



Propuesta de fortalecimiento para el diseño del producto ofrecido por el Programa de Mejoramiento de Vivienda de la Corporación Organización el Minuto de Dios en la modalidad de microcrédito: el caso de Yopal, Casanare.

Erika Liliana Medina Bulla & Rosa María Moreno Tuta

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
MAESTRÍA EN GERENCIA SOCIAL
MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GERENCIA SOCIAL
ORGANIZACIONALES Y SOCIALES CONTEMPORÁNEAS
BOGOTÁ D.C. COLOMBIA
Mayo de 2023

**PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO PARA EL DISEÑO DEL PRODUCTO
OFRECIDO POR EL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA DE LA
CORPORACIÓN ORGANIZACIÓN EL MINUTO DE DIOS EN LA MODALIDAD DE
MICROCRÉDITO: EL CASO DE YOPAL, CASANARE.**

Erika Liliana Medina Bulla ID 52654161

Rosa María Moreno Tuta ID 89164

Directores de Tesis

Lina Rocío Medina Muñoz

**Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Magíster en
Gerencia Social**

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

MAESTRÍA EN GERENCIA SOCIAL

MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GERENCIA SOCIAL

ORGANIZACIONALES Y SOCIALES CONTEMPORÁNEAS

BOGOTÁ D.C. COLOMBIA

Mayo de 2023

Agradecimientos

Nuestra gratitud infinita a Dios por darnos vida, salud, bendecir nuestra existencia, siendo el cimiento que nos ha mantenido en pie durante toda nuestra vida, por darnos entendimiento, sabiduría guía y compañía suficiente en este proceso, por mostrarnos el camino, llenándonos de entereza e incentivándonos a ser mejores cada día.

A la Facultad de ingeniería, programa de Ingeniería Civil y de manera especial al Arquitecto Mauricio Tovar Neira, por compartirnos sus conocimientos, que han sido de gran utilidad en nuestro trabajo, a la doctora Lina Rocío Medina, quien a través de su sapiencia nos guio y a aquellos que creyeron en nosotras, que, con sus consejos y buenos deseos, nos han motivado a llegar hasta aquí, inspirándonos siempre.

Agradezco a mi madre por todo su acompañamiento, permanente apoyo e impulso para salir adelante, a Helena, por ser el regalo más preciado que me ha dado Dios y la fuente de motivación más grande en mi vida y entender que durante el desarrollo de este estudio era necesario sacrificar espacios propios para el logro de este objetivo.

Erika Liliana

A mi familia por los años de sacrificio, su apoyo incondicional, sus innumerables consejos promoviendo mis sueños, brindándome la confianza en mis capacidades y recordándome que no existen límites que nos definan. A mis tres hijos por enseñarme a través del ejemplo a luchar por lo que nos proponemos, demostrándome que cada sacrificio representa un escalón para llegar a nuestras metas.

Rosa Maria

Resumen

La innovación es un concepto que ha estado presente en la Organización El Minuto de Dios, y que busca dar respuesta a los retos de la sociedad del siglo XXI. El mismo Padre Rafael García Herreros (1909-1992), fundador de la Obra El Minuto de Dios, se caracterizó por liderar programas de desarrollo social con modelos innovadores y participativos. En este sentido, se han formulado constantemente ideas nuevas, que han sido puestas en práctica mediante mejoramientos de vivienda, el aporte a la industria, el agro y la educación, entre otros. Este trabajo de investigación está orientado a realizar una propuesta de fortalecimiento para el diseño del producto ofrecido por el Programa de Mejoramiento de Vivienda de la Corporación Organización el Minuto de Dios en la modalidad de microcrédito: el caso de Yopal, Casanare. Para fortalecer el Programa de Mejoramiento de Vivienda de la Corporación Organización El Minuto De Dios.

Palabras Claves: Propuesta, diseño, Producto, Mejoramiento de Vivienda y Microcrédito,

Abstract

Innovation is a concept that has been present in the El Minuto de Dios Organization, and which seeks to respond to the challenges of 21st century society. Father Rafael García Herreros himself (1909-1992), founder of the Obra El Minuto de Dios, was known for leading social development programs with innovative and participatory models. In this sense, new ideas have been constantly formulated, which have been put into practice through home improvements, contributions to industry, agriculture and education, among others. This research work is aimed at making a proposal to strengthen the design offered by the product of the Housing Improvement Program of the Corporation Organization El Minuto de Dios in

the microcredit modality: the case of Yopal, Casanare to strengthen the Improvement Program of Housing of the Organization El Minuto De Dios Corporation.

Keywords:

Proposal, design, Product, Housing Improvement and Microcredit,

Tabla de Contenido

Introducción	11
1. Descripción del Problema y Pregunta(s) de Investigación.....	13
1.1 Identificación del Problema.....	13
1.1.1 Antecedentes	14
1.1.2 Formulación del problema	15
1.1.3 Diagramación del problema de estudio.....	16
2. Justificación.....	18
2.1 Pertinencia de la investigación para la Gerencia Social.....	18
2.1.1 Desde el enfoque de Gerencia Social Seleccionado (Organizacional, sistémico, etc.)	18
2.1.2 Desde el impacto generado en la organización, grupo social o comunidad donde ésta se realiza.....	18
2.2 Pertinencia de la investigación para el problema que se desea estudiar.....	19
2.3 Pertinencia de la investigación frente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	19
3. Objetivos Generales y Específicos.....	21
3.1 Objetivo General.....	21
3.2 Objetivos Específicos	21

4.	Marco teórico	22
4.1	Estado del arte	22
4.2	Marco Teórico	33
4.3	Marco contextual	55
5.	Metodología	63
5.1	Enfoque de Investigación:	64
5.2	Método de acercarse al objeto de estudio:.....	64
5.3	Modelo de Análisis.....	65
5.4	Población objeto del estudio.....	65
5.5	Descripción de los instrumentos de recolección de información que serán utilizados en el trabajo de campo.....	67
5.6	Seleccionar, diseñar, elaborar y validar el instrumento de recolección de información más importante para el trabajo de campo.....	69
5.6.1	Matriz de conceptualización de variables:	69
5.6.2	Evaluación de la validez y fiabilidad del instrumento	70
6.	Trabajo de campo.....	72
7.	Resultados y análisis	73
7.1	Propuesta de Gerencia Social	84
7.2	Propuesta para el mejoramiento del producto: Microcrédito	86
8.	Conclusiones	93

9.	Recomendaciones.....	94
10.	Anexos.....	97
10.1	Anexo A.....	97
10.2	Anexo B.....	97
10.3	Anexo C.....	97

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1	Árbol de problema de estudio	17
Ilustración 2	Elementos para una vivienda adecuada.....	25
Ilustración 3	Líneas de mejoramiento de vivienda.....	26
Ilustración 4	Modelos de negocio entorno a la vivienda.....	34
Ilustración 5	Edad de los solicitantes para el microcrédito de mejoramiento de vivienda	73
Ilustración 6	Estado civil de los solicitantes	74
Ilustración 7	Nivel educativo de los solicitantes	75
Ilustración 8	Número de personas a cargo de los solicitantes	76
Ilustración 9	Número de hijos de los solicitantes	76
Ilustración 10	Ingresos familiares de los solicitantes.....	77
Ilustración 11	Ocupaciones y modalidad de empleo del solicitante.....	78
Ilustración 12	¿Tiene algún crédito actual?	79
Ilustración 13	¿ha tenido o tiene actualmente crédito con el Fondo Social de la Corporación?.....	80
Ilustración 14	Monto solicitado	80
Ilustración 15	Plazo en meses solicitado para el pago del microcrédito	81
Ilustración 16	Tipo de cliente de los solicitantes al microcrédito	82
Ilustración 17	Tipo de mejoramiento por número	83

Lista de tablas

Tabla 1 Tipos de Mejoramiento de vivienda.....	26
Tabla 2 Déficit habitacional	36
Tabla 3 Resumen de los desafíos del mercado de la vivienda de la BDP varios Caminos Hacia una Vivienda Segura.	42
Tabla 4 Parámetros de la guía de mejoramiento de vivienda.....	44
Tabla 5 Lecciones aprendidas: Alcances y limitaciones introducir el componente técnico en el sector popular.....	48
Tabla 6 Recomendaciones a los programas de mejoramiento de vivienda.....	49
Tabla 7 Propuesta metodológica de atención y acompañamiento entorno al programa de mejoramiento de vivienda en la COMD	87

Introducción

“El Minuto de Dios (...) está buscando un camino profundo que toque la raíz del problema social en lo económico, la vivienda, la salud, la educación, la comunidad, la solidaridad, la superación en todos los órdenes”.

Rafael García Herreros, cjm.

En la Corporación Organización El Minuto de Dios (COMD) se promueven los programas de Vivienda e Infraestructura a partir del desarrollo de “proyectos de vivienda que mejoran las condiciones de vida de familias de escasos recursos, acompañándolos en procesos de formación personal y social para que puedan tener un mejor futuro”¹; dichos proyectos están diseñados con el fin de atender a una población que por sus características socioeconómicas no puede acceder a un bien necesario, y que forma parte de un derecho humano fundamental como es la vivienda. Se espera crear mejores condiciones de acceso a una vivienda digna, para los sectores más vulnerables de la sociedad, a través del desarrollo de proyectos de vivienda, atendiendo a los requerimientos ambientales y sociales de cada una de las comunidades.

Este trabajo de investigación está orientado a realizar una propuesta de fortalecimiento para el diseño del producto ofrecido por el Programa de Mejoramiento de Vivienda de la Corporación Organización el Minuto de Dios en la modalidad de microcrédito: el caso de Yopal, Casanare, para fortalecer el Programa de Mejoramiento de Vivienda de la Corporación Organización El Minuto De Dios.

¹ <https://www.minutodedios.org/lineasdeaccion/vivienda-e-infraestructura>

En la ciudad de Yopal se desarrolla el programa de mejoramiento de vivienda a través del microcrédito atendiendo a familias de estrato 1 y 2 con capacidad de endeudamiento, que cuenten con predios legalizados y que no estén en zonas declaradas como de alto riesgo.

En la ciudad de Yopal, se da inicio al Programa de Vivienda digna en el año 2001, en el Campo Rector, luego de un diagnóstico técnico y social que evidenció la crítica situación en el tema de vivienda en la zona. En los años siguientes empieza en los Campos de Cupiagua, Cusiana y Buenos Aires y para 2007 llega a los Campos de Yopal, campos de influencia petrolera de Cusiana, Buenos Aires, Recetor, Floreña Oleoducto, Floreña Pauto, Huron 2 y Hurón 3. En los Municipios de Yopal, Aguazul, Tauramena y Nunchía. Posteriormente, el programa de mejoramiento de la Corporación Organización El Minuto de Dios, se diseñan y se gestionan estrategias de apoyo financiero a través del microcrédito, el cual proviene del Fondo Social de Vivienda, mediante alianzas con el objeto de satisfacer las necesidades de mejoramiento de vivienda de las comunidades del área rural y urbana.

1. Descripción del Problema y Pregunta(s) de Investigación

1.1 Identificación del Problema

De acuerdo con la (ONU, 2019): En Latinoamérica y el Caribe millones de personas enfrentan diversas barreras que limitan el acceso a una vivienda adecuada. Actualmente existe en la región un déficit cuantitativo (Déficit cuantitativo: número de nuevas viviendas requeridas. Déficit Cualitativo: número de viviendas inadecuadas) de 28 millones de unidades y el déficit cualitativo asciende a 26 millones con tendencia al aumento.

Al respecto, el BID refiere la falta de una vivienda adecuada es un problema en toda América Latina y el Caribe (ALC). Casi el 40 % de las familias en la región viven en una casa en mal estado y sin posibilidad de reparación, no tienen título, o les falta de agua, alcantarillado y electricidad.

La vivienda es una de las condiciones sociales básicas que determinan la igualdad y la calidad de vida de personas y ciudades. Factores como el lugar dónde se ubican las viviendas, qué tan bien están diseñadas y construidas y qué tan bien se entrelazan con el tejido ambiental, social, cultural y económico influyen el diario vivir de las personas, de las familias y de las comunidades en cuanto a su salud, su seguridad y su calidad de vida. Adicionalmente, estos factores afectan tanto las generaciones actuales como las futuras, dada la vida útil de las viviendas como estructuras físicas. ONU HABITAT 2018

1.1.1 Antecedentes

El déficit cualitativo y cuantitativo de vivienda en la ciudad de Bogotá D.C, se presenta desde varias décadas atrás ya que para los años 70 el Padre Rafael García Herreros, fundador de la obra inició los primeros mejoramientos de vivienda. Según el presidente de la Organización El Minuto de Dios, las primeras casas se convirtieron en poblados sectores: los dos primeros alcanzaron 211 casas, de una planta; luego 828 casas más en la década del 60. Para los años 70 se levantaron 236 casas en el Minuto de Dios y más de mil en diversos barrios de la capital, mediante los programas de mejoramiento de vivienda (Promevi) y de vivienda modular prefabricada; a partir del año 1980 se intensificaron los esfuerzos en otras poblaciones del país y se edificaron en Bogotá bloques de apartamentos.

Teniendo en cuenta esta problemática, la Gerencia Regional Yopal Casanare de la Corporación Organización el Minuto de Dios, carece de una estrategia de comunicaciones de acuerdo al avance tecnológico para ofrecer microcréditos en la modalidad de mejoramiento de Vivienda, no cuenta con una estrategia de marketing digital, que le permita aumentar la visibilización del programa y colocación de créditos y a la vez presenta falencias de portafolios de servicios tanto para el solicitante y el aportante (donante).

En la ciudad de Yopal existe un problema entorno a la vivienda, no solo por ser la ciudad donde se concentra la cuarta parte de la población del departamento (27,1%), si no también porque aproximadamente el 50% de la población tiene el arriendo como tipo de tenencia, lo cual corresponde aproximadamente 15.000 hogares.

Adicionalmente, las condiciones de vivienda generalmente no se encuentran dentro del umbral, en especial en la ciudad de Yopal. Pese a ser una ciudad petrolera y con diferentes ingresos, como las regalías, las viviendas siguen sin tener acceso a servicios públicos domiciliarios. Se observa que Yopal cuenta con 5.067 hogares sin acueducto, 6.879 hogares sin alcantarillado y 2463 hogares sin energía (Cepeda, 2009).

De acuerdo con lo anterior, se considera pertinente fortalecer el diseño del producto ofertado por el programa de mejoramiento de vivienda de la Corporación Organización El Minuto de Dios, en la modalidad de microcrédito: El caso de Yopal Casanare, con la finalidad de generar insumos que permitan a los investigadores identificar los factores para estructurar una propuesta para mejorar el diseño del producto.

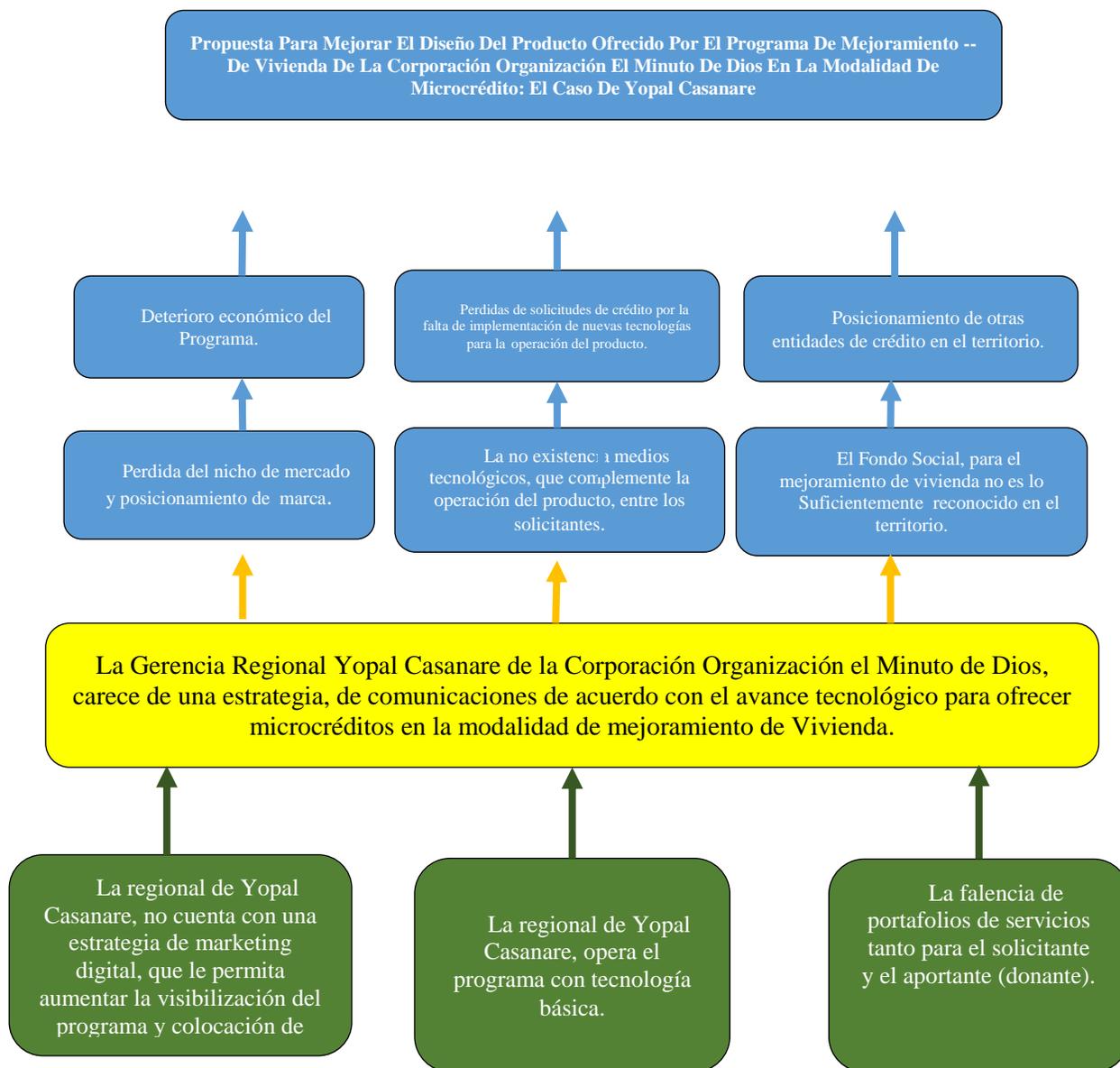
1.1.2 Formulación del problema

¿Qué propuesta se podría diseñar en el marco de la gerencia social para que el programa de Mejoramiento de Vivienda de la Corporación Organización el Minuto de Dios, en Yopal, pueda ofrecer un microcrédito adaptado específicamente a las necesidades de los solicitantes del servicio?

1.1.3 Diagramación del problema de estudio

Árbol de Problemas: Propuesta para mejorar el diseño del producto ofrecido por el programa de Mejoramiento de Vivienda de la Corporación Organización El Minuto de Dios en la Modalidad de Microcrédito: el caso de Yopal, Casanare.

Ilustración 1 *Árbol de problema de estudio*



Fuente: Elaboración propia.

2. Justificación

2.1 Pertinencia de la investigación para la Gerencia Social

2.1.1 Desde el enfoque de Gerencia Social Seleccionado (Organizacional, sistémico, etc.)

Esta investigación permite ser un referente para incorporar en el programa de mejoramiento de vivienda en la modalidad de microcrédito, estándares que mejoren la calidad de los procesos. La investigación es innovadora y genera valor agregado para la gerencia social, al retomar conceptos como el establecimiento de redes y alianzas con actores externos, la definición de estrategias emergentes o intentadas, que surjan para el abordaje de la situación problema, y que movilicen fortalezas de la organización, al igual que aquellas estrategias a nivel de competencias personales y comunitarias, evidenciadas en los procesos.

Al mismo tiempo, esta investigación también es importante desde los conceptos abordados en la Gerencia Social, en el tema de innovación, creatividad y microcrédito. Este último, como estrategia de desarrollo económico y social.

2.1.2 Desde el impacto generado en la organización, grupo social o comunidad donde ésta se realiza

Así mismo, la propuesta de investigación parte del deseo y la intención de la Gerencia Regional Yopal Casanare de la Corporación Organización El Minuto de Dios, de innovar las estrategias, en torno a la atención y acompañamiento que brinda el programa de mejoramiento de vivienda en la modalidad de microcrédito, lo cual es un referente para la construcción de lineamientos y/o políticas, que beneficien a la población participante. Igualmente, el presente

estudio tiene como objetivo diseñar un producto para ofertar, entorno al programa de mejoramiento de vivienda a través del microcrédito que brinda la regional.

Por otra parte, la vivienda al ser una de las necesidades más sentidas de la sociedad colombiana, incentiva a los Gerentes Sociales al aporte significativo en la implementación de políticas o lineamientos de inclusión social, para este caso en particular, en el Programa de Mejoramiento de vivienda en la modalidad de microcrédito, con un hábitat construido en su mayoría en condiciones habitacionales adecuadas, y con cobertura para diferentes grupos poblacionales.

2.2 Pertinencia de la investigación para el problema que se desea estudiar

Por otro lado, esta investigación pretende ser un aporte en la construcción de una propuesta para el mejoramiento del diseño del producto ofertado por el programa de mejoramiento de vivienda, que contribuya a resolver la baja calidad habitacional, a través de la modalidad del microcrédito, como una herramienta que facilita a las familias que no tienen acceso a otras fuentes de financiamiento para mejorar sus condiciones de vida, desde el ámbito personal, familiar y habitacional, que mediante esta propuesta de investigación, involucra diferentes sectores en torno al tema de vivienda.

2.3 Pertinencia de la investigación frente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Teniendo en cuenta las oportunidades que tiene el sector de vivienda para contribuir al cumplimiento de los ODS, el tema de la Vivienda Sostenible aplica a los 17 objetivos de la agenda 2030, A continuación, se relaciona el enlace.

<https://onuhabitat.org.mx/index.php/contribucion-de-la-vivienda-al-cumplimiento-de-la-agenda-2030>

3. Objetivos Generales y Específicos

3.1 Objetivo General

Formular una propuesta para fortalecer el diseño del producto del Programa de Mejoramiento de Vivienda de la Corporación Organización el Minuto de Dios, en la modalidad de microcrédito, en la regional de Yopal, Casanare.

3.2 Objetivos Específicos

Caracterizar el proceso de planeación operativa del programa de Mejoramiento de Vivienda en la modalidad de microcrédito de la regional de Yopal Casanare de la Corporación Organización El Minuto de Dios.

Identificar las fortalezas y debilidades del proceso de la planeación operativa del programa de Mejoramiento de Vivienda en la modalidad de microcrédito de la regional de Yopal Casanare de la Corporación Organización El Minuto de Dios.

Diseñar una propuesta para fortalecer el diseño del producto ofrecido por el programa de Mejoramiento de Vivienda en la modalidad de microcrédito de la regional de Yopal Casanare de la Corporación Organización El Minuto de Dios.

4. Marco teórico

4.1 Estado del arte

Evolución del problema en el tiempo:

Tomando como referencia al autor metodológico, quien se refiere al estado del arte como revisión de la literatura Roberto Hernández Sampieri, esta implica detectar, consultar y obtener la bibliografía (referencias) y otros materiales que sean útiles para los propósitos del estudio, de donde se tiene que extraer y recopilar la información relevante y necesaria para enmarcar nuestro problema de investigación. (Hernández Sampieri 2014)

El propósito de este ejercicio es revisar la bibliografía existente, directamente relacionada con el problema de investigación, logrando consultar la temática en diferentes medios como: radio, periódicos, guías, revistas académicas, tesis de grado y libros desde diferentes áreas.

El material revisado contiene referencias de estudios tanto cuantitativos como cualitativos, cabe aclarar que el enfoque de la investigación es cuantitativo. Tomando como referencia material publicado por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), Hábitat para la Humanidad, Banco Mundial (BM), Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Ministerio de Vivienda, Prosperidad Social, Universidad Nacional (un), Liberia Minuto de Dios, Cajas de Compensación Familiar, entre otras. Lo anterior permite identificar la evolución de la temática en el tiempo, incluyendo las buenas prácticas, aprendizajes, diseños de productos, recomendaciones y oportunidades de mejora a nivel local, regional, nacional y mundial.

En el capítulo se presenta el desarrollo del tema “mejoramiento de vivienda a través del microcrédito”, a partir de diferentes experiencias desde los organismos multilaterales e instituciones y autores que han estudiado el tema en el tiempo.

A continuación, se presenta diversas experiencias en torno al PMV a través del microcrédito, denominado microfinanzas a nivel mundial. Para el presente estudio de caso, se tiene como referencia el concepto de las microfinanzas para vivienda (MFV) de acuerdo con Merrill, Sally and Nino Mesarina como se citó en Hábitat para la Humanidad “son un subconjunto de las microfinanzas diseñadas para atender las necesidades y preferencias de vivienda de familias de bajos ingresos, especialmente aquellas con muy poco, o ningún, acceso al sector bancario y créditos hipotecarios” (Sally y Mesarina (2012)).

El Banco Interamericano de Desarrollo - BID con una experiencia de más de 60 años, es una fuente de financiamiento para la región por tal motivo es un referente importante para el presente estudio. Dentro de sus servicios se encuentran: préstamos, donaciones y asistencia técnica en los diferentes retos de desarrollo y en temas transversales como la capacidad institucional y estado de derecho. Para lograr este propósito, el BID (2014) analiza los modelos de negocios y los define promisorios financiados por la iniciativa Oportunidades para la Mayoría (OMJ) que están apoyando a compañías y otras organizaciones en la provisión de servicios y productos de vivienda para la base de la pirámide (BDP), contribuyendo así a hacerle frente al déficit que apremia a la región. El BID, encontró que los hogares “pueden sufragar un préstamo para la construcción o mejoramiento de su vivienda, siempre que los productos financieros se diseñen

considerando su realidad, que incluye informalidad laboral o salarios bajos, falta de garantías apropiadas y un ingreso fluctuante”. (BID, 2014).

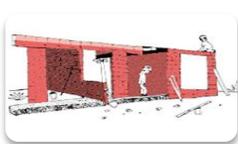
Dentro de ese marco, el análisis arroja la importancia del modelo de negocio para las instituciones y advierte sobre las ventajas que ofrece para las instituciones privadas “La demanda en la BDP es creciente y latente, y los modelos de negocios con el potencial para atender a este segmento requieren alternativas de financiación apropiadas” (BID, 2014, p. 5). Respecto de los actores involucrados en el modelo de negocio (PMV), cabe resaltar los inversionistas de impacto para la regional de Yopal Casanare de la COMD son los aliados. Frente al tema la institución afirma: “la oportunidad de mercado está presente para urbanizadores, proveedores materiales de construcción, instituciones financieras e inversionistas de impacto”. (BID, 2014, p5).

Se debe mencionar el déficit habitacional cualitativo definido por Hábitat como “la cantidad de viviendas inadecuadas es mayor que el faltante de viviendas, en la mayoría de los países de América Latina” (Habitat. 2007).

Cabe mencionar, que, en el nuevo plan de la institución, respecto al déficit cualitativo este va dirigido a “impactar en el parque habitacional de viviendas de regular y mal estado, que, de no ser atendidas, dentro de poco tiempo sería necesaria la construcción de una casa nueva” (Hábitat para la Humanidad, 2007, p. 1). Lo anterior genera una alerta temprana sobre el déficit cualitativo.

En ese mismo contexto, referente al déficit cualitativo, se hace necesario mencionar a ONU Hábitat que describe los elementos para que una vivienda sea adecuada:

Ilustración 2 *Elementos para una vivienda adecuada*



Seguridad de la tenencia

Condiciones que garanticen a sus ocupantes protección jurídica contra el desalojo forzoso, el hostigamiento y otras amenazas.



Disponibilidad de servicios, materiales, instalaciones e infraestructura

El costo de la vivienda debe ser tal que todas las personas puedan acceder a ella sin poner en peligro el disfrute de otros satisfactores básicos o el ejercicio de sus derechos humanos. Se considera que una vivienda es asequible si un hogar destina menos del 30% de su ingreso en gastos asociados a la vivienda (ONU, 2018).



Asequibilidad

El costo de la vivienda debe ser tal que todas las personas puedan acceder a ella sin poner en peligro el disfrute de otros satisfactores básicos o el ejercicio de sus derechos humanos. Se considera que una vivienda es asequible si un hogar destina menos del 30% de su ingreso en gastos asociados a la vivienda (ONU, 2018).



Habitabilidad Son las condiciones que garantizan la seguridad física de sus habitantes y les proporcionan un espacio habitable suficiente, así como protección contra el frío, la humedad, el calor, la lluvia, el viento u otros riesgos para la salud y peligros estructurales



Accesibilidad El diseño y materialidad de la vivienda debe considerar las necesidades específicas de los grupos desfavorecidos y marginados, particularmente de personas con discapacidad.



Ubicación: La localización de la vivienda debe ofrecer acceso a oportunidades de empleo, servicios de salud, escuelas, guarderías y otros servicios e instalaciones sociales, y estar ubicada fuera de zonas de riesgo o contaminadas.



Adecuación Cultural: Es una vivienda adecuada si su ubicación respeta y toma en cuenta la expresión de identidad cultural”.

Fuente: Elaboración propia con datos de ONU Hábitat

En lo que respecta a los diferentes tipos de mejoramiento la Dirección Nacional de Planeación subdirección territorial y de inversiones públicas en la publicación de Mejoramiento de Vivienda Rural, los contempla relacionados a continuación:

Tabla 1 *Tipos de Mejoramiento de vivienda*

Tipos de Mejoramiento de Vivienda							
Mejoramiento de cubierta	Saneamiento básico	Pisos	Habitaciones	Cocina	Muros no estructurales	Redes eléctricas internas	Adaptaciones para personas con movilidad reducida o discapacitados

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con la (Dirección Nacional de Planeación subdirección territorial y de inversiones públicas en la publicación de Mejoramiento de Vivienda Rural Guía para Mejoramiento de Vivienda, 2006, p.17).

Teniendo en cuenta las modalidades de mejoramiento de vivienda, estas se pueden reagrupar en diferentes líneas, de acuerdo con el destino del crédito. Hábitat para la Humanidad las define en las siguientes líneas de trabajo:

Ilustración 3 *Líneas de mejoramiento de vivienda*

Mejoras a la Vivienda	Reparaciones	Ampliaciones	Terminaciones
<p>Consiste en mejorar un elemento ya existente en la vivienda, por ejemplo, mejorar el sistema de tratamiento de las aguas negras, la instalación eléctrica, la estructura de techo o paredes.</p>	<p>Cambio de algún elemento dañado en la vivienda, por ejemplo, sustitución de la cubierta de techo, cambio de tuberías, cambio de elementos eléctricos.</p>	<p>Construcción de un nuevo espacio físico necesario para mejorar las condiciones de comodidad de las familias, por ejemplo, un dormitorio, un cuarto de baño, etc.</p>	<p>Finalización de alguna obra iniciada anteriormente que no se ha concluido, por ejemplo, finalización del piso, finalización de una habitación o la cocina.</p>

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con la (Guía para Mejoramiento de Vivienda, 2006).

Hace unos años, Colombia se encontraba dentro de los países con mayor déficit de vivienda en la región, gracias a la inversión del estado hoy “el problema es otro: la baja calidad y resiliencia de las construcciones. Según el BM, dos de cada tres familias que tienen un problema de vivienda en América Latina necesitan una mejor, no una nueva”. (BM, 2019).

A continuación, presentamos los planteamientos de Carvajalino (2004): quien afirma lo siguiente: “Desde la década de los ochenta, diversos profesionales especialmente arquitectos y algunas ONG, estaban involucrados en la asesoría de procesos habitacionales populares en barrios de la periferia, la cual estaba referida a apoyar a los pobladores y sus organizaciones en proyectos urbanos y arquitectónicos de mejoramiento barrial y de organización comunitaria”.

Del mismo modo describe de forma amplia cómo fueron los comienzos del Programa de Mejoramiento de Vivienda, en la ciudad de Bogotá, “para la década de los 90, un grupo de

profesionales lidera mejoramientos de vivienda debido a no contar con recursos económicos y así a mejorar la calidad de vida de las personas de escasos recursos” (Carvajalino, 2014).

Posteriormente, se organizan. Un grupo de entidades (Proco, Barrio Taller, Cogestar y Proyecto Ciudad) lideradas por la Federación Nacional de Organizaciones de Vivienda - Fedevivienda, y como musculo financiero la entidad era la cooperativa Cupocrédito, “la cual brindaría crédito a familias con ingresos que no superaran los cuatro salarios mínimos legales. Asegurándose de esta forma, la gerencia de los mejoramientos por parte de los grupos asesores y la financiación por parte de la entidad cooperativa.” (Carvajalino, 2004, p. 117).

Con relación a la experiencia anterior, se crea la estrategia de cubrir los costos del mejoramiento a través del microcrédito otorgado a las familias participantes. “acceder a recursos externos, en este caso de crédito, para intervenir las viviendas que antes se hacían solamente con recursos propios, e igualmente, acceder a asistencia técnica profesional, para atender el desarrollo progresivo de la edificación, el cual contaba únicamente con el apoyo del maestro de obra” (Carvajalino,2004,).

Con respecto al proceso de atención de las familias solicitantes, Habitat ara la Humanidad en su guía para Mejoramiento de Vivienda, sugiere las fases relacionadas a continuación:

Promoción:

Las actividades y tareas, enmarcadas en la promoción del programa de mejoramiento de vivienda, tienen como fin único dar a conocer a la población en general la existencia del programa,

las características del producto y las ventajas que representan con respecto a sus necesidades. El programa de promoción deberá contener una mezcla de herramientas de publicidad, promoción de ventas, relaciones públicas y ventas personales que utiliza la organización para alcanzar sus objetivos de atraer clientes para que conozcan del programa y se incorporen en él. Las cuatro principales herramientas promocionales son las que se describen a continuación:

Publicidad: Cualquier forma pagada de presentación y promoción no personal de ideas, bienes o servicios por un patrocinador bien definido.

Promoción de ventas: Incentivos a corto y mediano plazo (por pago anticipado, Ampliación de monto, creación de requisitos con enfoque diferencial y ampliación del portafolio de servicios) para estimular las compras o ventas de un producto o servicio.

Relaciones públicas: La creación de buenas relaciones con los diversos públicos (población en situación de desplazamiento, migrantes, etnias y población vulnerable). de una compañía, la creación de una buena imagen de la organización, y el programa.

Ventas personales: Presentación oral en una conversación con uno o más clientes posibles cuya finalidad es realizar una venta del servicio de crédito y asistencia técnica. Estas pueden ser a una persona o a un grupo de individuos de un mismo barrio o empresa.

CRM O Customer Relationship Management

Es una herramienta muy útil enfocada a la “omnicanalidad” lo que significa que dentro de una misma plataforma se englobe toda la logística y los procedimientos de gestión con el cliente.

La nube

Ofrece soluciones informáticas complejas a un precio asumible. Permite que los usuarios se comuniquen con mayor eficacia, compartan sus conocimientos, se organicen en forma optima y almacenen o encuentren la información con gran rapidez.

Redes Sociales

Se han convertido en un estilo de vida adoptado por un gran targej, el cual toma estas como su principal fuente de contacto, Periscope, Pinterest, Vine, LinkedIn, entre otras.

Email Marketing Automatizado

Usa esta tecnología para optimizar procesos de respuesta puedes automatizar envío de mensajes por correo a tus clientes como: publicidad, informes y casi cualquier tipo de archivos.

Whatsapp

Actualmente, es uno de los mejores canales para hacer campañas con clientes, así como para dar informes a prospectos. Pueden ser de utilidad también sus herramientas Whatsappend y Whatsappmarketing.

Chat en vivo

Hay servicios o productos que requieren de la seguridad de hablar con alguien que explique u oriente la toma de decisión de compra. Para estos negocios es ideal un servicio de chat online, en el cual puedan asistir y acompañar a clientes y prospectos. Algunas aplicaciones recomendadas son Zopim Purechat, Smartsupp.

Geolocalización formación sobre los procesos de compra y los hábitos de consumo en tiempo real.

La implementación de estas herramientas tecnológicas traerá ventajas y mejoras notorias como la medición de la satisfacción del solicitante interacción los 365 días del año y 24 horas al día con usuarios automatización de procesos y acciones de marketing y comunicación personalizadas.

Atención y Selección de Solicitantes: Se conocen personalmente a los solicitantes interesados, en participar en el programa de mejoramientos por medio de un microcrédito, con el objetivo de brindarles información para que tomen la mejor decisión. Esto incluye mensajes claros y directos sobre el compromiso que asumirán, sus riesgos, las oportunidades, los derechos y las responsabilidades.

La selección consiste en la identificación de los solicitantes atendidos que reúnen las características de la población meta definida, que cumplan con los requisitos establecidos en la política y procedimiento del microcrédito para el mejoramiento de la vivienda; tiene el propósito de apoyarles en su proceso de solicitud y proponerlas al Comité de Crédito. Algunos aspectos fundamentales en esta fase son los siguientes:

- Verificar que la persona tiene las características del grupo meta establecido en el programa.

- Verificar que tenga la necesidad de mejorar su vivienda.
- Brindar orientación sobre las prioridades de mejoramiento de su vivienda.
- Asesorar en los detalles del diseño de la mejora.
- Apoyar en la elaboración del presupuesto de gastos de la mejora a realizar.
- Analizar su capacidad de pago del microcrédito y ofrecerle alternativas que estén bajo su alcance financiero.
- Dejar claro su compromiso como potencial deudor (responsable pago de la cuota).

Comprobación del Diseño: Si la mejora requiere de aspectos arquitectónicos y estructurales, la organización deberá someter a consideración de sus técnicos la propuesta a realizar por parte del cliente, para validar la misma, y asegurarle al interesado que sus planteamientos no atenten contra su seguridad y comodidad futura.

Comprobación del Presupuesto: Un técnico del programa deberá validar que el presupuesto presentado por el cliente refleje las cantidades y los costos unitarios de las actividades constructivas a realizar, incluyendo los costos directos e indirectos.

Formalización: Es la fase de aprobación y formalización del crédito para el mejoramiento de la vivienda. La aprobación la realiza el Comité de Crédito con base en el análisis y el cumplimiento de la política y procedimientos establecidos. Una vez que se aprueba el crédito, se

debe formalizar el compromiso de las partes mediante la firma de un contrato de financiamiento, como cobertura de riesgo del crédito, todo con base en el Reglamento de Crédito vigente. La formalización se realiza mediante una entrevista con la persona o familia que asumirá el compromiso, y un funcionario de la organización, con el fin de dejar claro todos los extremos de los deberes y derechos de ambas partes. Es muy importante la lectura clara y la comprensión de todos los documentos a firmar por parte de los clientes.

Construcción: La fase de construcción tiene varias actividades importantes que se describen a continuación:

Proveeduría: El presupuesto de la mejora establece las cantidades de materiales a utilizar, los precios unitarios de los mismos, el costo de la mano de obra y la suma total.

4.2 Marco Teórico

Elementos teóricos utilizados para explicar el problema:

De acuerdo con la ONU. La vivienda es una de las condiciones sociales básicas que determinan la igualdad y la calidad de vida de personas y ciudades. Factores como el lugar dónde se ubican las viviendas, qué tan bien están diseñadas y construidas y qué tan bien se entrelazan

con el tejido ambiental, social, cultural y económico. (Viviendas y mejoramiento de asentamientos precarios, 2018).

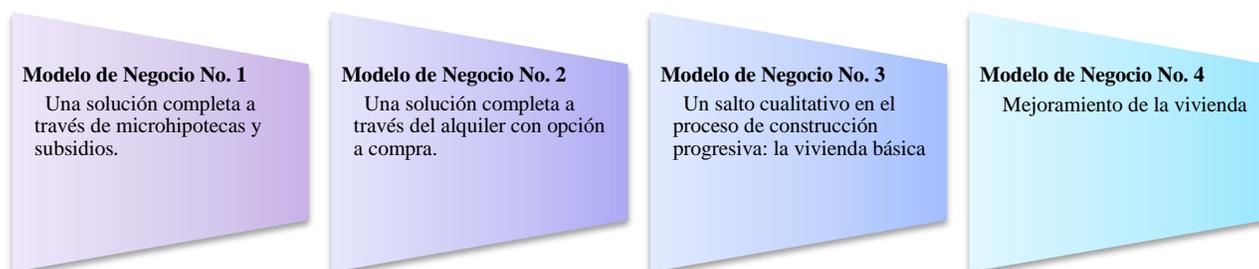
De acuerdo con diferentes experiencias, los PMV desarrollados para familias vulnerables tienden a ubicarse en zonas periféricas de las ciudades, debido a los costos de los terrenos, sin tener en cuenta las distancias que las familias deben realizar a los diferentes centros (laborales, educativos, salud). Tales características de los programas son definidos por la UNU.

En el campo teórico, los programas de mejoramiento de vivienda han sido estudiados desde diferentes dimensiones que pretenden analizar, sistematizar y socializar las experiencias destacadas y lecciones aprendidas de acuerdo con los diferentes escenarios.

En América Latina, el BID, a través de la iniciativa Oportunidades para la Mayoría (OMJ) realizó una publicación denominada, Varios Caminos Hacia una Vivienda: Nuevos Modelos para la Base de la Pirámide de América Latina y el Caribe.

El Banco Interamericano de Desarrollo, realiza un análisis sobre los modelos de negocios destacados entorno a la vivienda:

Ilustración 4 *Modelos de negocio entorno a la vivienda*



Fuente: Elaboración propia con información del BID

Por lo que se refiere al presente estudio, se hará énfasis en el modelo de mejoramiento de la vivienda, el cual contempla varios enfoques, que fomentan procesos constructivos, de forma progresiva de la vivienda. “A través de ellos se ofrecen préstamos de corto plazo sin garantía (comúnmente denominados “microfinanciación de la vivienda”) a propietarios de bajos ingresos con el propósito de financiar mejoras en sus viviendas”. (BID, 2014, p. 09).

Para hacer más atractivo en el mercado este modelo de PMV, algunos enfoques consideran servicios adicionales tal y como lo describe el BID “La financiación para el mejoramiento de viviendas puede ofrecerse junto con una variedad de servicios de construcción básicos, tales como asistencia técnica para planificación y supervisión durante la construcción; acceso a materiales de construcción con calidad garantizada y/o a precios con descuentos; y acceso a mano de obra calificada.” (BID, 2014.).

Con respecto al enfoque de mercado, que los programas de mejoramiento de vivienda emplean “es la adaptación de prácticas de microfinanzas para financiar la construcción progresiva.” BID. Los préstamos para realizar los mejoramientos son microcréditos, término más conocido en la región como “microfinanzas como se le denomina frecuentemente dentro del sector micro financiero” BID. Los microcréditos están al alcance de las personas de bajos ingresos, “por ser préstamos pequeños, de corto plazo y sin garantía” BID. En algunos países es una modalidad efectiva “Este tipo de préstamos se está volviendo cada vez más común entre las instituciones financieras que se están expandiendo en la BDP, Cita de cita (ONU- Hábitat 2011)

Desde una perspectiva teórica, el déficit habitacional, ha sido un tema prioritario en la agenda de organismos multilaterales, sector privado, que desde diversas miradas han compartido su experiencia en la región. En cuanto a, Hábitat para la Humanidad describe el déficit habitacional así:

Tabla 2 *Déficit habitacional*

Déficit	Elementos	Tipos	Conceptos
Habitacion al	El faltante de vivienda	El Déficit Cuantitativo	Está constituido por la cantidad de familias que no cuentan con vivienda adecuada, es decir, el faltante de viviendas del país.
	El hacinamiento Las viviendas malas	El Déficit Cualitativo	Se compone de la cantidad de viviendas con hacinamiento y las viviendas en mal estado.

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con Hábitat para la Humanidad (Hábitat para la Humanidad, 2006)

El fenómeno del hacinamiento y las viviendas en mal estado son el común denominador de las comunidades vulnerables a nivel de la región, ante ese panorama y de acuerdo con los antecedentes sobre el fenómeno migratorio del campo a las ciudades, presentado en el país en cuanto al tema de vivienda el autor Solly Angel lo describe así (como se citó en Hábitat para la Humanidad,2006) “La explosión urbana abrumó al gobierno, la gente que vino a las ciudades tuvo que conseguir vivienda por sí mismos en ausencia de financiamiento y tuvieron que construir progresivamente. Debido a que eran pobres, no pudieron costear los estándares. La vivienda ilegal e informal no pudo ser eliminada suficientemente rápido, los financiamientos limitados no pudieron vencer el “déficit de vivienda” y el gobierno probó ser un productor y prestamista ineficiente” (Ángel 2006).

A esto se suma, que en América Latina y el Caribe los gobiernos tienden a priorizar programas de vivienda nueva, con el objetivo de atacar el déficit cuantitativo, dejando de un lado

la intervención del déficit cualitativo y así mejorar con menos recursos el stock de viviendas en cada país.

Algunas ONG e instituciones dedicadas a los proyectos de generación de Ingresos han diversificado sus productos y focalizado sus recursos, en los PMV. En resumen:

Tradicionalmente trabajan el tema del microcrédito, especialmente en lo referente a la generación de ingresos, han incursionado en el tema de las microfinanzas para vivienda, concentrando la participación en el otorgamiento de créditos para los mejoramientos con asistencia técnica”. (Hábitat para la Humanidad, 2006.).

En el artículo el Banco Mundial afirma que el problema es el déficit cualitativo de las viviendas, En tal sentido menciona cuatro aspectos básicos para detectar dicho déficit.

Estructura, acceso a servicios, calidad de la tenencia y ubicación.

El BM destaca en Colombia el programa Casa Digna Vida Digna creado en el año 2018 y cuyo objeto es “reforzar las estructuras y mejorar la calidad de las viviendas existentes en el país, a una fracción del costo de la construcción de una nueva”.

Por otro lado, para el BM es importante que el programa maneje aspectos como: la tenencia legal de la vivienda, seguridad física, la mejora de sus acabados y la calidad del entorno. Y enfatiza en fortalezas como el trabajo coordinado con los gobiernos locales. Adicionalmente, el artículo refiere al impacto social que generaría el programa, Malagón (2019) “sacar a un millón de colombianos de la pobreza multidimensional”.

Para Triveño, especialista en Desarrollo Urbano del Banco Mundial, “Estas familias, lamentablemente, por décadas han construido su vivienda de forma incremental y sin la debida

asistencia técnica. Con Casa Digna, Vida Digna, podrán finalmente acceder a mano amiga del Estado para que su vivienda no solo sea más cómoda, sino que también sea resiliente ante desastres naturales como los terremotos”.

Frente al tema sobre PMV, existen escasas investigaciones, excepto la documentación proporcionada por los organismos multilaterales, como el BM y Hábitat para la Humanidad. Aspecto que es confirmado por Avendaño y Carvajalino (2004)

Socialmente, las familias participantes de un programa de Mejoramiento de Vivienda logran, de acuerdo con los planteamientos de Avendaño y Carvajalino (2004) que “Al mejorar las condiciones habitacionales, los pobladores alcanzan un cambio favorable de conductas y actitudes, al contar con un espacio habitacional más amable que el que tenían antes de la intervención. Así mismo, mejoraron sus ingresos por cuanto el desarrollo progresivo posterior de la vivienda les permite arrendar parte de esta o utilizarlo como espacio productivo” (p.122).

Con respecto a las dimensiones que integran el PMV de acuerdo con Barrio Taller (como se citó en Avendaño y Carvajalino, 2004) “El desarrollo de los programas de mejoramiento en mención, ha permitido una integración entre componentes sociales, técnicos, financieros y administrativos, quedando como cuenta pendiente por desarrollar, los componentes ambientales y de entorno, que apenas comenzaban a discutirse en nuestro país”. A todo lo anteriormente expuesto, aún es muy poco el material de consulta que se encuentra, sobre el componente ambiental en los programas de mejoramiento de vivienda.

Para el tema de mejoramiento de vivienda, es importante destacar el papel que cumple el subsidio de vivienda otorgado por el gobierno Nacional, a través de las cajas de compensación familiar, de acuerdo con comfacasanare “Es un aporte en dinero que otorga COMFACASANARE a sus afiliados por una sola vez, que constituye un complemento para facilitar la Adquisición de una Vivienda Nueva, la Construcción de una Vivienda en Sitio Propio o el Mejoramiento de una Vivienda de Interés Social de su propiedad”. Ya que permite que estos recursos lleguen a las familias menos favorecidas, brindando la oportunidad para que estas cumplan sus sueños de tener una vivienda en condiciones óptimas.

Con respecto a Yopal Casanare, se encuentra la Fundación Amanecer, quien tiene el programa mi casa - crédito para vivienda que maneja tres líneas (compra, construcción o mejora de vivienda). De acuerdo con la filosofía del programa “la base del microcrédito es mejorar la calidad de vida de los empresarios urbanos y rurales y comprendemos que habitar en residencias dignas y confortables, es fundamental para lograr ese objetivo, pues es una de las necesidades más sentidas de la población”. El programa se encuentra presente en 25 municipios, y según las cifras presentadas tiene a la fecha 3.715 empresarios participantes del PMV.

Finalmente, se dará a conocer las recomendaciones, sugerencias, conclusiones y desafíos de las entidades nacionales e internacionales e investigaciones en torno al programa de mejoramiento de vivienda a través del microcrédito. A continuación, se presenta las recomendaciones dadas por la ONU Hábitat, a los diferentes sectores en el tema de vivienda (políticas, inversionistas, constructoras, instituciones financieras y el sector de la construcción de vivienda como dinamizador de la economía y generación de empleo del país.):

- ✓ “Para poder enfrentar los asuntos relacionados con viviendas y asentamientos informales, los gobiernos necesitan crear políticas nacionales sólidas para la vivienda”.

- ✓ “Los principales inversionistas, tales como los organismos gubernamentales nacionales y locales, las organizaciones no gubernamentales, las instituciones financieras, al igual que las constructoras y los desarrolladores del sector privado deben trabajar dentro de marcos estipulados”.

- ✓ “Más allá de la simple oferta de casas o departamentos, los proyectos de vivienda deben entenderse como la participación activa en el aumento de la creación de empleos y de la economía, la reducción de la pobreza y el mejoramiento del desarrollo humano”.

- ✓ “La oficina de OMJ hace saber que “La mayor parte de las experiencias hasta la fecha confirman que las carteras de préstamos para mejoramiento de viviendas tienden a ser de alta calidad y son el producto con mayor atractivo para la base de clientes del prestamista”. (BID, 2014).

El estudio concluye que los cuatro modelos de negocios emergentes son de gran importancia para las instituciones que deseen ingresar en este tipo de mercado: “La creciente participación de entidades del sector privado junto a la diversidad de modelos para la provisión y construcción de vivienda para la BDP confirman el atractivo y enorme potencial de negocio de estos mercados”. (BID, 2014, p. 10). También menciona que el modelo de mejoramiento de la vivienda se acomoda a las necesidades de la población con bajos ingresos que tengan un trabajo

en el sector formal de la economía y sector informal. Adicionalmente, argumenta que “los desafíos pendientes para los modelos comerciales centrados en el mejoramiento de la vivienda son la articulación efectiva de los servicios de construcción con los de financiación”. (BID, 2014,).

Por lo que se refiere al sector público, recomienda que:

- ✓ “Focalizar los subsidios de demanda directa hacia los grupos de más bajos ingresos, especialmente a aquellos que no pueden acceder a las soluciones ofrecidas en el mercado, tanto para viviendas nuevas como para mejoras”.
- ✓ “Aplicar incentivos del lado de la oferta para motivar y guiar a los prestamistas y constructores sin desplazarlos del mercado”. (BID, 2014).
- ✓ Fomentar una mayor participación del sector privado en los mercados de viviendas para la BDP, sobre todo con productos y servicios que incorporan valor social, requerirá del apoyo estratégico por parte de los actores clave dentro del sector público y de los donantes e inversionistas con sensibilidad social.
- ✓ Se necesitan subsidios de demanda directa para incrementar la asequibilidad de soluciones de vivienda ofrecidas en el mercado para la BDP. Estos subsidios se deben adaptar a la variedad de soluciones de vivienda para familias de bajos ingresos, incluido el mejoramiento progresivo de viviendas.

Las Recomendaciones para los Donantes e Inversionistas Incluyen:

- ✓ Dirigir financiamiento e inversiones de impacto a emprendimientos empresariales de viviendas para la BDP que generen rendimientos sociales y financieros.
- ✓ Apoyar la continua innovación y creación de conocimiento sobre modelos de negocios que puedan añadir valor social y alcanzar economías de escala eficazmente. (BID, 2014,).

Tabla 3 Resumen de los desafíos del mercado de la vivienda de la BDP varios Caminos Hacia una Vivienda Segura.

Componente	Desafíos del Mercado
Terreno e Infraestructura	La falta de títulos de propiedad reduce las opciones de financiación y el valor de la propiedad.
	El uso ilegal del terreno puede resultar en una tenencia insegura (por ejemplo, amenaza de desalojo).
	La compra formal del terreno no es asequible para muchas personas de la BDP, lo cual contribuye al crecimiento de asentamientos de bajos ingresos en la periferia de los centros urbanos.
	Los asentamientos informales, con frecuencia, carecen de infraestructura y servicios básicos.
Financiación	Los usuarios no bancarizados carecen de historial crediticio formal, lo cual limita su acceso a la financiación.
	La falta de garantías formales sobre todo de títulos de propiedad del terreno también limita el acceso
	El flujo de ingresos de los trabajadores informales es más difícil de verificar y tiende a fluctuar y, por lo tanto, es incompatible con las obligaciones de financiación a largo plazo.
	Las familias sin ahorros tienen dificultades para cumplir con los requisitos de pagos iniciales para la compra de una vivienda, u obtener subsidios que requieren ahorros previos.
Construcción (Diseño, Materiales Y Mano De Obra)	La construcción realizada sin diseño técnico calificado o supervisión origina un mayor riesgo por la poca durabilidad o inseguridad/inestabilidad de la estructura
	La elaboración desinformada de presupuestos puede generar proyectos incompletos, u ocasionar que las familias terminen pagando de más por su vivienda.
	Los materiales que se compran en pequeñas cantidades son más caros y puede que no cumplan con las normas de calidad.
	Muchas familias no tienen un lugar seguro para almacenar los materiales, situación que con frecuencia origina robos y daños de suministros.
	La contratación de mano de obra no especializada -a menudo la norma en barrios de bajos ingresos- puede tener como resultado una construcción de mala calidad.

Fuente: BID Pág. 24

Tendiendo las consideraciones expuestas por Hábitat para la Humanidad en los anteriores puntos del presente estudio, para la elaboración de la Propuesta para mejorar el diseño del producto ofrecido por el Programa de Mejoramiento de Vivienda de la Corporación Organización el Minuto de Dios en la modalidad de microcrédito: el caso de Yopal, Casanare, se tendrá como referente la Guía Mejoramiento de vivienda, edición No. 1 “que contribuya a la

preparación de los elementos más importantes, en búsqueda de la buena marcha de la etapa de ejecución de los mejoramientos de vivienda”. (Hábitat para la humanidad, 2007,).

Tabla 4 Parámetros de la guía de mejoramiento de vivienda

Instituciones	Asistencia Técnica	Materiales De Construcción	Mano De Obra Calificada
Visión Banco (Paraguay)	Hábitat para la Humanidad Paraguay (HPHP), en alianza con Visión Banco, asesora a las familias en diseño de construcción y elaboración de presupuesto, y proporciona supervisión directa para proyectos de construcción.	HPHP compra los materiales directamente a los proveedores a precios con descuentos.	HPHP y las familias seleccionan y contratan trabajadores conjuntamente, y HPHP supervisa su trabajo.
FOMEPADE (México)	Los urbanizadores de viviendas sociales certificados realizan mejoras grandes, con asesores técnicos subcontratados que supervisan las obras. Las mejoras no estructurales de vivienda reciben asistencia técnica a nivel más limitado proveniente directamente de los proveedores de materiales.	FOMEPADE está negociando con proveedores de materiales para suministrar materiales de calidad a precios con descuentos. Para mejoras mayores se están comprando materiales directamente a los urbanizadores.	Los urbanizadores de viviendas contratan directamente y supervisan la construcción cuando involucra mejoras mayores
Comfama (Colombia)	Asistencia técnica de ingenieros/arquitectos contratados que planifican y diseñan el proyecto, lo que confirma la calidad de la construcción y la inversión total una vez terminado el trabajo.	Comfama ofrece materiales de calidad a precios con descuento a través de su red de proveedores afiliados.	Comfama está expandiendo una red de contratistas recomendados que realizan trabajos de calidad a precios justos, lo cual se puede ofrecer a clientes interesados.
Patrimonio Hoy (México)	Patrimonio Hoy está introduciendo asistencia técnica in situ en las urbanizaciones en temas de diseño, planificación, elaboración de presupuestos y visitas de seguimiento.	Se venden materiales de alta calidad a precios con descuento y la entrega es a domicilio en la casa del cliente.	

Instituciones	Asistencia Técnica	Materiales De Construcción	Mano De Obra Calificada
PRODEL (Nicaragua)	PRODEL, banco de segundo piso y fundación en Nicaragua, administra la provisión de asistencia técnica para las familias, cargando una tasa a través de los intermediarios financieros socios y subcontratando asesores calificados en base a la demanda.		
EDYFICAR (Perú)	Los funcionarios de la institución financiera proveen planificación y elaboración de presupuestos de proyectos de mejora de viviendas.	EDYFICAR está estableciendo alianzas con compañías cementeras y sus redes de ferreterías para atraer más clientes. Los proveedores ofrecen precios competitivos y entrega a domicilio.	Dado el papel clave de los obreros en los trabajos de construcción de calidad, EDYFICAR está buscando organizar (capacitar y certificar) obreros, empezando con su base de clientes.

Fuente: BM

En Colombia se destaca el artículo “Hábitat Popular y Programas de Mejoramiento: Intervenir Escenarios en Procesos de Consolidación” referido por Avendaño y Carvajalino el estudio trabaja con una muestra en tres ciudades incluida Bogotá y con 28 programas de mejoramiento de vivienda, el 46% de ellos ubicados en el distrito el cual señala las conclusiones relacionadas a continuación:

✓ En primer lugar, y de acuerdo con Hincapié (como se citó en Avendaño y Carvajalino, 2004), “Un impacto positivo ayudando a atenuar el deterioro de los barrios marginales, contribuyendo a la valorización de los predios y mejorando la calidad de las viviendas de los beneficiarios e incluso de aquellas ubicadas en los alrededores de la misma.”

De igual manera, el estudio demostró que el programa de mejoramiento de vivienda cumplió en alto grado con el objetivo, al superar las deficiencias cualitativas de las viviendas.

✓ En segundo lugar, Con respecto al impacto social de acuerdo con Hincapié (como se citó en Avendaño y Carvajalino, 2004), “en razón de la disminución del déficit cualitativo, el estudio analizó espacio, estructura y servicios públicos, concluyendo que el mayor impacto fue en razón de la estructura, objetivo principal del programa, encontrando que el 91% de los hogares encuestados superó esta carencia”. Al mismo tiempo realizó hallazgos como “el hacinamiento y servicios públicos la disminución fue del 30% y 1% respectivamente, es decir, no fue tan significativa como la estructura”

✓ En tercer lugar, y de acuerdo con Hincapié (como se escribió en Carvajalino) El estudio realizado describe el compromiso de los grupos de asistencia técnica con respecto al proceso: “Durante la etapa de preinversión e inversión de los proyectos de mejoramiento de vivienda y entorno, la participación de las ONG fue la más destacada; esto significaría que las ONG fueron las agencias más comprometidas y conocedoras del proceso de mejoramiento de las viviendas y el entorno, y sobre las que recayó gran parte de la responsabilidad de sacar adelante estos programas”. Carvajalino 2005.

Al mismo tiempo, sobre la Política de Vivienda, y específicamente sobre el déficit cualitativo el estudio de Hincapié (como se escribió en Carvajalino) concluye: “En el contexto de una política integral de vivienda que busca atender simultáneamente el déficit cuantitativo y cualitativo de vivienda de la población más pobre del país, los programas de mejoramiento de

vivienda y entorno se constituirían en el complemento necesario de los programas de vivienda nueva; mejorar lo existente paralelamente a la construcción de lo faltante, sería buscar el equilibrio, sería realizar acciones inseparables e integrantes del complejo arte de construir y mantener la ciudad (...) atendiendo la deuda social que el Estado ha mantenido por largo tiempo, especialmente en la ciudad periférica de las capitales y con la población más pobre del país” Carvajalino 2005.

Por último, de acuerdo con Hincapié (como se escribió en Carvajalino) sobre los subsidios “un alto porcentaje de subsidios fueron aplicados a familias afiliadas a cajas de compensación, y, por tanto, con vínculos laborales con empresas del sector formal de la economía, los cuales constituyeron una amplia demanda para las ONG y entidades privadas que atendían estos programas” Carvajalino 2005.

Tabla 5 *Lecciones aprendidas: Alcances y limitaciones introducir el componente técnico en el sector popular*

Lecciones aprendidas: Alcances y limitaciones Introducir el componente técnico en el sector popular	
1	Diseño de metodologías participativas y relaciones más horizontales que incluyeran el saber popular en procesos de diseño y gestión del proyecto.
2	Participación de los pobladores. Se avanzó en propuestas de diseño participativo, gestión compartida de los proyectos, entendiendo la atención personalizada de cada poblador e Inter locutando con las veedurías ciudadanas implementadas en algunos proyectos.
3	Elevar la calidad del espacio construido ha exigido un proceso de conocimiento de componentes culturales de uso del espacio, pero también, un trabajo de concientización hacia los pobladores para que la vivienda eleve valores de habitabilidad, por encima de índices de rentabilidad que generan problemas al interior de la vivienda. En este aspecto, ha sido fundamental adelantar estudios e investigaciones sobre la espacialidad de los barrios populares.
4	La desconfianza de las entidades financieras hacia el sector popular es muy elevada, lo cual impide la concepción de programas de mejoramiento con crédito. La experiencia con Fedevivienda y Cupocrédito al comenzar los noventa demostró lo contrario, el cumplimiento de las familias en el pago de las cuotas fue muy satisfactorio.
5	inestabilidades en las Políticas de Vivienda del Estado generan múltiples problemas en estos programas de tan incipiente desarrollo, afectándolos la falta de continuidad de estas. Cada nuevo gobierno puede llegar con iniciativas que no dan continuidad a políticas favorables que se venían implementando.
6	Una cobertura amplia de beneficiarios desde una estructura pequeña permite proyectar la posibilidad de replicar la experiencia desde grupos asesores que, con una elevada atención, calidad y eficiencia en el trabajo, puedan atender el amplísimo número de pobladores que requieren de estos proyectos. Allí se abre un extraordinario campo de trabajo como opción social y de quehacer profesional.

En otro estudio muy importante Avendaño y Carvajalino (2004), nos presentan unas en la tabla 6 las recomendaciones entorno a los programas de mejoramiento de vivienda.

Tabla 6 Recomendaciones a los programas de mejoramiento de vivienda

	<p>Primero lo individual, después lo colectivo: Los recursos visibles hoy en día son los de cajas de compensación, y los afiliados a estas, están dispersos por toda la ciudad. Por tanto, el trabajo individual debe seguir primando en una primera fase, en la que el programa se viabilice. Posteriormente, se debe trabajar en la debida focalización, que genere un mayor impacto en los barrios. Esta conclusión va enfocada en términos del subsidio. Con respecto a la Propuesta Metodología es útil en términos del microcrédito.</p>
1	<p>Interés institucional (Estado-Distrito) como esfuerzo común: Entidades del nivel nacional (Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, Fonvivienda, y Findeter), del nivel distrital (Caja de la Vivienda Popular y Metrovivienda) y asignadoras del subsidio (Cajas de compensación), deben demostrar su interés en atender el déficit cualitativo de vivienda, mediante acuerdos que posibiliten la agilidad en los procedimientos y la eficiencia en la asignación de recursos.</p>
2	<p>Entidades oferentes fuertes y serias: En la medida en que se habiliten los Programas de Mejoramiento y se amplíe la demanda en los barrios populares, se requiere de oferentes que presten el servicio de asesoría técnica integral, que permitan estructurar y fortalecer dichos programas, enriquecer los procesos metodológicos, alcanzar resultados en cuanto a eficiencia y calidad, y un manejo transparente de los recursos y de la información técnica, con una participación evidente de los pobladores.</p>
3	<p>Promoción del problema de vulnerabilidad La familia no es consciente del problema de vulnerabilidad sísmica, no lo conoce. Se requiere de campañas masivas, incluidos los medios de comunicación masiva, que sensibilicen a la población del riesgo de su vivienda, frente a fenómenos sísmicos, acompañadas de campañas en el ámbito local de las UPZ y los barrios.</p>
4	<p>La expectativa habitacional y el crédito: Las expectativas de las familias son otras, distintas a las prioridades que llevamos en nuestra agenda; son más bien, ampliar la vivienda y/o fundir la placa (losa) de concreto. Estas deben tenerse presentes, como “gancho” del programa, con la idea de reforzar con subsidio y ampliar con crédito, para lo cual se requieren las debidas fuentes de financiación con intereses más blandos.</p>
5	<p>El proceso técnico hasta la licencia: Son básicamente tres pasos para abordar, con los cuales se establece un proceso que se inicia con el convencimiento o concientización de la familia, y finaliza con la obtención de la licencia de construcción; veamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollar de forma conjunta los componentes relacionados con la arquitectura y la ingeniería, a la escala de estos referentes construidos. ✓ Resolver problemas normativos, relacionados con la norma “ideal” de las resoluciones de legalización de los barrios de origen informal y la vivienda real

autoproducida en los barrios, estas no coinciden: Usos (el comercio, la tienda, el espacio múltiple), retrocesos sobre vías secundarias y cuadras muy consolidadas, aislamientos en la parte posterior de la vivienda a nivel de primero y/o segundo piso. Se debería pensar, entre otros, qué proponer acerca de conceptos de iluminación y ventilación, frente a la ausencia de patios.

- ✓ Desentrabar el proceso de la Licencia de Construcción y/o de reconocimiento, para estos casos, escenario en el cual este procedimiento ha estado ausente, y para el cual se requiere del papel protagónico de las Curadurías Urbanas, ente encargado de la expedición de estas.
-

El microcrédito

El Banco de la República, define el microcrédito como “una modalidad de préstamos orientada a financiar microempresas, hogares y personas que tienen acceso limitado al mercado de crédito.

En Colombia los microcréditos son una herramienta financiera que ofrece la formalidad de una economía de mercado, para generar proyectos familiares, entre estos los orientados a la vivienda”. Banco de la República.

Concepto de Microcrédito para la Corporación Organización El Minuto de Dios - COMD:

La COMD define microcrédito como: “Se financia el mejoramiento de vivienda con el objetivo de restablecer las condiciones habitacionales de familias necesitadas. Es posible gracias a un fondo de vivienda. La COMD define el Mejoramiento de Vivienda como “Programas en zonas rurales y urbanas que se basan en el diagnóstico y formulación de una intervención que busca mejorar las condiciones de habitabilidad”. Saneamiento básico a unidades de vivienda de cientos de familias y comunidades. Página WEB.

¿Qué son las microfinanzas para vivienda?

“¿Qué son las microfinanzas para vivienda? Las microfinanzas para vivienda (MFV) son un subconjunto de las microfinanzas diseñadas para atender las necesidades y preferencias de vivienda de familias de bajos ingresos, especialmente aquellas con muy poco, o ningún, acceso al sector bancario y créditos hipotecarios, Las MFV están diseñadas para que esas familias puedan

construir, mejorar o ampliar sus viviendas en etapas progresivas, apoyadas en pequeños y préstamos consecutivos. De esta manera, las MFV logran llenar parte del vacío creado por el financiamiento formal de vivienda para esta población. Abarca una amplia gama de servicios financieros que apoya las mejoras informales de las viviendas (ej. Reparaciones y ampliaciones y la instalación de servicios como agua, alcantarillado y herramientas de energía eficiente). Estos sistemas financieros menos formales, funcionan bien donde los préstamos respaldados por colaterales no funcionan.

El microfinanciamiento para vivienda se muestra como una herramienta ágil para atender el tema de vivienda no digna, así como un producto **financiero** viable para las instituciones dirigidas a la “base de la pirámide”. Las MFV ayudan a acelerar la construcción de una vivienda adecuada, acomodándose a la forma tradicional de construcción de esta población, que es por etapas o progresivamente. (El Capítulo 5, Servicios de acceso a la vivienda, describe las características de una vivienda adecuada).

El microfinanciamiento para vivienda continúa siendo un producto reciente en una industria que surgió concentrada en los préstamos de capital de trabajo, a pesar de la evidencia de que hasta un 20% de los préstamos de microempresas, con frecuencia, se dirigen a las necesidades de vivienda. Las MFV dan esperanzas de poder atender la creciente demanda de techo y soluciones de vivienda. Además, las MFV permiten a las instituciones financieras diseñar productos y servicios económicamente viables y asequibles para su población meta que, además, son consistentes con los estándares del sector microfinanciero. Las MFV incluyen productos de crédito, ahorro y seguros. Las metodologías de crédito implementadas se basan en los siguientes principios (Daphnis 2006):

1. La construcción progresiva, la expansión y las remodelaciones y reparaciones de viviendas son actividades adecuadas para financiar, en vez de la compra de tierra o de viviendas nuevas o existentes.

2. Créditos por montos relativamente pequeños.

3. Las hipotecas generalmente no son instrumentos viables de las microfinanzas para vivienda. En la mayoría de los casos, un enfoque estándar, basado en los principios de colaterales más blandos y garantías, es suficiente. En muchos países en desarrollo, no existen las leyes hipotecarias o estas son débiles. Los costos asociados a estas hipotecas, con frecuencia, son prohibitivos para los clientes y los derechos de retención no ofrecen una garantía adicional del préstamo debido a que los procesos de ejecución de hipoteca son prolongados y difíciles.

4. El tema del título de propiedad requiere un acercamiento más flexible. El título de propiedad no está bien definido o no existe en muchos países donde opera HPHI, pero no debería ser un impedimento para tener acceso a financiamiento para vivienda siempre que el cliente tenga suficiente seguridad de la tierra, por ejemplo, que haya habitado la tierra por varios años y no viva en tierra de alto valor que pueda ser tomada, por el gobierno o desarrolladores urbanos de manera arbitraria (ej. tierra adyacente a parques industriales con planes de expansión).

5. Plazos de pago relativamente cortos, en comparación con los créditos hipotecarios. Sin embargo, las microfinanzas para vivienda requieren periodos de vencimiento de préstamos más extensos que los de microempresas. Los términos de pago deben ajustarse a la capacidad de pago de las familias.

6. Los productos de financiamiento para vivienda normalmente evalúan los ahorros de los clientes. El aumento del ahorro antes de la entrega del préstamo de vivienda debería simular las condiciones de ingreso en efectivo para la familia posterior al préstamo.

7. Créditos recurrentes que permiten hacer mejoras progresivas a las viviendas.

8. Aunque el financiamiento para vivienda se otorga en primera instancia a individuos, también puede extenderse a pequeños grupos de vecinos o una cooperativa para vivienda para proyectos simples de infraestructura como servicio de agua colectiva o sistemas de acueductos u otros servicios compartidos.

9. En la mayoría de los casos, las instituciones requieren de algún tipo de póliza de vida para los clientes de financiamiento de vivienda, debido, en parte, a los plazos de vencimiento más extensos y por la importancia del préstamo para el bienestar de la familia. Además, con un esquema de conclusión de la obra que pueda asegurar la construcción final, aun si fallece el jefe de familia, podría, por ejemplo, incluir fondos adicionales para pagar a trabajadores que completen la construcción. El precio (valor) del crédito cubre los costos de la prestación del servicio y contribuye a la sostenibilidad financiera de la organización.

10. Generalmente, las garantías no son hipotecarias” (Habitat para la humanidad 2011).

4.3 Marco contextual

La vivienda en América Latina

Sobre la situación de la vivienda en América Latina, según datos del Banco Mundial, se ha establecido que dos de cada tres familias necesitan mejor vivienda (Banco Mundial, 2019)

Hasta hace unos años, Colombia estaba en los primeros lugares de la lista de déficit de viviendas nuevas en América Latina. Tras años de inversión y a través de programas de vivienda gratuita y el otorgamiento de generosos subsidios para incentivar la compra de vivienda, el país, al igual que en su momento Brasil, Chile y México, redujo significativamente su déficit cuantitativo de vivienda.

Hoy día, sin embargo, el problema es otro: la baja calidad y resiliencia de las construcciones. Según el Banco Mundial, dos de cada tres familias que tienen un problema de vivienda en América Latina necesitan una mejor, no una nueva. ¿Cómo detectar que una vivienda es de mala calidad? Hay cuatro aspectos básicos: estructura, acceso a servicios, calidad de la tenencia y ubicación.

En la región, este problema se agrava debido a la recurrencia y, sobre todo, la severidad de los desastres causados por fenómenos naturales, además de los altos costos de la reconstrucción que pueden llegar a ser entre 4 y 10 veces más altos que la prevención.

Por ejemplo, los daños y pérdidas a la vivienda ocasionados por desastres naturales entre 1998 y 2016 en Colombia ascendieron a 5.600 millones de dólares, vinculados a más de 30 mil emergencias que dejaron cerca de 1.7 millones de viviendas afectadas. Esta cifra es 65% mayor a todo lo que el gobierno invirtió en programas de vivienda desde 2012 y ni siquiera incluye los costos de vidas humanas perdidas y trastornadas por estos eventos.

Ante este escenario, Colombia creó en 2018 el programa Casa Digna, Vida Digna para reforzar las estructuras y mejorar la calidad de las viviendas existentes en el país, a una fracción del costo de la construcción de una nueva. A través de este programa, el gobierno podrá salvar y mejorar la calidad de vida de la población y proteger los activos de las familias, sin perturbar drásticamente las dinámicas sociales y económicas.

Se estima que este programa beneficiará a cerca de medio millón de hogares que necesitan mejor vivienda, no una nueva.

“Un gran atributo del programa es su integralidad, pues contempla la tenencia legal de la vivienda, su seguridad física, la mejora de sus acabados y la calidad del entorno. También tiene la virtud de vincular a los gobiernos locales tanto en el diseño como en la implementación de las soluciones, sacando provecho de su mejor conocimiento del territorio, al tiempo que se profundiza el proceso de descentralización. Finalmente, su impacto social es notable, dado que la materialización de las metas permitirá sacar a un millón de colombianos de la pobreza multidimensional”, explica Jonathan Malagón, ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio de Colombia.

Para el actual cuatrienio, el gobierno se ha trazado una ambiciosa meta de 600 mil mejoramientos de viviendas, cifra que muchos analistas y expertos, sin embargo, consideran ambiciosa, dada la incertidumbre que todavía existe sobre la disponibilidad de financiamiento para el programa y por el complejo tejido institucional que deberá operar de forma fluida para llegar a la meta. Se espera que tanto el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio como el Departamento de Prosperidad Social y el Ministerio de Agricultura realizarán mejoramientos de vivienda y contribuirán al cumplimiento de la meta.

Para Luis Triveño, especialista en Desarrollo Urbano del Banco Mundial, si bien las metas son ambiciosas, muestran el compromiso del gobierno para corregir aspectos de la política de vivienda del país que le daban la espalda a las familias de menores ingresos.

“Estas familias, lamentablemente, por décadas han construido su vivienda de forma incremental y sin la debida asistencia técnica. Con Casa Digna, Vida Digna, podrán finalmente acceder a mano amiga del Estado para que su vivienda no solo sea más cómoda, sino que también sea resiliente ante desastres naturales como los terremotos”, señala Triveño.

Con el ánimo de apoyar esta agenda de vivienda resiliente, el Banco Mundial elaboró un análisis del desempeño de los programas de vivienda para el Gobierno de Colombia y formuló recomendaciones para que la política de vivienda en el país sea más eficiente, resiliente y efectiva. El Banco Mundial recomendó reflexionar sobre los siguientes aspectos:

- ✓ La existencia de un órgano rector que determine las acciones en materia de vivienda. Asimismo, la articulación y armonización de los distintos actores del Estado para mejorar su eficiencia.
- ✓ La coordinación entre el gobierno nacional y los gobiernos locales en las zonas más expuestas a riesgo de desastres para canalizar las inversiones.
- ✓ El uso de la tecnología para la generación de sistema de información detallada y precisa que permita evaluar el impacto de los subsidios y planificar su asignación futura.
- ✓ La calibración de los incentivos del Estado para promover la participación de hogares y el sector privado en el mejoramiento de vivienda y el arrendamiento.

- ✓ La diversificación de productos financieros tanto para las familias como para los desarrolladores.
- ✓ La racionalización de los programas de vivienda para mejorar su focalización, minimizar su regresividad y evitar las filtraciones, para así orientar los recursos hacia los segmentos de más bajos ingresos.
- ✓ La gestión del suelo que garantice la provisión de suelo urbanizado bien localizado y la inclusión de vivienda.
- ✓ La integración de la gestión de desastres como parte de la política de vivienda y la utilización activa de los subsidios para promover el reasentamiento voluntario en zonas de riesgo no mitigables.

Para la CEPAL, se debe reconocer que el concepto de vivienda adecuada involucra un sinnúmero de variables a tener en cuenta, como las condiciones de seguridad y ambientales del entorno, acceso a transporte y diferentes espacios públicos, buena calidad de los materiales de construcción, espacio adecuado que promueva la interacción a nivel familiar, y la posibilidad de acceder a la vivienda con un costo económico, que esté acorde con la capacidad de pago de los diferentes grupos poblacionales. Por esta razón y con el objetivo de ayudar en la comprensión del problema, este organismo ha diseñado diferentes metodologías y acciones para el mejoramiento de vivienda, que con el paso del tiempo han sido ajustadas, pero en su momento han contribuido a gestar soluciones en el tema habitacional.

De la misma manera este organismo ha avanzado en la comprensión del problema relacionado con la vivienda deficitaria o inadecuada. “Es importante insistir en la necesidad de diferenciar de acuerdo con grados o categorías de inadecuación respecto al estándar habitacional que haya sido definido”. Para programas de vivienda, es fundamental tener en cuenta algunos tipos o características de inadecuación de viviendas, para dar el manejo específico a cada uno, y responder de la manera más adecuada a dicho requerimiento. Se resaltan aquellas que cuentan con extrema precariedad, y que han sido construidas con material de desecho, y por otra parte, aquellas que han presentado fallas que pueden ser manejadas a través de acciones de mejoramiento o reparación. En ese sentido, y “desde la perspectiva del déficit habitacional, estas variantes han sido abordadas a través de un esquema de categorías discretas, diferenciándose a lo menos tres grandes situaciones: (a) vivienda adecuada o aceptable (cumple con el estándar de calidad habitacional); (b) vivienda recuperable o mejorable (no cumple con el estándar, pero puede ser mejorada y/o rehabilitada para alcanzar dicho estándar); y, (c) vivienda irrecuperable o infravivienda (no cumple con el estándar y no garantiza condiciones mínimas de habitabilidad y/o seguridad para sus ocupantes, por lo que requiere ser reemplazada” (CEPAL 2015).

El problema del déficit de vivienda visto desde un enfoque de derechos ha sido contemplado en un extenso marco normativo (Anexo C.) No es suficiente establecer los problemas relacionados con el déficit habitacional, sino que es igual de importante identificar sus bases normativas y por consiguiente el enfoque que orientará las intervenciones, para lo cual es necesario “sentar las bases para el reconocimiento del acceso a una vivienda adecuada en términos de un derecho social” g 18). Sin embargo, y a pesar de que no todos los países adoptan enfoques para su intervención, se ha logrado avances como por ejemplo la construcción de instrumentos de política “orientados a

satisfacer la necesidad de acceso a una vivienda adecuada y a consolidar una visión global sobre el desarrollo habitacional, que incluye –entre otros aspectos- la localización, el medio ambiente, el entorno y las condiciones de acceso a bienes y servicios urbanos”

Existen documentos, declaraciones y pactos a nivel nacional e internacional, que hacen referencia a la importancia de los enfoques, y en relación al derecho que todo ser humano tiene a una vivienda adecuada “ratifica la necesidad de potenciar el desarrollo de instrumentos para la medición y el análisis del déficit habitacional que estén en sintonía con un estándar integral y fundado en un enfoque de derechos de lo que se entiende por una vivienda digna”, para lo cual es indispensable tener una mirada global, y no dejar de lado aspectos que hacen parte de la vida personal, familiar y social de las comunidades, situación que además se presenta como una recomendación en un documento construido por un equipo de investigadores del BID “uno de los principales defectos de las mediciones tradicionales que se han efectuado de las necesidades de vivienda en ALC es que se centran “(...) solo en el subconjunto de los factores relacionados con la vivienda misma, ignorando numerosos factores que, más allá de las características físicas de la vivienda, contribuyen a la calidad de vida en las zonas urbanas” (Declaración Universal de Derechos Humanos (1948), Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966),

De igual manera, el problema del déficit habitacional también ha sido analizado desde el punto de vista de las consecuencias emocionales y el sufrimiento social que ocasiona. La Fundación un Techo para mi País ha analizado los sentimientos diversas situaciones, que obligan a las personas a ubicarse en asentamientos precarios carentes de servicios, lugares donde tienen

que afrontar condiciones de insalubridad y hacinamiento, principalmente por la dificultad de acceder a una vivienda digna, sumado a la dificultad de acceder a una educación de calidad y mejores oportunidades que sean el reflejo de una buena calidad de vida. Es así, como “esta problemática social es generalizada en la mayoría de los países de América Latina, especialmente en Colombia, Perú, Ecuador y Venezuela. Las condiciones de insalubridad y hacinamiento pueden llegar a generar problemas psicológicos y comportamentales en las personas, situación que puede verse reflejada en el incremento de la violencia intrafamiliar”, que genera riesgos a nivel físico, emocional y psíquico, afectando la autoestima de los seres humanos, a través de la depresión, estrés y ansiedad, entre otros. (Revista Espacios, Techo Para Mi País, 2018)

Según Arreortua y Montaña (2016) el ideal y deber ser de toda sociedad, es resguardar y proteger a las personas que en su cotidianidad se ven expuestas a situaciones adversas, sin embargo, es un ideal que no siempre corresponde a la realidad, puesto que “En la actualidad, la vivienda en América Latina más que un derecho social es considerado una mercancía, lo que hace más difícil su acceso a poblaciones vulnerables de bajos recursos económicos, obligándoles a moverse de forma constante. Esta constante movilización, transforma tanto los lugares de origen como los de destino, y da lugar a la pobreza, la cual favorece la aparición de enfermedades y trastornos mentales, lo que a su vez conduce a mayor pobreza” (Citado en Quitian, Ruiz-Gaviria, Gómez-Restrepo, y Rondón, 2016)

Para una mayor comprensión de la problemática habitacional, el estudio de Novoa (2014) genera reflexiones importantes en torno a algunas dimensiones, que deberían ser tenidas en cuenta y priorizadas en los procesos de construcción y/o mejoramiento de viviendas, intentando prevenir consecuencias desfavorables para las comunidades, que se vean reflejadas en la gestión del Estado.

En su opinión, “no solo se trata de contar con un espacio físico, las condiciones de estas también pueden repercutir sobre la salud física y mental a través de cuatro dimensiones directamente interrelacionadas: el hogar (condiciones emocionales relacionadas con la vivienda), las condiciones físicas de la vivienda, el entorno físico y el entorno social (comunidad) del barrio donde está situada la vivienda” (Novoa. 2014)

Finalmente, el análisis de situación de la vivienda realizado a partir del Censo de 2018 ha mostrado que Colombia tiene un profundo déficit de vivienda. Para determinar esta necesidad, han tenido en cuenta dos factores. En primer lugar, estimar en qué medida la cantidad de viviendas existentes son suficientes para albergar a la totalidad de las personas que conforman el hogar y, en segundo lugar, que viviendas cumplen con los estándares mínimos para ofrecer una calidad de vida adecuada a sus moradores. (DANE, 2018)

5. Metodología

Teniendo en cuenta las etapas del enfoque praxeológico propuesto por UNIMINUTO, es posible obtener conocimiento acerca del tema de investigación, el cual evidencia la relación entre la propuesta de investigación con este enfoque, al centrarse en la persona humana que “integra el saber (teoría) con el actuar (praxis)”, expresado en el texto *Nuestra Vocación Fundamental* (UNIMINUTO, 2002,) en los siguientes términos: “[La Praxeología] constituye una reflexión crítica sobre nuestro quehacer y la experiencia”, para este caso se incentiva a la reflexión en torno a procesos de mejoramiento de vivienda a través del microcrédito, donde el sujeto tiene un rol protagónico, y cobra especial importancia sus prácticas y experiencias desde sus atributos personales, familiares y sociales.

Como tercera fase se encuentra (El actuar), donde se construye a través de la práctica, ese conjunto de acciones y procedimientos que han sido validados a través de la experiencia. Por otra parte, la cuarta fase del enfoque hace referencia a la (Devolución creativa), siendo una reflexión constante de la acción, que genera un aprendizaje con respecto a los procesos, en este caso la devolución creativa será un punto de partida para que se consolide una Propuesta de fortalecimiento para el diseño del producto ofrecido por el Programa de Mejoramiento de Vivienda de la Corporación Organización el Minuto de Dios en la modalidad de microcrédito: el caso de Yopal, Casanare.

En este ítem se explica suficientemente la forma como se abordan cada uno de los objetivos propuestos en la investigación, a continuación, se relacionan los componentes metodológicos del estudio de caso de la investigación en mención.

5.1 Enfoque de Investigación:

Esta investigación se enmarca en un enfoque cuantitativo, debido a la prioridad de los datos, “el enfoque cuantitativo (que representa, como dijimos, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos.² El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis”. (Hernández Sampieri. 2014)

5.2 Método de acercarse al objeto de estudio:

En cuanto al modelo de análisis, el método de acercamiento al objeto de estudio es de tipo deductivo, puesto que se alcanzan la obtención de conocimiento en un proceso que consiste en realizar y desarrollar conclusiones concretas a partir de principios generales.

en este caso desde las vivencias o experiencias propias generadas en el programa de mejoramiento de vivienda a través de la modalidad de microcrédito, de la Corporación

Organización El Minuto de Dios, generando nuevas alternativas que fortalezcan la propuesta metodológica del Programa.

5.3 Modelo de Análisis

Para Hernández-Sampieri y Mendoza, 2008, “el estudio de caso se podría definir como una investigación en la cual, mediante los procesos cuantitativo, cualitativo y/o mixto se analiza profundamente y de manera integral una unidad para responder al planteamiento del problema, probar hipótesis y desarrollar teoría”

De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), un estudio de caso puede seguir cualquiera de las series de los diseños mixtos: El presente estudio de caso, es Integración Completa, se trata de estudios con uno o más casos.

En ese sentido, en la rama cuantitativa se pretenden aplicar como instrumentos de recolección el cuestionario con preguntas cerradas, analizando datos de la variable independiente diseño de un producto y dependiente mejoramiento de Vivienda a través de la modalidad de microcrédito, con una muestra cuantitativa de familias participantes del programa con mejoramientos de vivienda ubicadas en la ciudad de Yopal (Casanare).

5.4 Población objeto del estudio

La población objeto de estudio de esta investigación son los solicitantes de los microcréditos ofrecidos por la Organización Minuto de Dios, en Yopal, Casanare. Tal como define Hernández Sampieri los participantes son las unidades de muestreo. De acuerdo con Thompson

(como se citó en Hernández, 2014) la unidad de análisis “es el tipo de caso que se escoge para estudiar. Normalmente es la misma que la Unidad de análisis, pero en ocasiones es distinta”

Definición de la muestra

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)}$$

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{1.65^2 * 0.5^2}{1 + \left(\frac{1.65^2 * 0.5^2}{0.10^2 * 579} \right)}$$

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{2.7225 * 0.25}{1 + \left(\frac{2.7225 * 0.25}{0.01 * 579} \right)}$$

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{0.680625}{1 + \left(\frac{0.680625}{5.79} \right)}$$

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{0.680625}{1 + 0.117552}$$

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{0.680625}{1.117552}$$

$$\text{Tamaño de la muestra} = 0.61 * 100$$

$$\text{Tamaño de la muestra} = 61$$

Con respecto al tipo de muestra en el presente estudio de caso se tuvo en cuenta el tipo de muestra probabilística por lo tanto los solicitantes del microcrédito, para el mejoramiento de vivienda tienen la misma posibilidad de ser elegidas, de un universo de 579 solicitudes, se manejó con un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 10% para una muestra de 61 cuestionarios analizados. Según Sampieri “Los casos de una muestra probabilística siempre se eligen aleatoriamente para asegurarnos de que cada elemento tenga la misma posibilidad de ser seleccionado. Es posible utilizar cuatro procedimientos de selección: 1) tómbola, 2) números aleatorios, 3) uso del subprograma de números aleatorios del STATS y 4) selección sistemática.

Todo procedimiento de selección depende de listados o bases de datos, ya sea existentes o construidas ad hoc. Los listados pueden ser: la guía telefónica, listas de asociaciones, listas de escuelas oficiales, etc. Cuando no existen listas de elementos de la población, se recurre a otros marcos de referencia que contengan descripciones del material, organizaciones o participantes seleccionados como unidades de análisis. Algunos de éstos pueden ser archivos, hemerotecas y mapas, así como internet, incluyendo la tecnología GPS.

- Las muestras no probabilísticas pueden también llamarse muestras dirigidas, pues la elección de casos depende del criterio del investigador.
- En el teorema del límite central se señala que una muestra de más de cien casos será una muestra con una distribución normal en sus características” Pág. 191 Resumen.

5.5 Descripción de los instrumentos de recolección de información que serán utilizados en el trabajo de campo

La Praxeología da una especial importancia a los actores sociales, como sujetos constructores de conocimiento, presenta relevancia su condición de construcción social, al ser un individuo que actúa de forma pensada y que a la vez tiene la capacidad de reflexionar frente a su actuar, para lo cual se apoya en las fases del enfoque, iniciando con el (Ver), como fase de exploración, donde se indaga acerca de cómo las habilidades se convierten en atributos, que fortalecen procesos de organización comunitaria, información que será recopilada a través de la aplicación de instrumentos. Al tener una aproximación a la caracterización de las buenas

prácticas, contando con información más específica resultado de las entrevistas, la observación, llamadas telefónicas, y las historias de vida, nos acercamos a la fase del (Juzgar), interiorizando y juzgando frente a diversas teorías, para adoptar un punto de vista propio que responda de manera coherente a la pregunta de investigación.

El instrumento principal de recolección de información que se utilizará en la investigación es el cuestionario, que de acuerdo con Chasteauneuf (2009) consiste en un “conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”

Según Hernández Sampieri (2017) Se utilizarán preguntas de tipo: cerradas, “que contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas. Es decir, se presentan las posibilidades de respuesta a los participantes, quienes deben acotarse a éstas. Pueden ser dicotómicas (dos posibilidades de respuesta) o incluir varias opciones de respuesta”.

Adicional, se utilizarán algunas preguntas abiertas, tal como lo define Hernández (2017) “No delimitan de antemano las alternativas de respuesta, por lo cual el número de categorías de respuesta es muy elevado; en teoría, es infinito, y puede variar de población en población”

Cuestionarios: De acuerdo con Chasteauneuf (Como se citó en Sampieri, 2014) “consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” y puede aplicarse de diferentes formas: autoadministrado de manera individual, autoadministrado en grupos pequeños o medianos, autoadministrado que se envía por correo tradicional, electrónico o mensajería, por entrevista telefónica o mediante entrevista personal o que se inserta en una página web (en sus

distintas modalidades) para que lo responda quien lo desee. Asimismo, las encuestas se efectúan en una muestra del universo (con excepción de los censos), que puede ser probabilística o no probabilística. La opción más conveniente es la primera si se pretenden generalizar estadísticamente los resultados de la muestra a la población”.

Conjunto de técnicas y métodos para llevar a cabo las tareas o una acción. Que se deben seguir durante el desarrollo de un proceso. Fabián Coelho metodología de la Investigación.

5.6 Seleccionar, diseñar, elaborar y validar el instrumento de recolección de información más importante para el trabajo de campo.

5.6.1 Matriz de conceptualización de variables:

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
Diseño de Producto	<p>El proceso de diseño de nuevos productos es asimilable al proceso de innovación tecnológica, las fases de desarrollo de un diseño son similares y paralelas a las de programación de una innovación. A partir de unas informaciones iniciales, se desarrolla un concepto básico o se conceptualiza la innovación tecnológica que se quiere realizar, en una segunda fase se diseña un prototipo o se desarrolla una invención.</p> <p>Posteriormente el diseño se adapta a su comercialización y el invento se transforma en una innovación al aplicarse a un producto o proceso y finalmente, tras contrastar los resultados del proceso con la realidad se rediseña o se renueva con un resultado final y común para los dos procesos: aumentar la competitividad de la empresa innovadora.</p> <p>El diseño del producto Pág. 123</p>	Recursos	Mejoramiento de vivienda. Valor (\$) del presupuesto del Fondo Social de la Corporación, Vivienda para mejoramientos financiados.
			No. de Profesionales de tiempo completo a cargo del programa.
			Planta física para la ejecución de proyecto.
			No. De equipos técnicos destinados al proyecto.
		Resultados	Estadísticas del programa de mejoramiento.
			Metas cumplidas por periodo.
			No. de solicitantes
			No. de solicitantes del programa por periodo.
			No. de créditos colocados.
			No. de créditos al día.
		Productividad	No. de solicitudes atendidas nuevas.
			No. De días en la ejecución del proceso de
			No. de solicitantes postulados por profesional.
			No. de actividades programadas vs No. de actividades ejecutadas.
			No. de créditos con uso debido del recurso.
			No. de mejoramientos totalmente pagos.
			No. de horas de asistencia técnica ejecutadas.
			No. de PQRSF.
		No. de PQRSF.	
		Calidad y Oportunidad del producto y/o servicio.	Tiempo de respuesta a los solicitantes postulados.
Tipo de documentación solicitada.			
			No. Y resultados de encuestas de evaluación aplicadas a los solicitantes.

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
		Formación	No. de procesos participativos del programa de mejoramiento de vivienda.
		Automatización del Proceso	Captura de información de la visita domiciliaria a través de DMC
			Implementación de un software (información Interna)
			Diseño de un instrumento
		Diversificación en la oferta de productos financieros.	.
		Estrategia Comunicacional	CRM o Customer Relationship Management
			La nube
			Redes sociales
			Email Marketing Automatizado
			WhatsApp
Chat en vivo			
Geolocalización			
Documentación de casos exitosos			
Mejoramiento de Vivienda	Licencias para cerramientos de obra y reparaciones locativas. Las reparaciones o mejoras locativas, consideradas como aquellas obras que tienen como finalidad mantener el inmueble en las debidas condiciones de higiene y ornato, sin afectar su estructura portante, su distribución interior, sus características funcionales y formales, y/o volumetría no requieran licencia de construcción.	Participación y Articulación de Actores	No. de familias que han aportado recursos propios (dinero) para mejorar las condiciones de su vivienda.
		Resultados	No. de familias que han aportado mano de obra para mejorar las condiciones de su vivienda.
			No. de mejoramientos de viviendas realizados.
			No. de viviendas que cuentan con espacios diferenciados.
			No. de viviendas mejoradas con materiales adecuados (no son de tierra).
			No. de familias que han superado las condiciones de hacinamiento.

5.6.2 Evaluación de la validez y fiabilidad del instrumento

Con respecto al instrumento este es una fuente primaria confiable, ya que es utilizado actualmente, por la Regional de Yopal Casanare.

Anexo, correo electrónico Certificación del instrumento, firmado el ING. Francisco Vargas - director Gerente Regional Yopal Casanare.



FRANCISCO VARGAS TEJEDOR

Para: ○ ROSA MARIA MORENO TUTA



FORMULARIO DE SOLICITUD... ▾

36 KB

▾ Mostrar los 2 datos adjuntos (54 KB) ↓ Descargar todo

Buenas tardes, les envié el formulario de solicitud de crédito, aplicado en el fondo de vivienda social.

Saludos

<https://www.minutodedios.org>



Francisco Javier Vargas Tejedor
Director Zona

Casanare
fvargas@minutodedios.org
Teléfono: 01 8000 946 223

El ahorro de papel contribuye en el cuidado del medio ambiente, por eso no imprima este mensaje si no es imprescindible.



6. Trabajo de campo

Teniendo en cuenta que la regional de Yopal Casanare, cuenta con una amplia experiencia en el programa de Mejoramiento de Vivienda, de la COMD, el grupo investigador liderado por el ingeniero Francisco Vargas Tejedor, director de Zona - Gerencia de Vivienda e Infraestructura, ha diseñado un instrumento en el cual se recopila la información necesaria para asignar microcrédito de mejoramiento de vivienda. Dicho instrumento recopila información sobre las características demográficas de la población que podría beneficiarse del préstamo. Además, el instrumento indaga por las condiciones económicas del solicitante, por el tipo de vivienda en el que habita, por las mejoras que el potencial beneficiario desea realizar y por la fidelidad que el cliente ha mantenido con la institución. Este estudio ha examinado 61 instrumentos elaborados por la Gerencia de Vivienda de Yopal, los cuales no estaban sistematizados y cuya descripción estadística nos deberá mostrar cómo se diseña el microcrédito, qué características tienen la población beneficiaria y qué información podría ser útil recabar para mejorar el diseño del producto ofertado. Durante los meses de marzo a diciembre de 2022 se recibieron 579 solicitantes del microcrédito, de manera que para la investigación se tomó una muestra representativa 61 solicitudes.

Las investigadoras sistematizaron 61 instrumentos de recolección de la información en una matriz de Excel que aparece en los anexos de este documento. La información fue tabulada para ser descrita mediante su representación gráfica y un análisis de las variables examinadas por la Gerencia de Vivienda. Posteriormente, se realizó un análisis DOFA, para identificar las líneas de acción a partir de las cuales se propondrá el mejoramiento del producto.

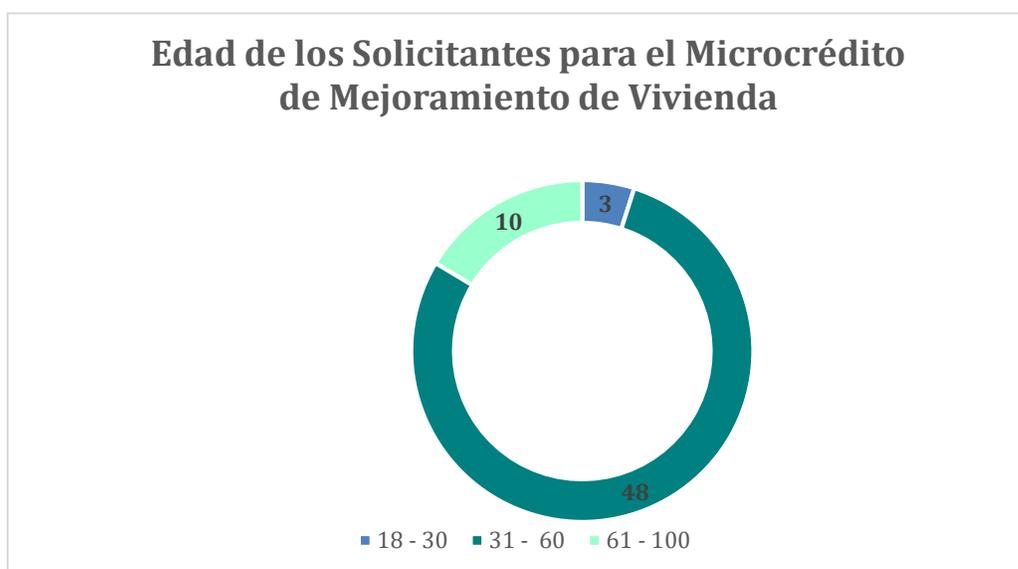
7. Resultados y análisis

El área urbana de la ciudad de Yopal está conformada por cinco comunas, las cuales comprenden 124 barrios. Los solicitantes de los microcréditos están ubicados en 24 barrios diferentes, siendo más frecuente que se localicen en los barrios Unión, San Carlos y Primavera.

En este capítulo se expone los resultados obtenidos de los 61 cuestionarios aplicados a los solicitantes del microcrédito en Fondo de Vivienda de la Corporación Organización El Minuto de Dios Regional Yopal, Casanare. Dichos cuestionarios miden las variables que son tenidas en cuenta por la corporación para otorgar el crédito y, por lo tanto, el objetivo es entender que tanto pueden caracterizar estos datos a la población y que variables deberían ser tenidas en cuenta para mejorar el diseño del producto ofrecido por la Corporación, es decir, el microcrédito

Caracterización de los Solicitantes:

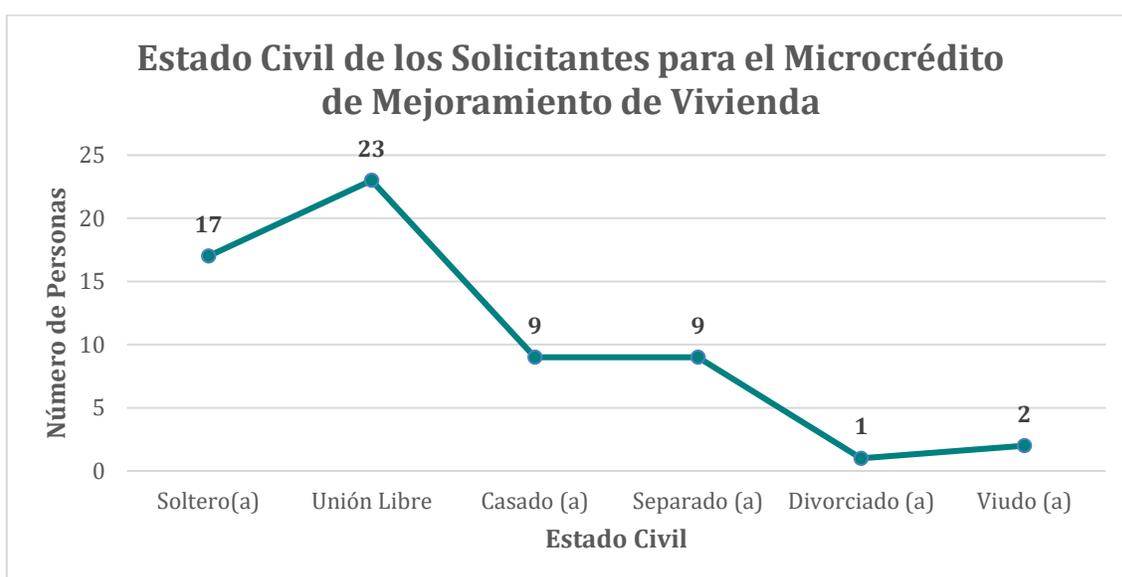
Ilustración 5 *Edad de los solicitantes para el microcrédito de mejoramiento de vivienda*



Fuente: Elaboración propia

La edad de los solicitantes oscila entre los 18 y 60 y + años, la población que con más frecuencia solicitan un crédito están entre los 31 y 60 años. 48 de los 61 solicitantes se encuentran en ese rango de edad, mientras tres de ellos están en el rango de edad de 18 y 30 y 10 personas superan los sesenta y + años. Esto significa que quienes más demanda el producto de microcrédito son personas de mediana edad que posiblemente no han contado con los recursos necesarios para acceder a vivienda nueva y han realizado proceso de autoconstrucción de sus espacios habitacionales.

Ilustración 6 *Estado civil de los solicitantes*

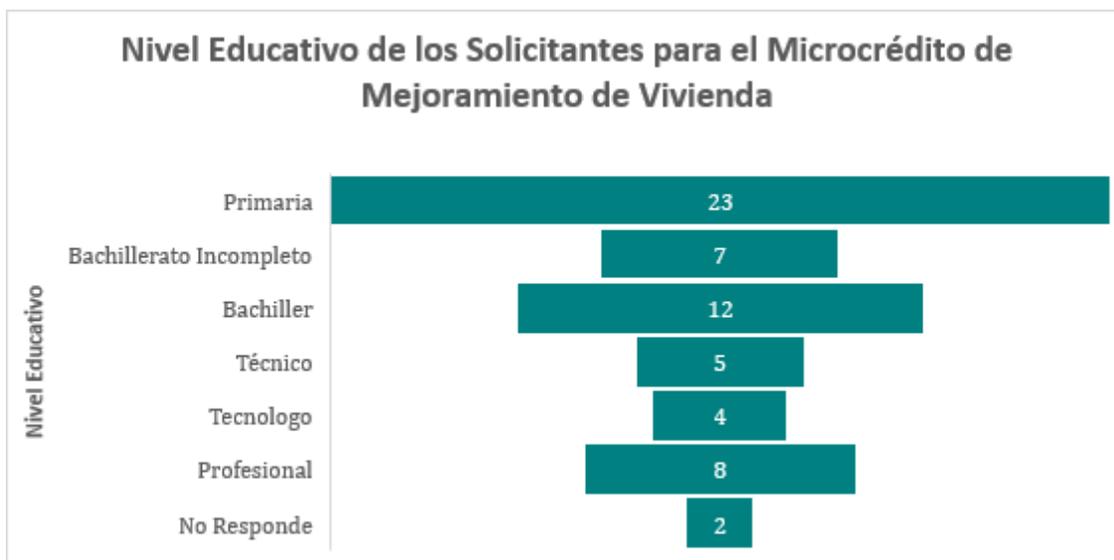


Fuente: Elaboración propia

El matrimonio en Colombia ya sea civil o religioso, ha perdido terreno frente a la unión marital de hecho, es decir unión libre. Esto es consistente con los datos que se obtienen de la población encuestada, pues el estado civil de los solicitantes es unión libre. 23 de las 61 familias que solicitaron el crédito tienen un hogar formado en unión, mientras que 17 de ellos son solteros. Solo 9 de los solicitantes están casados y dos personas registran viudez o divorcio.

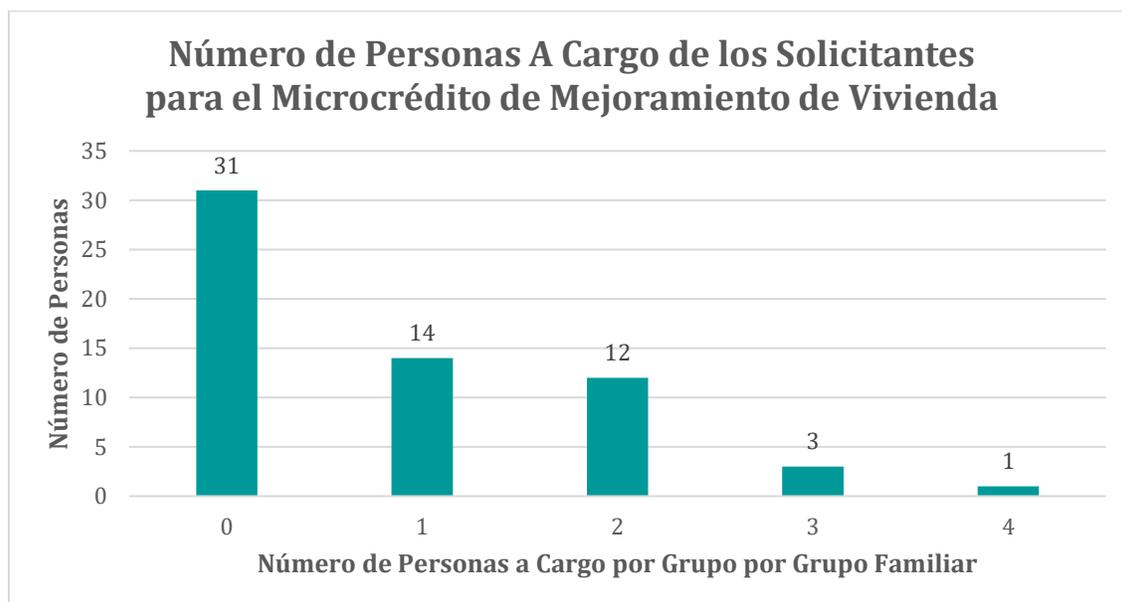
Es posible pensar que quienes contestaron que son solteros, también sean cabeza de familia y por lo tanto tenga mayor vulnerabilidad frente a la falta de vivienda.

Ilustración 7 Nivel educativo de los solicitantes

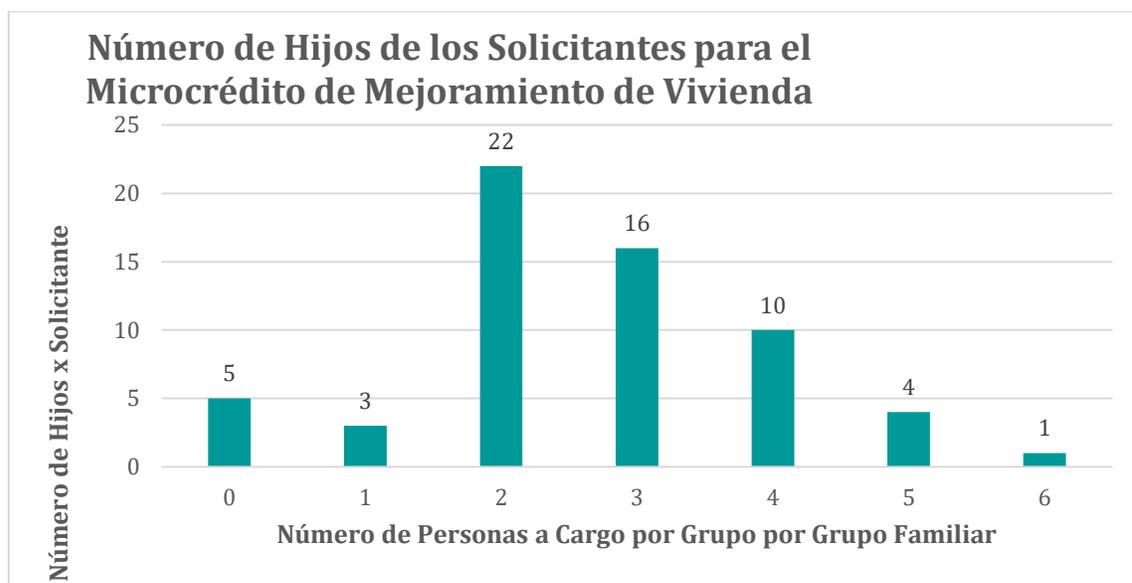


Fuente: Elaboración propia

En cuanto al nivel educativo 23 de los solicitantes cuentan con primaria completa, 12 de ellos estudiaron bachillerato completo, 7 no lo terminaron, 8 de los solicitantes cuentan con una profesión, 5 son técnicas, 4 tecnólogos y 2 no respondieron a la pregunta del nivel educativo. Este es un resultado importante por más de la mitad de los solicitantes solo cuentan con formación secundaria, en contraste con una minoría que son técnicos o profesionales. El bajo nivel de escolaridad de la población que solicita el crédito hace pensar que podrían tener escasos recursos provenientes de salarios y que podría ser riesgoso.

Ilustración 8 *Número de personas a cargo de los solicitantes*

Fuente: Elaboración propia.

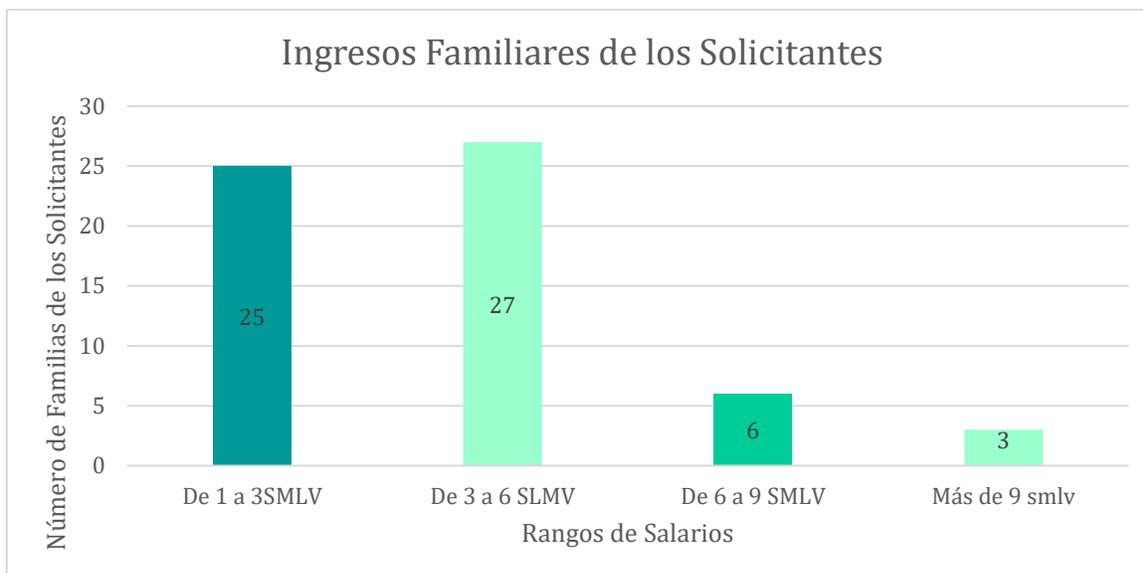
Ilustración 9 *Número de hijos de los solicitantes*

Fuente: Elaboración propia

Los datos muestran que la gran mayoría de los solicitantes no tienen más de dos personas a cargo, aunque 53 solicitantes reportan tener más 2 hijos. Esto se explica porque los

solicitantes son personas de mediana edad, cuyos hijos ya se han marchado del hogar y han conformados sus propios hogares. En la mayoría de los casos las personas a cargo son los padres de los solicitantes o hijos menores de edad. Esta dinámica se puede corroborar en al observar la edad reportada por los participantes.

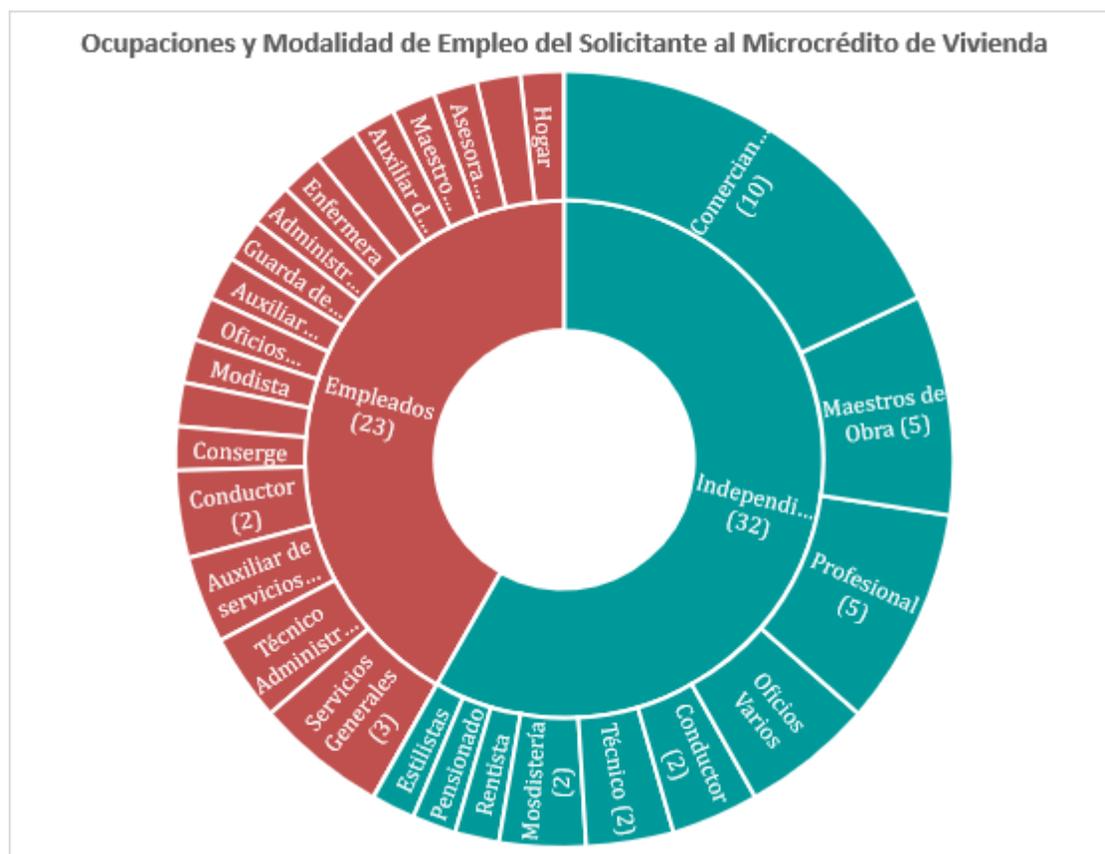
Ilustración 10 *Ingresos familiares de los solicitantes*



Fuente: Elaboración propia

En cuanto al nivel de ingresos reportado por los solicitantes se puede apreciar que, pese a haber solicitado el crédito durante el año 2020, el año en que hubo más afectación por la pandemia de Covid-19, las remuneraciones de la mayoría de las familias superan los tres salarios mínimos. Los ingresos reportados provienen de dos principales fuentes: los salarios de los empleados y las ganancias del capital de los independientes. En la gráfica que aparece a continuación se pueden ver las ocupaciones de los solicitantes.

Ilustración 11 Ocupaciones y modalidad de empleo del solicitante

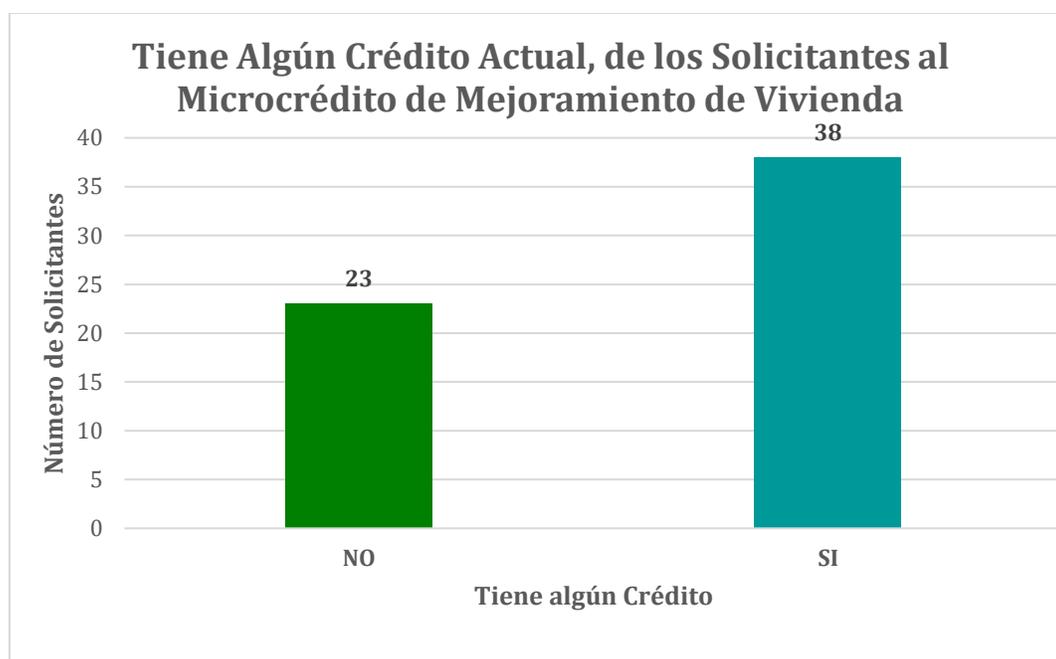


Fuente: Elaboración propia

Según estos datos la mayoría de los solicitantes son trabajadores independientes, varios de ellos dedicados al sector de la construcción y a las actividades comerciales. Entre la población asalariada se observan un número de oficios bastante diversos, varios de ellos asociados al sector de servicios. De todas maneras, el nivel de ingresos reportados haría pensar que tiene buena capacidad de endeudamiento y que quizá la COMD, podría ofrecerle servicios financieros adicionales al microcrédito para mejoramiento de vivienda.

Esto es coherente con las respuestas ofrecidas por los solicitantes al preguntarles si tiene créditos con otras instituciones corporativas, ya que 38 dijo tener otro crédito de mejoramiento de vivienda con otras entidades diferentes a la corporación. Significa lo anterior que posiblemente un mejoramiento en el diseño del producto podría ampliar el portafolio de servicios que la Corporación puede brindar a estos clientes.

Ilustración 12 *¿Tiene algún crédito actual?*

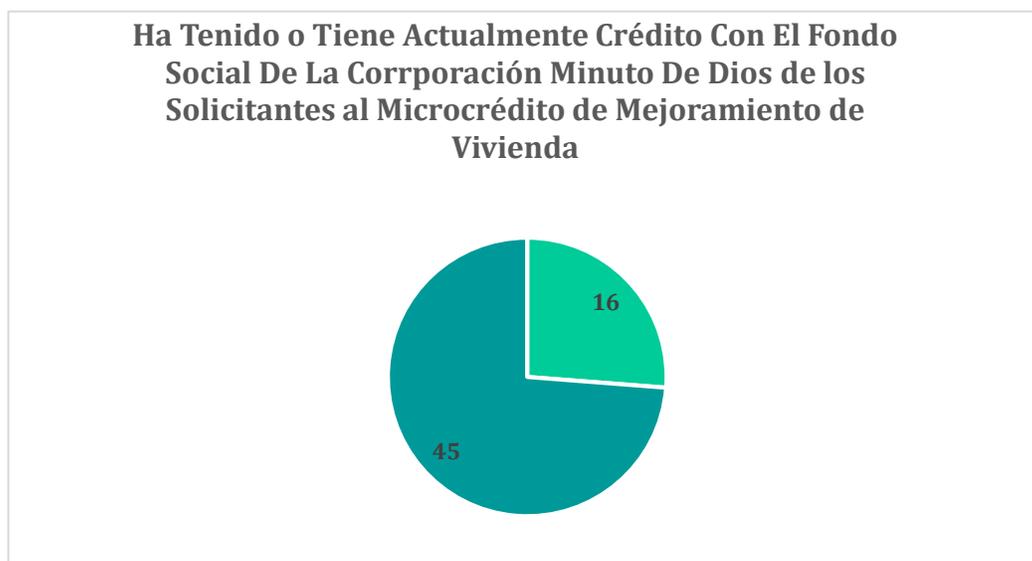


Fuente: Elaboración propia

De otro lado, la fidelidad con la Corporación queda en evidencia al confirmar que 45 de ellos ya han hecho préstamos para el mejoramiento de sus viviendas con la corporación. La creación de confianza de los clientes que acceden a este producto demuestra que las relaciones establecidas con la entidad podrían estar dispuestos a repetir la experiencia comercial en otras oportunidades. Para la corporación la fidelización de los clientes no solo contribuye al

crecimiento empresarial, sino a asegurar la imagen positiva con la que ya cuenta en el mercado. Es necesario recordar que cualquiera sea el producto ofrecido, el cliente siempre está dispuesto a gastar más cuando ha tenido una buena experiencia comercial y cuando se le han brindado oportunidades para crear un vínculo emocional con el producto.

Ilustración 13 *¿ha tenido o tiene actualmente crédito con el Fondo Social de la Corporación?*



Fuente: Elaboración propia

Ilustración 14 *Monto solicitado*

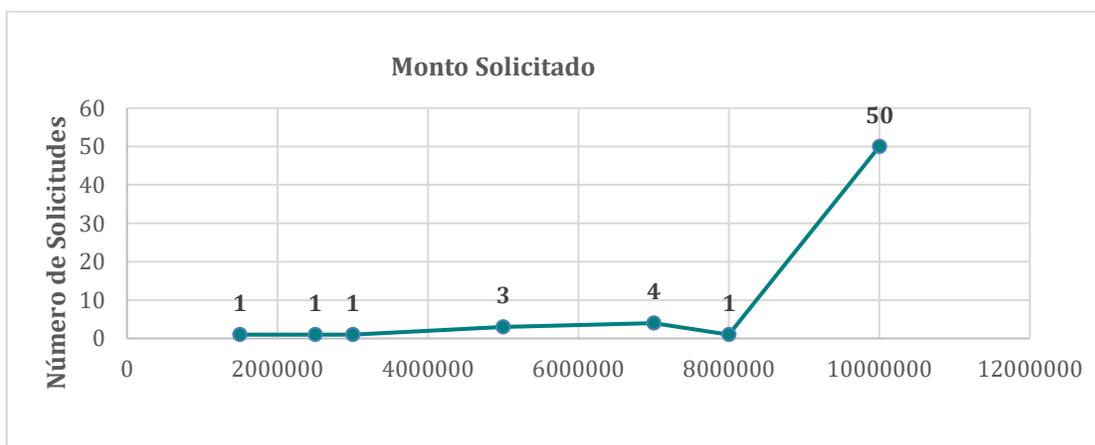
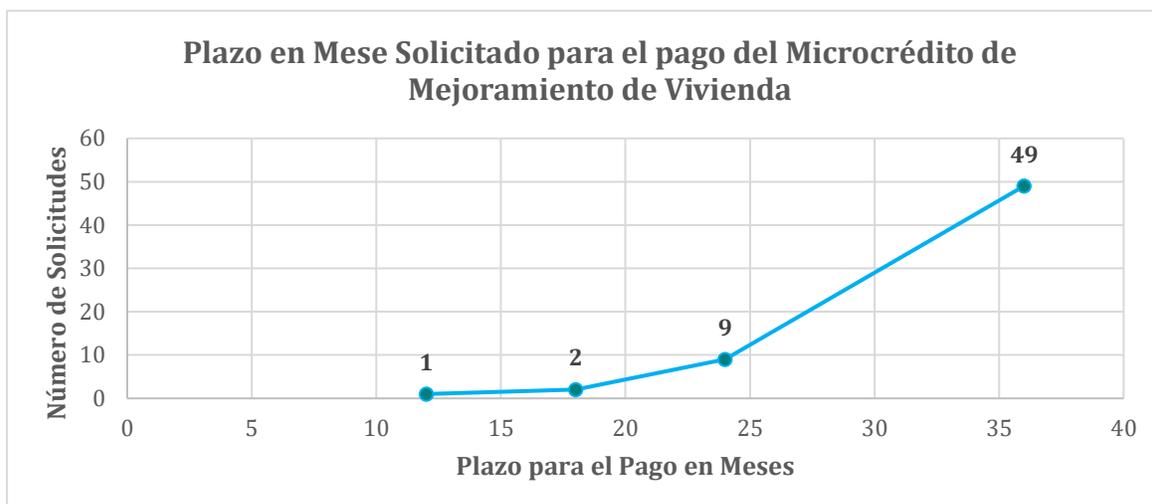


Ilustración 15 *Plazo en meses solicitado para el pago del microcrédito*

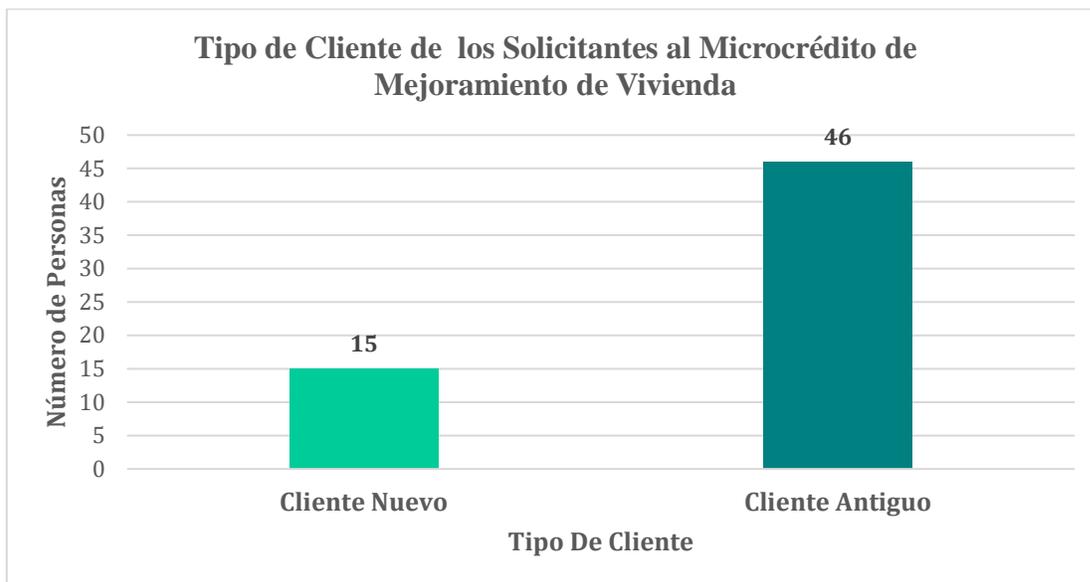


Fuente: Elaboración propia

Los solicitantes solicitan el otorgamiento del valor máximo del crédito que para el caso no supera los 10 millones de pesos y, además procuran diferirlo al máximo tiempo otorgado por la Corporación para la cancelación de la deuda.

Como lo muestra esta tabla es claro que el solicitante ha establecido una interacción positiva con el producto diseñado por la corporación. 46 de los 61 solicitantes de microcrédito son clientes antiguos, lo cual refleja que se han beneficiado de la Corporación y que como resultado permanecen dentro del entorno de confianza creado para atenderle.

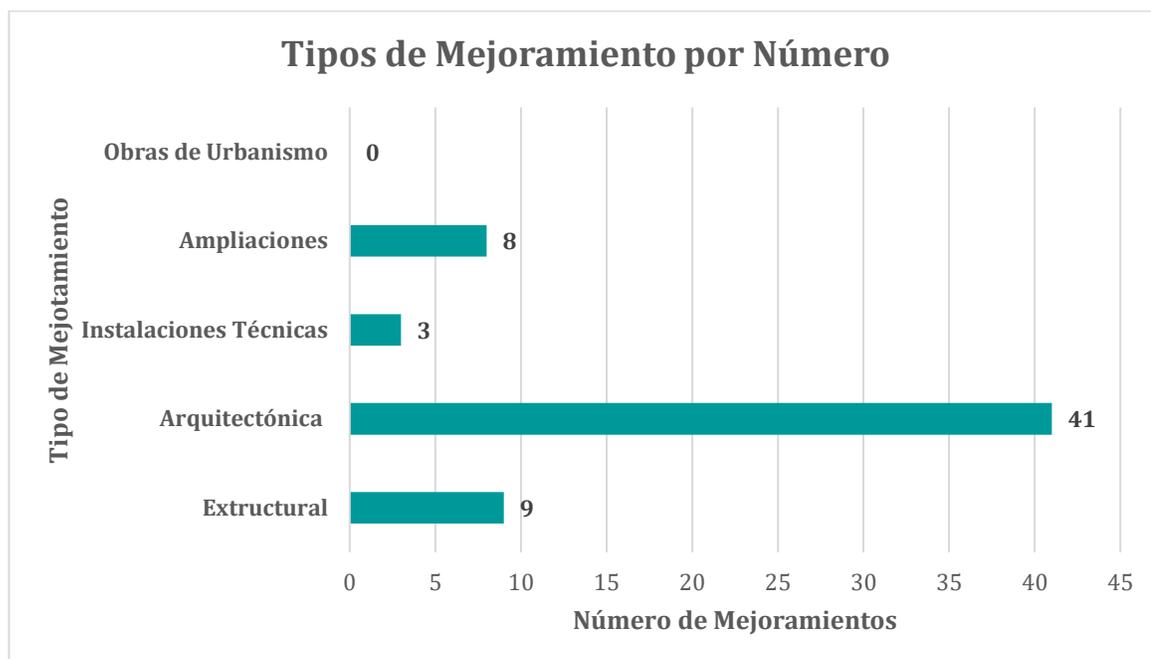
Ilustración 16 Tipo de cliente de los solicitantes al microcrédito



Fuente: Elaboración propia

Se sabe, entonces, que la mayoría de los solicitantes son clientes satisfechos de un producto que les otorga la Corporación Organización El Minuto de Dios, para desarrollar los los diferentes tipos de mejoramiento de vivienda de acuerdo con la gráfica relacionada a continuación:

Ilustración 17 Tipo de mejoramiento por número



Fuente: Elaboración propia

Entonces, aunque se nota que el producto ofrecido por la Coporación tiene buena imagen frente a los clientes, la pregunta es como podría mejorar esa experiencia. Cabe preguntarse si el fortalecimiento del producto y de los servicios que se le asocian podría surgir de una organización más sistemática del proceso de diseño. Más precisamente, es necesario saber como transformar los datos que se recaban a diario de los clientes en conocimiento útil para la empresa. Además, de obtener información para otorgar los microcréditos, la empresa podría utilizar la información para perfeccionar sus productos. Qué otra información habría que solicitarle al cliente, qué tipo de interacción se podría construir con el cliente o cómo crear una comunidad alrededor de la marca son preguntas que pueden ayudar a priorizar nuevos objetivos para la elaboración producto. A continuación, se realizará un análisis DOFA de las debilidades y fortaleza de la

organización para sintetizar los hallazgos realizados en el proceso de investigación y definir las líneas de acción para el fortalecimiento del producto.

7.1 Propuesta de Gerencia Social

1. Diagnóstico DOFA y los retos estratégicos

Propuesta para mejorar el diseño del producto ofrecido por el Programa de Mejoramiento de Vivienda de la Corporación Organización el Minuto de Dios en la modalidad de microcrédito: el caso de Yopal, Casanare.		
DOFA		
	Oportunidades	Amenazas
Dimensiones internas VS Dimensiones externas	<p>O1. Difusión del programa de Mejoramiento de Vivienda de la COMD. El caso Yopal Casanare, enfocado al mejoramiento y calidad de vida del grupo poblacional de los beneficiarios del microcrédito.</p> <p>O2. Establecer alianzas con las entidades competentes con respecto al microcrédito para la respectiva retroalimentación del programa de mejoramiento de vivienda de la COMD. El caso de Yopal Casanare.</p> <p>O3. Ampliación, cobertura y promoción del portafolio de servicios para los solicitantes del Programa de mejoramiento de vivienda en el territorio.</p>	<p>A1. Situación económica del territorio donde opera el programa de mejoramiento de vivienda, a través de la modalidad de microcrédito de la COMD. El caso de Yopal Casanare.</p> <p>A2. Aumento de las Entidades que ofrecen créditos para el mejoramiento de vivienda, a través de la modalidad de microcrédito en el territorio. El caso de Yopal Casanare.</p> <p>A3. El Programa de mejoramiento de vivienda no esta a nivel del avance tecnológico de punta , respecto al mercado de entidades oferentes en el territorio.</p>
Fortalezas	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
F1. Respaldo de los donantes y aliados.	E1. F1-O1: Destinar un porcentaje significativo, de los recursos financieros obtenidos a través de los donantes y aliados para mejorar la calidad de vida del grupo poblacional de los beneficiarios del microcrédito del programa de Mejoramiento de Vivienda de la COMD. El caso Yopal Casanare.	E1. F1-A1: Aportes de los donantes y aliados para incrementar los recursos económicos y mayor colocación de créditos en el territorio donde opera el programa de mejoramiento de vivienda.
F2. Sostenibilidad en el tiempo del programa de Mejoramiento de Vivienda, a través de la modalidad de microcrédito.	E2. F2-O2: Fortalecer la sostenibilidad del programa, a través de las redes y alianzas para la retroalimentación constante del programa de mejoramiento de vivienda, a través de la modalidad de microcrédito de la COMD. El caso de Yopal Casanare.	E2. F2-A3: Mantener y proyectar la sostenibilidad en el tiempo del programa de Mejoramiento de Vivienda, a través de la modalidad de microcrédito, logrando la implementación de tecnología de punta con el fin de ser más competitivo y por ende reducir costos de operación del programa en el territorio.
F3. Capacidad de impacto y generación de redes y alianzas.	E3. F3-O3: Fortalecer los convenios (calidad), redes y alianzas de la Regional, orientándolos a la ampliación y promoción del portafolio de servicios para los solicitantes del programa de mejoramiento de vivienda y aliados, a través de la modalidad de microcrédito de la COMD. El caso de Yopal Casanare.	E3. F3-A2: Aplicar e implementar la diferenciación de los requisitos para los créditos del mejoramiento de vivienda (enfoque diferencial), respecto a las demás entidades que ofrecen créditos en el territorio.
Debilidades	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
D1. Falta de divulgación del Fondo de Vivienda Social en el territorio.	E1. D1 - O3: Definir los canales que se utilizarán para llegar a los potenciales beneficiarios, tales como: CRM o Customer Relationship Management, la nube, Redes sociales, Email, Marketing Automatizado, catálogo electrónico, WhatsApp, Chat en vivo y Geolocalización. Así como fortalecer el micrositio de la regional dentro de la página web de la COMD, en Yopal Casanare.	E1. D1-A3: Fortalecer la divulgación del Fondo de Vivienda Social en el territorio, a través del marketing digital.
D2. Desconocimiento de la necesidades integrales de la población objetivo, debido a la dinámica social del territorio.	E2. D2 - O2: El conocimiento de las necesidades integrales de los solicitantes del Programa de mejoramiento de vivienda, Por medio de la Generación de redes y alianzas para la retroalimentación constante del programa. El caso de Yopal Casanare.	E2. D3-A2: Implementación del factor diferenciador (requisitos flexibles) respecto a las otras entidades oferentes en el territorio.
D3. Exceso de requisitos para el grupo poblacional de solicitantes del microcrédito del programa de Mejoramiento de Vivienda de la COMD. El caso Yopal Casanare.	E3. D3 - O3: Flexibilizar los requisitos de acuerdo a la identificación de necesidades integrales con el fin de generar un mayor impacto en el grupo poblacional de beneficiarios del microcrédito del programa, como punto diferenciador.	E3. D2-A1: Lograr identificar las necesidades integrales de la población objetivo, para establecer el factor diferenciador.

En el diagnóstico DOFA, se ha resaltado con tres colores diferentes las estrategias, aquellas que coinciden en el color son las que finalmente se funcionaron, y de allí nacieron las tres estrategias priorizadas en el marco del estudio.

Adicionalmente, los retos estratégicos que enfrenta el programa para el mejoramiento del programa de microcréditos para el mejoramiento de vivienda son los siguientes:

R1 FO (E2E3): El conocimiento de las necesidades integrales de los solicitantes del programa de mejoramiento de vivienda, por medio de la generación de redes y alianzas para la retroalimentación constante del programa y a su vez fortalecer los convenios (calidad), redes y alianzas de la Regional, orientándolos a la ampliación y promoción del portafolio de servicios para los solicitantes del programa de mejoramiento de vivienda y aliados.

R2 DO FA (E1E1): Definir los canales que se utilizarán para llegar a los potenciales beneficiarios, tales como: CRM o Customer Relationship Management, la nube, Redes sociales, Email, Marketing Automatizado, catálogo electrónico, WhatsApp, Chat en vivo y Geolocalización. Así como fortalecer el micrositio de la regional dentro de la página web de la COMD, para la consecución de aportes de los donantes y aliados que incrementen los recursos económicos y potencializar la colocación de créditos en el territorio donde opera el programa de mejoramiento de vivienda.

R3 FA FO (E3 E1): Aplicar e implementar la diferenciación de los requisitos para los créditos del mejoramiento de vivienda (enfoque diferencial), respecto a las demás entidades que ofrecen créditos en el territorio, destinando un porcentaje significativo, de los recursos financieros obtenidos a través de los donantes y aliados para mejorar la calidad de vida del grupo poblacional.

7.2 Propuesta para el mejoramiento del producto: Microcrédito

De acuerdo con el árbol de problemas y el diagnóstico DOFA, se diseñó un instrumento de recolección de la información del solicitante del microcrédito o la captación de datos que permita mejorar la oferta de servicios y fortalecer la gestión realizada por la regional, para dar respuesta efectiva a las necesidades de los solicitantes, optimizar los servicios prestados en la actualidad y focalizar con mayor efectividad los servicios prestados por la Regional a través de la modalidad del microcrédito. (Ver Tabla 7).

Es prioritario formular la estrategia de comunicaciones, que permita definir, cómo será la forma de llegar a los potenciales donantes y solicitantes del microcrédito, teniendo en cuenta los hallazgos del presente estudio. Definir los canales que se utilizarán para llegar a ellos, tales como: CRM o Customer Relationship Management, la nube, Redes sociales, Email, Marketing Automatizado WhatsApp, Chat en vivo y Geolocalización. Así como fortalecer el micrositio de la regional dentro de la página web de la COMD.

Tabla 7 Propuesta metodológica de atención y acompañamiento entorno al programa de mejoramiento de vivienda en la COMD

		Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO Facultad de Ciencias Empresariales Maestría en Gerencia Social Propuesta metodológica de atención y acompañamiento entorno al programa de mejoramiento de vivienda en la COMD a través de un estudio de caso en la modalidad de microcrédito para optimizar el impacto social del programa de vivienda, desarrollado en la Corporación Organización El Minuto de Dios.					
N O.							
<p>Cordial saludo, la Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO, desde el programa académico de Maestría en Gerencia Social adelanta una investigación, por lo cual se ha diseñado un instrumento, con el propósito de identificar las buenas prácticas del Programa de Mejoramiento de Vivienda a través del Microcrédito de la Corporación Organización El Minuto de Dios, desarrollado en la localidad de Ciudad Bolívar Bogotá D.C. y Yopal Casanare.</p> <p>La información recolectada será analizada estadísticamente de manera agregada, para los fines académicos de la investigación.</p>							
Datos Socioeconómicos y Demográficos							
1. Dirección de la Vivienda:			2. Fecha:		3. Hora:		
4. Nombre Completo del Participante:			5. Tipo de Documento:		6. Documento de Identidad:		
No.	Nombre Integrantes de la Familia	Parentesco	Sexo Biológico	Edad	Estado Civil	Ocupación	
						Dependiente Independiente	
7.1							
7.2							
7.3							
7.4							
7.5							
7.6							
7.7							
7.8							
7. ¿En qué estrato socioeconómico vive usted, según las facturas de los servicios públicos? ¿Leer Opciones de Respuesta Única?		1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	8. ¿Adicional al microcrédito otorgado por la Corporación Organización El Minuto de Dios, para el mejoramiento de vivienda realizado, usted o un integrante del grupo familiar ha aportado recursos propios (dinero o en especie) para el mismo?, Leer Opciones de respuesta – Respuesta única. Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>				
Aspecto Técnico							
9. ¿La Corporación Organización El Minuto de Dios, le realiza acompañamiento técnico en el marco del mejoramiento de vivienda a través de:			Visita al predio a mejorar			<input type="checkbox"/>	
			En coordinación con el área social - Orientación en la priorización del espacio a intervenir			<input type="checkbox"/>	
			Contacto telefónico			<input type="checkbox"/>	
			Talleres de Formación al maestro encargado del mejoramiento			<input type="checkbox"/>	
			¿Otros?:			<input type="checkbox"/>	
10. Espacios mejorados y /o ampliados.			Baño			<input type="checkbox"/>	
			Cocina			<input type="checkbox"/>	
			Habitaciones			<input type="checkbox"/>	
			Patio de ropas			<input type="checkbox"/>	
			Sala			<input type="checkbox"/>	

		Comedor	<input type="checkbox"/>
11. De acuerdo con los materiales utilizados en el mejoramiento de la vivienda, califique con la siguiente escala, en dónde 1 es muy inadecuados y 5 muy adecuados Leer Opciones de respuesta – Respuesta única.			M.I
			1
			2
			3
			4
			5
			M. A.
12. ¿Cuántas habitaciones tiene la vivienda, donde fue realizado el mejoramiento? Indiqué el número.	1	13. ¿Cuántos baños tiene la vivienda, donde fue realizado el mejoramiento? Indiqué el número.	1
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	2		2
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	3		3
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
4	4		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
14. ¿Cuántas cocinas tiene la vivienda, donde fue realizado el mejoramiento? Indiqué el número.	1	15. ¿Cuántos patios de ropa tiene la vivienda, donde fue realizado el mejoramiento? Indiqué el número.	1
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	2		2
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	3		3
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
4	4		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
16. En la siguiente tabla favor indicar: el tipo de mejoramiento realizado, el valor del mismo y las actividades específicas. Leer Opciones de Respuesta Única y/o Múltiple.			
Tipo de Mejoramiento		Valor del Mejoramiento	Actividades Realizadas
16.1. Estructura	<input type="checkbox"/>	\$	Reforzamiento
		\$	Columnas
		\$	Vigas Cimentación
		\$	Zapatas
		\$	Otros
16.2. Instalaciones Eléctricas	<input type="checkbox"/>	\$	Lámparas
		\$	Tomacorriente
		\$	Interruptores
		\$	Tablero /Caja de Tacos
		\$	Otros
16.3 Cubierta o Techo.	<input type="checkbox"/>	\$	Cubierta fibrocemento
		\$	Cubierta Zinc
		\$	Cubierta en teja de barro
		\$	Cubierta Plástica
		\$	Otros
16.4. Mejoramiento de Baños	<input type="checkbox"/>	\$	Red Hidráulica
		\$	Red Sanitaria
		\$	Placa de contrapiso
		\$	Acabado de piso
		\$	Enchape de piso
		\$	Enchape de paredes
		\$	Mobiliario
		\$	Muros nuevos
		\$	Pañete
		\$	Estuco
		\$	Pintura
16.5. Mejoramiento de Cocina	<input type="checkbox"/>	\$	Red Hidráulica
		\$	Red Sanitaria
		\$	Placa de contrapiso Acabado de piso
		\$	Enchape de piso
		\$	Enchape de paredes
		\$	Pintura

		\$	Mobiliario	<input type="checkbox"/>
		\$	Muros nuevos	<input type="checkbox"/>
		\$	Pañete	<input type="checkbox"/>
		\$	Estuco	<input type="checkbox"/>
		\$	Otros	<input type="checkbox"/>
16.6. Mejoramiento de Habitaciones	<input type="checkbox"/>	\$	Placa de contrapiso	<input type="checkbox"/>
		\$	Acabado de piso	<input type="checkbox"/>
		\$	Piso	<input type="checkbox"/>
		\$	Muros nuevos	<input type="checkbox"/>
		\$	Pañete	<input type="checkbox"/>
		\$	Estuco	<input type="checkbox"/>
		\$	Otros	<input type="checkbox"/>
16.7. Mejoramiento de Comedor	<input type="checkbox"/>	\$	Placa de contrapiso	<input type="checkbox"/>
		\$	Acabado de piso	<input type="checkbox"/>
		\$	Enchape de piso	<input type="checkbox"/>
		\$	Pintura	<input type="checkbox"/>
		\$	Muros nuevos	<input type="checkbox"/>
		\$	Pañete	<input type="checkbox"/>
		\$	Otros	<input type="checkbox"/>
16.8. Mejoramiento de Sala	<input type="checkbox"/>	\$	Placa de contrapiso	<input type="checkbox"/>
		\$	Acabado de piso	<input type="checkbox"/>
		\$	Enchape de piso	<input type="checkbox"/>
		\$	Pintura	<input type="checkbox"/>
		\$	Muros nuevos	<input type="checkbox"/>
		\$	Pañete	<input type="checkbox"/>
		\$	Otros	<input type="checkbox"/>
15.9. Mejoramiento de Patio de ropas	<input type="checkbox"/>	\$	Red Hidráulica	<input type="checkbox"/>
		\$	Red Sanitaria	<input type="checkbox"/>
		\$	Placa de contrapiso	<input type="checkbox"/>
		\$	Acabado de piso	<input type="checkbox"/>
		\$	Enchape de piso	<input type="checkbox"/>
		\$	Enchape de paredes	<input type="checkbox"/>
		\$	Pintura	<input type="checkbox"/>
		\$	Mobiliario	<input type="checkbox"/>
		\$	Muros nuevos	<input type="checkbox"/>
		\$	Pañete	<input type="checkbox"/>
		\$	Otros	<input type="checkbox"/>
15.10. Cajas de inspección (vertimiento de aguas negras) .	<input type="checkbox"/>	\$	Red Sanitaria	<input type="checkbox"/>
		\$	Caja de inspección nueva	<input type="checkbox"/>
		\$	Cambio de tuberías	<input type="checkbox"/>
		\$	Tapas cajas de inspección.	<input type="checkbox"/>
15.11. Mejoramiento jardines	<input type="checkbox"/>	\$	Otros	<input type="checkbox"/>
15.12. ¿Considera usted que, una vez realizado el mejoramiento de vivienda, esta logró:	Iluminación	15.14. ¿Considera usted que, una vez realizado el mejoramiento de vivienda, el grupo familiar superó: Leer Opciones de Respuesta Única y/o Múltiple	Condiciones de Hacinamiento.	
	Ventilación		Espacio inadecuado para preparar alimentos	
	Humedades		Ausencia batería	
	Mejoramiento térmico del espacio		Sanitaria	
	Movilidad		Calidad de vida	
	Higiene y aseo personal.		¿Otros?	
Aspecto Social				
Visita Domiciliaria			<input type="checkbox"/>	

16. ¿La Corporación Organización El Minuto de Dios, le realiza acompañamiento social en el marco del mejoramiento de vivienda a través de:	En coordinación con el área técnica - Orientación en la priorización del espacio a intervenir		<input type="checkbox"/>	
	Contacto telefónico		<input type="checkbox"/>	
	Talleres de Formación		<input type="checkbox"/>	
	Atención de caso		<input type="checkbox"/>	
	Atención Grupal		<input type="checkbox"/>	
	Atención Comunitaria		<input type="checkbox"/>	
	¿Otros?:		<input type="checkbox"/>	
17. ¿La Corporación Organización El Minuto de Dios, le realiza acompañamiento técnico en el marco del mejoramiento de vivienda a través de:	Visita al predio a mejorar		<input type="checkbox"/>	
	En coordinación con el área social - Orientación en la priorización del espacio a intervenir		<input type="checkbox"/>	
	Contacto telefónico		<input type="checkbox"/>	
	Talleres de Formación al maestro encargado del mejoramiento		<input type="checkbox"/>	
	¿Otros?:		<input type="checkbox"/>	
18. Puntos de acceso para personas con movilidad reducida	<input type="checkbox"/>	\$	Rampa	<input type="checkbox"/>
		\$	Barandas	<input type="checkbox"/>
		\$	Otros	<input type="checkbox"/>
Aspecto Jurídico				
19. ¿La Corporación Organización El Minuto de Dios, le realiza acompañamiento jurídico en el marco del mejoramiento de vivienda a través de:	Asesoría telefónica		<input type="checkbox"/>	
	Asesoría de caso		<input type="checkbox"/>	
	Sesiones informativas		<input type="checkbox"/>	
Aspectos Administrativos				
20. ¿La Corporación Organización El Minuto de Dios, le realiza acompañamiento Administrativo en el marco del mejoramiento de vivienda a través de:	Visita Domiciliaria		<input type="checkbox"/>	
	Contacto telefónico		<input type="checkbox"/>	
	Talleres de Formación		<input type="checkbox"/>	
	Atención personalizada del participante		<input type="checkbox"/>	
	¿Otros?:		<input type="checkbox"/>	
21. ¿Logró realizar el Mejoramiento planeado, con el microcrédito otorgado? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>				
22. ¿Cuántos microcréditos ha tenido para mejoramiento de Vivienda con la Corporación Organización El Minuto de Dios? Leer Opciones de respuesta – Respuesta única.			1	<input type="checkbox"/>
			2	<input type="checkbox"/>
			3	<input type="checkbox"/>
			4	<input type="checkbox"/>
			5	<input type="checkbox"/>
23. ¿Cuánto tiempo duró el mejoramiento? Iniciando desde el momento del desembolso hasta la finalización del mejoramiento.	< 1 día	24. ¿Cuánto tiempo pasó para realizar el proceso? Iniciando desde el momento de la solicitud del préstamo hasta el desembolso del préstamo.	< 1 día	<input type="checkbox"/>
	< 2 días		< 2 días	<input type="checkbox"/>
	2-4 día		2-4 día	<input type="checkbox"/>
	< 1 semana		< 1 semanas	<input type="checkbox"/>
	< 2 semana		< 2 semanas	<input type="checkbox"/>
	2-4 semana		2-4 semanas	<input type="checkbox"/>
> 4 semana	> 4 semanas	<input type="checkbox"/>		
¿Otros?		¿Otros?	<input type="checkbox"/>	
25. ¿Fue fácil cumplir con los requisitos exigidos para que le otorgaran el microcrédito para mejoramiento de vivienda? Leer Opciones - Respuesta Única Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>				
Monto del préstamo de una sola vez			<input type="checkbox"/>	

<p>26. ¿La Corporación Organización El Minuto de Dios cómo le desembolsó el préstamo del microcrédito para el Mejoramiento de Vivienda? Leer Opciones de respuesta – Respuesta Múltiple.</p>	<p>Efectivo en desembolsos parciales o línea de crédito Directo al proveedor de materiales ¿Otros?</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
<p>27. ¿La Corporación El Minuto de Dios, realizó la entrega de un plan de pagos, correspondiente al microcrédito de Mejoramiento de Vivienda? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>					
<p>Nivel de satisfacción del participante con el Programa de Mejoramiento de Vivienda a través del Microcrédito.</p>					
<p>28. ¿Si usted tuviera la oportunidad de tramitar otro microcrédito para el mejoramiento de vivienda volvería nuevamente a tramitarlo con la Corporación Organización El Minuto de Dios? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>					
<p>29. ¿Cuál sería la razón para volver a solicitar un microcrédito de mejoramiento de vivienda con la Corporación Organización el Minuto de Dios? Leer Opciones de respuesta – Respuesta Múltiple.</p>	<p>Calidad de la atención. Los montos aprobados. La tasa de interés. Asesoría técnica. Acompañamiento social. ¿Otros?:</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
<p>30. ¿Cuál sería la razón para No volver a solicitar un microcrédito para mejoramiento de vivienda con la Corporación Organización el Minuto de Dios? Leer Opciones de respuesta – Respuesta Múltiple.</p>	<p>Baja calidad de la atención. Bajo montos aprobados. Alta la tasa de interés. No hay asesoría técnica. No hay acompañamiento social. ¿Otros?:</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
<p>31. ¿En el marco del programa de mejoramiento de vivienda, durante el proceso usted colocó alguna petición, queja o reclamo? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Cuál? _____ ¿Porqué? _____</p>	<p>32. ¿En el marco del programa de mejoramiento de vivienda, durante el proceso o al finalizar, el programa le aplicó una encuesta sobre evaluación de satisfacción del mismo? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>				
<p>33. De acuerdo con el proceso realizado en el programa de Mejoramiento de vivienda a través del microcrédito de la Corporación Organización El Minuto de Dios, por favor indique su nivel de satisfacción, donde 1 corresponde a "Muy Insatisfecho" y 5 a "Muy Satisfecho", con cada uno de los siguientes aspectos: - Leer Opciones - Respuesta Única Por Frase.</p>					
<p>Frase</p>	<p>1</p>	<p>2</p>	<p>3</p>	<p>4</p>	<p>5</p>
<p>33.1. La facilidad en el trámite de postulación.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>33.2. La amabilidad de la persona que atendió su postulación.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>33.3. La orientación que le dieron acerca de los documentos necesarios para poderse postular.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>33.4. Satisfacción con la Corporación Organización El Minuto de Dios.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>33.5. Satisfacción con el programa de mejoramiento de vivienda, a través del microcrédito, de la Corporación Organización El Minuto de Dios.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>33.6. Calidad en la atención recibida por parte de la Corporación Organización El Minuto de Dios.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>33.7. Rapidez en el trámite del microcrédito para el mejoramiento de vivienda. En la Corporación Organización El Minuto de Dios.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>33.8. Acompañamiento durante el proceso del mejoramiento de vivienda a través del microcrédito.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>33.9. La facilidad de acceso a las instalaciones para las personas discapacitadas.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Reconocimiento del Programa de Mejoramiento de Vivienda a través del Microcrédito.</p>					
<p>34. ¿Cómo se enteró del programa de mejoramiento de vivienda a través del microcrédito de la Corporación Organización El Minuto de Dios? Leer Opciones de Respuesta Única y/o Múltiple.</p>					
<p>34.1. Programa Minuto de Dios TV</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

34.2. Emisora Minuto de Dios	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
34.3. UNIMINUTO Radio	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
34.4. Página WEB Corporación	<input type="checkbox"/>	34.6. ¿Redes sociales?	<input type="checkbox"/>
34.5. Por un vecino	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
35. De acuerdo con el proceso realizado en el programa de mejoramiento de vivienda a través del microcrédito de la Corporación Organización El Minuto de Dios, por favor indique su nivel de satisfacción, donde 1 corresponde a "Muy Insatisfecho" y 5 a "Muy Satisfecho", con cada uno de los siguientes aspectos : Leer Opciones - Respuesta Única por Frase.			
35.1. Claridad de la información publicada sobre el programa de mejoramiento de vivienda a través del microcrédito.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35.2. Facilidad para encontrar la información sobre los requisitos para el programa de mejoramiento de vivienda a través del microcrédito.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35.3. Actualización de la información publicada sobre el programa de mejoramiento de vivienda a través del microcrédito.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35.4. Facilidad de descargar los formatos de solicitud del microcrédito o registro de sus datos de contacto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. ¿Cuáles son los requisitos administrativos de los préstamos de microcrédito, para el mejoramiento de vivienda? Leer Opciones Múltiple - Marque todas las que correspondan.	Trabajador asalariado	<input type="checkbox"/>	
	Empleado por cuenta propia con ingresos regulares	<input type="checkbox"/>	
	Ahorro programado	<input type="checkbox"/>	
	Presupuesto de la obra por realizar	<input type="checkbox"/>	
	¿Otros? (por favor describa a continuación)	<input type="checkbox"/>	
	Independiente	<input type="checkbox"/>	
	Ninguno	<input type="checkbox"/>	
37. ¿Una vez entregada la documentación a la Corporación Organización El Minuto de Dios ¿cuánto tiempo transcurre en realizarle la visita social y técnica a su domicilio? Leer Opciones de Respuesta Única. En Aspecto Administrativo.	Un día	<input type="checkbox"/>	
	Dos Días	<input type="checkbox"/>	
	Tres días	<input type="checkbox"/>	
	Una semana	<input type="checkbox"/>	
	Más	<input type="checkbox"/>	
	Otros?:	<input type="checkbox"/>	

8. Conclusiones

A partir de los principales hallazgos, en el marco del estudio de caso, es posible llegar a las conclusiones relacionadas a continuación:

- ✓ Aplicar e implementar la diferenciación de los requisitos para los créditos del mejoramiento de vivienda (enfoque diferencial), respecto a las demás entidades que ofrecen créditos en el territorio.
- ✓ El conocimiento de las necesidades integrales de los solicitantes del programa de mejoramiento de vivienda, por medio de la generación de redes y alianzas para la retroalimentación constante del programa, es necesario para allegar a las alianzas y/o convenios.
- ✓ Definir los canales que se utilizarán para llegar a los potenciales beneficiarios, tales como: CRM o Customer Relationship Management, la nube, Redes sociales, Email, Marketing Automatizado, catálogo electrónico, WhatsApp, Chat en vivo y Geolocalización. Así como fortalecer el micrositio de la regional dentro de la página web de la COMD, para fortalecer la consecución de aportes de donantes y aliados.
- ✓ Como aporte desde la Gerencia Social, se diseñó un instrumento de recolección de información con el objetivo fundamental de realizar aportes al programa y que este logre llegar a diferentes grupos poblacionales.

9. Recomendaciones

- ✓ Es indispensable que el instrumento diseñado en el marco de esta investigación sea aplicado a través de medios tecnológicos que permitan la correcta sistematización de la información recolectada y su visualización para la toma oportuna de decisiones con respecto a los microcréditos.
- ✓ Se sugiere estudiar la posibilidad de ofrecer diferentes modalidades de financiación para complementar los servicios que se prestan en la actualidad, teniendo en cuenta que los solicitantes demuestran fidelidad frente al servicio que presta la regional.

La regional debe apropiarse de los recursos económicos necesarios para ejecutar la propuesta realizada en el marco de este estudio y para garantizar su sostenibilidad.
- ✓ Para la generación de mayor impacto se sugiere flexibilizar los requisitos de otorgamiento del microcrédito para intentar ampliar el servicio a un grupo de población que debido a su vulnerabilidad está por fuera del sistema de bancarización clásico.
- ✓ Para facilitar la creación y utilización del formulario digital se recomienda recoger la información sugiriendo el uso de una herramienta KoboCollect, Aplicación que se descarga desde la tienda virtual play Store de manera gratuita.

10. Referencias bibliográficas

- Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2018). Ficha de Estadística Básica de Inversión Distrital EBI-D V 25. Recuperado de https://www.habitatbogota.gov.co/sites/default/files/planeacion/Ficha%20EBI%20proyecto%201151%20v.25_OCTUBRE2018.pdf
- Avendaño, F.; Carvajal no. H.; (2005). Hábitat Popular y Programas de Mejoramiento: Intervenir Escenarios en Proceso de Consolidación. Revista Invi, V 20, Núm., mayo, pp. (108/133), Recuperado de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/12B5833594BE93F605257D35005AF7CB/\\$FILE/vivienda_1.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/12B5833594BE93F605257D35005AF7CB/$FILE/vivienda_1.pdf)
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2014). Varios Caminos Hacia una Vivienda Nuevos Modelos de Negocio para la Base de la Pirámide en América Latina y el Caribe. Recuperado de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/12B5833594BE93F605257D35005AF7CB/\\$FILE/vivienda_1.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/12B5833594BE93F605257D35005AF7CB/$FILE/vivienda_1.pdf)
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Varios-caminos-hacia-una-vivienda-Nuevos-modelos-de-negocio-para-la-base-de-la-pir%C3%A1mide-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe.pdf>.
- Banco Mundial. (2019). Latinoamérica: dos de cada tres familias necesitan mejor vivienda, no una nueva. Recuperado de <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2019/03/27/latinoamerica-dos-de-cada-tres-familias-necesitan-mejor-vivienda>
- Caja de la vivienda popular. (2016). Normas y programa de mejoramiento de vivienda [Gubernamental]. Caja de la vivienda popular. <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=programas/mejoramiento-de-vivienda/normatividad-mejoramiento-de-vivienda>
- Caja de Vivienda Popular. (2016). Recuperado de

<http://tramites.cajaviviendapopular.gov.co/cvp/indexnuhabitat.org.mx/index.php/vivienda-s-y-mejoramiento-de-asentamientos-precarios> 22 de mayo de 2018

Colsubsidio CET Educación Tecnológica Curso Fundamentos en Servicio al Cliente febrero 2023

Prosperidad Social; Casa Digna Vida Digna. (2020) Recuperado de

<https://prosperidadsocial.gov.co/sgpp/infraestructura-social-y-habitat/casa-digna-vida-digna-dps/>

Corporación Organización Minuto de Dios Recuperado de

<https://padrerafaelgarciaherreros.com/su-historia/obra/barrio-minuto-de-dios>

Hábitat para la Humanidad. (2006). Guía para Mejoramiento de Vivienda. Recuperado de

https://www.habitat.org/lc/lac/pdf/guia_mejoramiento_vivienda.pdf

Hábitat para la Humanidad. (2011). Microfinanzas para vivienda: Guía para estudios de mercado y diseño de productos y servicios. Centro de Innovación en Vivienda y Finanzas.

Recuperado de <https://www.habitat.org/sites/default/files/cisf-serie-de-herramientas.pdf>

(Guía EMyDP, (2011). Merrill, Sally and Nino Mesarina. Expanding Microfinance for Housing.

MicroNote 26. USAID publication. www.microlinks.org. March 2007 Microfinanzas

para vivienda: Guía para el Desarrollo de productos

<https://www.habitat.org/sites/default/files/cisf-serie-de-herramientas.pdf> (página 5 párrafo 1)

Hábitat para la Humanidad. (2019). Una alternativa de financiamiento para mejorar la calidad de

vida de miles de personas. Recuperado [https://www.habitat.org/lac-es/quienes-](https://www.habitat.org/lac-es/quienes-somos/noticias/2-013-10-24-lac-noticias-2013-Shelter-Repor)

[somos/noticias/2-013-10-24-lac-noticias-2013-Shelter-Repor](https://www.habitat.org/lac-es/quienes-somos/noticias/2-013-10-24-lac-noticias-2013-Shelter-Repor)

Organización de las Naciones Unidas ONU Hábitat. (2019). Elementos de una vivienda

adecuada Recuperado de [https://onuhabitat.org.mx/index.php/elementos-de-una-](https://onuhabitat.org.mx/index.php/elementos-de-una-vivienda-adecuada)

[vivienda-adecuada](https://onuhabitat.org.mx/index.php/elementos-de-una-vivienda-adecuada)

Organización de las Naciones Unidas ONU Hábitat (s.f.). “Viviendas y Mejoramientos de

Asentamientos Precarios” (parr.2) Recuperado de. <https://unhabitat.org/es/node/3140>

Pulido (s.f.) afirma

10. Anexos

10.1 [Anexo A](#)

El siguiente anexo que se puede visualizar en el hipervínculo **Anexo A**, es el formulario de inscripción de créditos utilizado para obtener información detallada de los solicitantes del microcrédito producto del análisis del presente estudio.

10.2 [Anexo B](#)

El anexo B, base de datos es toda la Información organizada, parametrizada y almacenada utilizada en el análisis y resultados del presente estudio.

10.3 [Anexo C](#)

Decreto 1077 de 2015 Sector Vivienda, Ciudad y Territorio. Decreto 1077 DE 2015 (mayo 26) versión integrada con sus modificaciones.