰, es la que actualmente da los parámetros legales y técnicos para realiza vivienda VIS, basados en la Constitución Política de Colombia, y define la Vivienda de Interés Social como:

La unidad habitacional que cumple con los estándares de calidad en diseño urbanístico, arquitectónico y de construcción y cuyo valor no exceda ciento treinta y cinco salarios mínimos mensuales legales vigentes (135 smlmv), va dirigida a las personas menos favorecidas de nuestro país y las cuales devengan menos de cuatro (4) salarios mínimos mensuales legales vigentes,

²⁸ PASCA GARCÍA, Laura. La concepción de vivienda y sus objetos, trabajo fin master. Madrid: Universidad Complutense de Madrid, 2013-2014.

²⁹ HARAMOTO, Edwin. Conceptos básicos sobre vivienda y calidad. Universidad de Chile, agosto 1998.

³⁰ COLOMBIA. FINANCIERA DE DESARROLLO TERRITORIAL-FINDETER. Ley 57 de 1989 mediante la cual se crea Findeter. (Recuperado el 14 de abril de 2018). Disponible en internet: https://www.findeter.gov.co/publicaciones/38974/quienes_somos/.



que cuenta con subsidio de vivienda otorgado por el Gobierno Nacional o por la Cajas de Compensación Familiar; este puede ser en dinero o en especie.

Mientras que para esta investigación el concepto de vivienda va más allá de un lugar físico dispuesto a cubrir necesidad, se asume la vivienda como un espacio en donde se desarrollan sentimientos, emociones, vivencias y significados sobre la misma.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente se debe aludir el tema de vivienda gratis que según el ministerio de vivienda “...*El programa de las viviendas 100% subsidiadas nace como respuesta del Gobierno Nacional a la realidad de miles de hogares que viven en situación de extrema pobreza y, por lo tanto, no logran acceder a un crédito para obtener su vivienda por los mecanismos tradicionales que ofrece el mercado...*”³¹.

La Vivienda de Interés Social (VIS) está pensada como una solución para las personas de bajos recursos, donde la calidad en la parte técnica y arquitectónica se ve afectada ya que, a pesar de tener buenos tipos de soluciones, la falencia se encuentra a la hora de ejecutarlos, lo que hace que las viviendas de este tipo se vean como un gasto y no como una inversión a largo plazo que a futuro pueda aportar al desarrollo de las ciudades del país.

También se debe aludir el tema de percepción de los propietarios, teniendo esta directa relación con la cotidianidad de los sujetos, la manera como se sienten, como asumen el rol de propietarios y no menos importante la mirada de estos sobre el acompañamiento social, como lo plantea Vargas:

En la cotidianidad se suele pensar que lo percibido corresponde exactamente con los objetos o eventos de la realidad y pocas veces se piensa que las cosas pueden ser percibidas de otra manera, porque se parte de la evidencia, raras veces cuestionada, de que lo percibido del entorno es el entorno mismo y ni siquiera se piensa que las percepciones sean sólo una representación parcial de dicho entorno,

³¹ COLOMBIA. Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.



*pues lo que se presenta como evidente sólo lo es dentro de un cierto contexto físico, cultural e ideológico*³².

Así mismo la percepción es fuente y producto de evidencia, es decir, tiene un papel fundamental en la construcción de elementos interpretativos.

*En este sentido, la percepción es simultáneamente fuente y producto de las evidencias, pues las experiencias perceptuales proporcionan la vivencia para la construcción de las evidencias; al mismo tiempo, son confrontadas con el aprendizaje social donde los modelos ideológicos tienen un papel importante en la construcción de elementos interpretativos que se conciben como la constatación de la realidad del ambiente*³³.

En términos de la habitabilidad de las personas dentro de sus viviendas, es muy importante tener en cuenta que ellas son la principal razón por la que es concebida una casa que posteriormente va a ser habitada y después dejar de ser solo un elemento físico y terminará siendo un hogar para cada familia. Así como lo afirma Saldarriaga:

*“La habitabilidad es un conjunto de condiciones físicas y no físicas que permiten la permanencia humana en un lugar, su supervivencia y en un grado u otro la gratificación de la existencia. Entre las condiciones físicas se encuentran todas aquellas referentes al proceso de transformación del territorio y el ordenamiento espacial de las relaciones internas y externas del elemento humano, la construcción de cuerpo físico que alberga las actividades y las personas y la delimitación física del ámbito individual y colectivo. La transformación arquitectónica física es precisamente la encargada de proporcionar estas condiciones físicas del hábitat cultural del ser humano.”*³⁴

³² VARGAS MELGAREJO, Luz maría. Sobre el concepto de percepción. En: Alteridades, vol. 4, núm. 8, Unidad Iztapalapa Distrito Federal, México: Universidad Autónoma Metropolitana. 1994, pp.47-53

³³ *Ibíd.*, pp.47-53.

³⁴ SALDARRIAGA ROA, Alberto. Habitabilidad. Bogotá: Colección Arquitectura. 1981, p. 57.



En esta medida, el arquitecto colombiano Alberto Saldarriaga³⁵, da a entender la importancia que tiene la vivienda y cómo repercute en las personas que la habitan, creándose así una relación íntima entre la casa y su habitante, lo cual se debería pensar antes de diseñar modelos como el de vivienda de interés social (VIS) ya que el hecho de que estas familias sean de una condición económica más baja también tienen el derecho a habitar en una vivienda de calidad y posteriormente convertirlo en su hogar.

En esa misma relación entre la casa y su habitante debe existir un desarrollo personal y social, entendiéndolo como *“un proceso mediante el cual las personas intentamos llegar a acrecentar todas nuestras potencialidades o fortalezas y alcanzar nuestros objetivos, deseos, inquietudes, anhelos, etc., movidos por un interés de superación, así como por la necesidad de dar un sentido a la vida”*³⁶, es decir debe existir una plenitud y satisfacción con la vivienda para mantener un pleno goce de la misma, resaltando que tener una vivienda de buena calidad influye directamente en el desarrollo personal y social, fortaleciendo el núcleo familiar y sobre todo que para muchas personas tener su propia vivienda se convierte en un objetivo primordial para su vida.

Dentro de ese desarrollo personal y social son trascendentales las tensiones y conflictos que se presentan al ser propietarios de vivienda o tener un nuevo espacio habitado, ya que estos pueden ser factor importante para la afectación de las relaciones sociales o las relaciones vecinales que se conforman en dicho espacio; Para Jiménez en términos generales *“El conflicto es aquella situación en la cual existen dos o más intereses contrapuestos que no pueden ser satisfechos*

³⁵ Ibid.

³⁶ DONGIL, Esperanza y CANO, Antonio. Desarrollo personal y Bienestar, Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés (SEAS), 2014, p. 2.



*simultáneamente*³⁷. En ese mismo sentido, trabajo social cumple el rol como mediador de los conflictos presentados dentro de la comunidad, desde la perspectiva de Ovalle, se asume que: *“el Trabajo Social, entonces contribuye a la resolución de problemas y conflictos que se originan por la falta de satisfacción de las necesidades de las personas individuales, grupos y comunidades, asimismo los generados por la falta de resolución de problemas sociales estructurales e históricos”*³⁸.

2.6 REFERENTES NORMATIVOS

El Estado Colombiano firmó y ratificó el pacto DESC, e incluyó el derecho a una vivienda digna en el artículo 15 de la Constitución Política: “Todos los colombianos tienen derecho a vivienda digna, El estado fijará las condiciones necesarias para hacer efectivo este derecho y promoverá planes de vivienda de interés social, sistemas adecuados de financiación a largo plazo y formas asociativas de ejecución de estos programas de vivienda”. La jurisprudencia ha sido clara en que el derecho no se limita al acceso a un techo y que no es cuestión exclusivamente de propiedad:

*(...) “se debe aclarar que derecho a la vivienda digna no comprende únicamente el derecho a adquirir la propiedad o el dominio sobre un bien inmueble, dicho derecho implica también satisfacer la necesidad humana de tener un lugar, sea propio o ajeno, en donde en la mejor forma posible una persona pueda desarrollarse en unas mínimas condiciones de dignidad que lo lleven a encontrar un medio adecuado que le garantice sus condiciones 18 naturales de ser humano”*³⁹.

Desde mi punto de vista, todo lo anterior ratifica que las políticas de vivienda deben orientarse no sólo a proveer un techo para los más pobres, sino a garantizar la

³⁷ JIMENEZ DE BARROS, Mónica. Trabajo social y el conflicto. Artículos R.T.S. No.50, septiembre-diciembre. (Recuperado el 30 de abril de 2018). Disponible en internet:

<https://repositorio.uc.cl/bitstream/handle/11534/6493/000403000.pdf?sequence=1>. 1986.

³⁸ OVALLE CHAVAJAY. El rol del trabajador social en los procesos de resolución de conflictos del centro de mediación del organismo judicial samayac, Suchitepéquez campus de Quetzaltenango, febrero de 2016.

³⁹ ARAUJO RENTERIA, Jaime (M.P). Corte Constitucional, Sentencia T-894 de 2005.



producción de una vivienda que cumpla con las características en condiciones de dignidad. Para esto, es importante una concepción del déficit de vivienda que vaya más allá de contar el número de hogares sin vivienda y que incorpore características de las carencias de viviendas de calidad.

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio fue creado mediante el artículo 14 de la Ley 1444 de 2011, con objetivos y funciones escindidos del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, como cabeza del Sector Administrativo de Vivienda, Ciudad y Territorio. De acuerdo con lo establecido por el Decreto 3571 de 2011, tiene por objetivo primordial “lograr, en el marco de la ley y sus competencias, formular, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar la política pública, planes y proyectos en materia del desarrollo territorial y urbano planificado del país, la consolidación del sistema de ciudades, con patrones de uso eficiente y sostenible del suelo, teniendo en cuenta las condiciones de acceso y financiación de vivienda, y de prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico⁴⁰.

El programa de las viviendas 100% subsidiadas nace como respuesta del Gobierno Nacional a la realidad de miles de hogares que viven en situación de extrema pobreza y, por lo tanto, no logran acceder a un crédito para obtener su vivienda por los mecanismos tradicionales que ofrece el mercado. Este programa pretende entregar 100 mil viviendas y tiene como objetivo central seguir avanzando en el cumplimiento de las metas del Gobierno de crear empleo y reducir la pobreza en Colombia.

El artículo 26 de la Ley 546 de 1999 dispone que los Planes de Ordenamiento Territorial deben facilitar la construcción de todos los tipos de vivienda de interés social definidos por los Planes de Desarrollo y por las reglamentaciones del Gobierno Nacional, de tal manera que se garantice el cubrimiento del déficit habitacional para la vivienda de interés social. Que el párrafo del artículo 15 de la

⁴⁰ Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, Op. Cit.



Ley 388 de 1997 dispone que las normas para la urbanización y construcción de vivienda no podrán limitar el desarrollo de programas de vivienda de interés social, de tal manera que las especificaciones entre otros de loteos, cesiones y áreas construidas deberán estar acordes con las condiciones de precio de este tipo de vivienda.

Según el “Plan de desarrollo distrital Primero la Gente 2016-2019”, la línea estratégica de vivienda está direccionada bajo un enfoque de derecho el cual está regido bajo el artículo 51 de la constitución colombiana, esto, con el fin de disminuir el déficit de vivienda cuantitativo y cualitativo y poder garantizar el derecho a la vivienda y habitabilidad de todos los cartageneros en situación de vulnerabilidad.

Partiendo de lo anterior, en Cartagena se crea el Fondo de Interés Social y reforma Urbana (Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital) que aplica y toma como referente la política nacional de vivienda la cual plantea: la asignación de las viviendas a las que hace referencia el Artículo 12 de la Ley 1537 de 2012, beneficiará en forma preferente a la población que se encuentre en alguna de las siguientes condiciones: a) que esté vinculada a programas sociales del Estado que tengan por objeto la superación de la pobreza extrema o que se encuentre dentro del rango de pobreza extrema; b) que esté en situación de desplazamiento; c) que haya sido afectada por desastres naturales, calamidades públicas o emergencias y/o d) que se encuentre habitando en zonas de alto riesgo no mitigable. Dentro de la población en estas condiciones, se dará prioridad a las mujeres y hombres cabeza de hogar, personas en situación de discapacidad y adultos mayores.

Dentro de este contexto, Corvivienda empieza a entregar las viviendas de acuerdo a la situación de vulnerabilidad que presenta el solicitante.

A partir del año 2010 Corvivienda deja la asignación de subsidios totales de lado y solo comienza a otorgar subsidios parciales o en su modalidad de programas, vivienda nueva en sitio propio, mejoramiento de vivienda o saneamiento básico, es decir durante cinco años esta entidad no incluye la asignación de subsidios, es en



el año 2016 cuando surge la necesidad de velar por los derechos y recursos destinados a Corvivienda para los cartageneros, se crea el proyecto de Casa pa mi gente, como una idea de mejorar, innovar y garantizar los derechos de la población en situación de pobreza extrema, este fue iniciado en junio del año 2016, con un proceso de inscripción a través de la página Web y luego mediante un sorteo se asigna cada subsidio a la persona beneficiada.

2.7 OBJETIVOS DE INVESTIGACION

2.7.1 Objetivo General. Analizar el proceso de acompañamiento social desarrollado con las familias propietarias de la urbanización Torres Flor del Campo después de la entrega de sus viviendas y su inserción comunitaria con el fin de proponer acciones pertinentes para su mejoramiento.

2.7.2 Objetivos Específicos.

- Identificar las dinámicas comunitarias que se construyen a partir del proceso de entrega de vivienda y su inserción comunitaria.
- Identificar las tensiones y conflictos que se presentan después de la entrega de vivienda desde la perspectiva de los propietarios/as.
- Analizar las acciones implementadas en el acompañamiento social con las familias propietarias durante el proceso de habitabilidad en la vivienda.



2.8 REFERENTE METODOLÓGICO

El proceso de ejecución de esta estrategia metodológica estuvo transversalizado por los principios éticos y deontológicos del Trabajo Social, caracterizado por el respeto del otro y el aprovechamiento de sus capacidades y saberes, apuntando con esto a la ética de convicción y responsabilidad.

Para el desarrollo de esta propuesta metodológica se trabajó desde la investigación cualitativa, la cual *“aborda lo real en cuanto proceso cultural, desde una perspectiva subjetiva, con la que se intenta comprender e interpretar todas las acciones humanas, las vivencias, las experiencias, el sentir, con el fin de crear formas de ser en el mundo de la vida”*⁴¹. Esta investigación permitió darle sentido a las percepciones de los propietarios de Torres Flor del Campo para la *“construcción de conocimiento sobre la realidad social, a partir de las condiciones particulares y la perspectiva de quienes la originan y la viven”*⁴².

A través del quehacer profesional, se utilizaron distintas técnicas de recolección de información propia de la investigación cualitativa, como la entrevista, los grupos focales y dentro de los grupos focales, técnicas interactivas que nos permitieran y facilitaran un óptimo desarrollo de los mismos. De acuerdo con Ghiso, son:

“Entendidas como dispositivos que activan la expresión de las personas, facilitando el hacer ver, hacer hablar, hacer recuperar, hacer recrear, hacer análisis, lo cual es lo mismo que hacer visibles o invisibles, sentimientos, vivencias, formas de ser, creer, pensar, actuar, sentir y relacionar de los sujetos para hacer deconstrucciones y construcciones, generando de esta manera, procesos interactivos que promuevan el reconocimiento y el encuentro entre los sujetos, propiciando la construcción

⁴¹ PORTILLA, Melissa; ROJAS, Andrés; HERNÁNDEZ, Isabel. *Investigación cualitativa: una reflexión desde la educación como hecho social*. Línea de investigación: Teorías y procesos curriculares. En: Urdenar. Colombia, 2014. [Recuperado el 26 de mayo de 2018]. Disponible en internet:

<http://revistas.udenar.edu.co/index.php/duniversitaria/article/view/2192>

⁴² *Ibíd.*



colectiva del conocimiento, el diálogo de saberes, la reflexividad y la recuperación de la memoria colectiva”⁴³.

En esta investigación se ubican de manera primordial a los sujetos sociales siendo estos constructores de su propia realidad y generadores de su transformación, es por ello que cada una de las percepciones y opiniones son importantes puesto que *“existen múltiples realidades que se constituyen en la relación entre el sujeto y la realidad en la cual viven, de modo que no se puede hablar de una sola verdad, sino que ésta es una significación de las diversas percepciones que los sujetos extraen de las situaciones en las cuales se desenvuelven”⁴⁴*

2.9 DISEÑO METODOLOGICO

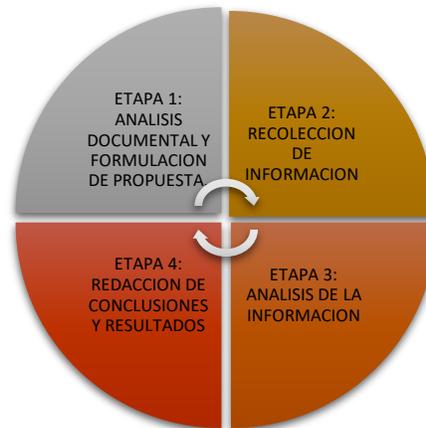
Para el desarrollo de la propuesta metodológica se establecieron 4 etapas: la primera se relacionó con el análisis documental y formulación de la propuesta de investigación. La segunda etapa se relaciona con la recogida de información con las entrevistas semiestructuradas y los grupos focales. La tercera etapa fue de análisis de la información recogida a través de la metodología cualitativa. La cuarta y última etapa fue de redacción de las conclusiones y resultados de la investigación.

⁴³ GHISO, Alfredo. Acercamientos al taller en los procesos investigativos interactivos. En: Textos y Argumentos Centro de Investigaciones Fundación Universitaria Luis Amigó. No. 2. 2001.

⁴⁴ PORTILLA, Melissa. ROJAS, Andrés. HERNÁNDEZ, Isabel. Op. Cit.



Gráfica 2. Etapas del proceso metodológico



Fuente: autora del proyecto, 2018

2.9.1 Técnicas de recolección de información. Para la recolección de información se utilizaron las técnicas propias de la investigación cualitativa que permiten darle importancia a las percepciones de los sujetos sociales: Entrevista Semiestructurada y los Grupos Focales para el análisis de las tensiones y conflictos presentados después de la entrega de la vivienda, así como identificar las dinámicas comunitarias y el proceso de habitabilidad en su vivienda nueva.

La técnica de los Grupos Focales se enmarcó dentro de la investigación cualitativa siendo este *“un espacio de opinión para captar el sentir, pensar y vivir de los individuos, provocando auto explicaciones para obtener datos cualitativos”*⁴⁵.

Se hizo uso de las entrevistas semiestructuradas entendidas *“como una conversación amistosa” entre informante y entrevistador, convirtiéndose este último en un oidor, alguien que escucha con atención, no impone ni interpretaciones ni respuestas, guiando el curso de la entrevista hacia los temas que a él le interesan.*

⁴⁵ HAMUI-SUTTON, Alicia. VARELA, Margarita. *La técnica de grupos focales*. [En línea]. *Investigación en Educación Media*. ISSN: 2007-5057. México: Elsevier, 2013. [Recuperado el 26 de mayo de 2018]. Disponible en internet: http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/V2Num01/09_MI_HAMUI.PDF



Su propósito es realizar un trabajo de campo para comprender la vida social y cultural de diversos grupos, a través de interpretaciones subjetivas para explicar la conducta del grupo”⁴⁶.

2.9.2 Muestra. Se trabajó con integrantes de 12 familias (uno por familia), convocados según criterios intencionados propios de la investigación cualitativa tales como: pertenecer a uno de los grupos poblacionales para la asignación de la vivienda como condición de discapacidad, víctima por el conflicto armado, adultos mayores y que hayan participado en la primera fase de acompañamiento social.

⁴⁶ DÍAZ, Laura. TORRUCO, Uri. MARTINEZ, Mildred. VARELA, Margarita. *La entrevista, recurso flexible y dinámico*. [En línea]. *Investigacion en Educacion Media*. ISSN: 2007-865X. Redalyc. [México]: Elsevier, 2013. [Recuperado el 26 de mayo de 2018]. Disponible en internet: <http://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>



3. CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN PARTICIPANTE

Para conocer el contexto de la población con la que se trabajó, se presenta a continuación una caracterización de las 12 familias participantes del proyecto de Vivienda de Interés Prioritario Torres Flor del Campo a través de un instrumento de entrevista que permitió la indagación de sus aspectos sociodemográficos. La caracterización cuenta con información en torno a su grado de escolaridad, grupo poblacional, edad, sexo y tipologías familiares, los cuales serán de vital importancia a la hora del análisis relacionado con las tensiones y conflictos que se presentan dentro de Torres Flor del Campo, posterior a la entrega de las viviendas y el acompañamiento social realizado por Corvivienda.

Para la aplicación de las entrevistas se hizo contacto con los líderes de cada bloque, para un total de cuatro líderes, permitiendo realizar una prueba piloto con el fin de validar las preguntas adecuadas para la realización de las entrevistas. A partir de lo anterior, se realizaron 12 entrevistas en cada uno de sus hogares para tener un acercamiento a sus dinámicas cotidianas; cabe resaltar que se eligieron tres viviendas por bloque de manera aleatoria.

La caracterización de la muestra seleccionada para la investigación, se realizó a partir de la selección de algunas categorías generales, culturales y sociales para el/la representante del grupo familiar.

El proyecto Torres Flor del Campo se encuentra ubicado en la Ciudadela Flor del Campo en la zona sur oriental de la Ciudad de Cartagena, en el KM 1.5 carretera la Cordialidad, margen izquierdo, sentido Cartagena-Bayunca.

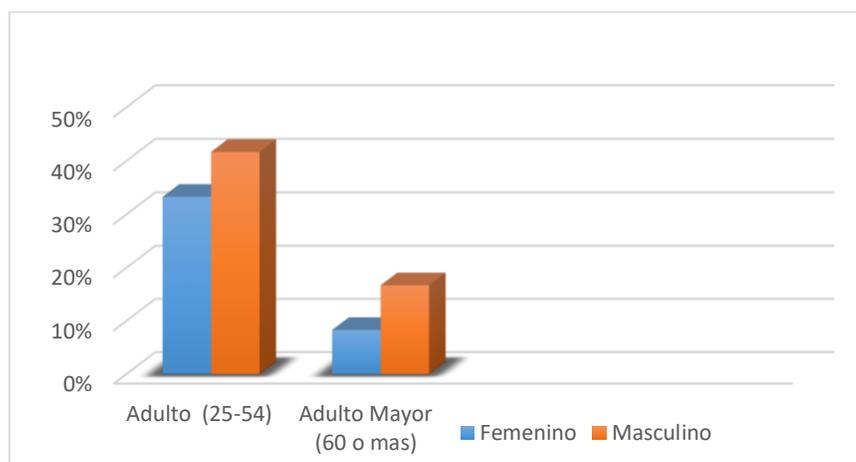
En la Ciudadela Flor del Campo se cuenta con el Megacolegio Clemente Manuel Zabala, Junta de Acción Comunal, Iglesias, CAI de la Policía Nacional, vías de acceso y la Institución Educativa Gabriel García Márquez. A su vez, esta comunidad tiene a sus alrededores los barrios: Ciudad del Bicentenario, Villas de Aranjuez, Colombiaton y la Urbanización India Catalina. El proyecto Flor del Campo se

encuentra habitado por 224 hogares: 7 ensamblados, 73 extendidos, 5 unipersonales, 53 monoparentales, 12 familias de hecho y 74 nucleares⁴⁷.

3.1 DATOS SOCIO-DEMOGRÁFICOS DE LA MUESTRA

Dentro de la población participante del proyecto de investigación, se encuentra que el 58.3% son hombres y el 41.7% son mujeres dando como resultado que hay un mayor número de hombres que permanecen en sus viviendas y permitieron la aplicación de las entrevistas en sus hogares (Gráfico 3).

Gráfica 3. Sexo y edad de participantes en la muestra



Fuente: entrevista semiestructurada aplicada por la autora del proyecto, 2018.

El rango de edad de las familias de Torres Flor del Campo participantes en el proyecto de investigación varía entre los 25 y 67 años, para su análisis se dividió en grupos etarios: adulto entre los 25 y 59 años y Adulto Mayor entre los 60 o más.

El gráfico anterior indica que la población masculina en el grupo entre las edades 25 y 54 años es dominante respecto al grupo entre las edades de 60 y 67 años, en

⁴⁷ Op. Cit. Dominguez, Janice, p.8.

comparación a la población femenina en ese grupo etario, aun cuando se tuvo en cuenta de manera inclusiva.

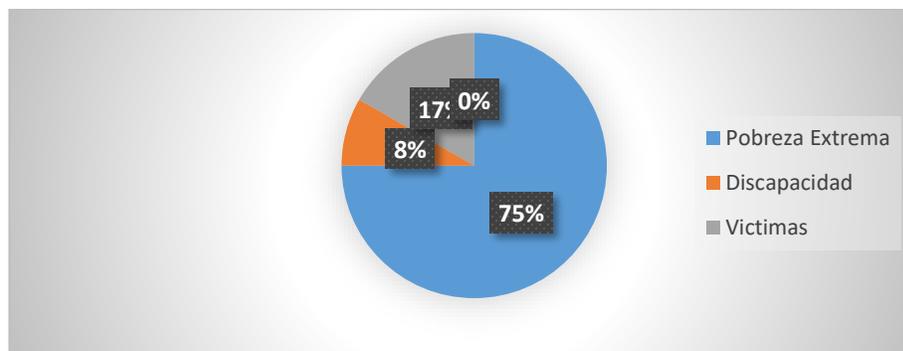
Se indagó que en la población femenina participante el 33.3% corresponde al grupo etario Adulto y el 8.3% al grupo etario Adulto mayor. Cabe aclarar que la convocatoria fue abierta, pero al momento de realizar las entrevistas hubo mayor disponibilidad de tiempo en los hombres por cuanto estos tienen negocios propios dentro de sus viviendas, otros están desempleados y las mujeres son las encargadas del sustento diario, o en algunos casos, el participante no tenía pareja.

Se indagó el estado civil de las familias participantes lo cual arrojó que el 41.7% de la población es soltera, el 33.3% vive en unión libre y el 25% es casada. Cabe resaltar que dichas personas solteras el 40% son mujeres y el otro 60% son hombres, de igual manera, todas las mujeres entrevistadas son madres cabeza de hogar.

3.2 POBLACIÓN PARTICIPANTE

De la población participante (12 habitantes) del proyecto de investigación, el 75% pertenece al grupo de Pobreza Extrema; el 16.7% pertenece al grupo de Víctimas y Desplazados y el 8.3% pertenece al grupo en Condición de Discapacidad (Gráfica 4).

Gráfica 4. Tipo de población familias participantes de la muestra



Fuente: entrevista semiestructurada aplicada por la autora del proyecto, 2018.



La gráfica anterior muestra que hay un mayor número de personas en condición de pobreza extrema quienes tienen ingresos menores a un (1) SMLV y su puntaje en el Sisben debe tener un rango de 1 a 48 puntos, mostrando que en Cartagena existe una tasa alta de pobreza. Esto significa que dichos programas de vivienda están llegando a las familias de escasos recursos económicos y logran hacer un impacto en la mejora de la calidad de vida de las personas.

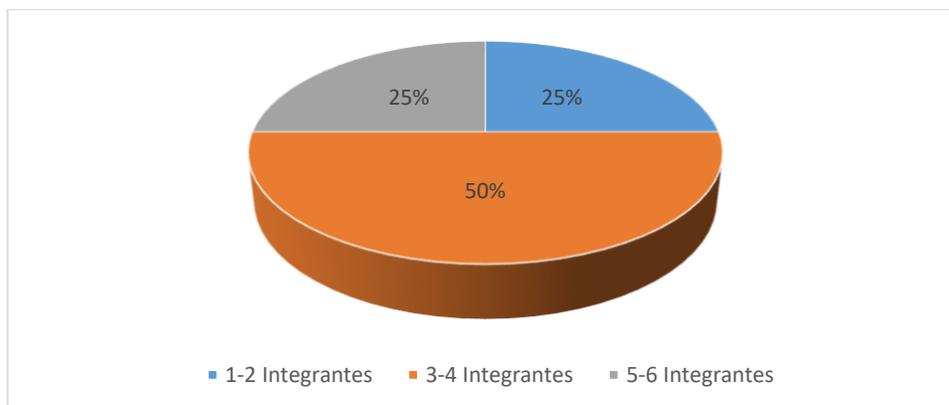
Realizando una comparación con la caracterización realizada por Corvivienda se retoma que: *“El (67%) de estas Familias, posee unos ingresos promedio mensuales entre \$300.000 y \$600.000. Para consideración quedan 25 jefes de hogar que manifestaron no tener ningún tipo de ingresos mensuales y esto podría ser un inconvenientes más adelante cuando ellos tengan que empezar a generar erogaciones por concepto de servicios públicos en la nueva residencia”⁴⁸*, coincidiendo con lo planteado en la gráfica anterior.

De las familias participantes el 8.3% perteneciente a la población con discapacidad presenta una condición especial tales como discapacidad motriz. Casos como el de Manuel Vicente un adulto mayor con discapacidad física que no le permite movilizarse con facilidad.

3.2.1 Tipologías familiares y tamaño de los hogares. Se indagó la composición de los hogares participantes en el proyecto de investigación que vivirán en Torres Flor del Campo; para su análisis se precisó en el número de integrantes identificando que el 25% pertenece a hogares que se componen de 1 y 2 integrantes; el 50% le pertenece a los hogares conformados de 3 y 4 integrantes y el 25% a los hogares conformados de 5 y 6 integrantes (Gráfica 5).

⁴⁸ Op. Cit. Dominguez, Janice, p. 9

Gráfica 5. Tamaño de los hogares

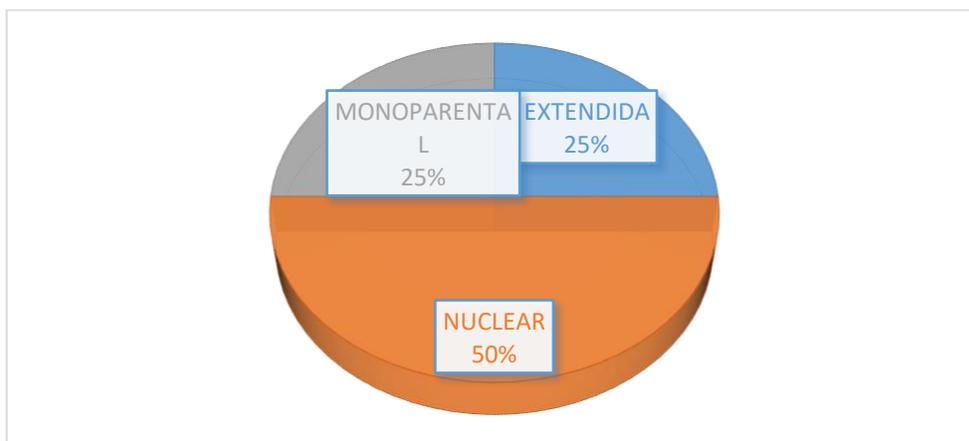


Fuente: entrevista semiestructurada aplicada por la autora del proyecto, 2018

Los hogares están conformados en un 50% entre 3 y 4 integrantes entre los que se encuentran hijos, tíos, nietos, hermanos, cónyuge y los padres.

Se indagó acerca de las tipologías o formas familiares que conforman los hogares y los lazos construidos entre parientes (Gráfica 6).

Gráfica 6. Tipologías familiares de los participantes



Fuente: entrevista semiestructurada aplicada por la autora del proyecto, 2018.

La gráfica anterior muestra que el 25% corresponde a Familias Extensas, el 50% a familias Nucleares y el 25% a familias Monoparentales. Esto indica que muchas familias están conformadas en su mayoría por padres, madres e hijos permitiendo

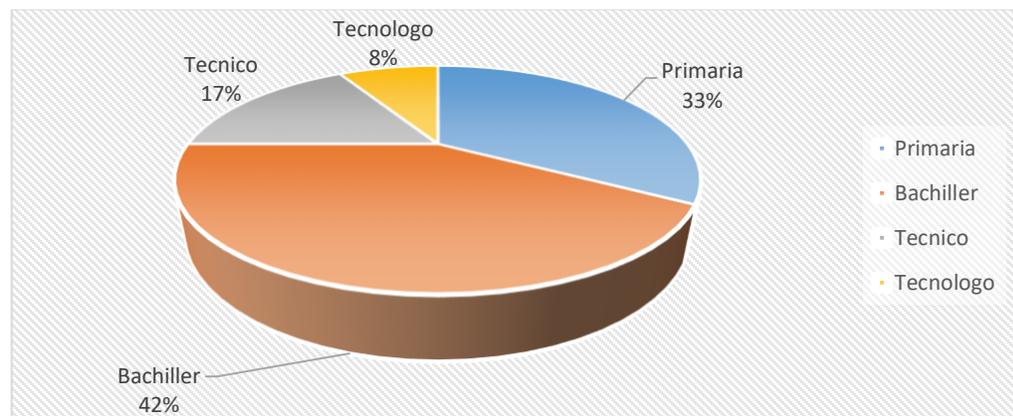


que predomine las familias nucleares. Entendiendo como *“familia nuclear aquella que está compuesta por dos adultos, que ejercen el papel de padres, y sus hijos; familias monoparentales en la cual la existe solo la convivencia de un solo miembro de la pareja con hijos no emancipados. En ocasiones, en este tipo de familias, uno de los hijos desarrolla la otra figura parental, y por ultimo familia extensa que es aquella que incluye otros parientes aparte de los padres e hijos. Los abuelos, los tíos y los primos son todos partes de una familia extensa”* ⁴⁹.

3.3 ESCOLARIDAD

Se indagó acerca del acceso a la educación de las familias participantes permitiendo deducir que las personas cartageneras con escasos recursos económicos tienen poco acceso a la educación superior, puesto que la población participante el 33.3% culminó sus estudios de primaria, el 41.7% son bachilleres; el 16.7% son técnicos y el 8.3% son tecnólogos (Gráfico 7).

Gráfica 7. Grado de Escolaridad



Fuente: entrevista semiestructurada aplicada por la autora del proyecto, 2018.

⁴⁹ CONSEJERIA DE SALUD Y SERVICIOS SOCIALES. La Intervención Familiar en los Servicios Sociales Comunitarios, programa de trabajo social y apoyo a la dinámica y estructura familiar. Disponible en internet: <http://chitita.uta.cl/cursos/2011-1/0000439/recursos/r-12.pdf>. La Rioja, España.



Según la gráfica anterior, existe un predominio de familias que han cursado un grado de estudios en secundaria, muchos de ellos sin culminarla, sin embargo, no se encontró casos en los que los participantes hubiesen contado con un título universitario. Contrastando lo anterior con la caracterización general realizada por Corvivienda la cual arrojó lo siguiente: *“En cuanto al nivel educativo de la población perteneciente a la familia de hecho el 30% solo culmino la educación primaria, el 30% termino la educación secundaria, el 10% de la población es técnica, con otro 10% tecnólogo, lo que es igual a que un 50% de la población terminó la educación básica secundaria y el otro 50% no la culmino. Esto refleja que existe una dificultad en acceder a la educación superior debido a que las condiciones económicas y sus necesidades básicas priman sobre la necesidad de acceder a esta”*⁵⁰; estos resultados dan cuenta del problema de educación que atraviesa Cartagena reflejado en los grupos poblacionales inscritos en este proyecto.

Con base en estos análisis y los resultados encontrados en este proceso investigativo, podría plantearse que es una realidad muy cercana a la realidad que aqueja a Cartagena. Según el informe de calidad de vida 2017 de “Cartagena Como Vamos: plantea que *“Se mantiene la tendencia de mayor deserción en los niveles de preescolar y secundaria”,* que además, *“La ciudad requiere una hoja de ruta a largo plazo para superar las barreras y brechas en la educación. Es urgente la aprobación y apropiación del Plan Maestro de Educación Distrital”*⁵¹. De esto se infiere que el gobierno distrital debe recurrir a acciones inmediatas para que disminuya esta problemática que cada día va aumentando de manera significativa.

⁵⁰ Domínguez, Janice. Op. Cit, p. 10.

⁵¹ Informe de Cartagena como vamos, 2017. Op. Cit.



4. PROCESO DE INSERCIÓN Y DINÁMICAS COMUNITARIAS DESPUÉS DE LA ENTREGA DE VIVIENDAS EN TORRES FLOR DEL CAMPO

*“La vivienda y su entorno representan uno de los determinantes principales de la calidad de vida de las personas. Hay tres dimensiones aquí relevantes: la vivienda propiamente tal, los bienes y servicios públicos adyacentes y la composición social de los vecindarios”*⁵²

El presente capítulo se centra en el proceso de inserción de las familias del proyecto Torres Flor del Campo, destacando los sentimientos y significados frente al territorio, relaciones sociales y redes de apoyo que han construido después del proceso de entrega de las viviendas. Dicho proceso inició a través de la 1° Oferta institucional de Vivienda de Interés social y Prioritario “Casa Pa’ Mi Gente” para la atención de familias víctimas del conflicto armado, discapacidad, condición de pobreza y pobreza extrema mediante Resoluciones 120, 150 y 160 (expedidas por Corvivienda).

La entrega de vivienda llevada a cabo el 14 de marzo de 2018 dio inicio a un proceso de inserción social donde las nuevas familias lograron a través de un acompañamiento social, iniciar su adaptación basado en un proceso formativo realizado antes de la entrega. Este proceso formativo de las familias comprendió la socialización de temas como normas de convivencia ciudadana, medio ambiente, propiedad horizontal, construcción del tejido social, emprendimiento, entre otros.

Danilo Rodríguez Valbuena afirma que el territorio es *“un concepto relacional que insinúa un conjunto de vínculos de dominio, de poder, de pertenencia o de apropiación entre una porción o la totalidad del espacio geográfico y un determinado*

⁵² LARRAÑAGA, Osvaldo, citado por Domínguez, Janice. Memorias del proceso de acompañamiento social integral familias beneficiarias torres Flor del Campo de Corvivienda. [Cartagena D.T.C]. 2017, p. 7.



*sujeto individual y colectivo*⁵³. El territorio es una construcción social de vínculos y dinámicas que entretejen unas relaciones de identidad entre los sujetos sociales permitiendo a partir de la pertenencia unas relaciones de complementación y cooperación entre las diferencias, tal como lo expresa Lucas en el siguiente relato:

“Este territorio significa algo constructivo, excelente, y agradable. Significa algo propio, algo comunitario” (Lucas, 25 años).

Javier Mira afirma que para las familias *“la vivienda tiene un carácter simbólico”*⁵⁴ ya que representa un hábitat donde se da la trama de los sujetos sociales asumiendo el territorio como lo propio y lo nuestro, reflejando tranquilidad, alegría, comodidad y paz. Así lo afirma Martin:

“Mi hogar, es mi casa y es propia; es felicidad porque igual uno no tiene casa y entonces que le den casa a uno es mucha felicidad y alegría y por la forma en que la entregaron rápidamente menos de un año, tengo donde vivir y nadie me va a sacar de mi casa ni nada, solamente que tengo que pagar los servicios y echar pa´ lante” (Martin, 60 años).

De acuerdo con las percepciones dadas por las familias participantes del grupo focal⁵⁵, su casa es un antes y un después para ellos, la vivienda se asume como una construcción simbólica que les permite visionar lo que era antes su vida y lo que es ahora, resaltando que tener una vivienda propia se ve reflejado en sentimientos positivos en su vida.

⁵³ RODRÍGUEZ VALBUENA, Danilo. Territorio y territorialidad Nueva categoría de análisis y desarrollo didáctico de la Geografía. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Tunja. En: Uni-pluri/versidad Vol. 19 No.3. Universidad de Antioquia: Facultad de Educación. [Recuperado el 03 de agosto del 2018]. Disponible en internet: <https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox/FMfcgxvzKbPzFsjgXpkdgcFIBxjKfRQb?projector=1&messagePartId=0.1>. 2010.

⁵⁴ MIRA GRAU, Javier. Territorio, hábitat y vivienda frente a la exclusión social. Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales, Universidad de Alicante, España, p.254.

⁵⁵ MAJUL FLOREZ, Saret Karina. Grupo Focal proyecto Dinámica del dibujo realizada en Torres Flor del Campo. Cartagena: Corvivienda, 2018.



“Para mi tener una vivienda, representa mí antes y después, porque significa mucho, antes yo tenía que buscar dinero para pagar arriendo, mi familia vivía desesperada, triste, y sin rumbo, ahora somos felices. Estamos tranquilos porque tenemos un sitio propio, tengo mis cosas, antes no podía comprar nada porque nos teníamos que mudar varias veces, mientras que ahora puedo utilizar ese dinero para comprar lo que necesita mi familia, por eso esto me hace muy feliz” (Miguel, 55 años).

Ilustración 1. Dinámica del Dibujo 1



Fuente: autora del proyecto Dinámica del “Dibujo”, Grupo focal con habitantes, junio 2018

Esta dinámica fue utilizada en los grupos focales, y tenía como propósito identificar cómo era su vida antes de tener una vivienda y después de tenerla, la representación de una vivienda propia para su vida.



Ilustración 2. Dinámica del “Dibujo”2



Fuente: autora del proyecto Dinámica del “Dibujo”, Grupo focal con habitantes, junio 2018

“Yo antes era una mariposa vacía, sin nada, triste, que volaba completamente, ahora soy una mariposa brillante, con mis hijas, estas mariposas chiquitas son mis hijas, ahora ellas también son felices y si ellas lo son yo lo soy, desde que tengo mi casa todo es diferente” (Margot, 40 años).

El acceso a la vivienda en Colombia debe ser reconocido como un derecho fundamental y debe ser garantizado, sin embargo, muchas personas viven en situación de pobreza y no cuentan con una vida digna y menos aún bienestar social. Las familias de Torres Flor del Campo se les fue garantizado ese derecho y hoy expresan de manera satisfactoria este logro y lo que ha significado para mejorar su calidad de vida y construir su territorio.

“Siento satisfacción de tener la vivienda porque yo nunca pensaba en tenerla en tan poco tiempo” (Ana, 39 años).

La vivienda para las familias también se asume como una estabilidad económica que les permite disminuir gastos como el arriendo y proveer los recursos para solventar sus propias necesidades.



“Este territorio para mi tiene mucho significado, porque aquí esta plantado mi familia en el presente y en el futuro, una estabilidad, donde ya nosotros podemos estar tranquilo” (Ana, 39 años).

Se puede analizar en las percepciones de las familias participantes en la investigación, a partir de la perspectiva de género, que los hombres asumen la vivienda como la posibilidad de apropiación de un territorio, de sentirlo como propio, haciendo visible la carga como jefe del hogar siendo él quien asume las responsabilidades económicas mientras que las mujeres asumen la vivienda desde representaciones y simbologías que expresan emocionalidad, bienestar y logro para su grupo familiar.

“Significa tener lo mío propio después de luchar mucho por conseguirla; es tener algo con lo cual defenderme porque es mío y aquí puedo estar con mi familia sin que haya problemas. Ellos están muy felices y en cuanto me la entregaron todos nos vinimos” (Cesar, 45 años).

Dentro del territorio se han construido redes vecinales las cuales

“se asumen como espacios de reproducción social de la vida cotidiana in situ, donde se manifiestan expresiones culturales propias de los individuos, las familias, las comunidades, en situaciones sociales e históricas determinadas. En este caso las redes vecinales se refieren a los nexos construidos en los barrios, como territorios donde se escenifican redes de carácter social y tienen como característica la existencia de referentes locales comunes, ya sean espaciales, tradiciones o de costumbres donde hay relaciones vecinales de diferente intensidad”⁵⁶

⁵⁶ GÓMEZ, G. M.; AGUDELO, M. E. Redes familiares y vecinales en el cuidado de niños y niñas. Infancias Imágenes, 16(1). 2017, pp.60-71.



El acompañamiento social antes de la entrega de las viviendas permitió la construcción del vínculo primario en las familias, donde se conocieron y se intercambiaron percepciones acerca de su vivienda y de sus vecinos. En la actualidad se han construido y fortalecido dichas relaciones vecinales atribuyéndose como familias puesto que hay un contacto cercano aun cuando no existe un lazo de consanguinidad, existe buena comunicación recalcando su importancia para prevenir situaciones de conflicto en la comunidad.

“Bueno a diferencia de otros barrios aquí si conozco gente y tengo amigos, los mismo de aquí dentro de las torres, en otros barrios no, era muy poco, solo me dedicaba a trabajar y a estar en mi casa pero acá si tengo amigos, en la noche salgo allá afuera a hablar con los demás, o sea tengo mejores relaciones” (Lucas, 25 años).

Es por ello que estas relaciones vecinales se convierten en redes de apoyo los vecinos desde sus diferentes formas: *“Apoyos materiales: recursos monetarios (préstamo de dinero, como aporte constante o no, regalos, otros) no monetarios (comida, ropa, pago de servicios). Apoyos instrumentales: transporte, ayuda en labores del hogar, cuidado y acompañamiento. Apoyos emocionales: cariño, confianza, empatía, sentimientos asociados a la familia y la preocupación por el otro. Pueden presentarse mediante visitas periódicas, transmisión física de afecto. Apoyos cognitivos: intercambio de experiencias, transmisión de información (significado) consejos”⁵⁷.*

⁵⁷ MÉNDEZ, Elsa y CRUZ CONEJO, Luis Diego. Redes sociales de apoyo y persona adulta mayor: Costa Rica. Documento preparado para el I Informe estado de situación de la persona adulta mayor en Costa Rica, UCR/ CONAPAM. 2008.

Ilustración 3. Dinámica de la confianza



Fuente: autora del proyecto, 2018.

Esta técnica tenía como propósito crear lazos de confianza e identificar qué tipo de relaciones ha construido con sus vecinos, y si estas relaciones son negativas o positivas, por último, analizar la importancia de dichas relaciones construidas.

Las familias expresan que se han construido redes de apoyo emocional, instrumental y cognitiva puesto que existe buena comunicación en donde se expresan sentimientos y encuentros entre los vecinos, construyendo así unas buenas dinámicas vecinales; de igual manera las familias han edificado un apoyo instrumental donde prima la confianza y el compañerismo ya que existe el cuidado y la ayuda mutua en labores del hogar y comunitario; además se ha podido evidenciar la construcción de un vínculo fuerte en la institucionalidad que hace incidencia en la comunidad, entre ellos Corvivienda que realiza el acompañamiento social de manera presencial en Flor del Campo; muchas familias encuentran en los profesionales de Corvivienda un apoyo cognitivo puesto que se intercambia información que les permite resolver situaciones de tensiones que se puedan presentar, de igual manera, Corvivienda ofrece talleres y cursos formativos que permiten la participación comunitaria de manera activa.

De tal manera que desde la participación comunitaria, se ha propiciado el liderazgo que contribuye a la resolución de conflictos, a la escucha activa de las ideas de cada



uno de los vecinos, al ejercicio de la ciudadanía activa y a la mejora de las problemáticas que se presenten. Es por ello que en la comunidad existe un líder por bloque siendo éste el vocero de las dificultades y necesidades de cada uno de los habitantes.

“El liderazgo es como un proceso de influencia social a través del cual el individuo recluta y moviliza la ayuda de otros para alcanzar un objetivo colectivo”⁵⁸.

Los líderes han propiciado encuentros en la comunidad para resolver distintas situaciones de tensión que se han presentado y para realizar actividades propias entre ellas la seguridad, creando un comité de seguridad reflejado en la recolección de recursos para la instalación de un portón en la entrada de Torres Flor del Campo con el fin de mejorar la seguridad y procurar tener una mayor tranquilidad.

En la comunidad se han realizado actividades comunitarias como la siembra de plantas y su posterior cuidado, la limpieza de las zonas comunes, socialización de recolección de basuras y talleres dirigidos a las mujeres con el fin de empoderar y brindar formación educativa en cursos técnicos para el emprendimiento.

Cabe resaltar que esta participación comunitaria ha dado pie para la organización y conformación de bases comunitarias, sin embargo, no se tiene nada formal puesto que se debe tener una articulación continua entre Corvivienda y Torres Flor del Campo. La experiencia sobre vivir en propiedad horizontal y toda la reglamentación que conlleva, es algo desconocido para ellos, como lo afirma Lucas:

“Todavía no se ha armado nada porque como supuestamente no estamos legalizados y cosas así entonces no nos han permitido, pero tenemos líderes por torres y por bloques que hemos puesto nosotros mismo pero todavía nada formal” (Lucas, 25 años).

⁵⁸ HOGG, M & VAUGHAN, G. Psicología social. Madrid, España: Médica Panamericana. 2008.



Para la comunidad es de gran importancia la organización de comités de participación para la resolución de las problemáticas que se presenten. Las familias tienen iniciativas de encuentros con los líderes y en la realización de actividades para que cada familia se involucre en las dinámicas comunitarias.

Para concluir, se resalta que para estas familias este territorio tiene diferentes significados y sentimientos, destacando emociones positivas dentro de éste, es importante afirmar que dentro del proceso de inserción comunitaria se han gestado relaciones de amistad, de apoyo y relaciones vecinales que son de gran importancia para la comunidad porque se está construyendo un tejido social a partir de sus vivencias y necesidades, pero sobre todo, porque la convivencia comunitaria cobra un papel fundamental para sus formas de vida y también para trabajar por lo que sienten propio, construyendo espacios de participación y organización comunitaria.



5. TENSIONES Y CONFLICTOS EN LA ENTREGA DE VIVIENDA

El presente capítulo se centra en exponer los conflictos, las dificultades y problemáticas que se le han presentado a las familias del proyecto Torres Flor del Campo después de la entrega de la vivienda desde el plano relacional, de infraestructura, emocional y de calidad de vida para el análisis de las estrategias que han utilizado para la resolución de dichos conflictos y para el ejercicio de la garantía de sus derechos. Se trabajó con la información registrada en el cuadro PQR (Preguntas, Quejas y Reclamos) de Corvivienda (Tabla 1) y la información de las entrevistas sobre los conflictos que vienen enfrentando en el proceso de entrega de vivienda.

Tabla 1. PQR de Corvivienda

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DEL AÑO 2018		
ASUNTO	No PETICIONES RECIBIDAS	No PETICIONES CONTESTADAS
Estructura Física	51 peticiones recibidas	45 Peticiones respondidas
Servicios Públicos	24 peticiones recibidas	24 peticiones respondidas
Económicos	5 peticiones recibidas	5 peticiones respondidas
Convivencia Comunitaria	10 peticiones recibidas	10 peticiones respondidas
Aspectos varios	22 peticiones recibidas	19 peticiones respondidas

Fuente: autora del proyecto a partir del registro PQR periodo marzo-junio de 2018



5.1 INCONFORMIDADES CON LA ESTRUCTURA FÍSICA

A partir de la tabla anterior se infiere que la gran mayoría de las problemáticas presentadas durante el proceso de inserción comunitaria fueron temas relacionados con la estructura física de la vivienda puesto que algunas de estas presentaban grietas, filtraciones, entre otros y también hubo un número alto en peticiones sobre diferentes aspectos tales como la convivencia, el ruido de algunos vecinos, viviendas desocupadas, entre otros aspectos que son de gran importancia para la habitabilidad de la vivienda y la convivencia comunitaria. Cabe resaltar que en el desarrollo del capítulo se trabajan con las voces de propietarios /as sobre las dificultades y necesidades presentadas durante la ocupación de la vivienda.

5.2 CONFLICTOS RELACIONADOS CON LA CONVIVENCIA COMUNITARIA

A partir de las entrevistas realizadas se entiende el conflicto inherente a los seres humanos; son parte de la vida cotidiana e implica el desacuerdo y las diferencias que las personas perciben desde sus acciones, respuestas y sentimientos. Se debe entender que los conflictos son importantes para que se presenten soluciones y acuerdos a dichas diferencias o amenazas que en muchas ocasiones presentan un alto contenido emocional que afecta a la gestión del conflicto. Así como lo expone Esther:

“Unas relaciones de amistad y ayuda mutua. Son muy importantes porque los vecinos son la segunda familia.” (Esther, 52 años).

Las familias del proyecto Torres Flor del Campo se consideran familias y por lo tanto, plantean como mecanismos de resolución pacífica de sus situaciones de conflictos en las relaciones personales la comunicación, la comprensión y el diálogo para evitar malos tratos. Sin embargo, aunque se asuma de tal manera, existen conflictos en el plano relacional por diferencias radicadas en lo que se puede o no realizar en el territorio.



“ En los talleres enseñan el manual de convivencia y muchas personas no cumplen las normas y a nosotros nos molesta, por la bulla del equipo o por el agua que corre al lavar y no consideran al vecino y el agua cae abajo afectando a los que pasen”
(Luisa, 30 años).

Cuando en la comunidad se empieza a notar que existen actitudes negativas, malos entendidos y discusiones que no se resuelven, una de las partes presenta su manifiesto ante los profesionales del área social de Convivencia que hacen presencia en el territorio, para que medien en la situación y mejore el ambiente ya que se percibe mucha tensión lo que permite que las partes no participen en encuentros comunitarios o actividades propuestas por líderes para la integración por el hecho de no querer tener contacto con el otro. Es importante resaltar que desde la entrega de las viviendas se vivencian dichas situaciones que se han podido mejorar con la mediación de los líderes y las trabajadoras sociales, sin embargo, muchas de estas situaciones se deben a familias que no hicieron parte en los procesos formativos previos a la entrega de la vivienda donde se socializaron las normas de convivencia.

Por consiguiente, es evidente que trabajo social cumpla una función importante como mediador de conflictos para la resolución de estos. Retomando a Martín, quien dialoga acerca de la relación de la profesión de trabajo social con el conflicto: *“Por tanto, es cierto que el trabajo social y la mediación persiguen entre sus fines promover el cambio a partir de la superación de los conflictos en las relaciones humanas mediante la autodeterminación”*⁵⁹.

⁵⁹ MARTÍN MUÑOZ, Ana. Mediación y trabajo social. (Recuperado el 12 de mayo de 2018). Disponible en internet: <https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/05/mediacion3b3n-y-trabajo-social-t-s-hoy.pdf>



5.3 DIFICULTADES DE ACCESIBILIDAD A OTROS DERECHOS

El proyecto Torres Flor del Campo está caracterizado por tener una variada tipología de población que trae consigo una serie de creencias, costumbres e imaginarios que han construido a partir de las relaciones de su lugar de origen y que posiblemente chocan en el nuevo territorio producto del proceso de adaptabilidad ya que sus realidades son diversas. En su nueva vivienda sus dinámicas personales y familiares cambian, es por ello que se generan situaciones de tensión no solo con sus vecinos sino también con su familia entendiendo que existe un cambio de colegio, traspaso en la institución prestadora de salud, entre otros, como es el caso de un participante del grupo focal quien considera que sus condiciones de vida han cambiado a pesar de tener sentimientos positivos por tener su vivienda.

“He tenido dificultades con la salud, porque a donde me atendían a mí era en San Pedro mártir, y se me dificulta sacar 40 mil pesos cada vez que yo vaya allá y después hacerme los exámenes de laboratorio, porque soy hipertenso crónico y es muy difícil, y emprendí un negocito aquí, pero es muy poquito lo que da. Así que a ese es el punto que no me ha favorecido. - No yo no tengo ninguna clase de ingresos, y esto lo comencé ahora que vine aquí pero muy poquito, muy poquito, no es que sea una cosa que alcance así para... y usted sabe que hay que pagar servicio y hay que pagar vigilancia y quedo un poco estricto, muy duro muy duro” (Alejandro, 67 años).

Es necesario que los proyectos de vivienda de interés social prioritario cuenten con una mayor accesibilidad en torno a derechos fundamentales como la salud, a la educación, al trabajo, puesto que estas familias tienen una historia de vida, es decir que al momento de habitar esta nueva vivienda, algunas cosas se vuelven más difíciles, como por ejemplo, la distancia de la nueva vivienda a sus trabajos, o al colegio de los niños, o en casos más específicos la movilidad fuera del vecindario para las personas en condición de discapacidad por lo que el barrio no cuenta con las condiciones de adecuación necesarias. Cabe aclarar que dentro del proceso de



acompañamiento social por parte de Corvivienda se gestionaron redes de apoyo en cuanto a la educación de los niños en los colegios cercanos a Torres Flor del Campo.

5.4 ESTRUCTURA FISICA Y SERVICIOS PUBLICOS

Como ya se había mencionado, una de las mayores problemáticas identificadas con las familias propietarias de las viviendas está relacionada con la infraestructura, puesto que algunas viviendas han mostrado grietas, filtraciones de agua por las paredes, cañerías tapadas y falta de mantenimiento en las bombas de agua; lo cual es evidente en la tabla PQR en donde se ve reflejado que la gran mayoría de peticiones son relacionadas a la estructura física y Corvivienda ha dado solución a muchos de esas problemáticas. De acuerdo con los grupos focales realizados para la recolección de información se pudo constatar con la comunidad que estas problemáticas conllevaron a la propagación de enfermedades digestivas en adultos y niños en los primeros meses de habitar la vivienda; muchas familias atribuyen estas problemáticas a la rapidez en la realización de las viviendas que no se percataron de dichas problemáticas lo que les permite asumir que mientras no se solucionen no tienen la calidad de vida que soñaron tener con la vivienda nueva.

“Por ahí tengo una problemática dentro del apartamento, tengo el drenaje del agua del baño, cuando uno se baña la tenemos que recoger y echarla a la taza del baño, esa agua estancada siempre lo que trae es mosquito, y por ahí a veces tenemos mosquitos por el monte de atrás y lo hemos ido quitando” (Martin, 60 años, grupo focal Bloque B).

Las familias expresan que Corvivienda no ha hecho caso omiso a las problemáticas, puesto que tiene a su disposición un equipo técnico que ha resuelto las fallas presentadas, sin embargo, la bomba de agua es una dificultad que las familias deben resolver, ya que el mantenimiento y limpieza de la misma está a su cargo.



“Bueno, ellos me han solucionado la mayoría de las cosas que les he pedido, el único problema que tengo es que se me filtra el agua de allá arriba, todo eso que ustedes ven ahí son puras grietas que tengo en las placas de agua que se viene por la parte de arriba, y es lo único que no me han solucionado” Lucas, 25 años.

Otra de las dificultades que han presentado los propietarios es acerca de los servicios básicos puesto que se les han incrementado las tarifas de consumo en las facturas, es decir, les ha tocado cancelar un tarifa más alta de la que venían cancelando en su lugar de origen.

“Con los servicios básicos tenemos problema con el agua que nos está viniendo costosa, porque por lo menos la acabo de pagar, hace dos días, y hace un mes escaso nos tocó pagar 30 mil pesos y solo somos dos personas y ella le gusta controlar mucho, y el gasto es poco, la comida solo utilizamos dos o 4 chocoritos, uno consume hasta la comida medida, cuando hay para un poquito le gusta hacerlo bien, somos bastante ahorrativos” Martin, 60 años.

Las familias expresan que tienen problemas con la electrificadora y Aguas de Cartagena porque los recibos tienen las direcciones incorrectas y por lo tanto se presenta una confusión entre ellos mismos. Se han presentado casos donde los vecinos pagan facturas que no son de sus viviendas ocasionando conflicto entre ellos. Cabe resaltar que el equipo social de Corvivienda ha propiciado espacios entre la comunidad y las empresas encargadas para arreglar esa situación.

5.5 LA INSEGURIDAD DENTRO DE LA URBANIZACIÓN Y SU ENTORNO

Al indagar sobre las situaciones o dificultades que han presentado los propietarios de las viviendas, se resaltó el tema de seguridad, puesto que al habitar la vivienda se presentaron casos de robo, ocasionando inseguridad y pánico entre las personas; de tal manera que los líderes organizaron encuentros y reuniones para iniciar actividades de recolección de recursos para la contratación de un personal



de vigilancia y la creación de un portón, llegando a acuerdo tales como: el pago mensual de la seguridad por parte de cada uno de los propietarios.

“La seguridad, o sea que hemos tenido muchos problemas pero ya hemos ido solucionando, cosa como que al comienzo querían meterse a robar pero ya lo hemos ido solucionando”. Lucas, 25 años.

Para concluir, se manifiesta que dentro de este capítulo se evidenciaron las dificultades referentes a la infraestructura de la vivienda, a los servicios básicos y la inseguridad dentro y fuera del vecindario, es evidente que Corvivienda ha tenido una gran disposición para la solución de estas problemáticas, teniendo una relación directa el área jurídica y el área técnico social con la comunidad para que estas necesidades sean completamente resueltas. Sin embargo, otras siguen latentes en espera de soluciones conjuntas por parte de las entidades corresponsables.

5.6 PERCEPCIONES SOBRE EL ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL EN SITUACIONES DE DIFICULTAD

El presente ítem, se centra en exponer las percepciones de las familias participantes del proyecto de investigación acerca de las acciones implementadas en el acompañamiento social desarrollado por Corvivienda después de la entrega de las viviendas del proyecto Torres Flor del Campo para el análisis de los aprendizajes adquiridos y la atención de las quejas y peticiones para la resolución de sus necesidades.

Antes, durante y después de la entrega de las viviendas se lleva a cabo el Acompañamiento social establecido por la ley 1537 de 2012 en el Artículo 15 con el fin de darle integralidad a la entrega de subsidios de vivienda en proyectos de Vivienda de Interés Prioritario coordinando *“con entidades públicas o privadas el acompañamiento que desde la perspectiva social requieren los proyectos de*



Vivienda de Interés Prioritario en aspectos relacionados con temas de convivencia y el cuidado de las unidades privadas y las áreas comunes”⁶⁰.

Desde la entrega de las viviendas y siguiendo los postulados de la ley antes mencionada, Corvivienda instaló una oficina que cuenta con un equipo psicosocial conformado por trabajadoras sociales y psicólogas creado con el fin de darle continuidad al proceso de acompañamiento social y permitir mejorar las condiciones de habitabilidad y convivencia pacífica de las familias de Torres Flor del Campo. Las acciones que se implementan en el territorio se generan a partir de las necesidades e intereses de las familias tales como: talleres de formación, seguimiento y atención a la población, visitas domiciliarias, acompañamiento a la gestión de los líderes.

De igual manera, las necesidades y dificultades planteadas por las familias se le hace una gestión para darle una oportuna solución; debido que para Corvivienda el acompañamiento social durante la inserción comunitaria es de vital importancia puesto que la comunidad necesita una orientación pedagógica para la retroalimentación del proceso pedagógico realizado antes de la entrega de vivienda y un equipo mediador para la mejora de las situaciones de dificultad que se presenten.

Al indagar acerca de las familias integrantes en condición de discapacidad y las respuestas de la gestión para mejorar su calidad de vida, se dio un cumplimiento en lo pactado puesto que se realizaron cambios de infraestructura para facilitar la movilidad dentro de su vivienda permitiéndole realizar ciertas actividades con mayor facilidad. De esto se infiere que se han llevado a cabo procesos de inclusión y un

⁶⁰ COLOMBIA. Diario Oficial No. 48467 Ley 1537 de 2012. [En línea]. (Recuperado el 03 de agosto de 2018). Disponible en internet: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=47971>. [Bogotá]: 2012



aporte al bienestar de manera diferenciada y a cada una de las familias que se les ha ido garantizado su derecho a una vivienda digna como un proceso de mejoramiento permanente.

La metodología utilizada para realizar el acompañamiento social antes de la entrega de la vivienda fue a través de un proceso formativo, el cual tuvo la intención desde la institucionalidad y respondiendo a la política pública de vivienda de interés social de *“facilitar el proceso de apropiación de los conceptos fundamentales que permitan el uso adecuado de las viviendas por parte de los beneficiarios, en términos de respeto y cumplimiento de las normas jurídicas en materia urbanísticas, sociales y de convivencia en los ámbitos familiares, vecinales y comunitarios”*⁶¹.

Este proceso contó con el equipo social de Corvivienda e Instituciones colaboradoras en el proceso formativo tales como: Distriseguridad, Secretaría de Participación Ciudadana, EPA, secretaría del Interior, Policía Metropolitana, Sena, Acopi, Aguas de Cartagena, Servicios Públicos, Pacaribe, Electricaribe, Dadis y Surtigas.

Es importante resaltar las redes de apoyo dentro del proceso formativo, retomando a Ana María Gil la cual plantea que *“las redes de apoyo se consideran útiles para ayudar a las personas a enfrentar situaciones adversas e importantes al tener una dimensión política expresada en la organización y movilización de sus comunidades frente a sus necesidades e intereses avanzando en algunos de los casos a espacios de visibilización, decisión y poder”*⁶²; por lo tanto, estas redes de apoyo fueron útiles para la construcción del proceso pedagógico realizado con las familias propietarias.

⁶¹ DOMINGUEZ, Janice. Op. Cit., p. 13.

⁶² GIL, A.M. Redes sociales en el trabajo social. Apuntes para la praxis profesional. Revista Eleuthera, 12, 181-196. DOI: 10.17151/eleu.2015.12.10.



Dicho proceso formativo aportó en la creación de vínculos y la construcción de redes de apoyo social para la ayuda mutua en el territorio; las familias expresan su agradecimiento y satisfacción por haber sido parte del primer proyecto de Interés Prioritario donde se realiza de manera rigurosa el acompañamiento social ya que se pudieron conocer e identificar las familias que serían sus vecinos y las acciones que debían o no realizar para mantener la convivencia comunitaria.

“Cuando llegamos aquí ya yo conocía a la mayoría de la gente, o sea que ya fue más fácil relacionarse con los demás, además ya la gente sabía a qué iba a venir y uno sabía que ya no podía poner música y cuestiones así, entonces ya la gente antes de poner música, ya uno podía ir donde el vecino, vecino recuerde que usted no puede poner música y o sea ya uno venía con la tabla ya cantada,” Lucas, 25 años.

Las familias expresan que el proceso formativo contribuyó en el desarrollo y fortalecimiento de sus habilidades, a una buena convivencia comunitaria y familiar, al emprendimiento y a utilizar el diálogo en momentos de tensión. Muchas familias conocían los deberes y derechos al momento de recibir su vivienda, aprendieron a ahorrar para mantener su vivienda en buen estado y poder cumplir con sus obligaciones y responsabilidades; se plantean distintos testimonios de familias que expresan la importancia del proceso de acompañamiento social que se espera que Corvivienda le dé continuidad en el siguiente proyecto de interés social y prioritario: *“He aprendido a ser tolerante y respetuosa en los espacios de los demás”* (Julio, 51 años).

“Este, bueno la verdad que es proceso fue muy importante para nosotros, porque nos ayudó bastante, ya que nosotros no sabíamos que era vivir en vivienda horizontal, a raíz de eso nosotros hemos aprendido a convivir, a tener buena comunicación, aprender a tener empatía con los demás, a sabernos sobrellevar, a



aprender a cuidar las zonas verdes, nos ayudó mucho a nosotros como personas a crecer como vecinos y como familia, a tener una vivienda saludable, gracias a Dios nos hemos sabido llevar muy bien, a no tener conflictos y las situaciones” (Martina, 37 años.)

Dentro de las habilidades desarrolladas por parte de los propietarios también se resaltó el tema de liderazgo y la empatía por sus vecinos; así como lo afirma Mariana dentro del grupo focal del bloque C:

“Yo a nivel personal aprendí lo que es el liderazgo, y he aprendido a colocarme en los zapatos de los demás, no es fácil tratar de solucionar todas las problemáticas y que las personas estén siempre contentas con lo que uno hace, el compañerismo, además de ser vecinos somos familia, yo siempre estoy pendiente de las problemáticas que pasen con mi vecino y solucionarlas” (Mariana, 42 años).

También resaltan que el proceso formativo fue importante porque les ayudó a conocerse entre ellos y que la gran mayoría lo están poniendo en práctica, tal como lo plantea Alejandro y Luisa:

“Lo que aprendimos en las capacitaciones con los profesionales de todos ustedes, que aprendimos muchas cosas buenas que la estamos poniendo en práctica” (Alejandro, 67 años).

“Fue demasiado importante porque me ayudó a conocer a mis vecinos antes de vivir en la casa” (Luisa, 30 años).

Para estas familias el buen comportamiento es importante para tener una buena convivencia con sus vecinos, como lo expresa Lucía:



“Todo ese proceso es muy bueno porque uno sabe cómo debe comportarse y eso fue un buen aporte porque hay personas que no querían venir para acá y de igual manera nos sentimos seguros” (Lucía, 33 años.)

Al indagar acerca de la presencia y constante atención al público de la oficina de Corvivienda y los procesos que acompaña en el territorio, se destacan inconformidades con respecto a demoras en el arreglo de algunas fallas en la infraestructura de viviendas con tuberías que reposan en habitaciones o con filtraciones de agua que al momento de las lluvias se presentan goteras y humedad; las familias expresan que estas inconformidades fueron informadas al equipo social y no han tenido respuesta. De igual manera, las familias expresan que los profesionales no hacen presencia en las Torres y solo se limitan a estar en la oficina es por ello que se afirma que existe un incumplimiento en lo pactado, puesto que se ofreció acompañamiento social integral con toda la población.

“Que asistan más a las torres, que vengan con más frecuencia y que no se quede los compromisos que uno le has pedido, como te digo que no se quede solamente en hablar sino que apoyen a la comunidad, por ejemplo se han presentado casos en que fuman, meten vicio. Cosas así, uno a veces le dice y es como que no se pueden meter en esas cosas, cuestiones de mucha gente que no quiere pagar la vigilancia, entonces uno le dice que no se pueden meter en esas cosas y de pronto no se pueden meter de lleno, pero si puede como ayudar a ver qué pasa” (Lucas, 25 años).

Sin embargo, algunas familias expresan que el tiempo de vivienda en el territorio ha sido poco y que faltan familias por mudarse quienes por su economía no se les ha facilitado habitar su vivienda; es por ello que expresan que falta tiempo para mejorar el acompañamiento social establecido después de la entrega de las viviendas,



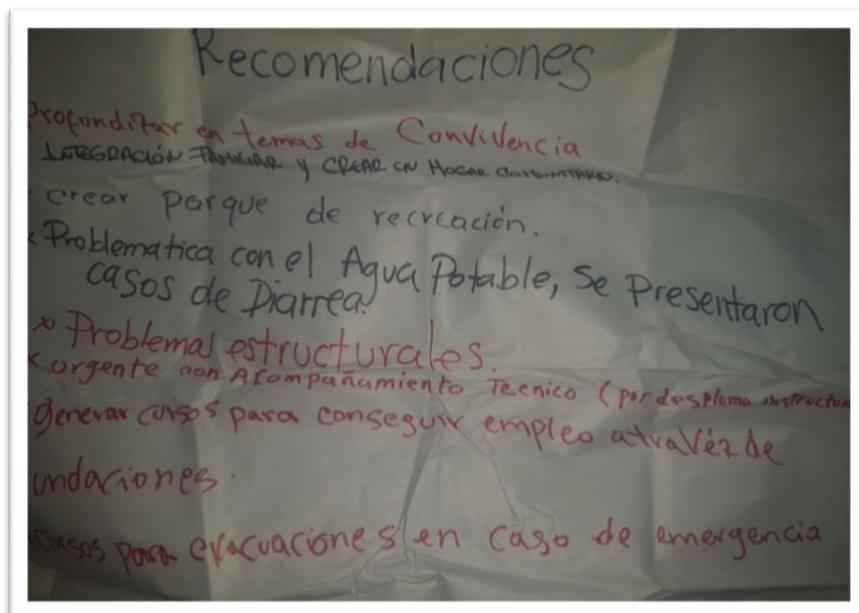
expresan querer más compañía, talleres, actividades, curso de formación, entre otros.

“Yo diría esto como todavía hacen falta muchas cosas aquí y de pronto en futuro más cercano, yo diría que por lo menos necesitaríamos ese acompañamiento para hacer algo constructivo, pero que de pronto en un tiempo de 3 o 4 meses se vea reflejado ese acompañamiento” Martin, 60 años.

A partir de eso, la comunidad propone recomendaciones a Corvivienda tales como profundizar en temas de convivencia, integración familiar y la creación de un hogar comunitario, creación de parques de recreación, generar cursos para conseguir empleo a través de Fundaciones, acompañamiento técnico y la realización de cursos para la evacuación en casos de emergencia con el fin que dichas problemáticas no se repliquen en otros proyectos de vivienda y que los procesos sociales sean cada vez más fuertes, y las debilidades reflejadas en este proyecto sean mejoradas de tal manera que el entorno y el acompañamiento social traspase los imaginarios sociales.



Ilustración 4. Dinámica “El mural de recomendaciones”



Fuente: autora del proyecto, 2018.

Esta técnica tuvo como finalidad que las personas expresaran sus recomendaciones frente al acompañamiento social, de manera espontánea, expresando percepciones, comentarios e ideas sobre el proyecto y el acompañamiento social realizado por Corvivienda, como una estrategia de dinamización de los grupos focales.

A raíz de estas recomendaciones, el área de Trabajo social gestionó para que el director Técnico y la Gerente de Corvivienda realizaran una reunión con los habitantes de Torres de Flor del campo para escuchar sus recomendaciones y necesidades para darle pronta solución.



Ilustración 5. Reunión de directivos y equipo de Corvivienda con la comunidad de Torres Flor del Campo, el día 13 de mayo de 2017



Fuente: Fotos tomadas por la TS. de Corvivienda en Torres Flor del Campo, Glenia Ramos, 13 de mayo de 2017.

Para concluir este capítulo, es evidente que el acompañamiento social debe traspasar imaginarios sociales, sobre todo, debe realizar acciones pedagógicas que permitan la transformación social dentro de las comunidades, resaltando las voces de los sujetos y entendiendo que son sujetos de derechos con capacidades y potencialidades para luchar por su sobrevivencia, con el compromiso activo de trabajar por su territorio, de mejorar sus condiciones de habitabilidad y su convivencia pacífica, de plantear acciones y gestar organizaciones para la mejora de los procesos que se dan dentro y fuera de su comunidad.



6. CONCLUSIONES

A través de la investigación se pudo conocer y comprender las dinámicas comunitarias dadas en las familias del proyecto Torres Flor del Campo después de la entrega de las viviendas, de igual manera se pudo conocer la labor de las profesionales del equipo social de Corvivienda desde las bases del acompañamiento social y su inserción en la comunidad. Sus significados, percepciones y voces fueron la base para la construcción del conocimiento retomadas de la cotidianidad y se convirtieron en hechos de gran significación para la investigación.

De acuerdo con los resultados de la investigación se puede evidenciar que el proceso de acompañamiento social fue el medio para sé que construyeran relaciones personales y redes de apoyo social, permitiendo conocerse unos con otros, los aportes que desde sus habilidades podrían ofrecer a la comunidad y el reconocimiento del liderazgo como base los espacios de participación y actividades de iniciativa comunitaria.

A partir de los relatos se pudo evidenciar que el tener una vivienda propia permite el mejoramiento de la calidad de vida y propicia la satisfacción de las necesidades básicas es por ello que expresan sentimientos positivos llenos de agradecimiento y se tiene una esperanza de seguir construyendo sus proyectos de vida junto con su familia.

Posterior a ello, se puede evidenciar que el proceso de adaptabilidad a su nuevo territorio sigue construyéndose, por ello se presentan situaciones de tensión entre las familias, sin embargo, entienden la importancia del diálogo antes de llegar a la violencia.



Se puede evidenciar que hay una iniciativa de cambio y mejora en su comunidad a través de la participación activa han propiciado espacios de unión, dialogo, escucha, tolerancia donde se busca la creación de comités y además mejorar su entorno.

Los grupos focales permitieron a las 12 familias de Torres Flor del Campo expresar de manera autónoma y participativa sus significados acerca de las dinámicas y vivencias comunitarias en su nuevo territorio, permitiendo el respeto por el otro y su comunidad; así mismo les permitió reflexionar sobre la importancia de llevar a cabo encuentros para seguir conociéndose con los demás.

De acuerdo con lo investigado se pudo concluir que los proyectos de Vivienda de Interés Social y Prioritario se deben de seguir implementando debido al alto déficit habitacional de Cartagena y en ellos de manera obligatoria deben de desarrollar el proceso de acompañamiento social como prioridad para que se tengan proyectos de vida con familias y comunidades fortalecidas y empoderadas en los procesos que desde la autogestión, participación, y liderazgo se puedan generar.



7. RECOMENDACIONES

Desde mi proceso de prácticas profesionales y la investigación desarrollada planteo las siguientes recomendaciones:

- ✓ Evaluación y seguimiento constante a los procesos de acompañamiento social brindados en el territorio a través del equipo social con el fin que estos procesos sean de mayor impacto para la comunidad, le pertenezcan más a estas comunidades, es decir, que sean procesos interdisciplinarios más allá de las cuatro paredes, y sean planteados de manera complementaria a el proceso pedagógico realizado en el antes.
- ✓ Tener en cuenta a las familias sobre la realización de actividades y talleres deseados dentro de la comunidad de tal manera que la participación comunitaria sea fortalecida dentro de la misma y los espacios de inclusión sean mayor.
- ✓ Para la profesión de Trabajo Social en Corvivienda se debe tener en cuenta la información, quejas, reclamos y peticiones que manifiestan los propietarios de las viviendas con la finalidad de brindarle una pronta y eficaz solución.
- ✓ Realizar mayor presencia en la Urbanización Torres Flor del Campo por parte de Corvivienda con el fin de garantizar una continua evaluación del proceso y sobre todo una mayor atención a la población propietaria.
- ✓ Mejorar la comunicación y tener una participación asertiva entre el equipo técnico y las familias participantes del mismo para la resolución de necesidades y conflictos.
- ✓ Fortalecer las redes de apoyo por parte de Corvivienda y la comunidad que permitan la ayuda mutua y trabajo en equipo.
- ✓ Para los lectores de esta investigación y estudiantes de Trabajo Social planteo desde mis aprendizajes y desde mi proceso de prácticas



profesionales es necesario afirmar que si se puede trabajar desde lo institucional y al mismo tiempo generar espacios de transformación social en las comunidades desde las mismas políticas y dinámicas ya establecidas, es lograr ver más allá de lo que creemos o pensamos, es mirar la esencia de lo institucional y de la comunidad para poder entender que de las pequeñas cosas se pueden generar grandes cambios.

- ✓ Y por último para mi alma mater y programa de Trabajo social, que desde nuestras aulas logremos relacionar la teoría con la práctica profesional, porque es cierto la teoría se queda corta cuando estamos en las comunidades, lo que vivimos en cada comunidad va más allá de lo que nos imaginamos dentro de nuestras aulas escuchando a nuestros docentes, por eso es válido que se deben seguir buscando campos de prácticas que trasciendan las fronteras pero sobre todo que enriquezcan nuestros conocimientos y nuestra profesión.



BIBLIOGRAFIA

ARAUJO RENTERÍA, Jaime (M.P.). Corte Constitucional, Sentencia T-894 de 2005.

CANTILLO, Rosana. Más que cuatro paredes. Una reflexión desde la intervención de trabajo social a la vivienda de interés social en la ciudad de Cartagena. Trabajo final de Pregrado. Cartagena: Universidad de Cartagena, Facultad de ciencias Sociales, 2012. Disponible en internet: <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/224/b15131014.pdf?sequence=1>. 2018

CARBALLEDA A., Juan Manuel. El enfoque de derechos, los derechos sociales y la intervención del Trabajo Social. (Recuperado el 1 de abril de 2018). Disponible en Internet: <https://www.margen.org/suscri/margen82/carballeda82.pdf>. 2016

CASTRO, Ester; MORENO, Liseth y PEREZ, Tania. Percepciones construidas por las Familias del proyecto Torres Flor del Campo desde el programa de acompañamiento social integral desarrollado por Corvivienda. Trabajo final de Pregrado. Cartagena: Universidad de Cartagena, Facultad de ciencias Sociales, 2018.

CARTAGENA DE INDIAS. Fondo de Interés y Reforma Urbana - CORVIVIENDA. Misión y Visión al 2025. (Recuperado el 12 de agosto de 2017). Disponible en internet: www.corvivienda.gov.co/corvivienda/. 2018.

CARTAGENA COMO VAMOS. Informe de calidad de vida 2017 (Recuperado el 27 agosto de 2018). Disponible en internet: <https://www.cartagenacomovamos.org/nuevo/wp-content/uploads/2014/11/Presentacion-Calidad-de-Vida-2017-FINAL.pdf>

CIFUENTES. Rosa María. Redes sociales en el trabajo social. Apuntes para la praxis profesional. Revista Eleuthera, 12, 181-196. DOI: 10.17151/eleu.2015.12.10. p. 13

COLOMBIA. Constitución Política, Art. 51. Título 2 - De los derechos, las garantías y los deberes / Capítulo 2: De los derechos sociales, económicos y cultura. (Recuperado el 12 de agosto de 2017). Disponible en internet: <http://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-2/articulo-51>. Bogotá, 1977

----- . Departamento Administrativo de Estadística-DANE. (Recuperado el 1 de agosto de 2017). Disponible en internet: www.dane.gov.co, 2012.



-----. Federación Nacional de Departamentos. Políticas para superar el déficit habitacional. (Recuperado el 27 de agosto de 2017). Disponible en internet: : <http://www.fnd.org.co/fnd/>.

-----. Financiera de Desarrollo Territorial-Findeter. Ley 57 de 1989 mediante la cual se crea Findeter. (Recuperado el 14 de abril de 2018). Disponible en internet: https://www.findeter.gov.co/publicaciones/38974/quienes_somos/

-----. Fondo Nacional de Ahorro, Vivienda de Interés Social – VIS. (Recuperado el 1 de agosto de 2017). Disponible en internet: <https://www.fna.gov.co/vivienda>, 2017.

-----. Fundación Mario Santo Domingo: por el desarrollo social de Colombia, [versión digital] (Recuperado el 2 de septiembre de 2018). Disponible en: <http://www.fmsd.org.co/sobrelafundacion>.

-----. Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. (Recuperado el 12 de agosto de 2017). Disponible en internet: www.minvivienda.gov.co. 2017.

COLOMBIA. Federación Nacional de Departamentos. Políticas para superar el déficit habitacional. Disponible en internet: <http://www.fnd.org.co/fnd/>.

CONSEJERIA DE SALUD Y SERVICIOS SOCIALES. La Intervención Familiar en los Servicios Sociales Comunitarios, programa de trabajo social y apoyo a la dinámica y estructura familiar. Disponible en internet: <http://chitita.uta.cl/cursos/2011-1/0000439/recursos/r-12.pdf>. La Rioja, España.

CORVIVIENDA. Formulación del plan maestro de vivienda, PMV, del Distrito de Cartagena (2007), [versión digital] (Recuperado el 1 de septiembre de 2017). Disponible en internet: <http://corvivienda.gov.co/corvivienda/attachments/article/105/EL%20PLAN%20MAESTRO%20DE%20VIVIENDA%20PMV%20EN%20EL%20DISTRITO%20DE%20CARTAGENA.pdf>

DÍAZ, Laura. TORRUCO, Uri. MARTINEZ, Mildred. VARELA, Margarita. *La entrevista, recurso flexible y dinámico*. [En línea]. *Investigacion en Educacion Media*. ISSN: 2007-865X. Redalyc. [México]: Elsevier, 2013. [Recuperado el 26 de mayo de 2018]. Disponible en internet: <http://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>

DOMÍNGUEZ, Janice. Memorias de proceso de acompañamiento social integral familias beneficiarias Torres Flor del Campo en Corvivienda, Cartagena D.T.C. 2017, pp. 8,9,10,11,13.



DONGIL, Esperanza y CANO, Antonio. Desarrollo personal y Bienestar, Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés (SEAS), 2014, p.2.

Formulación del plan maestro de vivienda, PMV, del Distrito de Cartagena (2007), [versión digital] disponible en <http://corvivienda.gov.co/corvivienda/attachments/article/105/EL%20PLAN%20MAESTRO%20DE%20VIVIENDA%20PMV%20EN%20EL%20DISTRITO%20DE%20CARTAGENA.pdf>

GARCIA RUIZ, María dolores. El conflicto y sus tipos en el ámbito escolar. Revista arista digital, centro trabajo: IES El Olivo (Madrid), 2015, p. 2.

GHISO, Alfredo. Acercamientos al taller en los procesos investigativos interactivos. En: Textos y Argumentos Centro de Investigaciones Fundación Universitaria Luis Amigó. No. 2. 2001.

GIL, A.M. Redes sociales en el trabajo social. Apuntes para la praxis profesional. Revista Eleuthera, 12, 181-196. DOI: 10.17151/elev.2015.12.10.

GÓMEZ, G. M.; AGUDELO, M. E. Redes familiares y vecinales en el cuidado de niños y niñas. Infancias Imágenes, 16(1), 2017, p. 60-71.

GONZALEZ, José. El paradigma interpretativo en la investigación social y educativa: nuevas respuestas para viejos interrogantes [Recuperado el 1 de abril del 2017] Disponible en internet: https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/12862/file_1.pdf?sequence

HAMUI-SUTTON, Alicia. VARELA, Margarita. *La técnica de grupos focales*. [En línea]. *Investigacion en Educacion Media*. ISSN: 2007-5057. [México]: Elsevier, 2013. [Recuperado el 26 de mayo de 2018]. Disponible en internet: http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/V2Num01/09_MI_HAMUI.PDF

HARAMOTO, Edwin. Conceptos básicos sobre vivienda y calidad. Universidad de Chile, agosto 1998.

HOGG, M & VAUGHAN, G. Psicología social. Madrid, España: Médica Panamericana S.A. 2008.

JIMENEZ DE BARROS, Mónica. Trabajo social y el conflicto. Artículos R.T.S. No.50, septiembre-diciemb4re. Disponible en internet: <https://repositorio.uc.cl/bitstream/handle/11534/6493/000403000.pdf?sequence=1>. 1986.



LARRAÑAGA, Osvaldo, citado por Domínguez, Janice. Memorias del proceso de acompañamiento social integral familias beneficiarias torres Flor del Campo de Corvivienda. [Cartagena D.T.C]. 2017, p. 7.

MAJUL FLOREZ, Saret Karina. Grupo Focal proyecto Dinámica del dibujo realizada en Torres Flor del Campo. Cartagena: Corvivienda, 2018.

MARTIN MUÑOZ, Ana. Mediación y trabajo social. (Recuperado el 12 de mayo de 2018). Disponible en internet:

<https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/05/mediacion-y-trabajo-social-t-s-hoy.pdf>

MÉNDEZ, Elsa y CRUZ CONEJO, Luis Diego. Redes sociales de apoyo y persona adulta mayor: Costa Rica. Documento preparado para el I Informe estado de situación de la persona adulta mayor en Costa Rica, UCR/ CONAPAM. 2008.

MIRA GRAU, Javier. Territorio, hábitat y vivienda frente a la exclusión social. Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales, Universidad de Alicante, España, p.254. MOLINA, Belén. Perspectivas de género y trabajo social. Construyendo método desde el paradigma intercultural, [Recuperado el 1 de abril del 2018] Disponible en internet: <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/224/b15131014.pdf?sequence=1>

MOLINA, Belén. Perspectivas de género y trabajo social. construyendo método desde el paradigma intercultural, [Recuperado el 1 de abril del 2018] Disponible en internet:

<http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/224/b15131014.pdf?sequence=1>. 2018

OEA. Organización de las Naciones Unidas, Informe sobre la situación social del mundo. Disponible en Internet: <http://www.un.org/es/index.html>

OVALLE CHAVAJAY. El rol del trabajador social en los procesos de resolución de conflictos del centro de mediación del organismo judicial samayac, Suchitepéquez campus de Quetzaltenango, febrero de 2016.

PASCA GARCÍA, Laura. La concepción de vivienda y sus objetos, trabajo fin master. Madrid: Universidad Complutense de Madrid, 2013-2014.

PORTILLA, Melissa; ROJAS, Andrés; HERNÁNDEZ, Isabel. Investigación cualitativa: una reflexión desde la educación como hecho social. Línea de investigación: Teorías y procesos curriculares. En: Urdenar. Colombia, 2014. [Recuperado el 26 de mayo de 2018]. Disponible en internet:



<http://revistas.udenar.edu.co/index.php/duniversitaria/article/view/2192>

RAYA, Esther. Acompañamiento como metodología de Trabajo Social en tiempos de cólera, [Recuperado el 1 de abril del 2017] Disponible en Internet: <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/downloadSuppFile/42645/1312>

RODRÍGUEZ VALBUENA, Danilo. Territorio y territorialidad Nueva categoría de análisis y desarrollo didáctico de la Geografía. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Tunja. En: Uni-pluri/versidad Vol. 19 No.3. Universidad de Antioquia: Facultad de Educación. [Recuperado el 03 de agosto del 2018]. Disponible en internet: <https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox/FMfcgxvzKbPzFsjgXpkdgcFIBxjKfRQb?projector=1&messagePartId=0.1>. 2010.

ROJAS, Marcia. Construcción de Identidad Colectiva, desde la apropiación del territorio de la población víctima del desplazamiento forzado en la Urbanización Ciudad del Bicentenario, Cartagena 2014, Trabajo final de pregrado. Cartagena. Universidad de Cartagena, Facultad de Ciencias Sociales, 2015

SALDARRIAGA ROA, Alberto. Habitabilidad, Bogotá: Colección Arquitectura, 1981, p. 57.

SANTILLANA DEL BARRIO, Antonio. Análisis económico del problema de la vivienda. Demos. Bib. de Ciencia Económica; Barcelona, España: Ariel, 1972 p. 13 y 14.

TELLO. Nelía. La intervención social. Apuntes de Trabajo Social. Trabajo Social, disciplina del conocimiento Universidad Nacional Autónoma de México, Cap. 1, p. 2

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA. Misión. (Recuperado el 12 de julio de 2017). Disponible en internet: <https://www.unicartagena.edu.co>. 2018.

----- Facultad de Ciencias Sociales y Educación. Misión y Visión al 2020 del Programa de Trabajo Social. (Recuperado el 18 de julio de 2017). Disponible en internet: www.unicartagena.edu.co, 2018.

VARGAS MELGAREJO, Luz María. Sobre el concepto de percepción. En: Alteridades, vol. 4, núm. 8, Unidad Iztapalapa Distrito Federal, México: Universidad Autónoma Metropolitana. 1994, pp.47-53
Ibíd., pp.47-53.



ANEXOS

Anexo A. Matriz Metodológica

Objetivos específicos	Categorías conceptuales	Sub-categorías (empíricas)	Fuente	Instrumentos recolección/ organización
Identificar las dinámicas comunitarias que se construyen a partir del proceso de entrega de vivienda y su inserción comunitaria.	<ul style="list-style-type: none"> • Inserción comunitaria • Dinámicas comunitarias 	<p>Apropiación del territorio</p> <p>Relaciones vecinales, redes de apoyo, convivencia, tensiones y conflictos entre ellos.</p> <p>Organizaciones de base comunitaria</p> <p>Espacios de participación</p> <p>Proyectos e iniciativas</p>	<p>2 grupos focales con 2 bloques.</p> <p>12 Entrevistas semi-estructuradas a propietarios de vivienda</p>	<p>Matrices de análisis</p> <p>Instrumento de entrevista</p>
Identificar las tensiones y conflictos que se presentan después de la entrega de vivienda desde la perspectiva de los propietarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Tensiones y conflictos • Perspectiva • Proceso de entrega de la vivienda 	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones personales • Percepciones • Condiciones físicas de la vivienda • Servicios básicos • Convivencia comunitaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Registros institucionales de quejas y reclamos de los propietarios <p>12 Entrevistas semi-estructuradas a propietarios de vivienda</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Instrumento de entrevista • Matrices de análisis
Analizar las acciones implementadas en el acompañamiento social con cada una de las familias propietarias del proyecto en situaciones de dificultades en el proceso de habitabilidad a la vivienda.	<ul style="list-style-type: none"> • Acompañamiento social • Habitabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptación al territorio. • Desarrollo personal y social. • Condiciones de vida • 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 grupos focales con 2 bloques. <p>Plan de acción de la profesión de trabajo social.</p> <p>12 Entrevistas semi-estructuradas a propietarios de vivienda</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Matrices de análisis • Instrumento de entrevista



Anexo B. Instrumento de Entrevista

Guía de entrevista para familias de Torres Flor del Campo

FICHA DE IDENTIFICACIÓN

Fecha: _____ ENTREVISTADOR/A: _____

ENTREVISTAD/A: Nombre y apellido propietario/a: _____

Código específico: M _ F _ Edad: _____ Ciudad de origen: _____

Dirección: _____ Barrio _____ Estrato socioeconómico _____

Código: _____

1. COMPOSICIÓN DEL GRUPO FAMILIAR

Nombre apellido	Parentesco con el niño o niña cuidado	sexo	Edad	Estado civil*	Escolaridad (nivel)	Ocupación	Niño o niña bajo su cuidado (SI/NO)

- Estado civil: casado/a, soltero/a, unión marital de hecho, viudo/a, separado/a o divorciado/a
- Escolaridad: ninguna, primaria, bachillerato, técnica, universitaria, posgraduada. Permanencia en el sistema escolar: asiste regularmente, desertó

OBSERVACIONES: (Registrar presencia de otras personas o parientes que convivan con el grupo familiar)



A. SIGNIFICADOS FRENTE AL TERRITORIO

1. ¿Para usted que significa el territorio?
2. ¿Qué significa vivir en Torres Flor del Campo?
3. Para usted ¿Que representa tener una vivienda propia?
4. ¿Cómo se siente habitando su nueva vivienda?
5. ¿Cómo se sienten sus familiares habitando su nueva vivienda?

B. DINAMICAS COMUNITARIAS

1. ¿Qué tipo de relaciones se han construido desde que viven en Torres Flor del campo?
2. ¿Cómo considera esas relaciones? (Vecinos, Funcionarios de Instituciones y Corvivienda)
3. ¿A quién acude cuando presenta alguna dificultad o necesidad? (familiar, infraestructura, convivencia....)
4. ¿Qué tipo de apoyo ha encontrado en esta comunidad? (emocional, económicos, materiales, información)

C. ESPACIOS Y PARTICIPACION COMUNITARIA

1. ¿Qué espacios se han propiciado para la participación comunitaria?
2. ¿Qué iniciativas han tenido para la conformación de organizaciones de base comunitaria?
3. ¿Participa de algún tipo de grupo, comité u organización dentro de su comunidad?
¿Cuál?
4. ¿Qué beneficio o dificultades le ha permitido esa participación?
5. ¿Participa en algún proyecto o iniciativa de mejora dentro de la comunidad? ¿En cuál?
¿Cómo participa?

D. TENSIONES Y CONFLICTOS

1. ¿Cuáles han sido las principales dificultades que ha tenido desde que habita la vivienda?
(Servicios básicos, estructura de su vivienda, convivencia)
2. ¿Cómo es la convivencia comunitaria en Torres Flor del Campo?
3. ¿Cuáles han sido las principales dificultades con sus vecinos?



4. ¿Cuáles han sido las ventajas que ha encontrado con su nuevo vecindario?
5. ¿Qué importancia tiene para usted las relaciones personales dentro de su comunidad?
6. ¿Cómo podrían mejorarse o fortalecerse la convivencia entre vecinos?
7. ¿Cómo ha sido la respuesta por parte de Corvivienda con respecto a sus quejas, reclamos sobre la vivienda?

E. ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL

2. ¿Cuál ha sido el acompañamiento social desarrollado por Corvivienda, después-durante la entrega de su vivienda?
3. ¿Qué le han aportado los temas trabajados desde el acompañamiento social?
4. ¿Qué habilidades personales ha desarrollado desde el acompañamiento social?
5. ¿Qué le aportó el acompañamiento social para mejorar sus condiciones de vida o para su convivencia comunitaria?
6. ¿Qué recomendaciones haría para mejorar el acompañamiento desarrollado por Corvivienda?