

**VIVIENDA Y EXCLUSIÓN SOCIAL: APORTES A LA ESTRUCTURA
ORGANIZACIONAL DE LA SECRETARIA DE VIVIENDA DEL MUNICIPIO DE
BELLO**

Prácticas Profesionales Secretaria de Vivienda del Municipio de Bello

Alejandra Alzate Gomez Id:0003551185

Carolina Atehortua Gonzalez Id:000360557

Marilyn Katherine Londoño Echavarria Id: 000353810

Asesor: Hugo Alejandro Bedoya Diaz

Corporación Universitaria Minuto de Dios

UNIMINUTO-Seccional Bello

Facultad de Ciencias Humanas y Sociales

Programa Trabajo Social

Sistematización para otorgar el título de Trabajadoras Sociales

Bello

2017

Resumen.

El presente informe de sistematización es el resultado de la práctica profesional realizada en la Secretaría de Vivienda del municipio de Bello. Durante este proceso se pudo evidenciar el impacto que tiene la mala gestión de vivienda de interés social en los indicadores de bienestar de las comunidades más vulnerables. Por ello, se realizó un aporte estratégico a los programas de intervención y a su estructura organizacional con miras a la adecuada gestión de los procesos sociales. Dado que esta secretaria, busca soluciones habitacionales dignas para los pobladores del municipio, el ejercicio de sistematización centró su análisis en la ineficiente estructura organizacional, la cual afecta la calidad de los servicios que presta al ciudadano. En este sentido, desde el enfoque praxeológico la sistematización realizó un ejercicio hermenéutico sobre la práctica.

Palabras claves:

Vivienda, Estructura organizacional, Intervención, Pobreza, Exclusión social

Abstract

The present systematization report is the result of the professional practice carried out in the Department of Housing of the municipality of Bello. During this process we can see the impact of poor management of social interest housing on the welfare indicators of the most vulnerable communities. Therefore, a strategic contribution was made to the intervention programs and their organizational structure with a view to the adequate intervention of their processes. Given that this secretary is looking for decent housing solutions for the inhabitants of the municipality, the systematization exercise focused its analysis on the inefficient organizational structure, which affects the quality of the services provided to the citizen. The methodological route for this analysis was praxeological that allows critical and conscious reflection on the practice.

Keywords:

Housing, Organizational structure, Intervention, Poverty, Social exclusion

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|-----------|
| Introducción | |
| Capítulo I | 11 |
| 1. Fase del Ver | 11 |
| 1.1 La Narrativa | 11 |
| 1.2 Problema y pregunta problematizadora | 18 |
| 1.3 Objetivos y Categorías | 21 |
| Objetivo General | 21 |
| 1.4 Metodología | 22 |
| 1.5 Justificación | 22 |
| Capítulo II | 24 |
| 2 Fase del Juzgar | 24 |
| 2.1 Diagnóstico | 24 |
| 2.2. Marco Referencial | 25 |
| 2.2.1. Marco Filosófico- Antropológico | 25 |
| 2.2.2 Marco Teórico | 30 |
| 2.2.2.1 Marco Conceptual | 30 |
| 2.2.2.1.1 La estructura Organizacional y su impacto en la gestión Institucional. | 31 |
| 2.2.2.1.2 La exclusión Social como una dimensión de la carencia de vivienda | 32 |
| 2.2.2.1.3 La pobreza y su relación con el acceso a la Vivienda | 36 |
| 2.2.2.1.4 Una mirada desde el Trabajo Social al problema de la Vivienda. | 39 |
| 2.2.2.2 Marco Histórico | 40 |
| 2.2.2.3 Marco Legal | 42 |
| Capítulo III | 44 |
| 3. Fase del Hacer | 44 |
| 3.1 Plan de Acción: <i>Hacia la construcción de una Secretaria de Vivienda con una eficiente intervención</i> | 45 |
| 3.1.1 Descripción | 45 |

| | |
|---|-----------|
| 3.1.2 Justificación | 45 |
| 3.1.3 Problema | 46 |
| 3.1.4 Objetivo | 46 |
| 3.1.5 Actividades | 47 |
| 3.1.6 Teoría | 47 |
| 3.1.7 Alcance | 49 |
| 3.1.8 Componente Temático | 49 |
| 3.1.9 Tabla 1 Cronograma plan | 49 |
| 3.2 Programa 1: <i>En busca del fortalecimiento de la estructura organizacional de la Secretaría de Vivienda del municipio de Bello.</i> | 50 |
| 3.2.1 Descripción | 50 |
| 3.2.2 Justificación | 50 |
| 3.2.3 Problema | 51 |
| 3.2.4 Objetivo | 51 |
| 3.2.5 Actividades | 51 |
| 3.2.6 Teoría | 52 |
| 3.2.7 Alcance | 54 |
| 3.2.8 Tabla 2 Cronograma programa 1 | 54 |
| 3.3 Programa 2: <i>Plan de mejoramiento de la estructura organizacional</i> | 54 |
| 3.3.1 Descripción | 54 |
| 3.3.2 Justificación | 54 |
| 3.3.3 Problema | 55 |
| 3.3.4 Objetivo | 55 |
| 3.3.5 Actividades | 55 |
| 3.3.6 Teoría | 56 |
| 3.3.7 Alcance | 56 |
| 3.3.8 Tabla 3 Cronograma Programa 2 | 56 |
| 3.4 Proyecto 1: <i>Generando procesos de transformación social partiendo de una adecuada estructura organizacional</i> | 57 |
| 3.4.1 Descripción | 57 |

| | | |
|-------------|---|----|
| 3.4.2 | Justificación | 57 |
| 3.4.3 | Problema | 58 |
| 3.4.4 | Objetivo | 58 |
| 3.4.5 | Actividades | 59 |
| 3.4.6 | Teoría | 59 |
| 3.4.7 | Alcance | 62 |
| 3.4.8 | Tabla 4 Cronograma del proyecto 1 | 63 |
| 3.4.9 | Tabla 5 Ruta metodológica del componente de sistematización | 63 |
| 3.5 | Proyecto 2: <i>Implementación del Manual de roles y funciones</i> | 66 |
| 3.5.1 | Descripción | 66 |
| 3.5.2 | Justificación | 66 |
| 3.5.3 | Problema | 67 |
| 3.5.4 | Objetivo | 67 |
| 3.5.5 | Actividades | 67 |
| 3.5.6 | Teoría | 68 |
| 3.5.7 | Alcance | 68 |
| 3.5.8 | Tabla 6 Cronograma del proyecto 2 | 68 |
| 3.5.9 | Tabla 7 Ruta metodológica del componente de sistematización | 69 |
| Capítulo IV | | 70 |
| 4. | Fase devolución creativa | 70 |
| 4.1 | Aciertos de la estrategia de intervención | 70 |
| 4.1.1 | Encuesta de satisfacción a los usuarios | 71 |
| 4.1.2 | Cartografía | 72 |
| 4.1.3 | Entrevista | 73 |
| 4.1.4 | Árbol de problemas | 73 |
| 4.1.5 | Árbol de objetivos | 75 |
| 4.2 | Oportunidades de mejora | 75 |
| 4.3 | Evaluación global del objetivo general de la Sistematización | 76 |
| 4.4 | Recomendaciones a la agencia | 76 |

| | |
|-----------------------------------|-----------|
| Conclusiones | 77 |
| Anexos | |
| Referencias Bibliográficas | 83 |

Introducción.

El presente trabajo de sistematización es el resultado de las prácticas profesionales, realizadas en la Secretaría de Vivienda del municipio de Bello en el periodo 2016-2 y 2017-1201. Este análisis se centró en la inadecuada estructura organizacional que presenta dicha dependencia y su impacto en los programas sociales que allí se adelantan con la población beneficiaria. Para nadie es un secreto que la calidad de vida de los ciudadanos está relacionada directamente con las buenas prácticas administrativas, ya que estas vigilan, ordenan e implementan las estrategias del Estado frente a las problemáticas sociales. Esto nos lleva a preguntarnos ¿Qué impacto tiene en los indicadores de pobreza y exclusión social de los habitantes de Bello, la ineficiente estructura organizacional de la Secretaria de Vivienda de su Municipio?

Este interrogante corresponde a los estudios realizados por la Comisión Económica para América y el Caribe (Cepal), donde se confirma que las situaciones de pobreza de distintos grupos poblacionales en Latinoamérica están relacionadas con la territorialidad y las características de sus viviendas. (Cepal, 2009). En este sentido, el acceso a condiciones habitacionales dignas es un poderoso factor de bienestar social, que en términos de Aguerri (2002), se suma a los resultados en materia educativa, sanitaria y laboral. De aquí, que facilitar

la cohesión social y mitigar la exclusión de los sectores más pobres, sea un objetivo prioritario de este tipo de secretarías.

Dentro de este contexto, la secretaría de Bello a través de proyectos de vivienda de interés social (VIS), interés prioritario (VIP) e interés prioritario para ahorradores (VIPA), busca mejorar los índices de bienestar social de los habitantes del municipio, especialmente los relacionados con la pobreza extrema. Que este tipo de estrategias contra la pobreza hayan surgido como objetivos de las políticas de vivienda en Bello y a nivel mundial, no es accidental. Autores como Ramírez (2002) afirman que la erradicación de la pobreza de las ciudades del mundo – en desarrollo e industrializado– se ha transformado en la tarea más urgente de la comunidad urbana internacional al comienzo del nuevo Milenio. Lo cual no significa que la pobreza haya aparecido sorpresivamente en la agenda urbana mundial. Ha estado en esa agenda por largo tiempo. Lo que ha ocurrido es que la presión creada por las experiencias teóricas y prácticas de los últimos diez o veinte años, acompañadas por la certeza de que los medios para lograrlo existen, han movido la erradicación de la pobreza al primer lugar de la agenda. (Ramírez, 2002).

En el caso del Municipio de Bello, con una densidad poblacional de 3019 personas por Km² y un total de 447,185 habitantes, (Dane, 2014). La pobreza y la vivienda está íntimamente ligadas, pues la precariedad y las barreras de acceso a condiciones habitacionales de calidad, ha disminuido históricamente el ingreso de las familias, y sus posibilidades educativas. Además ha impactado negativamente en la etiología de algunas enfermedades. Autores como Wikilson,

sostiene que existe una correlación entre la calidad de la vivienda y la salud de sus habitantes. Esta correlación se evidencia en las condiciones de habitabilidad del lugar y una gama de dolencias y enfermedades respiratorias asociadas a la humedad, el moho y la calidad del agua y aire. A esto se suma síntomas como la depresión, confusión social y económica en familias que comparten hogares con altas tasas de hacinamiento. (Wikilson, 1999).

De modo que el problema es que, en el municipio de Bello, donde la densidad poblacional se centra en la zona urbana el papel de la Secretaria de Vivienda es fundamental, ya que gestiona el déficit y la calidad de los proyectos habitacionales que se relacionan directamente con las formas de tenencia y la pobreza de la población. De ahí, que la atención de las necesidades habitacionales de sus habitantes contribuya a la formación de capital humano, y la creación de riqueza, la cual desencadena efectos en dos direcciones: sobre la productividad del trabajo, los ingresos de los hogares y, a nivel de la oferta, sobre la competitividad de las empresas y el volumen de la producción. Situaciones que incidirán en crecimiento del PIB de una región. (Torres, 2010).

Estas consideraciones contextualizan la preocupación del objeto a sistematizar, pues los ciudadanos que acuden a la secretaria de vivienda del Municipio de Bello pertenecen en su mayoría a sectores vulnerables, madres cabezas de familia, adultos mayores, víctimas de conflicto armado, personas en situación de discapacidad y víctimas de desastres naturales, de los estratos socioeconómicos 1 y 2 que no cuentan con una vivienda propia o digna. De ahí, que las políticas sociales ejecutadas por la secretaria estén lejos de alcanzar sus objetivos, pues su

ineficiente estructura organizacional, repercute en la focalización de los escasos recursos que tiene a su disposición, lo que se traduce en la falta de bienestar de los usuarios de la dependencia.

Esta situación contradice los objetivos de toda política social, al disminuir los mecanismos de compensación social y la cohesión que contribuyen al desarrollo económico y el bienestar humano. La cohesión social en términos de Cohen & Franco implica que la población se comporte según patrones socialmente aceptados y ajustados a las metas culturales, la estructura de oportunidades y la formación de las capacidades individuales para alcanzarlas. A pesar de ello, existe comportamientos que no se ajustan a estas pautas, que disminuyen la cohesión social o fomentan los procesos de desintegración, usualmente vinculados con fenómenos de exclusión, vale decir, con circunstancias en las que la sociedad no pone a disposición de las personas los medios y oportunidades adecuados para alcanzar las metas impuestas por la cultura. (Cohen & Franco, 2005).

Esto nos lleva como trabajadoras sociales a dar una mirada crítica al discurso social de la vivienda y a las entidades públicas que en su actuar disponen procesos de exclusión e inclusión social. Esto quiere decir que desde el trabajo social la vivienda es algo más que un espacio físico: es una de las estructuras elementales de la sociedad. Pues un alojamiento digno y estable se constituye como un bien necesario sin el cual resulta imposible mantener una vida adecuada, indispensable para los procesos de socialización. Por este motivo, carecer de

vivienda es una de las características de los más excluidos, y uno de los más serios obstáculos dentro de los procesos de inclusión. (Gallardo, Sánchez & Sanz, 2008).

Para dar una mirada a este fenómeno, el presente trabajo de sistematización comienza con los antecedentes y contextualización de la agencia, dimensión que responde a la fase del ver del enfoque praxeológico. Así mismo se presenta a consideración el marco teórico/conceptual, con las aproximaciones teóricas que estructuraron la mirada crítica del problema. Además, se da continuidad a la fase del hacer con los objetivos y la metodología empleada, como el objeto problémico sistematizado. Igualmente se da inicio a la fase del juzgar con la reconstrucción del desarrollo de la experiencia obtenida en la práctica profesional, incluyendo dos aspectos, el primero: la reconstrucción de la experiencia y el segundo la clasificación de la información. Finalmente se llega a la fase de devolución creativa, presentando los hallazgos, las lecciones aprendidas y las conclusiones que responden a los objetivos planteados en el proceso de sistematización.

CAPÍTULO I

1. Fase del Ver

1.1 La Narrativa

Desde una perspectiva praxeológica la Fase del ver responde a la pregunta ¿Qué sucede con mi práctica?; esto exige en primer lugar una mirada al contexto donde se realizó la acción que permita problematizar el fenómeno y en segundo lugar la comprensión de este, que no aparece espontáneamente. Por ello, es necesario una breve contextualización del Municipio de Bello, entidad a la cual está adscrita la Secretaría de Vivienda.

El Municipio de Bello es una entidad territorial ubicada al norte del Valle de Aburrá, entre dos cadenas montañosas de la cordillera Central, el río Medellín lo atraviesa en dirección sur norte. Es la segunda ciudad del Departamento de Antioquia y la decimotercera a nivel nacional, contando con una población de 447, 185 habitantes aproximadamente. (Dane, 2014). Para el 2014 contaba con una población potencialmente Activa (15 a 59) de 296,063 y una población inactiva (60 años o más) de 151,122 personas. Un 7.52% de su población corresponde a la etnia afro y 0.14 % a la etnia indígena.

En materia de educación El Municipio de Bello cuenta con 39 Instituciones Educativas de las cuales 37 son de carácter oficial y dos de régimen especial. La evolución de la cobertura educativa ha mostrado un aumento en los últimos tres años, entre 2013 y 2015 el Municipio de

Bello paso del 93,14% al 93,77% de cobertura bruta en educación preescolar, básica media. La tasa de deserción ha tenido una tendencia al incremento entre el año 2010 a 2014; debido a diferentes variables exógenas que afectan la matrícula tales como: población fluctuante por motivos de población desplazada o población que ingresa de manera temprana al sistema laboral, por problemas económicos familiares, además de la presencia de bandas delincuenciales. (Plan de Desarrollo Municipio de Bello 2016-2019). De acuerdo con la Secretaría de Salud se cuenta con un 80% de afiliación de la población al sistema de salud, contributivo y subsidiado, quedando un 20% desprotegido o con un acceso limitado. En cuanto a la cobertura del servicio de alcantarillado se ha detectado que la línea base arroja unas cifras de mayor consideración al tener en cuenta que el número de viviendas sin dicho servicio es mucho mayor al determinado en el indicador anterior con 8.228 viviendas 3.904 y 4.324 urbanas y rurales respectivamente.

La Alcaldía de Bello, como entidad pública está encargada de administrar los recursos propios de la municipalidad, velar por el bienestar y los intereses de los ciudadanos, y representarlos ante el Gobierno Nacional. Además, está llamada a impulsar políticas locales que mejoren la calidad de vida, y programas en salud, vivienda, educación e infraestructura vial; de igual modo mantener el orden público.

Con relación al tema de vivienda es importante resaltar que según la encuesta de Calidad de Vida realizada por el Área Metropolitana, correspondiente al año 2013, los déficits de vivienda en el Municipio de Bello son de 179730 viviendas. Los cuales corresponde a déficits cualitativos y cuantitativos. El déficit cuantitativo de vivienda estima la cantidad de viviendas que la sociedad debe construir o adicionar para que exista una relación uno a uno

entre las viviendas adecuadas y los hogares que necesitan alojamiento, es decir, se basa en la comparación entre el número de hogares y el número de viviendas existentes en condiciones apropiadas. Por otro lado, el déficit cualitativo, indica la proporción de viviendas que requieren mejoras bien sea por hacinamiento, materiales de construcción precarios, falta de servicios públicos o una combinación de las anteriores. (Plan de Desarrollo Municipio de Bello 2016-2019).

En este punto es importante resaltar que el Municipio de Bello cuenta con serias debilidades administrativas en materia de control del territorio lo que aumentó las zonas de riesgo producto del asentamiento informal. En este sentido, la existencia y crecimiento incontrolado de asentamientos humanos en condiciones de precariedad o altamente vulnerables, con el acelerado crecimiento en edificios en altura, han incrementado el riesgo estructural, la exclusión económica y social de algunos grupos poblacionales. Además, las modificaciones de terrenos sin estudios técnicos serios, y en cierta medida el cambio climático global, están incrementando el riesgo de desastres en el Municipio de Bello. (Plan de Desarrollo Municipio de Bello 2016-2019).

Consideramos necesaria esta contextualización porque es fundamental en la primera fase del ver la relación que establecieron los actores participantes de la sistematización con su entorno social, político y económico. Eso permite dimensionar las implicaciones de la ineficiente estructura organizacional de la Secretaria de Vivienda del Municipio con las necesidades insatisfechas de los bellanitas y las problemáticas sociales que enfrenta el municipio.

Dentro de este contexto, es posible entender las funciones de la Secretaría de Vivienda, la cual surge como dependencia municipal mediante el Decreto 2014040595 del Plan de Desarrollo Municipal, con el fin de dar solución a las problemáticas y las demandas de la población en cuanto al tema de vivienda digna, según sus directrices internas:

Art 45° Secretaría de Vivienda La Secretaria de Vivienda tiene el propósito de efectuar acciones tendientes a la búsqueda de soluciones de vivienda para la población más vulnerable, en el sentido de re-densificar, homogenizar el territorio habitado, regularizar, legalizar y titular asentamientos irregulares, así como la realización de gestiones orientadas al mejoramiento y desarrollo de vivienda digna; a través de proyectos de vivienda con énfasis en interés social (VIS), interés prioritario (VIP) y de interés prioritario para ahorradores (VIPA), que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de la población. (Municipio de Bello, 2016).

En este sentido, la Secretaria de Vivienda tiene como misión fomentar el desarrollo sostenible, con talento humano competente, administrando con eficiencia los recursos y prestando eficazmente los servicios para mejorar la calidad de vida de su población; igualmente su visión se enfoca en trabajar constantemente por el mejoramiento de la calidad de vida y el desarrollo sostenible de la ciudad, teniendo las siguientes funciones:

1. Coordinar la realización de planes y programas de vivienda con entidades públicas o privadas, mediante la suscripción de convenios o contratos.

2. Canalizar recursos provenientes del subsidio familiar de vivienda para aquellos programas adelantados con participación del municipio.
3. Gestionar y ejecutar proyectos de vivienda con énfasis en las de interés social, que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de la población.
4. Gestionar recursos ante los diferentes estamentos gubernamentales y del sector privado, tendientes a posibilitar a la población necesitada de compra o mejoramiento de vivienda.
5. Desarrollar acciones tendientes a la normalización y regularización de asentamientos urbanos subnormales a través de políticas de titulación y legalización de predios.
6. Desarrollar directamente o en asocio con entidades autorizadas, programas de construcción, adquisición, mejoramiento, reubicación, rehabilitación y legalización de títulos de vivienda.
7. Brindar asistencia técnica y social a los hogares beneficiarios, mediante el desarrollo del proyecto de mejoramiento de vivienda, acorde con la normatividad vigente.
8. Orientar la planeación de los instrumentos de gestión del suelo que se requieran para la ejecución de los programas y proyectos definidos en las políticas de vivienda, para ser presentados para aprobación a la Secretaría de Planeación.
9. Orientar las acciones de coordinación con el sector privado y demás entidades municipales que participan en la ejecución de los programas y proyectos de producción de vivienda.
10. Coordinar las actuaciones de gestión del suelo requeridos para el desarrollo de programas y proyectos que desarrollan las políticas y estrategias adoptadas en

producción de nuevos asentamientos y recuperación de la productividad y competitividad de zonas deterioradas y/o con potencial en la estructura urbana, rural y regional.

11. Diseñar y ejecutar las operaciones estratégicas definidas en el Plan de Ordenamiento Territorial y otras actuaciones urbanísticas, integrales o macro proyectos coordinando con la Secretaría de Planeación el diseño de instrumentos normativos y de gestión del suelo para estas operaciones o para los proyectos de intervención de otras entidades ejecutoras públicas o privadas.
12. Implementar la política, estrategias y los acuerdos necesarios para el desarrollo de las operaciones con el sector privado, las comunidades organizadas, los pobladores, arrendatarios y propietarios, en todos los tratamientos y en todo tipo de suelo de los proyectos bajo su coordinación.
13. Coordinar el desarrollo de los programas y proyectos para la producción de nuevos asentamientos y recuperación de la productividad y competitividad de zonas deterioradas y/o con potencial en la estructura urbana, rural y regional.
14. Propiciar la constitución diseño, implementación u operación de bancos inmobiliarios y/o Bancos de tierra, en los términos establecidos en la Ley 9 de 1989, la Ley 338 de 1997 y en aquellas que las adicionen, complementen o sustituyan.
15. Crear, operar y financiar la creación de Bancos de Materiales, que permita acceder de forma más competitiva y sostenible a precios y faciliten la organización y control de la oferta, demanda y calidad de los mismos.

16. Crear operar y financiar fondos de créditos que faciliten el acceso al crédito para la adquisición de vivienda y construcción de hábitat.
17. Ordenar la enajenación forzosa de inmuebles que no cumplan con su función social en los términos que contempla la Ley 388 de 1997 y demás normas que reglamenten, sustituyan o complementen, así como realizar los demás trámites necesarios para cumplir con esta función.
18. Dar asistencia técnica a los diferentes grupos de demanda para facilitar su acceso a las distintas soluciones habitacionales.
19. Ejercer la supervisión del cumplimiento de las políticas adoptadas para la construcción de vivienda de interés social o interés prioritario.
20. Definir los procesos y mecanismos de participación comunitaria en los distintos programas y proyectos de la Secretaría de Infraestructura y Vivienda.
21. Coordinar y adelantar la interventoría técnica y administrativa para el control de la ejecución de las obras relacionadas con su competencia.
22. Rendir los informes periódicos de gestión que se le soliciten por el Alcalde y dependencias al interior de la Administración Municipal y demás autoridades competentes.
23. Las demás que se le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de los procesos de la dependencia o que le sean asignados por la ley o autoridad competente.

Como se ve las funciones de la Secretaria de Vivienda del Municipio de Bello, están encaminadas a la promoción de la cohesión social, la satisfacción de las necesidades básicas

de la ciudadanía, la asignación transparente de los recursos, los procedimientos ajustados a la ley y a la toma de decisiones que beneficien a la población más vulnerable del municipio. Es significativo pues, en este contexto el rol que asume el trabajador social. Al cual, le corresponde comprender e interpretar la realidad de manera integral, a la luz de la complejidad de los cambios y las dinámicas sociales específicamente en el campo de la vivienda, empoderándose de su rol profesional, con capacidades de trabajar en conjunto con otros profesionales, generando sinergias que promuevan el desarrollo de las comunidades y el bienestar de las personas.

Actualmente la Secretaría de Vivienda de la Alcaldía de Bello, no cuentan con profesionales en Trabajo Social; quienes asumen este rol son especialistas de otros campos. Esta situación es crítica ya que el problema de vivienda es un problema exclusión y de desigualdad social. En este sentido, no es posible dar una lectura desde la intervención socio-residencial a las problemáticas que enfrenta la secretaria.

A pesar de ello, el Practicante de Trabajo Social se destacó por apoyar los proyectos de titulación de vivienda, visitas domiciliarias a las comunidades atendidas, asesorar en los proyectos de vivienda con énfasis en interés social (VIS), interés prioritario (VIP) y de interés prioritario para ahorradores (VIPA), mejorando las condiciones sociales de habitabilidad y promoviendo la igualdad de oportunidades de toda la ciudadanía para acceder a una vivienda digna. Además, desarrolla procesos diagnósticos para identificar las necesidades y problemáticas sociales que afectan a las familias carentes de vivienda.

1.2 Problema y pregunta problematizadora.

En el decir de Juliao el ejercicio de problematizar conlleva a organizar los análisis obtenidos por medio de la experiencia de práctica, obteniendo información de cada uno de estos e identificando cual contribuye a la generación de un problema. (Juliao, 2001). De aquí, que se identificó como principal interés identificar *¿Qué impactos genera la inadecuada estructura organizacional de la Secretaria de Vivienda del Municipio de Bello en los procesos de intervención social que allí se adelantan?*

Este interrogante responde a una realidad evidenciada en la práctica. Es que, en ella, los roles y responsabilidades de cada funcionario no están definidos y las vacantes son ejercidas por personas ajenas al perfil profesional requerido. Esto distorsiona la respuesta que la secretaría ofrece a las necesidades de los ciudadanos, ya que los programas, proyectos y subsidios no cuentan con los aspectos de gestión técnica suficientes. Las consecuencias de esta “cultura” organizativa agravan la situación de los usuarios de la secretaría, en su mayoría de estratos 1 y 2.

Lo cierto es que, la deficiente estructura organizacional de esta dependencia no promueve una conciencia del coste que tiene despilfarrar los recursos, ni la responsabilidad social frente a las comunidades.

Para la selección de esta problemática se tiene presente las estrategias propuestas por Juliaio, las cuales son:

Elabore, a partir del esquema de los polos estructurales de una práctica, un cuadro sinóptico donde se vean claramente las debilidades y fortalezas de la misma, Establezca las correlaciones (causas, consecuencias, similitudes, diferencias) existentes entre los diversos elementos del cuadro sinóptico, ¿Qué problemas mayores se desprenden de todo esto? , ¿Cuáles son sus desafíos, lo que en ellos está en juego?, ¿Cuál de estos problemas le parece el más importante para la práctica (aquel sobre el cual el acto de descifrarlo [desnudar] será el más fecundo, con miras a captar lo que está en juego y a revelar sus desafíos y retos)?, Justifique su opción y correlacione este problema central con los datos obtenidos de toda la observación. (Juliao C. G., 2011, pág. 109).

En este sentido, el inicio de la estrategia de problematización comenzó con un diagnóstico, para identificar las necesidades insatisfechas presentadas en la Secretaria de Vivienda. Los resultados se analizaron priorizando las problemáticas de mayor impacto a nivel social. Además de esta estrategia, el problema fue identificado mediante el ejercicio de la práctica profesional, la interacción con los funcionarios públicos, la atención al usuario y las salidas de campo. Lo cual permitió visibilizar las múltiples dificultades que se presentan en la población carente de soluciones habitacionales dignas.

Además, se pudo evidenciar la baja calidad de vida de la comunidad, el creciente nivel de pobreza y el mal estado de las viviendas. Muchas de ellas, elaboradas con materiales inadecuados. La situación se agrava porque la mayoría de estas familias no cuentan con acceso

a servicios públicos, agua potable, electricidad o alcantarillado. Sumado a esto existe un alto grado de hacinamiento en las viviendas; habitadas en su gran mayoría por personas pertenecientes a estratos socioeconómicos bajos, con inasistencia escolar y alta dependencia económica.

Esto parece confirmar lo expuesto por Torres quien observa las manifestaciones críticas de tenencia y pobreza como una consecuencia del rezago del tamaño del stock habitacional y del insuficiente flujo de generación de unidades nuevas de origen formal con niveles apropiados de calidad. (Torres, 2001). Para este autor, el alto costo de los alquileres es, proporcionalmente inverso al ingreso de los hogares pobres, lo cual los induce a buscar soluciones en el espectro de las ofertas de la urbanización ilegal, donde, vía la “propiedad”, aumentan el riesgo de caer en trampas de pobreza, en las cuales esta condición se tornará crónica. (Torres, 2001). Esta situación tiene un claro ejemplo en el crecimiento de ciertos asentamientos en el municipio de Bello.

1.3 Objetivos y Categorías.

Objetivo General.

Identificar el impacto que genera la inadecuada estructura organizacional de la Secretaria de Vivienda del Municipio de Bello en los procesos de intervención social que allí se adelantan.

Objetivos Específicos

- Determinar la relación que existe entre la falta de acceso a la vivienda y exclusión social.
- Describir el rol del Trabajo Social en cuanto a los programas y proyectos de la Secretaria de Vivienda del Municipio de Bello.
- Diseñar un manual de roles y funciones que aporte a la adecuada estructura organizacional de la Secretaria de Vivienda del Municipio de Bello.

Categorías

- Estructura Organizacional
- Secretaria de Vivienda
- Intervención Social
- Exclusión Social
- Pobreza

1.4 Metodología

Dadas las características de la problemática a sistematizar se ha seleccionado el paradigma Hermenéutico interpretativo. Bajo este paradigma es posible analizar el significado que los sujetos le otorgan a la vivienda como espacio determinante para su desarrollo, además posibilita analizar el impacto de la estructura organizacional en los índices de bienestar de la población bellanita. En el decir de Xavier Vargas, bajo este paradigma es posible comprender los sentires, costumbres, vivencias, y contextos, que transversalizan la dinámica organizacional de la secretaria de vivienda del Municipio de Bello. (Vargas, 2011). Además, el enfoque cualitativo

nutrió en análisis al abordar las intersubjetividades de las personas involucradas en la experiencia sistematizada.

1.5 Justificación

La práctica profesional realizada en la Secretaría de Vivienda del Municipio de Bello, permite constatar el papel que juega la vivienda en la estructura de desventajas y oportunidades sociales. Si bien el artículo 51 de la Constitución Política de Colombia, afirma que “todos los colombianos tienen derecho a una vivienda digna”, son millones de colombianos los que experimentan situaciones de pobreza y exclusión social ligados a la privación de vivienda o en su defecto a las malas condiciones de los hogares que habitan. Sumado a esto la falta de un comportamiento socialmente responsable en la gestión interna de la Secretaria de Vivienda del Municipio de Bello y su ineficiente estructura organizacional, perjudican notablemente la coordinación de los programas y la prestación del servicio a las comunidades más vulnerables del municipio. De ahí la importancia de analizar esta problemática.

Por ello como equipo investigadoras fue de suma importancia sistematizar las repercusiones que tiene el acceso a una vivienda en la calidad de vida de la población bellanita. Cabe resaltar que la Secretaría a ser una entidad pública, está en la obligación de velar por la idoneidad de los funcionarios que integran su equipo de trabajo y valorar los aportes que las practicantes realizan en pro del mejoramiento de los procesos de gestión interna. Habría que decir también, que desde la perspectiva de trabajadoras sociales en formación, la sistematización aportó a nuestro proceso educativo y nos permitió realizar las devoluciones

pertinentes a la Secretaría de Vivienda, donde se manifestó la importancia de la idoneidad en los roles que debe desempeñar cada profesional.

Además, es fundamental que la Secretaría de Vivienda del Municipio de Bello realice la implementación de la cartilla de roles y funciones y defina de manera correcta las acciones esperadas de cada uno de sus funcionarios. Esto beneficiará principalmente a la comunidad, pues los procesos de intervención que desde allí se adelantan serán más eficientes.

De otro lado el presente ejercicio de sistematización quiere apostar a los mecanismos de participación ciudadana que incluyan a la comunidad en la toma de decisiones, y así vincularla a los procesos de intervención de la dependencia. Asimismo, se busca generar procesos de bienestar en los empleados y población en general, con miras a crear una cultura organizacional dentro de la institución, donde el integrante tenga claridad de las actividades que puede realizar según sus capacidades. Por ello es fundamental implementar una adecuada estructura organizacional que impacte a largo plazo los procesos de gestión de la secretaria.

Habría que decir también, que a la hora de sistematizar una práctica es de vital importancia tener claro que sistematizamos, para seguir en la memoria mediante la generación de aprendizaje. Buscamos aportar conocimiento, generar teoría que sirva de apoyo para nuevos practicantes que quieran hacer de este tema un modelo teórico a seguir. Además, existe el interés que la reflexión que aquí se plantea sirva a la institución como una herramienta de soporte y por ende contribuya al mejoramiento de su estructura, funcionamiento y eficiencia a la hora de ejecutar sus programas y proyectos sociales en beneficio de la población bellanita. Esto será posible a través de la Cartilla de Roles y Funciones la cual especifica las actividades

que debe desarrollar cada persona que integra el equipo de trabajo de la Secretaría de Vivienda según su perfil profesional. Finalmente, el resultado que se obtendrá de esta sistematización es un soporte teórico, el cual será de gran ayuda para los nuevos estudiantes que ingresen a la Secretaría de Vivienda a realizar su práctica profesional.

CAPÍTULO II

2. Fase del Juzgar

Como segunda fase del quehacer praxeológico el Juzgar responde a la pregunta ¿qué puede hacerse con la práctica? En este sentido, la elección de los enfoques teóricos y las categorías, responden a relaciones que pudieron establecerse entre la problemática abordada y las posturas éticas y políticas que subyacen en las corrientes teóricas. (Juliao, 2011)

2.1 Diagnóstico

Durante el proceso de práctica realizado se priorizaron las siguientes problemáticas.

- Poca intervención por parte de la Secretaría en los asuntos relacionados con vivienda digna y mejoramientos habitacionales.
- Falta de rubro presupuestal para mitigar las necesidades presentadas por los habitantes de Bello en materia de vivienda.
- Alta demanda por parte de los habitantes del municipio que solicitan intervención de la Secretaría a sus problemas de vivienda.

- Número insuficiente de personal adscrito a la secretaria lo que impide que los procesos de intervención sean oportunos y efectivos.
- No existe una estructura organizacional adecuada, por lo cual, los funcionarios realizan actividades que no corresponden a su perfil profesional. De ahí, que los procesos no culminan satisfactoriamente.

A partir del análisis de los problemas encontrados en la Secretaría de Vivienda y la información suministrada por los funcionarios de dicha dependencia, se realiza la triangulación y análisis de la información. Allí se encuentra que una “causa – causante” es decir, el problema que requiere de mayor atención en el momento es la poca intervención social que existe desde la secretaría de vivienda, hacia la población bellanita. Debido a la inadecuada estructura organizacional que ésta presenta. Dado que, los roles y las funciones de cada funcionario no están definidos; esto contribuye a la vulneración de los Derechos del ciudadano, al crecimiento de la exclusión social y la pobreza.

2.2. Marco Referencial

2.2.1. Marco Filosófico- Antropológico

La vivienda como expresión del ser social del hombre

Pensar cualquier tipo de espacio social (inclusive la vivienda familiar) como un concepto transparente, objetivo y neutral es sin duda desconocer que todo espacio es el producto de determinadas relaciones. En este sentido para Henri Lefebvre, no existe ningún espacio social que no esté soportado por algún tipo de relación. Por ello, el espacio debe

considerarse, por tanto, un producto que se consume, que se utiliza, pero que no es como los demás objetos producidos, ya que él mismo interviene en la producción. Organiza la propiedad, el trabajo, las redes de cambio, los flujos de materias primas y energías que lo configuran y que a su vez quedan determinados por él. (Lefebvre, 1974). La vivienda familiar es un ejemplo de ello, al ser protagonista de las transformaciones sociales y económicas de la humanidad a lo largo de su historia. Ya que desde el momento en que los abrigos sirvieron para proteger del clima y las bestias y para empezar a significar el mundo por medio de los mitos hasta los complejos condominios de las grandes ciudades, la construcción de la vivienda es una práctica que le da sentido a lo humano. (Giraldo, 2012).

Sin embargo, este sentido implica entender lo humano y sus construcciones culturales desde su situación histórica, ya que es el hombre el que resignifica el espacio que habita. Foucault por ejemplo, en el siglo XIX, afirma que el hombre después del vacío dejado por la divinidad pasa a ser el centro del universo, un ser dominante del conocimiento y realidad, constituido por las relaciones de la estructura, un objeto puesto que hace parte del entorno limitado por la vida, el trabajo y el lenguaje:

El siglo XIX ha indicado a Foucault que el vacío dejado por la divinidad ha pretendido llenarlo el hombre. Aparece entonces el hombre como sujeto y objeto de conocimiento, fundamento y medida de todas las cosas (...). El hombre ocupa el lugar de Dios pero es soberano y esclavo del lenguaje. El estudio del ser del hombre como ser finito constituye el núcleo de análisis de la “análisis de la finitud”. A comienzos del siglo XIX, Foucault vincula la aparición del ser del hombre moderno a tres parejas de

elementos: lo empírico y lo trascendental, el cogito y lo impensado y, finalmente, el retroceso y el retorno al origen. En primer lugar, por lo que se refiere a lo empírico y lo trascendental, el hombre aparece como duplicado “empírico-trascendental”. El sujeto está limitado por la vida, el trabajo y el lenguaje que operan como semitrascendentales que le condicionan con sus límites. Los propios límites del sujeto son su condición de posibilidad. (Sauquillo, (2014) p.79).

Es evidente que este tipo de abordajes plantean una visión del hombre atado a unas estructuras que lo sobrepasan, allí el sujeto es visto como un ser limitado por la normatividad, la vida el trabajo y el lenguaje, no obstante, su nivel de satisfacción nace de esa estructura social de la que hace parte. Es importante resaltar en este punto la importancia del lenguaje como elemento estructurante de las relaciones humanas. Un ejemplo de ello, es la vivienda como lugar especial en las relaciones simbólicas.

Por otro lado, desde un punto diferente de abordaje, Juliao expresa que todo sujeto siempre está predispuesto a implicarse filosóficamente y existencialmente con la realidad, por consiguiente el ser humano no se limita a los procesos adaptativos del entorno, ni tampoco a su transformación, más bien; se esmera por darle un sentido de pertenencia y espiritualidad a ese espacio para poder llegar a transformarlo en toda una dimensión; a su parecer:

Todo sujeto está implicado existencial y ontológicamente con su entorno y, por tal razón, todo proceso o encuentro comunicativo representa la construcción de un hábitat común. El ser humano no se limita a adaptarse al medio, ni simplemente a

transformarlo, le otorga un sentido y en esa significación irrumpe la temporalidad; por eso el espacio se transforma en algo vital y deja de ser un lugar para convertirse en una dimensión. (Juliao, (2002) p.116).

Para Juliao (2011) es fundamental el sentido otorgado a las prácticas y la capacidad de reflexión sobre las mismas. Esta intencionalidad transverzalizó el ejercicio en la agencia, que buscó empoderar a los funcionarios de la Secretaría de Vivienda frente a la obligación y compromiso constitucional en el acompañamiento de las personas vulneradas. Dada la importancia que tiene el sujeto a la hora de representar y hacer vínculos tanto personales y laborales acorde a sus principios, se tiene en cuenta el actuar de los funcionarios públicos de dicha entidad desde las relaciones con su entorno, no como sujetos pasivos sino transformadores de sus relaciones sociales.

También cabe comparar la perspectiva de Freud, citado por Marín, & Torne (2014) quien entiende la cultura como la suma de todas las creaciones e instituciones, que se confabulan en distanciar la vida de nuestros ancestros. Cuya finalidad es la de proteger al hombre contra la naturaleza y por ende, la idea de regular las relaciones de los sujetos entre sí y en el entorno que los rodea según su dimensión y que a su vez, puedan sacar provecho de sus relaciones personales para satisfacer las necesidades humanas mediante la adecuada implementación de estructuras organizacionales que regulen las relaciones de los hombres en su contexto y los bienes naturales que lo conforman. De esta forma:

Freud entiende la cultura como “la suma de las producciones e instituciones que distancian nuestra vida de la de nuestros antecesores animales y que sirven a dos fines: proteger al hombre contra la naturaleza y regular las relaciones de los hombres entre sí” (El malestar en la cultura). O, en una definición anterior: “Comprende, por un lado, todo el saber y el poder conquistado por los hombres para llegar a dominar las fuerzas de la naturaleza y extraer los bienes naturales con los cuales satisfacer las necesidades humanas, y por otro, todas las organizaciones necesarias para regular las relaciones de los hombres entre ellos y muy especialmente la distribución de los bienes naturales obtenibles. (Freud 2014, p. 55).

Esta línea de argumentación nos lleva al diseño del plan de intervención a través de técnicas organizacionales; que mejore la estructura organizacional de la Secretaría de Vivienda, dada la importancia que las instituciones tienen en el bienestar de sus miembros.

Habría que decir también con Carballada, (2010) que la cultura como identidad, posibilita representar una línea constituida por una estructura social, dándole el principal sentido a la identidad, ya sea en forma de comunicación, dialecto o modelos sociales, mediante la esencia y capacidad de socializar e intercambiar lazos culturales de un contexto en particular. (Carballada, 2010).

La identidad, de este modo, implica idioma, códigos de comunicación, pautas sociales, formas de comprender y de explicar. La identidad también puede ser entendida como una serie

de elementos culturales que atraviesan el lazo social y la noción de diferencia. Desde la identidad se construyen las formas de sociabilidad, intercambio, comunicación y pertenencia. También desde allí se elaboran las formas explicativas de los problemas sociales en los escenarios de intervención en la vida cotidiana”. (Carballeda, 2010, p.5).

En este sentido, el sentido cultural de la vivienda general procesos de identidad y pertenencia. De ahí la importancia que los servidores públicos de la Secretaria de Vivienda entiendan e identifiquen con mayor facilidad los contextos a los cuales deben desplazarse para brindar una adecuada intervención que genere bienestar social.

2.2.2 Marco Teórico

2.2.2.1 Marco Conceptual

Esta etapa del proceso de sistematización se orientó desde el Juzgar del Enfoque Praxeológico, respondiendo a la pregunta ¿qué puede hacerse con la práctica?, en ella se realiza un análisis hermenéutico interpretativo a través de categorías, históricas y de análisis que tienen como objetivo ayudar a comprender la experiencia obtenida por medio de la Práctica Profesional:

Es una etapa fundamentalmente hermenéutica, en la que el investigador/praxeólogo examina otras formas de enfocar la problemática de la práctica, visualiza y juzga diversas teorías, de modo que pueda comprender la práctica, conformar un punto de vista propio y desarrollar la empatía requerida para participar y comprometerse con

ella. Es la fase paradigmática, pues le corresponde formalizar, después de la observación, la experimentación y la evaluación de la práctica (fase empírica o experimental), los paradigmas de la praxis, es decir, los modelos transferibles de acción que permitan que otros practicantes la puedan realizar. (Juliao, 2011)

De aquí que la selección de las categorías para interpretar la problemática encontrada en la Secretaria de Vivienda del Municipio de Bello, responda al ejercicio hermenéutico que reflexiona sobre la práctica realizada. A partir de ellas se pretende establecer una estructura sólida para el análisis. Estas categorías son: Estructura Organizacional, Exclusión Social, Pobreza e Intervención Social. Se considera que esta selección permite entender la problemática desde una mirada crítica de las causas y consecuencias que tiene la ineficiente estructura organizacional en dicha dependencia.

2.2.2.1.1 La estructura Organizacional y su impacto en la gestión Institucional.

Como un conjunto de grupos sociales complejos y productivos la estructura organizacional, resalta el comportamiento humano y las relaciones entre los miembros de una organización. Esta divide, agrupa y coordina formalmente las tareas de trabajo, que sus miembros deben realizar para alcanzar los objetivos propuestos. La estructura, desde este punto de vista, es el modo en que una organización establece las relaciones entre sus componentes o subsistemas y sus modos de interrelación. (Pertuz, 2013).

En este mismo sentido, Vidal y Ríos, aluden a la implementación de la estructura organizacional para delegar normas y responsabilidades que debe cumplir cada empleado. De hecho, los factores que afectan a la estructura organizacional de una empresa pueden influir en

los resultados y productos que la organización realiza. (Vidal & Ríos, 2011). Este es el caso de la Secretaria de Vivienda del municipio de Bello, su inadecuada estructura organizacional y los procesos administrativos que adelanta se entorpecen por la falta de claridad en los roles y funciones de los empleados. Esto refleja la ausencia de diferenciación y coordinación ya que, en esta lógica, la estructura de la organización está determinada por estatutos, por la descripción de roles y puestos a desempeñar, por la normatividad y procedimientos que se establecen dentro de la misma. Además, esta estructura tiene que ver con un cuadro de autoridad, de comunicación y de flujo de trabajo como parte de la dinámica laboral; lo que representa la formalización de relaciones entre los subsistemas técnico y psicosocial.

De ahí que la inapropiada estructura organizacional de la Secretaria de Vivienda del Municipio de Bello aumente los índices sociales negativos de los estratos sociales más pobres, cuya capacidad financiera los excluye de una solución habitacional. Para estos bellanitas su calidad de vida es inferior al del resto de la población. Además, contradice las funciones de la Secretaria destinadas a gestionar y ejecutar proyectos de vivienda con énfasis en las de interés social, que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de la población. Todo lo contrario, las dificultades de los estratos 1 y 2 para acceder a bienes y servicios, perpetúa su exclusión y aislamiento social. A esto se suma que las políticas de vivienda social del municipio han localizado algunos proyectos habitacionales en zonas periféricas de bajo valor urbano, lo que perpetúa los círculos de miseria.

La inapropiada estructura laboral de la Secretaria de Vivienda del Municipio de Bello ha influido en los procesos que desde allí se adelantan, teniendo un impacto directo en la población atendida, la cual en su mayoría pertenecen a los estratos socioeconómicos más bajos, y

presentan gran demanda de necesidades en cuanto a la vivienda digna, condiciones habitacionales, el entorno y la calidad de vida, que al no ser satisfechos generan problemas de exclusión social.

2.2.2.1.2 La exclusión Social como una dimensión de la carencia de vivienda

La exclusión social constituye la contrapartida de la inclusión, es decir se está excluido de algo cuya posesión implica un sentido de inclusión. Este algo puede significar una enorme diversidad de situaciones o posesiones materiales y no materiales, como trabajo, familia, educación, vivienda, pertenencia comunitaria, entre otros. No es un concepto dicotómico que divide a los individuos o grupos en dos; existe una serie de situaciones intermedias entre ambos estados. Es también relativo porque varía espacial e históricamente, en los contextos situados; por otra parte tiene mayor potencialidad analítica para referirse a aquellas situaciones que implican “fuerte acumulación de desventajas”. (Rey, s.f, pág. 21).

Al hablar de exclusión social se hace referencia a todas aquellas situaciones vividas por grupos de personas que no poseen los medios y recursos para satisfacer sus necesidades por sí mismas, y al mismo tiempo no acceden a las ayudas brindadas por los gobiernos, generando así desigualdades sociales. Es por esto, que la exclusión divide a la sociedad en aquellos individuos socialmente privilegiados a nivel social, económico, educativo y político, y en aquellos que no tienen un desarrollo óptimo:

La exclusión social se define entonces como una situación concreta fruto de un proceso dinámico de acumulación, superposición y/o combinación de diversos factores de desventaja o vulnerabilidad social que pueden afectar a personas o grupos, generando una situación de imposibilidad o dificultad intensa de acceder a los mecanismos de desarrollo personal, de inserción socio comunitaria y a los sistemas preestablecidos de protección social. Dicho de otra manera: hay personas que viven en unas condiciones de vidas materiales y psíquicas que les impiden sentirse y desarrollarse plenamente como seres humanos. La exclusión hace difícil sentirse ciudadano en su proyección concreta en cada contexto social, sentirse formando parte de la sociedad de referencia. (Subirats, Riba, Giménez, Obradors, & Giménez, 2004, pág. 19).

Relacionando lo anterior con la experiencia obtenida en la Práctica Profesional es evidente que la mayoría de personas que acuden a la Secretaría de Vivienda con el objetivo de satisfacer sus necesidades de vivienda pertenecen a estratos socioeconómicos bajos, con alto índice de analfabetismo, lo cual conlleva a no tener un trabajo estable y bien remunerado, siendo su fuente de ingresos el trabajo informal. Las sumas de los factores mencionados contribuyen a la vulneración de derechos a nivel social y económico influyendo en el desarrollo personal, familiar y comunitario de las personas afectadas ya que como entidad pública no se les brinda los recursos necesarios para fortalecer su calidad de vida.

La exclusión social relacionada con la vivienda y el espacio urbano tiene su origen en un factor generador clave: el carácter socialmente selectivo y espacialmente segregados de los mercados de suelo y vivienda, con una estructura controlada por unos pocos y un

carácter marcadamente especulativo, con una presencia pública generalmente débil o residual y con poca atención a los aspectos ambientales. (Subirats, Riba, Giménez, Obradors, & Giménez, 2004, pág. 28).

Es común observar que los grupos sociales privilegiados tienen fácil acceso a una vivienda digna ubicada en sectores apropiados, y cómo las viviendas construidas con materiales de baja calidad, o sin las especificaciones técnicas adecuadas. Para estas personas implica vivir en zonas de alto riesgo y en condiciones inapropiadas, en las cuales no se evidencia la presencia del Estado o las entidades públicas a través de proyectos que generen prosperidad y oportunidades. Esto contradice los principios democráticos de equidad social y afecta la cohesión de las comunidades.

Al formar parte de una sociedad tengo, como ciudadano, que cumplir con ciertos deberes, tengo que respetar ciertas normas, aunque también tengo el mismo derecho que todos al reparto de los bienes. La exclusión social es un instrumento conceptual que sirve para reflexionar sobre el grado en que se da esta condición básica. Una sociedad muy excluyente sería una sociedad injusta, poco democrática. O dicho de otra forma, si no hay igualdad de oportunidades, no se logra la democracia plena y se da la exclusión social. (Villa, 2002, pág. 16).

Reuniendo los conceptos ya abordados con el fin de definir la categoría de Exclusión Social se hace referencia a las condiciones sociales que afectan la capacidad de los individuos

para integrarse en total plenitud a sus comunidades y para satisfacer sus derechos básicos, en este caso la vivienda digna.

Hasta aquí hemos indicado que la exclusión social remite a relaciones sociales que perjudican o disminuyen la capacidad de los individuos para participar plenamente en las comunidades en que viven y con ello ven reducidas sus posibilidades de satisfacción de sus derechos sustantivos. Se trata de fenómenos complejos, multidimensionales, de los que la pobreza material es tanto causa como manifestación o consecuencia. De ahí que en sociedades ampliamente desiguales, con altos niveles de pobreza en la población, el estudio y la identificación de dinámicas de exclusión social puede ser muy útil para la atención del problema de la pobreza a partir de algunas de sus causas más sobresalientes. (Sojo, 2006, pág. 17).

Cabe aclarar que la exclusión generada por la falta de vivienda es el punto de partida para otro tipo de necesidades. Estivill considera que en la práctica de exclusión social puede ser entendida como una acumulación de procesos confluyentes con rupturas sucesivas que, arrancando del corazón de la economía, la política y la sociedad, van alejando e ‘inferiorizando’ a personas, grupos, comunidades y territorios con respecto a los centros de poder, los recursos y los valores dominantes. (Estivill, 2003) En este sentido, la evidencia recogida a lo largo de la práctica profesional indica que las viviendas de bajo costo y calidad afectan a las familias en dimensiones básicas para su desarrollo, ya que las tipologías de vivienda de muchos sectores del municipio no cuentan con un adecuado suministro de saneamiento, alcantarillado y agua. En

el caso de este recurso vital su calidad y cantidad impiden la protección contra la contaminación biológica, situación que impacta profundamente en el grupo familiar.

2.2.2.1.3 La pobreza y su relación con el acceso a la Vivienda.

Desde la Fase del Juzgar del enfoque praxeológico ninguna práctica está fragmentada, sino que constituyen una unidad de fenómenos y actividades en íntima relación. En este sentido, una experiencia se aprende mejor cuando se refuerza con otros conocimientos relacionados. (Juliao, 129). Esto se evidenció en el vínculo existente entre Exclusión Social y Pobreza, el cual se profundiza cuando las condiciones de vivienda de una población marginada no son resueltas oportunamente por el Estado, representado en este caso por la Secretaria de Vivienda del Municipio de Bello, en este sentido. Ahora bien, siguiendo a Fernandes ni con un título de propiedad se deja automáticamente de ser pobre, ni la única manera de salir de la pobreza es con propiedad de la vivienda. Si se concibe la pobreza como carencia de ingresos, el tipo de tenencia de la vivienda es indiferente. Si se mide por activos, las familias beneficiarias de los procesos de titulación quedarían clasificadas en una categoría “menos pobre” que sus pares que no tienen títulos de propiedad, cuando en la realidad las condiciones de vida no son mejores que las de sus pares. (Fernandes, 2002).

Sin embargo, fue posible analizar a través de la práctica profesional, que las dinámicas de exclusión y marginación si se relacionan con carencias de vivienda de los Bellanitas. Los

asentamientos pobres y las viviendas inseguras que abundan en el municipio dificultan la capacidad de estos grupos vulnerables para alcanzar un nivel de vida aceptable, donde la privación no impida el del bienestar de las familias. (Economía, 2002)

Habría que decir también, que la vivienda, forma parte del ingreso del individuo o de la familia. Cuando este es bajo se debe enfrentar al desempleo o el subempleo, el trabajo del individuo no producirá los recursos suficientes para enfrentar las necesidades básicas. Primordialmente, se verá afectada la vivienda, ya que ésta representa, en la mayoría de los casos, el satisfactor más costoso. (Torres, 2007, pág. 15).

Lo que ocurre en el Municipio de Bello también ocurre en diferentes contextos, caso de Europa, en países como Bélgica y España, donde los problemas de vivienda son una característica principal de las personas en condiciones de pobreza y las políticas públicas de vivienda no han sido consideradas parte integral del Estado. (Camargo & Hurtado, 2011) Para el caso Bellanita, y siguiendo a Moser et (1998) las dimensiones diferentes de la pobreza urbana pueden ser comprendidas dentro de las siguientes cuatro categorías de análisis:

- Bajos ingresos: refiere a la incapacidad de participar en los mercados de trabajo y carencia de otras formas de apoyo laboral; sus ingresos son tan bajos que se sitúan debajo del umbral de la línea de pobreza nominal.

- Bajo capital humano: refiere a la baja educación y una salud precaria. Son los componentes que utiliza el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en su “Índice de Desarrollo Humano”. En efecto, la persistencia de la salud de la persona en condiciones precarias puede conducir a una pobreza crónica;
- Bajo capital social: refiere a la escasez de redes sociales y barriales que sirven de protección a los hogares durante los períodos de crisis económicas laborales entre otras.
- Bajo capital financiero: refiere a la pérdida de ventajas y/o capitales productivos que podrían ser utilizados para generar ingresos o evitar el pago de costos mayores. Es importante considerar que todos los aspectos o dimensiones mencionadas se encuentran interrelacionados, por lo que destinando recursos sólo a una dimensión específica se pueden lograr ciertas mejoras pero no se asegura que la población experimente una transición sostenible de la pobreza. Moser et. al. (1993)

Consideramos que los factores de pobreza y precariedad urbana se concentran en las zonas periferias del municipio generando problemas de habitabilidad e informalidad de la propiedad, en este contexto surge el tugurio como “opción habitacional” para las familias más pobres.

En el enfoque Praxeológico la Fase del Juzgar da respuesta a varios interrogantes, entre estos a ¿Cómo se sitúa la problemática que ha planteado la práctica frente a la tradición disciplinar tal como usted la conoce? (Juliao, 2011, pág. 128); Desde el trabajo social las intervenciones sociales desafían al profesional a promover mayores grados de equidad e

integración social, que aseguren un bienestar para las personas que hoy en día viven en situación de pobreza extrema y exclusión social. (Navarrete & Troncoso, s.f, pág. 9).

2.2.2.1.4 Una mirada desde el Trabajo Social al problema de la Vivienda.

La Fase del Juzgar del enfoque Praxeológico Invita a reflexionar en la forma ¿Cómo se sitúa la problemática que ha planteado la práctica frente a la tradición disciplinar tal como usted la conoce? (Juliao C. G., 2011). En este sentido, desde el trabajo social las intervenciones sociales desafían al profesional a promover mayores grados de equidad e integración social, que aseguren un bienestar para las personas que hoy en día viven en situación de pobreza extrema y exclusión social.

La intervención social centra su actuar en situaciones de dificultad que le impiden al individuo lograr un pleno desarrollo ya sea económico, político, social o cultural; la intervención del Trabajo Social contribuye en el proceso de mejorar o superar dicha dificultad; este también funciona como mecanismo que potencia las habilidades y capacidades, incidiendo en las situaciones individuales, grupales o comunitarias; por consiguiente desde el Trabajo Social la intervención es una acción organizada la cual se desarrolla con el fin de acompañar y capacitar a las personas en procesos que les permitan ejercer la participación activa en sus problemáticas y la transformación de su realidad, por medio de propuestas innovadoras y la creación de recursos basados en el potencial de cada individuo; de ahí parte la intervención en Trabajo Social, centrada tanto en la persona como en el medio social. (Barranco, C. 2002, pág.5)

En este sentido el cambio social se puede considerar como una alternativa a las condiciones de exclusión y pobreza generadas por la falta de una vivienda o por condiciones habitacionales no aptas. La intervención a nivel social tiene como objetivo el desarrollo de fortalezas y minimizar los riesgos; los actuales modelos de intervención en Trabajo Social, aportan una nueva mirada para la profesión y el poder utilizar nuevas herramientas teóricas y metodológicas, para tal fin. (Elez, P y colaboradores. 2014, pág. 4).

De acuerdo a la problemática abordada por esta sistematización, la Secretaria de Vivienda de Bello se ve en la obligación de implementar nuevas estrategias de intervención que generen cambios dentro de su estructura y que se vean reflejados en el quehacer de sus profesionales, dejando atrás las tareas poco satisfactorias que han venido realizando.(Robertis, C 2006, pág. 201).

Dentro de este mismo orden de ideas, la existencia de situaciones de exclusión y pobreza generan una fragmentación a nivel social, para las ciencias sociales y humanas lo anterior puede ser útil en la medida que sea posible una apropiación de ellos y así poder intervenirlos positivamente. (Gómez, S y colaboradores. 2011 p.5). Para dar solución los problemas generados desde la Secretaría de Vivienda en la población Bellanita, la intervención social reúne elementos tanto económicos como técnicos que pretenden dar salida a dichos fenómenos, generando procesos de gestión en esta comunidad y respondiendo satisfactoriamente a las necesidades por las que acuden a esta secretaría, que los puedan beneficiar y aportar a su calidad de vida. (Duque, A.2013, pág.235).

2.2.2.2 Marco Histórico

(Una mirada al significado de la Organización a lo largo de la Historia)

La importancia de las organizaciones en la gestión y realización de los objetivos no es algo nuevo en la historia, ya desde los griegos, la organización era un entramado de comandos, de pequeñas unidades muy independientes que intervenían con fuerza tan pronto como la necesidad se hacía sentir, su objetivo no era tanto aplicar las normas para asegurar la eficacia, sino actuar cuando surgen las necesidades operacionales. (Thevenet, M. 1992. Pág. 80). Ya en el Imperio Romano, fue constante la división de los grupos sociales en clases. Primero se les organizaba atendiendo a su linaje o procedencia (patricios, plebeyos); después por la posesión de la tierra (quienes no la tenían eran llamados proletarii y estaban excluidos de las clases sociales); y por último fue la posesión de dinero la que dividió a los ciudadanos en honestiores (las clases adineradas) y humiliores (hombres libres de condición modesta). (Gozalbo, A. 2009. Pff 80)

Posteriormente en la edad media: La organización del feudalismo estuvo caracterizada por una fuerte jerarquía encabezada por un rey o emperador, dueño y señor de un territorio que se extendía hasta la linde del territorio de otro señor. (Fernández, M. Sánchez, j. C. 1997. P 81). Hasta llegar a la modernidad, donde la división del trabajo, en la industria, aportaría la solidaridad social imprescindible para la supervivencia de la sociedad. A medida que la compleja división del trabajo en la sociedad urbana e industrial socavaba los valores tradicionales y el orden social “mecánico”, creaba simultáneamente las bases de una integración

más efectiva de los individuos en la sociedad, esto es, la “solidaridad orgánica”. La división del trabajo, más específicamente, se configuró a partir de la especialización, la jerarquía y la interdependencia funcional entre tareas y ocupaciones. (Valenzuela, vol. 31; 1994. pp. 1-18)

En la actualidad, las organizaciones son entidades sociales que están dirigidas a las metas, están diseñadas como sistemas de actividades estructuradas y coordinadas en forma deliberada y están vinculadas al entorno. El elemento clave de una organización no es una construcción ni un conjunto de políticas y procedimientos, Las organizaciones están constituidas por las personas y las relaciones entre ellas. (Daft, L. 2013. pág. 23)

2.2.2.3 Marco Legal

La Secretaría de Vivienda en aras de trabajar por el bienestar y mejoramiento de la calidad de la vivienda digna a la población Bellanita, centra su labor en el tema de la vivienda en Colombia la cual está regulada por las siguientes normas y tratados internacionales ratificados por Colombia entre ellos está:

La declaración universal de los derechos humanos 1948 Artículo 25 “ Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo,

enfermedad, invalidez, viudez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad.”

Además en la Ley 74/ 1968 “Ley 74 de 1968 Por la cual se aprueban los “Pactos Internacionales de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, de Derechos Civiles y Políticos, así como el Protocolo Facultativo de este último, aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en votación Unánime, en Nueva York, el 16 de diciembre de 1966”

Asimismo en el ordenamiento jurídico Colombiano el constituyente incorporó en la constitución política de Colombia del 1991 en el artículo 51, “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”.

Adicionalmente la corte constitucional en su jurisprudencia ha ratificado el derecho constitucional a la vivienda que tienen las personas; en la sentencia 583/2013 la cual expone que se le garantice el derecho a vivienda.

Además En la Sentencia C 936/2003, se tratan los elementos vivienda digna constitutivos y la Regulación para financiación de vivienda a largo plazo.

Seguidamente la Sentencia 585/2006, trata sobre las obligaciones del Estado para hacer efectivas las condiciones de vivienda digna, además “Acción de tutela contra la dirección de

atención y prevención de emergencias-Solicitud inclusión en el programa de reubicación o reasentamiento de familias ubicadas en zonas de alto riesgo”.

Adicionalmente la Sentencia T 583/2013, que trata de la Acción de tutela y existencia de otro medio de defensa judicial-Procedencia excepcional para evitar perjuicio irremediable” como medio de protección cuando le sea negado su derecho.

Consecutivamente la Ley 388/1997 en el Artículo 91, define la vivienda de interés social, además “Se define como el instrumento básico para desarrollar el proceso de ordenamiento del territorio Municipal, constituido por un conjunto de objetivos, directrices, políticas, estrategias, metas, programas, actuaciones y normas adoptadas para orientar el desarrollo físico del territorio y la utilización del suelo" (Ley 388/97, art. 9).

Finalmente la Ley 1537/2012, para facilitar y promover el desarrollo urbano y el acceso a vivienda “Artículo 1º La presente ley tiene como objeto señalar las competencias, responsabilidades y funciones de las entidades del orden nacional y territorial, y la confluencia del sector privado en el desarrollo de los proyectos de Vivienda de Interés Social y proyectos de Vivienda de Interés Prioritario destinados a las familias de menores recursos, la promoción del desarrollo territorial, así como incentivar el sistema especializado de financiación de vivienda”.

En lo concerniente a estructura organizacional en la constitución política de Colombia de 1991 en el título V de la organización del Estado, Capítulo 1, De la estructura del Estado, en

los artículos del “113 al 121” Se hace mención a cómo está organizada la estructura del Estado”.

CAPÍTULO III

3. Fase del Hacer

La tercera fase del proceso praxeológico es la fase del hacer que responde a la pregunta ¿qué hacemos en concreto para mejorar la práctica? Es por esto que se diseñó un plan de acción con el objetivo de contribuir a la reestructuración organizacional de la Secretaria de Vivienda del Municipio de Bello, satisfaciendo así las necesidades de la población bellanita en cuanto el tema de vivienda y de condiciones habitacionales a través de una eficiente intervención por parte de sus funcionarios que evite los problemas de exclusión social y pobreza. Esta fase le permitió a las sistematizadoras pasar de un investigación experimental a la aplicación práctica, de la misma manera lograr un mejor conocimiento de sí mismo, del medio en que realizaron la práctica profesional y de los diversos actores que intervienen, lo cual condujo a la formulación, planeación y elaboración del plan de acción. (Juliao, 2011, págs. 136-137)

3.1 Plan de Acción: *Hacia la construcción de una Secretaria de Vivienda con una eficiente intervención*

3.1.1 Descripción

Para la realización y ejecución de este plan se partió de la experiencia de sistematización que permitió interpretar la problemática presente en la Secretaría de Vivienda del Municipio de Bello. Es por esto que se diseñó una propuesta que permita a los funcionarios la interpretación de la realidad presente en el contexto de la población que atiende, brindándoles mayores respuestas a sus necesidades. La realización del plan consta de dos programas, cada uno de ellos cuenta con un proyecto en pro de generar estrategias encaminadas a la reestructuración organizacional de la dependencia, a su vez proponer cambios positivos en aras de plantear los tiempos y las actividades propuestas por el equipo interdisciplinario.

3.1.2 Justificación

Este plan de acción parte de la necesidad evidenciada durante el proceso de práctica realizado en la Secretaria de Vivienda del Municipio de Bello; en este se presentan propuestas por medio de programas, los cuales tienen como finalidad el fortalecimiento de la estructura organizacional de dicha institución pública, y a su vez el mejoramiento de la calidad de los procesos de intervención que desde allí se adelantan. Así mismo surge la idea de plantear dos proyectos con diferentes actividades que permitan el fortalecimiento de la labor del equipo de funcionarios públicos, y de esta manera buscar que estos trabajen en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades que presenta la población de Bello frente al acceso a una vivienda propia y las condiciones habitacionales adecuadas de la misma.

El resultado esperado al realizar este plan se verá reflejado en el mejoramiento de los procesos de intervención llevados a cabo por los funcionarios de la Secretaría, y a su vez el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de Bello.

3.1.3 Problema

El plan *Hacia la construcción de una Secretaria de Vivienda con una eficiente intervención* se centra en socializar con los funcionarios públicos las posibles alternativas de mejora de la estructura organizacional de la dependencia, en donde se identificó la poca intervención social que existe hacia la población debido a que los roles y las funciones de cada profesional no están definidos, lo cual contribuye a la vulneración de derechos como el tener una vivienda digna, al crecimiento de la exclusión social y la pobreza.

3.1.4 Objetivo

Incidir en los factores que influyen en la inadecuada estructura organizacional de la Secretaría de Vivienda del Municipio de Bello.

3.1.5 Actividades

Las actividades propuestas para la ejecución de este plan están divididas en dos programas, a su vez cada uno de estos consta de un proyecto, los cual se articula con los objetivos específicos de dicha sistematización, y se nombran de la siguiente manera:

- En busca del fortalecimiento de la estructura organizacional de la Secretaría de Vivienda del municipio de Bello.
- Plan de mejoramiento de la estructura organizacional de la Secretaria de Vivienda.

3.1.6 Teoría

La sistematización llama vivienda y exclusión social: aportes a la estructura organizacional de la secretaria de vivienda del municipio de bello, presenta el plan de acción denominado: *hacia una secretaría de vivienda con una eficiente intervención*.

La Secretaria de Vivienda de Bello surge como dependencia municipal con el Decreto 2014040595 del Plan de Desarrollo Municipal, a partir de la necesidad de dar solución a las problemáticas y las demandas de población del Municipio de Bello en cuanto al tema de vivienda digna; además entre su objetivo principal está el propósito de efectuar acciones tendientes a la búsqueda de soluciones de vivienda para la población vulnerable, en el sentido de re densificar el territorio habitado, legalizar y titular asentamientos irregulares, así como la realización de gestiones orientadas al mejoramiento y desarrollo de vivienda digna; a través de proyectos de vivienda con énfasis en interés social (VIS), interés prioritario (VIP) y de interés prioritario para ahorradores (VIPA), que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de la población. (Página de la Alcaldía de Bello). En los últimos años, tras los cambios de gobierno se han evidenciado ajustes tanto en el funcionamiento interno de la alcaldía, como en las propuestas y los proyectos ofrecidos por la administración municipal a la población en materia de vivienda.

El accionar de la Secretaría está regulado por la Ley 1537 del 2012, y en el capítulo IV del Plan de Ordenamiento Territorial se hace mención a la estructura urbana y al tejido residencial, el cual debería ser su misión a corto plazo; y en el capítulo VI se mencionan los

programas de vivienda de interés social, además la ubicación y expansión del suelo urbano, enfáticamente trabaja en pro de abastecer unas demandas evidenciadas en la población vulnerable de ciertos sectores específicos del Municipio de Bello.

La estructura organizacional es la encargada de definir la conducta de los individuos dentro de la organización, la cual está orientada en alcanzar los objetivos que se tienen como entidad; es por esto que la Secretaría de Vivienda de Bello se ve obligada a fijar las tareas de sus funcionarios por medio de su reestructuración organizacional que fortalecerá las experiencias y habilidades de los mismos, contribuyendo a su funcionamiento adecuado.(Olabuénaga,1995,p.14). Igualmente la intervención de esta dependencia municipal debe de estar centrada en las situaciones de dificultad en que impidan el desarrollo humano de las personas que desde allí se atienden, en este caso el no poseer una vivienda propia, el vivir en condiciones habitacionales no óptimas o habitar en asentamientos ilegales; incidiendo en la mejora de las necesidades, en potenciar las capacidades y los recursos de los habitantes. (Barranco, 2002, pág.5).

La articulación de la estructura organizacional de la Secretaría de Vivienda con su intervención es necesaria para el logro de los objetivos que como entidad pública tiene establecidos y que se han mencionado anteriormente. Es decir, dependiendo de la adecuada organización de sus funcionarios y por tanto de los roles y funciones de cada uno, la Secretaría podrá impactar positivamente a la comunidad beneficiada con sus programas. (Sánchez, 2014, p.7)

3.1.7 Alcance

Este plan de acción fue ejecutado durante los semestres 2016-2 y 2017-1. Igualmente fue realizado con el fin de contribuir a la mejora de la estructura organizacional y laboral de la Secretaria de Vivienda del Municipio de Bello; sumado a este se contó con un recurso humano de 11 a 20 personas, quienes allí laboran y sirvieron de apoyo a la hora de realizar las actividades planeadas.

3.1.8 Componente Temático

El plan de acción parte de la principal problemática evidenciada en la Secretaria de Vivienda del Municipio de Bello por el equipo de sistematizadoras, quienes ven pertinente plantear una propuesta que brinde la posibilidad de transformar el problema de manera positiva con la ayuda y participación de los funcionarios.

3.1.9 Tabla 1 Cronograma plan

| | | | |
|-----------------------|--|---|--------------------------|
| Plan de acción | Hacia La Construcción de una Secretaria de Vivienda con una eficiente intervención | Incidir en los factores que influyen en la inadecuada estructura organizacional de la Secretaría de Vivienda del Municipio de Bello | Agosto 2016 a Mayo 2017 |
| Programa 1 | En busca del fortalecimiento de la estructura organizacional de la Secretaría de Vivienda del municipio de Bello | Identificar la manera como son distribuidos los roles en el desempeño de las | Agosto 2016 a Enero 2017 |

| | | | |
|-------------------|---|--|----------------------------|
| | | actividades de cada funcionario de la Secretaría de Vivienda de Bello | |
| Proyecto 1 | Generando procesos de transformación social partiendo de una adecuada estructura organizacional | Generar en los funcionarios de la dependencia procesos de autoconocimiento de las experiencias a través del reconocimiento de las fortalezas y debilidades dentro de la dependencia; para que contribuyan al mejoramiento de la comunicación asertiva y fortalecimiento de la estructura organizacional de la Secretaría de Vivienda | Septiembre 2016-enero 2017 |
| Programa 2 | Plan de mejoramiento de la estructura organizacional | Generar estrategias que permitan implementar una adecuada estructura organizacional de la Secretaría de Vivienda del municipio de Bello a través de un plan de intervención comprendiendo técnicas organizacionales. | Enero a Mayo 2017 |
| Proyecto 2 | Implementación del Manual de roles y funciones | Implementar un manual de roles y funciones con los funcionarios de la Secretaría de Vivienda del Municipio de Bello, definiendo las funciones que debe desempeñar | Febrero- Mayo 2017 |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | <p>cada profesional dentro de esta dependencia y así ejecutar los proyectos con una mayor eficiencia.</p> | |
|--|--|---|--|

3.2 Programa 1: *En busca del fortalecimiento de la estructura organizacional de la Secretaría de Vivienda del municipio de Bello.*

3.2.1 Descripción

En el contexto de la Secretaria de Vivienda se refleja la necesidad de una adecuada distribución de los roles y las funciones que debe ejercer cada uno de los funcionarios que presta sus servicios allí, esto con el fin de generar procesos de calidad y no generar atrasos en estos mismos.

Con la intención de brindar solución a la necesidad que se presenta en la Secretaría, en cuanto a los procesos de intervención a causa de la dificultad mencionada anteriormente, y con el propósito de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población que presenta condiciones de vulnerabilidad en el Municipio de Bello, se realiza el plan en el cual se presentan alternativas de mejora con acciones responsables por parte de los funcionarios quienes son los encargados de atender a la población que se acerca allí en busca de una solución a la problemática.

3.2.2 Justificación

Este programa tiene como finalidad fortalecer la Secretaría de vivienda del municipio de Bello, en lo referente al tema de su conformación y reestructuración laboral, puesto que durante la práctica profesional que realizó allí el equipo de sistematizadoras evidenció, el impacto negativo que genera la inadecuada estructura organizacional lo que impide que los procesos de intervención se cumplan de la mejor manera, a su vez ocasionando poca oferta en cuanto a subsidios de vivienda, mejoramiento de la misma, ocasionando que cada día más personas del Municipio se encuentren en situación de vulnerabilidad por el difícil acceso a una vivienda digna. Por esta razón se pretende hacer una proyección de dicha Secretaría, fortaleciendo la estructura organizacional de la misma, con roles definidos para los funcionarios que allí laboran, esto con el fin de generar acciones que mejoren la oferta de procesos de intervención, en beneficio de la población en condición de vulnerabilidad.

3.2.3 Problema

Examinar la incidencia que genera la inadecuada estructura laboral en los procesos de Intervención que ofrece la Secretaría de Vivienda de Bello; ante la situación planteada se realizan acciones que permiten identificar las causas y las consecuencias de esta problemática, a su vez también brindará alternativas de solución a esta misma, la realización de dichas actividades cuenta con dos momentos.

3.2.4 Objetivo

Identificar la manera como son distribuidos los roles en el desempeño de las actividades de cada funcionario de la Secretaria de Vivienda de Bello

3.2.5 Actividades

Las actividades planteadas para la elaboración del programa N°1 y N°2 están divididas en 2 proyectos los cuales están propuestos para una eficiente ejecución, a continuación se nombraran dichos proyectos.

- Fortalecimiento de la organización, hacia el mejoramiento de procesos de Intervención, generando impacto social.
- Implementación del Manual de roles y funciones

3.2.6 Teoría

Para la interpretación de los temas que se tratarán en el plan utilizaremos diferentes posturas teóricas que permiten ampliar más los conceptos que se abordarán en este apartado del trabajo de sistematización

Para la realización del plan utilizaremos diferentes autores quienes realizan aportes teóricos para entender de manera más amplia lo que se está realizando.

La estructura organizacional como método que le permite a las organizaciones o empresas crecer y ser rentables; la planificación de una correcta estructura laboral asegura la

existencia de suficientes recursos humanos, que permitan la consecución de las metas u objetivos; a falta de lo anterior se presentan dificultades en la Secretaria de Vivienda de Bello pues los funcionarios no tienen claridad de las funciones que deben cumplir.

La estructura organizacional como un enfoque estructural y cultural del aprendizaje organizacional. Definen la faceta estructural como mecanismos de aprendizaje organizacional (MAO), arreglos procedimentales y estructurales que han sido institucionalizados y que permiten a las organizaciones recoger, analizar, almacenar, difundir y utilizar información relevante, de manera sistemática, para su desempeño. La existencia de los MAO por sí misma no es suficiente para el aprendizaje organizacional productivo, es decir, para el aprendizaje que produce resultados beneficiosos para la organización, con mayor productividad, mayor compromiso organizacional o mejores capacidades de aprendizaje. “Lipshitz y Popper (2000)”, citados por (Fermini, 2002, pág.3).

Después de lo expuesto también debe mencionarse la importancia de que quienes integran la dependencia tengan claras sus responsabilidades, el papel que desempeñan, es decir, que se establezca la función que cada persona debe desempeñar, su posición dentro de la empresa a fin de conseguir lo propuesto.

“Una estructura organizacional es creada para ofrecer un impacto directo frente al control y coordinación de las políticas generadas por la mismas personas que hacen parte de la institución”. (Carmona, A 2015, pág. 4).

Es evidente entonces que la estructura organizacional es importante para cualquier empresa y más aún si está en proceso de crecimiento, esto para dar una guía y claridad de los

problemas que presenta referente a recursos humanos como la autoridad administrativa, haciendo referencia nuevamente al contexto de la Secretaria de Vivienda es por esto que se pretende realizar el plan con sus respectivas actividades, para generar una dependencia que genere impacto en las comunidades a las que atiende.

3.2.7 Alcance

Para la ejecución de lo planeado se contó con un tiempo de cuatro meses aproximadamente, donde se realizaron diferentes actividades, así mismo se contó con todo el equipo humano que allí labora.

3.2.8 Tabla 2 Cronograma programa 1

| | | | |
|-------------------|---|--|----------------------------|
| Programa 1 | En busca del fortalecimiento de la estructura organizacional de la Secretaría de Vivienda del municipio de Bello. | Identificar la manera como son distribuidos los roles en el desempeño de las actividades de cada funcionario de la Secretaria de Vivienda de Bello | Septiembre 2016-enero 2017 |
|-------------------|---|--|----------------------------|

| | | | |
|-------------------|---|--|----------------------------|
| Proyecto 1 | Generando procesos de transformación social partiendo de una adecuada estructura organizacional | Generar en los funcionarios de la dependencia procesos de autoconocimiento de las experiencias a través del reconocimiento de las fortalezas y debilidades dentro de la dependencia; para que contribuyan al mejoramiento de la comunicación asertiva y fortalecimiento de la estructura organizacional de la Secretaría de Vivienda | Septiembre 2016-enero 2017 |
|-------------------|---|--|----------------------------|

3.3 Programa 2: *Plan de mejoramiento de la estructura organizacional*

3.3.1 Descripción

Dentro de la dependencia se evidencia la necesidad de tener una estructura laboral jerárquica, en donde se deleguen funciones de acuerdo a una estructura organizacional, para que exista orden, agilidad y eficiencia en las actividades que se le asignan a cada una de las personas que desempeñan sus labores allí.

3.3.2 Justificación

Se hace necesario la realización de este programa ya que la Secretaría de Vivienda presenta una necesidad de identificación y orden a las funciones desempeñadas por cada una de las profesiones que hacen parte del equipo de trabajo de esta dependencia, para así lograr una adecuada estructura organizacional en la misma.

3.3.3 Problema

Falta de un plan de intervención que se pueda desarrollar con razón de mejorar la estructura laboral de la Secretaría de vivienda del municipio de Bello. este programa pretende brindar elementos que brinden solución a la problemática que se presenta, esto a través del diseño y la implementación de un plan de intervención donde se aplican técnicas organizacionales, para así obtener los hallazgos esperados.

3.3.4 Objetivo

Generar estrategias que permitan implementar una adecuada estructura organizacional de la Secretaría de Vivienda del municipio de Bello a través de un plan de intervención comprendiendo técnicas organizacionales.

3.3.5 Actividades

Se plantea realizar las actividades propuestas en los proyectos los cuales están buscando la implementación de roles y funciones de los funcionarios , con el fin de reconocer las funciones

y cargos que debe desempeñar cada funcionario ,como también se pretende analizar las estrategias de mejora propuestas por el equipo de trabajo de la dependencia; mediante la aplicación de instrumentos y técnicas de investigación que faciliten leer las ideas de mejoramiento para la estructura organizacional de la Secretaria de Vivienda

3.3.6 Teoría

La estructura organizacional está basada en la secuencia de pasos a seguir para lograr obtener resultados dentro de una actividad funcional, esto le brinda la posibilidad a la organización de alcanzar sus objetivos y ser más productiva en los servicios que ofrece. (Louffat, 2004, pág.68). Con la Secretaria de Vivienda del Municipio de Bello se pretende contribuir al mejoramiento de la estructura laboral y a su vez a los procesos de intervención, para que así esta cumpla con sus principal función, la cual es satisfacer las necesidades en cuento al tema de vivienda de la población más vulnerable.

3.3.7 Alcance

El presente proyecto se llevó a cabo en la Secretaria de Vivienda del Municipio de Bello, el cual tendrá una duración de cuatro meses contando con la presencia aproximadamente entre 10 y 17 funcionarios además de las tres facilitadoras que desarrollará dicho proyecto.

3.3.8 Tabla 3 Cronograma Programa 2

| | | | |
|-------------------|--|--|--------------------|
| Programa 2 | Plan de mejoramiento de la estructura organizacional | Generar estrategias que permitan implementar una adecuada estructura organizacional de la Secretaría de Vivienda del municipio de Bello a través de un plan de intervención comprendiendo técnicas organizacionales. | Enero a Mayo 2017 |
| Proyecto 2 | Implementación del Manual de roles y funciones | Implementar un manual de roles y funciones con los funcionarios de la Secretaría de Vivienda del Municipio de Bello, definiendo las funciones que debe desempeñar cada profesional dentro de esta dependencia y así ejecutar los proyectos con una mayor eficiencia. | Febrero- Mayo 2017 |

3.4 Proyecto 1: *Generando procesos de transformación social partiendo de una adecuada estructura organizacional*

3.4.1 Descripción

Una vez planteadas las actividades para trabajar en conjunto con los funcionarios de la Secretaria de Vivienda, se pretende la aplicación de estas con el propósito de fortalecer el equipo de trabajo, como también las relaciones laborales al interior de la dependencia, lo anterior se logra mediante el planteamiento de ideas estratégicas, las cuales tienen como finalidad direccionar de manera correcta la estructura organizacional, donde se brindan lineamientos acorde a las necesidades de la dependencia en cuanto a sus actividades, y de este mismo modo a las necesidades que presentan los habitantes del Municipio de Bello.

3.4.2 Justificación

El presente proyecto busca en un primer momento reconocer los factores incidentes que están generando la inadecuada estructura laboral de la Secretaria de Vivienda de Bello, como también conocer el impacto que genera el problema mencionado en los procesos sociales que se adelantan; una vez identificados estos se procede con la elaboración de un plan de acción en el que se plantean diferentes actividades con el fin de que los funcionarios de dicha dependencia cuenten con roles asignados de manera correcta, y así brindar un mejor servicio a quienes acuden allí diariamente en busca de soluciones al problema de una vivienda digna.

A partir de este proyecto se pretende fortalecer la estructura organizacional de la Secretaría de Vivienda del Municipio de Bello por medio de una propuesta metodológica que vaya encaminada al direccionamiento y fortalecimiento de los roles, y funciones ejecutados en dicha dependencia frente a la conformación y por ende la retroalimentación para replantear mejor la estructura laboral, a través de unas actividades encaminadas a la participación y fortalecimiento de los funcionarios de la dependencia.

3.4.3 Problema

Culminado el proceso de práctica por parte de las estudiantes, se priorizo el problema de la inadecuada estructura organizacional que según lo evidenciado genera más impacto negativo dentro y por fuera de la dependencia, este se ilustró por medio de categorías y bases teóricas que brindan sustento para plantear y a su vez otorgan la posibilidad de plantear posibles soluciones.

Por medio del fortalecimiento del equipo de funcionarios públicos que hacen parte de la dependencia, se busca generar responsabilidad por parte de los mismos en la realización de actividades en favor de la población en situación de vulnerabilidad del Municipio, y se encuentran a la espera de atención psicosocial en momentos que se presentan emergencias, asimismo acompañamiento constante en los procesos que la Secretaría ejecuta en favor de la población vulnerable.

3.4.4 Objetivo

Generar en los funcionarios de la dependencia procesos de autoconocimiento de las experiencias a través del reconocimiento de las fortalezas y debilidades dentro de la dependencia; para que contribuyan al mejoramiento de la comunicación asertiva y fortalecimiento de la estructura organizacional de la Secretaría de Vivienda

3.4.5 Actividades

Para la ejecución del programa se tiene planeado la realización de diferentes actividades en las cuales se aplicaran técnicas de interacción, previo a la aplicación de estas se realiza la convocatoria necesaria para que los funcionarios de la Secretaria de Vivienda, participen de las actividades programadas que van en pro del mejoramiento de la estructura laboral de esta, a continuación se mencionan a las actividades realizadas con los funcionarios

- Encuesta
- Cartografía
- Entrevista
- Árbol de problemas
- Árbol de objetivos

3.4.6 Teoría

Para la realización del proyecto se han tenido en cuenta referentes teóricos que brindan un panorama más amplio una mirada crítica en cuanto al tema de la intervención que se pretende realizar para el fortalecimiento de la estructura organizacional de la Secretaria de Vivienda de Bello. Este momento pertenece a la fase del hacer en el cual se pretende la ejecución de un proyecto de acción, que permita la transformación de una situación negativa a positiva.

Lo que se pretende es la operacionalización de un proyecto de acción que sea eficiente (rendimiento) y eficaz (resultados), al servicio de una transformación real de la práctica. Se propone esta nueva intervención como ajuste y re lanzamiento, teniendo en cuenta el procedimiento que se ha seguido hasta ahora: después de observar la realidad de la práctica (la referencia a la experiencia) y plantear un diagnóstico comprensivo de la misma, desde una referencia a las disciplinas y una hermenéutica que permite aprehender la función relevante de las prácticas (la intención de cambio), se propone una nueva práctica de gestión participativa, que pueda ser fácilmente replicable. Se trata de desencadenar un verdadero proceso de cambio, de transformación: ¿cómo responder concretamente a las esperanzas, iniciar los desplazamientos, vivir lo novedoso? (Juliao C. G., 2011, pág. 138)

Continuando con lo anterior y definiendo el concepto de intervención este puede ser entendida como una acción que se lleva a cabo con el propósito de superar obstáculos que impiden avanzar en el proceso de desarrollo humano, mejoramiento de la calidad de vida de una

comunidad, en este caso de los habitantes del Municipio de Bello quienes presentan dificultades para acceder a los procesos que desde la Secretaría de Vivienda se adelantan con el fin de que cada día más personas tengan acceso a una vivienda digna.

Los componentes de intervención hacen referencia a objeto de intervención, entendido como la situación o problemática que demanda un cambio; los sujetos sociales, quienes forman parte de esa situación y campo problemático; la intencionalidad con la que interviene el profesional; la fundamentación que le da soporte conceptual a sus actuaciones; y las propuestas metodológicas desde las cuales los trabajadores sociales desarrollan su quehacer orientado siempre al mejoramiento de condiciones sociales.(Bueno, 2002,pág .6)

En ese mismo sentido y relacionando la intervención con el proceso de práctica realizado en la Secretaria de Vivienda, donde se realizaron actividades las cuales se enfocan en lograr el fortalecimiento de la estructura laboral de dicha dependencia, por medio de la recolección de diferentes elementos que componen la realidad que se evidencio en este espacio.

La intervención del trabajo social recoge en su desarrollo todos aquellos elementos que se evidencian en la realidad social, la cual desde algunos autores se denomina la cuestión social, que se refiere al campo problemático en el que se ven inmersos los sujetos sociales y cuyo escenario implica en su interior el desarrollo de una vida cotidiana, elemento central del desarrollo de la intervención profesional. (Bueno, 2002, pág.7).

En este mismo orden de ideas el fortalecimiento de la estructura organizacional de la Secretaria de Vivienda de Bello, como un proceso de intervención que busca generar impacto

en la dependencia y a su vez convertir las barreras que impiden el desarrollo económico, político y social de la población Bellanita en oportunidades.

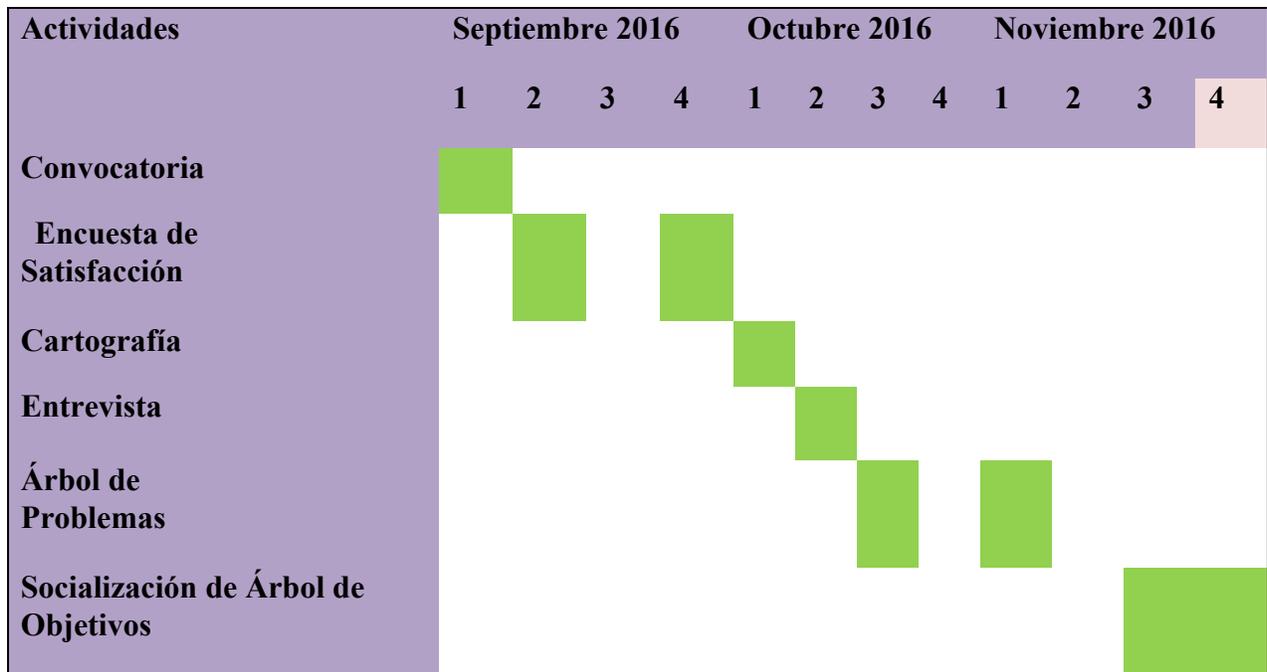
El fortalecimiento de las Instituciones resulta imprescindible para asegurar el desarrollo para todos, porque estamos hablando del desarrollo que llega a las personas. y hablamos de instituciones en el sentido de pautas y procedimientos (con los ideales de democracia, de libertad y de justicia); y en el sentido de funcionamiento de las organizaciones. (García, 2011, pág. 5).

La inadecuada estructura organizacional genera atrasos tanto en las Instituciones como en las poblaciones a las que estas le brindan servicios, como lo es el caso de la Secretaria de Vivienda que a falta de una estructura organizacional jerárquica se han generado barreras que impiden el cumplimiento de las labores de la Dependencia y a su vez atraso en los procesos de vivienda en el municipio; por lo anterior el proyecto está direccionado al fortalecimiento de la misma a fines de generar transformación positiva.

3.4.7 Alcance

Este proyecto contó con un tiempo estipulado de tres meses, en este tiempo se propuso trabajar dos componentes a nivel individual y grupal en total con ocho participantes, quienes hacen parte de la dependencia en calidad de funcionarios públicos, así mismo contar con un alcance económico suficiente para la ejecución de las actividades propuestas para tal fin.

3.4.8 Tabla 4 Cronograma del proyecto 1



3.4.9 Tabla 5 Ruta metodológica del componente de sistematización

| Enfoque | Paradigma | Actividad | Objetivo | Técnica | Instrumento | Mu ra | Po n |
|-------------|--------------|---|--|-------------|-------------|----------|---------|
| Cualitativo | Hermenéutica | Mediante una encuesta a los usuarios de la Secretaría de Vivienda, se indagó por el nivel de satisfacción en cuanto al cumplimiento de los programas y actividades de la dependencia. | Indagar sobre la calidad y satisfacción a los usuarios, acerca de la atención brindada por los funcionarios de la Secretaría. | Encuesta | Guía | 8 | |
| Cualitativo | Hermenéutica | Se realizó la técnica de la cartografía social, la cual arrojó la estructura organizacional adecuada para la Secretaría, por medio de las ilustraciones que dieron los funcionarios. | Convocar a los funcionarios públicos de la Secretaría a participar de las acciones de mejora, propuestas por las practicantes. | Cartografía | Guión | 9 | |
| Cualitativo | Hermenéutico | Se realizaron | Recolectar | Entrevista | Guión | 9 | 18 |

entrevistas a los funcionarios públicos de la Secretaría de Vivienda; estas permitieron la construcción de un organigrama de tareas, que involucró a cada uno de los funcionarios.

información por parte de los funcionarios de la Secretaría que apunten al ideal de la estructura organizacional más adecuada para dicha dependencia.

Se diseñó un árbol de problemas en acompañamiento de los funcionarios de dicha dependencia.

Analizar las problemáticas o necesidades latentes en la Secretaría de Vivienda del Municipio de Bello.

Árbol de problemas

12 18

Se diseñó el árbol de objetivos en

Verificar los fines o resultados y los

Árbol de objetivos

Diseño del Guión

14 18

compañía de los
Funcionarios de la
Secretaría de
Vivienda.

medios o
alternativas, para
lograr replantear
una adecuada
estructuración de
cargos.

3.5 Proyecto 2: *Implementación del Manual de roles y funciones*

3.5.1 Descripción

El manual de roles y funciones es un elemento fundamental para la Secretaría de Vivienda del Municipio de Bello, ya que la dependencia se encarga de ejecutar proyectos muy importantes encaminados a fortalecer y suplir las necesidades de vivienda digna de la población, por ende requiere de una organización estructurada a la hora de ejecutar los diferentes programas.

3.5.2 Justificación

Se propone implementar un manual de roles y funciones con el equipo de trabajo de la Secretaria de Vivienda del Municipio de Bello, definiendo las funciones que debe desempeñar y conservar cada profesional dentro de su quehacer, y así mantener una adecuada estructura y clima laboral.

3.5.3 Problema

La Secretaría de Vivienda cuenta con una inadecuada estructura organizacional donde los roles y las funciones de cada funcionario no están definidos; lo cual contribuye la poca intervención y como consecuencia al crecimiento de la exclusión social y la pobreza.

3.5.4 Objetivo

Implementar un manual de roles y funciones con los funcionarios de la Secretaría de Vivienda del Municipio de Bello, definiendo las funciones que debe desempeñar cada profesional dentro de esta dependencia y así ejecutar los proyectos con una mayor eficiencia.

3.5.5 Actividades

Para la ejecución del programa se tiene programado la elaboración de distintas actividades a los funcionarios de la Secretaria de Vivienda del Municipio de Bello:

- Convocatoria-Información
- Grupo Focal
- Socialización
- Medición del clima organizacional
- Entrevista

3.5.6 Teoría

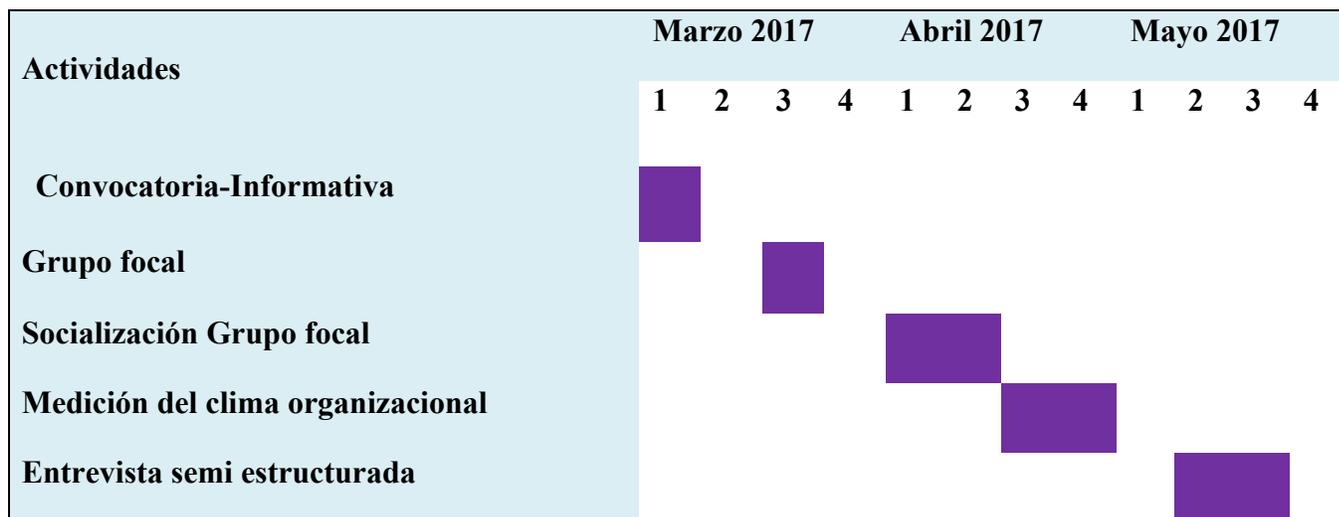
La estructura laboral tiene un impacto directo en el dominio y la organización de los grupos de personas, por lo cual se busca realizar una reestructuración organizacional en la Secretaria de Vivienda del Municipio de Bello por medio del Manual de Roles y Funciones, permitiendo la interdependencia e integración de las actividades realizadas por cada profesional, buscando la eficiencia en sus procesos internos y externos, y por tanto un impacto positivo en la población bellanita. “Mintzberg, 1979”. Citado por (Marín, I. & Losada, L. 2015,

pág.3).

3.5.7 Alcance

El presente proyecto se llevó a cabo en la Secretaría de vivienda del municipio de Bello, el cual tuvo una duración de tres meses contando con la presencia aproximadamente de 11 a 20 funcionarios, además de las facilitadoras que desarrollaron dicho proyecto.

3.5.8 Tabla 6 Cronograma del proyecto 2



3.5.9 Tabla 7 Ruta metodológica del componente de sistematización

| Enfoque | Paradigma | Actividad | Objetivo | Técnica | Instrumento | Muestra | Población |
|-------------|--------------|---|---|-------------|-------------|---------|-----------|
| Cualitativo | Hermenéutico | Se realizó un grupo focal que permitió compartir las diferentes opiniones y puntos de vista de los funcionarios de la Secretaría de vivienda para proceder a la planeación de un manual de roles y funciones. | Socializar los puntos de vista que tiene cada profesional funcionario frente a la posibilidad de modificar la estructura organizacional de la Secretaría de Vivienda de Bello mediante el | Grupo focal | Guión | 8 | 17 |

reconocimiento y conservación de las funciones correspondientes a cada disciplina

Se conoció el nivel de satisfacción que tiene cada funcionario en cuanto a la estructura organizacional de la dependencia a través de una encuesta que arrojó las diferentes percepciones que tiene cada uno de los funcionarios frente a la estructura laboral de la secretaria de vivienda del municipio de Bello.

Aplicar una encuesta en la que se indague sobre las percepciones que el funcionario tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral.

Medición de clima organizacional

Guión

7

17

Se realizó entrevista a los funcionarios de dicha dependencia.

Definir con ayuda de los funcionarios los roles y las funciones de los cargos

Entrevista semi estructurada

Guión

8

17

asignados.

CAPÍTULO IV

4. Fase devolución creativa

Con la ejecución de los programas y proyectos en la Secretaria de Vivienda del Municipio de Bello se logró crear un espacio de opinión donde los funcionarios dieron a conocer su inconformidad frente a la estructura organizacional que presentaba dicha dependencia, ninguno de los profesionales desempeñaba la función propia de su perfil profesional. Así mismo, se sensibilizó frente a la satisfacción de las necesidades que presenta la población que desde allí se atiende, y que se veía afectada por la inadecuada estructura organizacional.

4.1 Aciertos de la estrategia de intervención

Con la realización de los proyectos de cada programa que contenía el plan de acción, se realizaron una serie de actividades como: entrevista, encuesta, cartografía, árbol de problemas, y árbol de objetivos; las cuales estaban encaminadas al fortalecimiento de la estructura organizacional de la institución y por tanto al logro de una mejor intervención por parte de sus funcionarios, donde se satisfagan las necesidades en cuanto a la vivienda digna de la población atendida, logrando un impacto positivo en la transformación de las realidades en que viven estas comunidades, a través un buen direccionamiento en cuanto las funciones que debe desempeñar cada funcionario.

Las técnicas interactivas sirvieron para que los profesionales pudieran manifestar las ideas tenidas referente a cómo sería una adecuada estructura laboral de la dependencia. Así

mismo, fueron importantes para la recolección de información necesaria para valorar el funcionamiento de la entidad hasta el momento. La Secretaria de Vivienda está integrada por profesionales que conforman un equipo interdisciplinario, desempeñando diferentes roles para el sector público del Municipio de Bello y complementando su quehacer en la búsqueda de mejorar la calidad de vida de la población vulnerada de dicho territorio.

4.1.1 Encuesta de satisfacción a los usuarios

Esta encuesta se realizó con el fin de medir cuantitativamente el grado de satisfacción respecto a los servicios que brinda la Secretaría de Vivienda, para proyectar una percepción a priori de la atención y asesoría que se les proporciona. La muestra que se obtuvo fue de diez usuarios, escogidos al azar y que llegaron a la Secretaría en diferentes momentos.

| ITEM | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| -Atención y asesorías a usuarios que llegan a la Secretaria de Vivienda. | 0 | 1 | 0 | 4 | 5 |
| -Trato y amabilidad del personal de la dependencia. | 0 | 0 | 0 | 5 | 5 |
| -Accesibilidad para ingresar a la Secretaría de Vivienda. | 0 | 0 | 3 | 7 | 0 |
| -Pertinencia en la información prestada por parte de los Funcionarios de la Secretaría de Vivienda. | 0 | 5 | 1 | 0 | 0 |
| -El trabajo que hace la Secretaría de Vivienda es de su agrado | 2 | 7 | 1 | 0 | 0 |

-Si tiene una dificultad en particular sobre su vivienda sabe dirigirse. 8 0 2 0 0

4.1.2 Cartografía

Se desarrolló con el fin de que los funcionarios públicos expresarán el ideal que tenían en cuanto a la estructura organizacional que favorece los programas y proyectos que ofrece la dependencia con el fin de tener claridad en los roles a la hora de intervenir a la comunidad. Al respecto se encontró que para la mayoría de los funcionarios el diseño más acorde es de la siguiente manera



Fuente: *Construcción Propia*

4.1.3 Entrevista

En esta técnica realizada por parte de las practicantes de Trabajo Social en la Secretaría de Vivienda del Municipio participaron en promedio 11 funcionarios públicos de la

dependencia, entre los cuales se recolectó información que apuntó a la reestructuración organizacional más adecuada; los funcionarios manifestaron su inconformismo frente al tema de su estructura laboral, puesto que no están de acuerdo de la manera como se distribuyen los roles dentro de la dependencia.

Posteriormente, a través de la entrevista se permitió un acercamiento a la información, obteniéndose de manera directa y cierta, mediante la interacción y conversación con cada persona entrevistada, para indagar brevemente por las potencialidades, funciones, estructura organizacional y posibles problemáticas de la Secretaría.

A partir de esta entrevista realizada de manera individual a los funcionarios se identificó los posibles problemas de la Secretaria frente a su estructura, esta información sirvió de insumo para la realización de un grupo focal conformado por siete profesionales, con el propósito de consolidar los resultados en un mural de situaciones que permitió desde el punto de vista de cada funcionario priorizar la problemática más recurrente.

4.1.4 Árbol de problemas

Es una herramienta visual de análisis ayudó a entender las problemáticas o necesidades latentes en la Secretaría de Vivienda; a su vez estas fueron percibidas por todos los involucrados en relación con el problema en cuestión.

En el siguiente árbol de problemas se analizó la problemática identificada en la Secretaría de Vivienda de Bello, estableciendo la relación entre las causas que dieron origen a la misma y a los efectos que trae consigo; como su nombre lo indica el árbol tiene tres partes:

tronco, raíces y ramas, donde el tronco es el problema principal, las raíces son sus causas y sus hojas representan los efectos.

Con la realización de esta técnica se clasificaron los problemas que surgieron como resultado después de la aplicación de las anteriores técnicas a los funcionarios de la Secretaría de Vivienda, y de esta manera poder categorizarlos, manifestando las causas y efectos de las principales problemáticas de la siguiente forma: en la parte inferior se clasifican las causas, en la central se ubica la problemática como tal y en la superior los efectos.



Fuente: *Construcción Propia*

4.1.5 Árbol de objetivos

En el siguiente árbol de objetivos se ve reflejado las posibles alternativas para alcanzar según lo planteado en el árbol de problemas, a partir de las causas y efectos evidenciados en el mismo, posibilitando la planeación de estrategias para dar solución a los problemas encontrados



Fuente: *Construcción Propia*

4.2 Oportunidades de mejora

Por parte de la Secretaria de Vivienda se brindó la acogida necesaria a lo expuesto por el equipo de sistematizadoras, quienes elaboraron una propuesta encaminada al fortalecimiento de la estructura organizacional de dicha dependencia que influye en la intervención que realiza los funcionarios en las comunidades atendidas, las cuales acuden a esta dependencia municipal en

búsqueda de soluciones para acceder a una vivienda digna. Aunque la participación por parte de los funcionarios fue positiva cabe resaltar que se puede mejorar en aspectos como lo son el espacio físico, pues no se contó con el suficiente para la realización de las actividades; la disponibilidad de tiempo, se deben brindar más momentos de encuentros a los funcionarios que permitan realizar aportes a la dependencia; los recursos económicos, se le debe prestar más importancia a las ideas que permitan fortalecer la organización, ya que a la hora de aplicar las técnicas por parte de la dependencia no se contó con el apoyo económico para obtener el material requerido y lograr el pleno desarrollo de las actividades.

4.3 Evaluación global del objetivo general de la Sistematización

La presente sistematización tiene objetivo general *identificar el impacto que genera la inadecuada estructura organizacional de la Secretaria de Vivienda del Municipio de Bello en los procesos de intervención social que allí se adelantan*; este fue cumplido a cabalidad, en el desarrollo de este trabajo se puede evidenciar como se abordó la influencia que tienen estructura organizacional en el funcionamiento de una entidad, contextualizando con la Secretaria de Vivienda, se puede establecer que en su estructura organizacional no se tenían definidos los roles y las funciones del equipo interdisciplinario que la conforma y por lo cual los procesos de intervención con población se veían afectados contribuyendo al crecimiento de los problemas de exclusión social y de pobreza en los que se ven inmersos las comunidades vulneradas.

4.4 Recomendaciones a la agencia

Por parte del grupo de sistematizadoras se le recomienda a la agencia de práctica, en este caso la Secretaría de Vivienda, diseñar estrategias metodológicas que favorezcan la ejecución de sus programas y proyectos que tienen como principal función beneficiar a la población en condición de vulnerabilidad frente al tema de vivienda, teniendo en cuenta acciones que abarquen las diferentes problemáticas que se presentan en su contexto; por otra parte la agencia también debe tener claridad del número de practicantes que requiere para la ejecución de proyectos, debido a que no se cuenta con el suficiente espacio físico para quienes ejercen sus labores como también para atender a las personas que se acercan en busca de una solución.

Igualmente se le sugiere a la agencia tener más en cuenta las propuestas generadas por quienes realizan su práctica profesional en este lugar, además brindarles incentivos económicos a los practicantes lo que les garantice un mejor bienestar; según lo mencionado anteriormente es necesario que la Secretaría tenga en cuenta las necesidades que manifiestan los habitantes, pues los proyectos no se ejecutan de acuerdo a lo deseado por la población Bellanita.

Se le invita a esta dependencia municipal a tener un control sobre el quehacer del practicante en cuanto al rol que este debe desempeñar, teniendo en cuenta las capacidades y conocimientos adquiridos durante el proceso de formación y que las funciones asignadas a estos estén acordes a su perfil profesional.

CONCLUSIONES

A lo largo del presente ejercicio de sistematización se evidenció el impacto que tiene la inadecuada estructura organizacional de la Secretaria de Vivienda del Municipio de Bello en los procesos de intervención de esta dependencia. Prueba de ello es la información obtenida por medio de la aplicación de las técnicas, donde se reflejó el bajo nivel de satisfacción que tenían los funcionarios de la secretaría con relación a la estructura organizacional de la misma.

Dado que un alto porcentaje de los usuarios de los programas de la secretaria de vivienda pertenecen a los estratos socioeconómicos 1 y 2 se hace necesario que la intervención vaya dirigida a satisfacer las necesidades habitacionales, debido a la estrecha relación que se presenta entre la calidad de la vivienda y la calidad de vida, y los indicadores asociados a esta: salud, alimentación, educación, empleo y nivel de ahorro.

Una de las principales necesidades de la Secretaria de Vivienda es la ausencia del profesional de Trabajo Social, por ello se hace necesario contar con el perfil profesional que garantice comprender e interpretar la realidad de manera integral, a la luz de la complejidad de los cambios y las dinámicas sociales específicamente en el campo de la vivienda, empoderándose de su rol, con capacidades de trabajar en conjunto con otros profesionales, generando sinergias que promuevan el desarrollo de las comunidades y el bienestar de las personas.

Finalmente se llegó a la conclusión de la importancia que tiene la implementación del *Manual de roles y funciones*, donde estén claras las actividades que debe realizar cada funcionario

acorde a su formación profesional, gracias a esto se podrá distribuir de manera adecuada los recursos humanos y se maneja mejor la ejecución de los proyectos realizados por la Secretaria de Vivienda del Municipio de Bello, teniendo un impacto positivo en la población bellanita que accede a los servicios prestados allí.

Anexos

UNIMINUTO
Bello, ciudad de progreso

ANEXOS
SECRETARIA DE VIVIENDA

Encuesta realizada al personal de la Secretaría para dar respuesta a un diagnóstico realizado por las estudiantes de Trabajo Social durante el periodo 2016-2.

Objetivo: Indagar por las áreas de funcionamiento organizacional, desde los roles desempeñados por el personal de la Secretaría.

1. ¿Conoce cuál es la misión, visión y política de calidad de la Secretaría?
SI ___ No

2. ¿Tiene claro cuál es su rol dentro de la Secretaría?
SI No ___

3. ¿Considera que hay dificultades en la parte organizacional de la Secretaría?
SI No ___

¿Cuáles?
No se tiene clara cual es el objetivo hacia donde van las Secretarías.
Se nombran o contrata funcionarios con perfiles y experiencias que no corresponden.

UNIMINUTO
Bello, ciudad de progreso

FORMATO DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

Objetivo: Identificar las funciones y estructura organizacional de la Secretaría de Vivienda del Municipio de Bello.

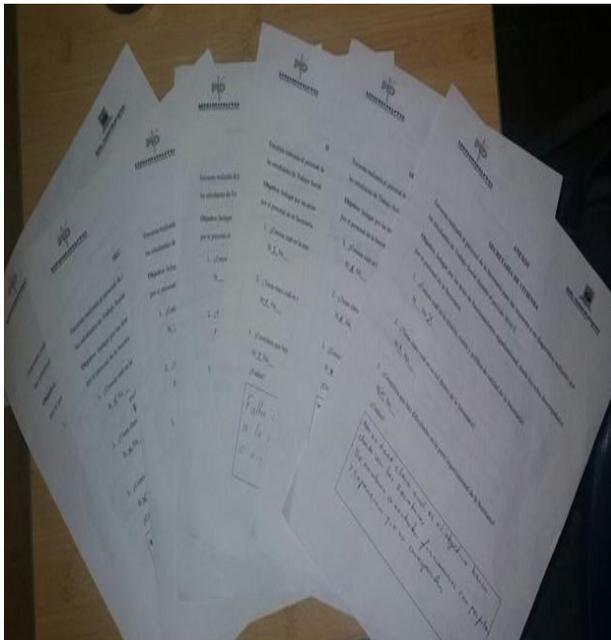
La entrevista se realiza el día 15 de noviembre del 2016, a la doctora Ana María Madrid, Ingeniera profesional, quien está a cargo de la dirección de la Secretaría de Vivienda del Municipio de Bello, a quien nos dirigimos muy amablemente para dialogar unas cuantas preguntas.

1) Teniendo en cuenta la importancia de la Secretaría de Vivienda en el Municipio de Bello, ¿cuéntenos cómo está organizada?
Se cuenta con una gerencia, luego directoras de proyectos, calidad, prestación de servicios, catalogación, ingeniería, control administrativo y trabajo social, división administrativa.

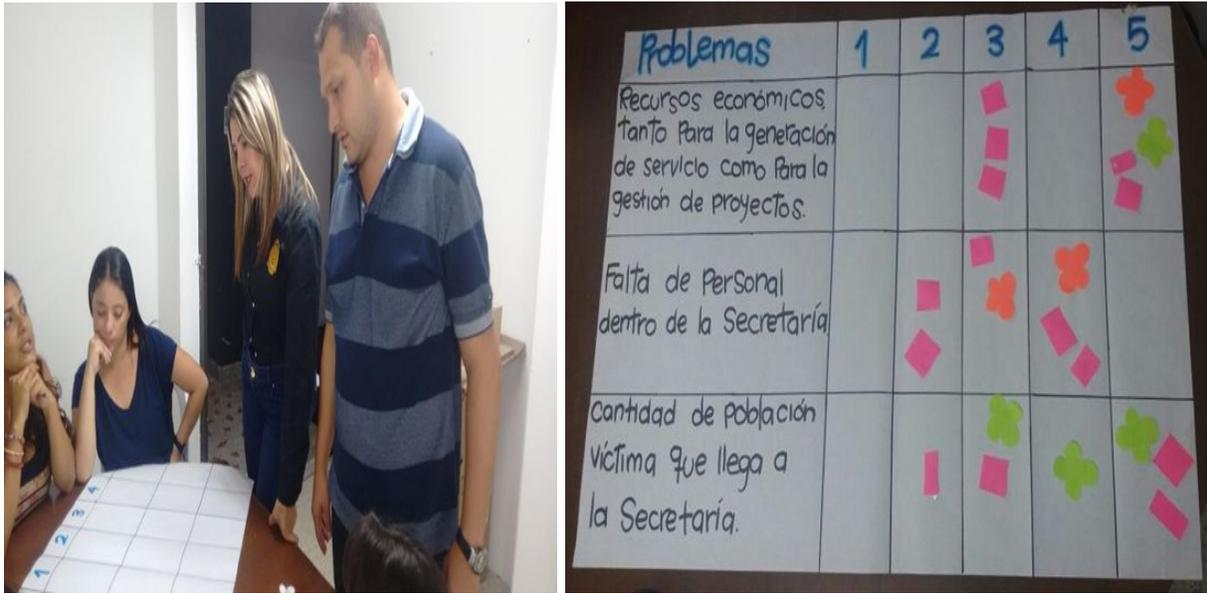
2) ¿Cuáles son las funciones de la Secretaría de Vivienda en el Municipio de Bello y a qué población está dirigida?
El propósito de vivienda fuerte como vivienda nueva o básica, vivienda nueva rural, mejoramiento de vivienda y adecuación.
Se asignan los subsidios a familias de bajos recursos.
Todos los proyectos son EPS que sean entidades comunitarias, red unidos vivienda para dependientes de la entidad.

3) ¿Qué está haciendo la Secretaría de Vivienda para brindarle un acompañamiento más integral a este grupo poblacional en el ámbito social y familiar?
Tratando que el personal de la Secretaría brinde la atención y apoyo.
Los profesionales cuentan con la capacidad para atender una orientación.

Fuente: *Construcción propia*



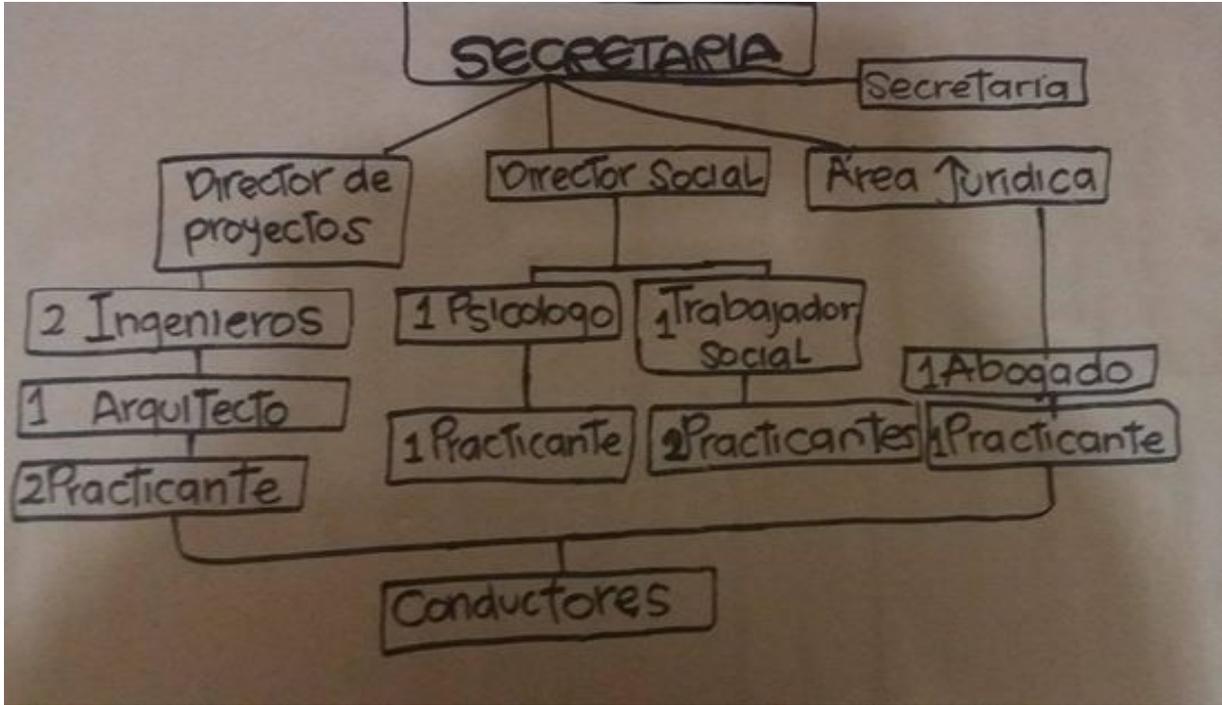
Fuente: *Construcción propia*



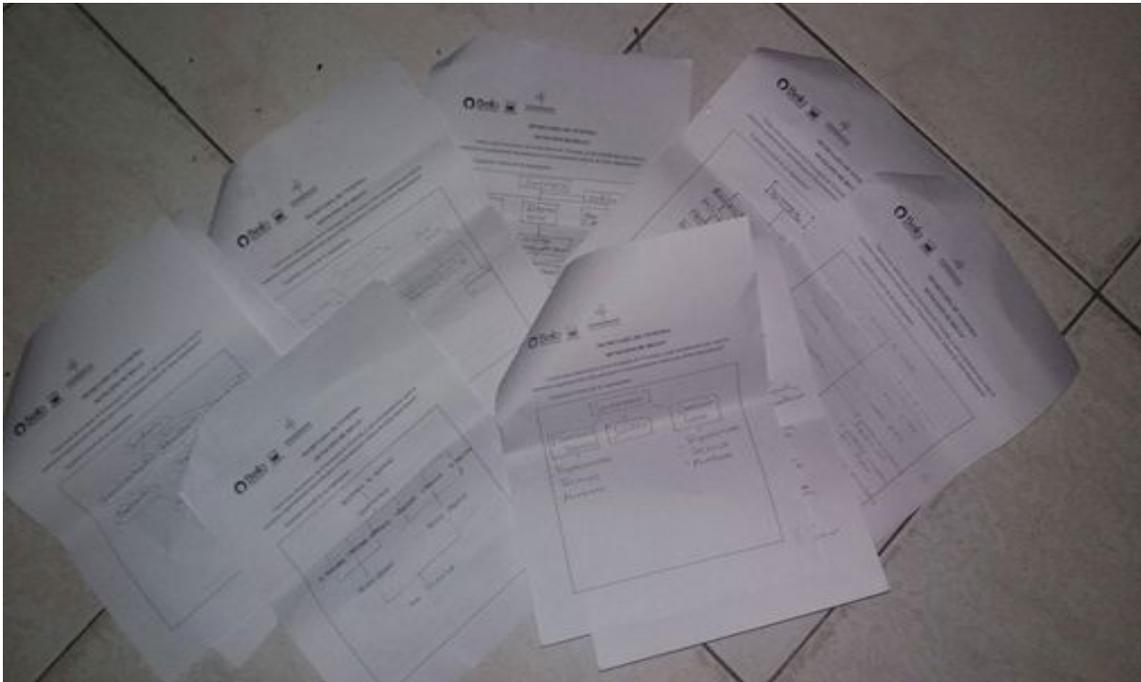
Fuente: *Construcción propia*



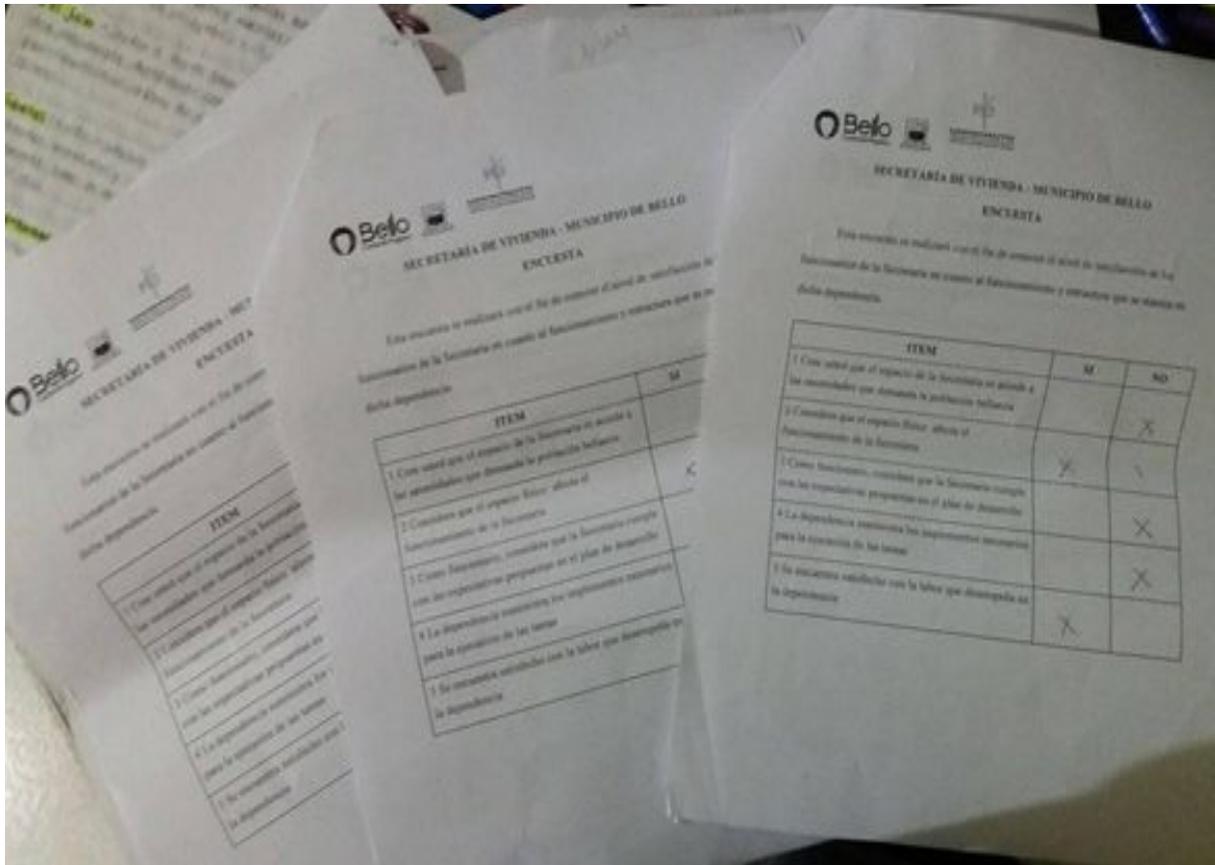
Fuente: *Construcción propia*



Fuente: *Construcción propia*



Fuente: *Construcción propia*



Fuente: *Construcción propia*

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Barranco, C. (2000). La intervención en trabajo social desde la calidad integrada. *Revista internacional de trabajo social y bienestar*. Volumen (2).

Bueno, A. (2002). la intervención profesional como objeto de conocimiento del trabajo social. *Revista universidad de la Salle*. s.c.Volumen (2) 117-127. Universidad de la salle.

Carmona, E. (2015). Percepción de la estructura administrativa y la comunicación organizacional como factores de competitividad Profesor investigador Universidad Autónoma de Zacatecas (México)

Camargo, Á., & Hurtado, A. (2011). Vivienda y Pobreza: una relación compleja. *Cuadernos de Vivienda Urbana* , 224-246.

Duque, A. (2013). *Metodologías de la intervención social palimpsestos de los modelos en trabajo social*. Manizales. Epi-logos.

Estivill, Jordi (2003), Panorama de la lucha contra la exclusión social. Conceptos y estrategias, Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra.

Elez, P y colaboradores. (2014). *revista internacional de trabajo social y bienestar*. s.c. s.e Volumen (3) 1-17.

Fernandes, E. (2002). La influencia de El misterio del capital de Hernando de Soto. En: *Perspectivas urbanas: temas críticos en políticas de suelo en América Latina*. Cambridge, MA: Lincoln Institute of Land Policy

Garcia, G. A. (2011). *El fortalecimiento institucional como factor estratégico de la cooperación al desarrollo*. Madrid: H+D.

Juliao, C. G. (2011). *El enfoque praxeológico*. Bogota: Corporación Universitaria Minuto de Dios.

John Edison Giraldo Díaz. CUADERNOS DE VIVIENDA Y URBANISMO. ISSN 2145-0226.
Vol. 5, No. 10, julio-diciembre 2012

La producción del espacio. Henri Lefebvre. Capitán Swing Libros. Madrid 1974.

Louffat, J. (2004). *Estructura Organizacional en Red y sus negociaciones en el contexto de alianzas*.
Ada ampuero: Esan

Moser, C. (1998). 'The Asset Vulnerability Framework: Reassessing Urban Poverty Reduction
Strategies. World Development, 26 (3), 1-19.

Modelos de vivienda y modelos de vida: un contraste en el suroccidente de Bogotá.

Ministerio de Economía de la provincia de Buenos Aires República Argentina. (2002).
Pobreza: definición, determinantes y programas para su erradicación . *Cuadernos de
economía N 65*, 81.

Municipio de Bello. (2016). *Secretaría de Vivienda*. Obtenido de Alcaldía de Bello:
<http://www.bello.gov.co/index.php/pages/de-vivienda>

Marín, D. & Losada, L. (2015) Estructura organizacional y relaciones inter-organizacionales:
análisis en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud públicas de Colombia. *Estudios
Gerenciales* Vol. 31

Navarrete, O., & Troncoso, M. (s.f). Pobreza multidimensional e intervención social.
Departamento de trabajo social Universidad Alberto Hurtado, 8-9.

Pedreño, E. H. (2008). *Exclusión social y desigualdad*. EDITUM.

Pertuz, R. (2013). Estudio de los tipos de estructura organizacional de los institutos universitarios
venezolanos. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 15(3), 53-67.

Robertis, C (2006). *Metodología de la intervención en trabajo social*. Buenos Aires México. Lumen.

Rey, G. M. (s.f). *Guía Metodológica sobre el proyecto de intervención social*. Madrid: EAPN ESPAÑA.

Sojo, C. (2006). *Cuaderno de las ciencias sociales*. ASDI.

Subirats, J., Riba, C., Giménez, L., Obradors, A., & Giménez, M. (2004). Pobreza y exclusión social Un análisis de la realidad española y europea. *Colección Estudios Sociales*, 182.

Torres, J. E. (2007). *Las condiciones habitacionales de los hogares y su relación con la pobreza*. Bogota: Cordinación Editorial.

Julia, C. G. (2011). *El enfoque praxeológico*. Bogota: Corporación Universitaria Minuto de Dios .

Vargas . B. Xavier. (2011). *¿cómo hacer investigación cualitativa?* etxeta: méxico.

Villa, F. G. (2002). *La exclusión social*. Madrid: ARIEL.

Vidal, L., & Ríos, F. (2011). *Metodologías para implantar la estrategia:diseño organizacional de la empresa*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.