



**Oportunidades de desarrollo de productos y servicios en la base de la pirámide en
Cali, Colombia**

**Ana Isabella González Sinisterra
María Paula Rodríguez Ordóñez**

Universidad Icesi
Mercadeo Internacional Y Publicidad
María Claudia Certuche Quintana

Santiago de Cali
27 de Agosto de 2023

**Oportunidades de desarrollo de productos y servicios en la base de la pirámide en
Cali, Colombia**

Autores

**Ana Isabella González Sinisterra
María Paula Rodríguez Ordóñez**

Director del proyecto

María Claudia Certuche Quintana

**Facultad de ciencias administrativas y económicas
Mercadeo internacional y publicidad**



**Santiago de Cali
2023**

Tabla de Contenido

Tabla de contenido

1. Resumen	5
1.1 Palabras Claves: base de la pirámide, población vulnerable, soluciones innovadoras, necesidades, grupos objetivos, programas, acciones, organizaciones, barreras, acceso, comunicación, impacto, cali.....	5
2. Abstract	5
1.2 Key Words: base of the pyramid, vulnerable population, innovative solutions, needs, target groups, programs, actions, organizations, barriers, access, communication, impact, cali. ...	6
2. Introducción	6
2.1 Justificación	7
2.3 Objetivo general	8
2.4 Objetivos específicos.....	8
3. Antecedentes	9
3.1 Marco Teórico.....	9
4. Metodología	18
4.3 Tipo de investigación	19
4.4 Pregunta de investigación	19
4.5 Categoría de análisis	20
4.6 Muestra.....	21
4.7 Instrumentos de recolección de información	22
5. Resultados de las entrevistas	25
5.3 Resultados entrevistas a comerciantes.....	26

5.4	<i>Resultados entrevistas a mujeres cabezas de familia.....</i>	27
5.5	<i>Resultados entrevistas a jóvenes</i>	28
5.6	<i>Resultados entrevistas a adultos mayores de 50 años.....</i>	29
5.7	<i>Resultados entrevistas a organizaciones</i>	30
6.	<i>Conclusiones.....</i>	32
7.	<i>Referencias.....</i>	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>

1. Resumen

En este proyecto de grado se busca diseñar una ruta de acceso óptima a soluciones innovadoras existentes para responder a las necesidades primarias de la población de la base de la pirámide en Cali. Para lograrlo, se han establecido objetivos específicos que incluyen la identificación de la población que compone la base de la pirámide, la definición de sus necesidades primarias, la identificación de los programas o acciones existentes para resolver esas necesidades, la identificación de facilitadores y barreras para acceder a esos programas, el establecimiento de puntos de encuentro entre las necesidades y las ofertas actuales, y la elaboración de una estrategia de comunicación efectiva para acercar los programas y soluciones existentes a la población objetivo y lograr un mayor impacto y alcance. El proyecto se basa en una investigación exhaustiva y en un enfoque participativo que busca involucrar a la comunidad en la búsqueda de soluciones sostenibles y efectivas para mejorar su calidad de vida.

1.1 Palabras Claves: base de la pirámide, población vulnerable, soluciones innovadoras, necesidades, grupos objetivos, programas, acciones, organizaciones, barreras, acceso, comunicación, impacto, cali.

2. Abstract

This degree project seeks to design an optimal access route to existing innovative solutions to respond to the primary needs of the population at the base of the pyramid in Cali. To achieve this, specific objectives have been established that include the identification of the population that composes the base of the pyramid, the definition of their primary needs, the identification of existing programs or actions to solve those

needs, the identification of facilitators and barriers to access those programs, the establishment of meeting points between needs and current offers, and the development of an effective communication strategy to bring existing programs and solutions closer to the target population and achieve greater impact and reach. The project is based on extensive research and a participatory approach that seeks to involve the community in the search for sustainable and effective solutions to improve their quality of life.

1.2 Key Words: base of the pyramid, vulnerable population, innovative solutions, needs, target groups, programs, actions, organizations, barriers, access, communication, impact, cali.

2. Introducción

El presente proyecto de grado tiene como objetivo diseñar una estrategia de comunicación efectiva para acercar las soluciones innovadoras existentes a la población de la base de la pirámide en Cali. Esta comprende aquellos segmentos de la población con bajos ingresos económicos y limitado acceso a servicios básicos. En la actualidad, es fundamental abordar las necesidades primarias de la base de la pirámide y brindarles soluciones innovadoras que contribuyan a mejorar su calidad de vida. Sin embargo, a menudo existe una brecha entre estas soluciones y la población objetivo debido a barreras de acceso, falta de información y una comunicación inadecuada.

En este contexto, el presente proyecto plantea una serie de objetivos específicos que se centran en identificar los programas y acciones desarrollados por diferentes organizaciones, incluyendo fundaciones, para atender las necesidades de la base de la pirámide en Cali. Además, busca determinar los facilitadores y barreras de acceso a estos programas y acciones, y establecer los puntos de encuentro entre las necesidades identificadas y las ofertas actuales.

Con base en esta información, se desarrollará una estrategia de mercadeo y comunicación efectiva que permita acercar las soluciones existentes a la población de la base de la pirámide en Cali. Esta estrategia buscará superar las barreras de acceso, informar de manera clara y precisa sobre las soluciones disponibles y generar un mayor impacto y alcance entre la población objetivo.

El presente proyecto se fundamenta en la importancia del mercadeo y la comunicación como herramientas fundamentales para la difusión y adopción de soluciones innovadoras. Al diseñar una estrategia que se ajuste a las necesidades y características de la base de la pirámide en Cali, se espera promover su inclusión y participación activa en la sociedad, mejorando así su bienestar y calidad de vida.

2.1 Justificación

En la ciudad de Cali se puede notar una gran desigualdad, donde la población de la base de la pirámide se encuentra en una situación de desventaja socioeconómica, ya que tiene limitado el acceso a recursos y servicios básicos. Hoy en día existen innumerables iniciativas implementadas en todo el mundo, las cuales brindan soluciones adaptadas a las

condiciones y limitaciones de los grupos de menores ingresos, buscando que puedan tener un impacto significativo en el nivel de ingresos y la calidad de vida de esta población.

En este caso, la investigación de este proyecto busca diseñar una ruta de acceso a soluciones innovadoras existentes para así cerrar la brecha de desigualdad, permitiendo que estas comunidades mejoren su calidad de vida y accedan a servicios que respalden sus necesidades primarias

2.3 Objetivo general

Diseñar para la población de la base de la pirámide en Cali una ruta de acceso óptima a soluciones innovadoras existentes, que brinden respuesta a sus necesidades primarias.

2.4 Objetivos específicos

1. Conocer la población que compone la base de la pirámide en Cali.
2. Definir las necesidades primarias de diferentes segmentos de la base de la pirámide.
3. Identificar los programas y acciones de diferentes organizaciones que buscan resolver las necesidades de la base de la pirámide en Cali.
4. Determinar los facilitadores y las barreras de acceso a los programas y acciones ofrecidos actualmente.
5. Establecer los puntos de encuentro entre las necesidades y las ofertas actuales.
6. Desarrollar una estrategia de comunicación efectiva que permita acercar los programas y soluciones existentes con la población de la base de la pirámide en Cali para lograr un mayor impacto y alcance.

3. Antecedentes

3.1 Marco Teórico

1.1. Base de la pirámide

En el presente proyecto, se aborda el enfoque de mercadeo y comunicación dirigido a la población de la base de la pirámide (BdP), que se caracteriza por ser un grupo poblacional de bajos ingresos y limitado acceso a satisfacer sus necesidades básicas. Según el Banco Mundial, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Instituto Mundial de Recursos (WRI), la base de la pirámide se define como aquel grupo demográfico que percibe ingresos menores a \$8 al día, lo cual equivale a USD\$3,000 por persona al año en poder adquisitivo local (Banco Mundial, Banco Interamericano de Desarrollo & Instituto Mundial de Recursos, 2012). Bajo esta definición, se estima que la BdP representa aproximadamente cuatro mil millones de personas, lo que corresponde a cerca del 60% de la población mundial actual (Banco Mundial et al., 2012).

1.2. Base de la pirámide en Latinoamérica

América Latina se destaca por presentar una marcada brecha entre población e ingresos, ya que, a pesar de que los habitantes de la base de la pirámide en esta región representan el 70% de la población total, su ingreso conjunto solo alcanza el 28% del ingreso regional total (Banco Mundial et al., 2012). Esta disparidad resalta la necesidad de abordar estrategias de mercadeo y comunicación específicamente diseñadas para este

segmento de la población, con el objetivo de facilitar su acceso a soluciones que satisfagan sus necesidades básicas y mejoren su calidad de vida.

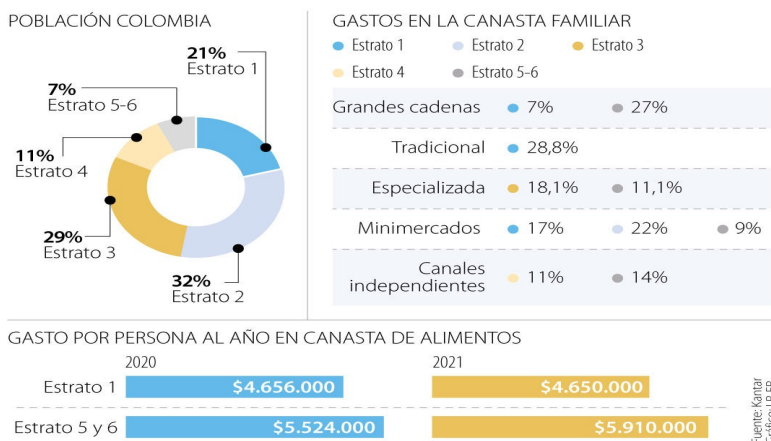
Figura 1. Distribución mundial de la BdP



1.3. Base de la pirámide en Colombia

En el contexto colombiano, la base de la pirámide (BdP) constituye un segmento significativo de la población, representando aproximadamente el 53% de la misma. Dentro de esta categoría, el estrato 1 abarca alrededor del 21% de los ciudadanos, mientras que el estrato 2 comprende alrededor del 32% (Revista PYM, 2021). En términos de consumo, se observa que los productos frescos son más consumidos por los estratos 1 y 2, representando el 32% y el 33% respectivamente, en comparación con los estratos socioeconómicos 5 y 6 que registran un consumo del 26% (Kantar, citado en Revista PYM, 2021).

CIFRAS RELEVANTES DE LOS CONSUMIDORES COLOMBIANOS PARA EL DÍA DEL CONSUMIDOR



En cuanto a los patrones de compra, se destaca que solo el 7% de los individuos del estrato 1 realiza sus compras en grandes cadenas, mientras que el 28,8% prefiere las tiendas tradicionales y el 17% los minimercados. Por su parte, el estrato 2 tiende a utilizar los minimercados en un 22% de su población (Revista PYM, 2021). Estos datos reflejan la importancia de comprender los canales de distribución y acceso preferidos por la BdP al momento de diseñar estrategias de mercadeo y comunicación efectivas.

Además, es relevante mencionar que el gasto en la canasta familiar de los estratos 1 y 2 ha experimentado variaciones en los últimos años. Se ha observado una disminución en el gasto del consumo entre 2020 y 2021, atribuido al aumento de hogares en esta clasificación socioeconómica (Revista PYM, 2021). Por ejemplo, el gasto promedio del estrato 1 en 2021 fue de \$1.245.269, mientras que en 2020 fue de \$1.172.559 (Revista PYM, 2021).

1.4. Características de la base de la pirámide en Colombia

En relación con las características de los consumidores de bajos ingresos, se identifican varios aspectos importantes. En primer lugar, se destaca que el 80% de estos individuos no tiene un trabajo regular permanente y depende de la "Economía del rebusque". Los empleos más frecuentes son ventas, fábricas, transporte, construcción, servicios generales, reparaciones y vigilancia (Revista PYM, 2021). Otra característica relevante es el bajo nivel de bancarización en este segmento poblacional. La mayoría de ellos no se sienten financieramente seguros, les resulta difícil ahorrar y consideran que tienen dificultades para administrar su dinero de manera efectiva (Revista PYM, 2021).

En términos de comportamiento de compra, recurren a las tiendas de barrio debido a su proximidad y porque es el único lugar donde pueden encontrar crédito fácil y productos en cantidades mínimas, como pastillas de chocolate, cojines de champú o huevos por unidad (Revista PYM, 2021). Además, se estima que un consumidor frecuente de tienda gasta en promedio \$5.662 pesos en cada visita y asiste más de 3 veces al día (Revista PYM, 2021).

La base de la pirámide en Colombia se compone de diferentes grupos con actitudes y enfoques distintos frente a su situación (citado en Revista PYM, 2021). Se pueden identificar los siguientes perfiles:

1. Los prácticos: tienen una mentalidad práctica, han encontrado cierta comodidad en su situación actual y utilizan la compasión social como recurso para obtener lo que

desean. Su enfoque está en el corto plazo y no toman acciones significativas para mejorar su situación.

2. Los cortoplacistas: dependiendo de ayudas de ONG y programas gubernamentales, no piensan en construir una base sólida para el futuro. A menudo se quejan de su situación, pero hacen poco para mejorarla, buscando trabajos ocasionales y en oficios varios.

3. Los inmediatistas: centrados en sobrevivir el día a día, buscan satisfacer sus necesidades dentro de las posibilidades que ofrece su vida diaria. Son impulsivos en sus decisiones de compra y no reflexionan mucho antes de realizarlas.

4. Los inconformes: buscan mejorar su situación actual y tienen una perspectiva a largo plazo. Buscan empleos estables, incluso si son informales, y tienen como prioridad destacarse dentro de su entorno, ofreciendo un mejor futuro para ellos y sus hijos.

Estas tipologías muestran la diversidad de actitudes y enfoques presentes en la base de la pirámide en Colombia, lo cual es relevante para diseñar estrategias de mercadeo y comunicación dirigidas a este segmento poblacional.

1.5. Cambios en la población después de pandemia

La pandemia de COVID-19 ha tenido un impacto significativo en la pobreza tanto a nivel nacional como en la ciudad de Cali. Según los datos del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), en 2020 más de 3,5 millones de

colombianos entraron en la categoría de pobres, lo que elevó la incidencia de la pobreza al 42,5% a nivel nacional. Además, el Índice de Pobreza Multidimensional Global revela que el 23,2% de la población de 101 países de bajos y medianos ingresos experimenta pobreza multidimensional, caracterizada por la falta de acceso a servicios básicos como agua potable y viviendas precarias. Estas condiciones afectan principalmente a las áreas rurales y a las regiones más pobres de los países.

Es importante destacar que en países con altos niveles de pobreza, como Colombia, el cumplimiento de medidas de prevención como el lavado de manos y el distanciamiento físico puede ser más difícil de lograr. Las viviendas en malas condiciones, con falta de agua potable y saneamiento, así como la falta de materiales adecuados en la construcción, generan menos incentivos para que las personas permanezcan en sus hogares y sigan las recomendaciones de cuidado de la salud. Además, es relevante mencionar que un alto porcentaje de los hogares pobres depende de la participación de los adultos en el mercado laboral informal, lo que puede estar asociado a la falta de acceso a la seguridad social y al sistema pensional.

1.6. Base de la pirámide en Cali

En cuanto a la ciudad de Cali, se ha observado un impacto significativo en la pobreza durante la pandemia. La tasa de desempleo en la ciudad alcanzó el 20,4% en el año de la llegada de la COVID-19, lo que afectó el índice de pobreza monetaria en el área metropolitana, alcanzando el 36,3%, y el índice de pobreza extrema llegó al 13,3%. A pesar de la progresiva reactivación económica y la reducción de la pobreza monetaria en 2021, el

número de personas pobres en Cali sigue siendo más alto que antes de la llegada del coronavirus. En 2019, había 558.360 personas en condición de pobreza monetaria en Cali, cifra que se incrementó a 934.350 en 2020 y se redujo a 761.714 en 2021. Estas cifras reflejan un fuerte incremento de la pobreza monetaria en Colombia entre 2018 y 2022, donde se registró que 19.621.000 personas (39,3% de la población) vivían con menos de 11.801 pesos al día, y 6.111.000 personas (12,2%) vivían con menos de 5.730 pesos.

En resumen, la pandemia ha exacerbado los niveles de pobreza en Colombia y en la ciudad de Cali, impactando especialmente a aquellos en situaciones de pobreza multidimensional y a los trabajadores informales. Estos hallazgos resaltan la necesidad de abordar las desigualdades sociales y económicas para garantizar la protección de los grupos más vulnerables durante crisis sanitarias como la pandemia de COVID-19.

1.7. Tipos de innovación

La innovación es un proceso que modifica elementos, ideas o protocolos ya existentes, mejorándolos o creando nuevos que impacten de manera favorable en el mercado.

- Innovación en tecnología.
- Innovación en las necesidades de los usuarios.
- Innovación abierta.
- Innovación cerrada.
- Innovación - creatividad.
- Innovación inspirada por los usuarios.
- Innovación - original.
- Innovación de copia.
- Innovación - global.
- Innovación - local.
- Innovación enfocada en la marca.

- Innovación - necesidades.
- Innovación - marca.
- Innovación en modelos de negocios.
- Innovación - TOP DOWN.
- Innovación - Bottom up.

1.8. Organizaciones

En Cali, Colombia, hay varias organizaciones que se dedican a ayudar a la base de la pirámide, Algunas de estas organizaciones son:

- Fundación mi sangre: es una organización fundada por Juanes, reconocido cantante colombiano, que trabaja en la prevención de la violencia y la construcción de paz a través de programas educativos y culturales. Ayuda a jóvenes en situación de riesgo y vulnerabilidad.

- Fundación Carlos Portela: esta organización trabaja en proyectos de desarrollo comunitario y educación para la base de la pirámide en Cali. Se enfoca en mejorar la calidad de vida de las personas más necesitadas, brindando acceso a educación, salud y vivienda.

- Fundación Éxito: es una organización sin ánimo de lucro creada por el Grupo Éxito, una reconocida cadena de supermercados en Colombia. Su objetivo es contribuir a la superación de la pobreza y la generación de oportunidades para las comunidades más vulnerables. En Cali, la fundación desarrolla proyectos en áreas como educación, nutrición y emprendimiento.

- Techo: es una organización presente en varios países de América Latina que trabaja en la construcción de viviendas de emergencia para familias en situación de extrema pobreza. En Cali, desarrollan proyectos de vivienda, infraestructura comunitaria y programas de capacitación para mejorar las condiciones de vida de las personas en asentamientos informales.

- Asociación pescador de letras: La organización promueve la lectura y la educación de niños y jóvenes desfavorecidos de Cali. A través de una amplia gama de iniciativas, que incluyen talleres de lectura, bibliotecas comunitarias y apoyo escolar personalizado, logran construir puentes sólidos hacia un futuro mejor para las generaciones jóvenes. Sus actividades fomentan el amor por la lectura y el aprendizaje, proporcionando a estos niños y jóvenes herramientas valiosas para afrontar las adversidades con confianza.

Estas son sólo algunas de las organizaciones que trabajan incansablemente para apoyar la base de la pirámide de Cali. Es importante enfatizar que la ciudad cuenta con una rica diversidad de programas y entidades locales dedicadas a mejorar la calidad de vida en las comunidades pobres. Desde proyectos de alimentación y vivienda hasta programas de capacitación y empleo, estas iniciativas contribuyen significativamente al avance y bienestar de los más necesitados en toda la región. La solidaridad y los esfuerzos conjuntos de estas organizaciones demuestran un compromiso continuo con la causa de eliminar las desigualdades y construir un futuro más inclusivo en Cali.

4. Metodología

En este proyecto de grado realizamos una investigación exhaustiva del significado de la base de la pirámide, las comunas con mayor pobreza y las necesidades de esta población en Cali, también las soluciones innovadoras disponibles. Esto permitirá comprender el contexto, identificar los desafíos y las oportunidades, y conocer las soluciones que ya se están implementando.

Nuestra fase 1 es una investigación de campo para identificar y comprender las necesidades primarias de la población de la base de la pirámide en Cali. Esto incluye entrevistas o grupos focales a comerciantes, mujeres cabezas de familia, jóvenes, adultos mayores de 50 años y organizaciones con programas para la base de la pirámide. Es decir, técnicas de investigación cualitativa. Además, identificar las soluciones innovadoras existentes que podrían abordar estas necesidades. Nuestra fase 2, es realizar talleres de co-creación con líderes sociales y personas de las organizaciones.

De acuerdo a la investigación exhaustiva, se diseña una ruta de acceso óptima, que incluye estrategias, políticas y acciones específicas encaminadas a agilizar el acceso a soluciones previamente identificadas para la población de la base de la pirámide. Esta planificación detallada garantiza que las soluciones estén disponibles para quienes más las necesitan, promoviendo un proceso de implementación eficiente y eficaz que contribuya al bienestar de las comunidades desfavorecidas.

4.3 Tipo de investigación

El presente proyecto de grado se enmarca en una investigación de tipo exploratoria, descriptiva y aplicada. La naturaleza preliminar de la investigación permite una aproximación inicial y profunda al problema, al indagar las necesidades y características de la población de la base de la pirámide en Cali. La vertiente descriptiva se centra en caracterizar y definir las necesidades primarias de diferentes segmentos de la población y los programas y acciones desarrollados por diversas organizaciones para resolver estas necesidades. Además, la investigación es aplicada, ya que tiene como objetivo diseñar una estrategia de comunicación efectiva para acercar soluciones innovadoras existentes a la población objetivo, superando las barreras de acceso y mejorando su calidad de vida.

4.4 Pregunta de investigación

La pregunta central que orienta este proyecto de investigación es:

¿Cómo diseñar una estrategia de comunicación efectiva que facilite el acceso de la población de la base de la pirámide en Cali a soluciones innovadoras existentes, respondiendo a sus necesidades primarias?

Para abordar esta pregunta de investigación, se desprenden interrogantes específicos que guían la investigación:

- ¿Cuáles son las necesidades primarias de diferentes segmentos de la base de la pirámide en Cali?

- ¿Qué programas o acciones están desarrollando diversas organizaciones para atender las necesidades de la población de la base de la pirámide?
- ¿Cuáles son las barreras de acceso que enfrentan las personas de la base de la pirámide en Cali para acceder a los programas y soluciones existentes?
- ¿Cómo se pueden establecer puntos de encuentro efectivos entre las necesidades identificadas y las ofertas actuales?
- ¿Qué estrategia de comunicación permitirá acercar de manera efectiva las soluciones existentes a la población de la base de la pirámide en Cali, con el objetivo de lograr un mayor impacto y alcance?

Estas preguntas específicas se abordarán a lo largo del proyecto y se combinarán con el marco teórico, la metodología y los resultados para desarrollar una estrategia de comunicación que responda a las necesidades de la población de la base de la pirámide en Cali y facilite su acceso a soluciones innovadoras existentes.

4.5 Categoría de análisis

En este estudio, se emplearon diversas categorías de análisis para comprender a la población de la base de la pirámide en Cali y diseñar una estrategia de comunicación efectiva. Las categorías de análisis utilizadas se basaron en la diversidad de grupos objetivos y organizaciones involucradas en la investigación. Estas categorías incluyen:

- Comerciantes: este grupo comprende a individuos que se dedican a actividades comerciales en la base de la pirámide. Sus percepciones y necesidades son esenciales para comprender las dinámicas económicas y comerciales en esta población.

- Mujeres cabeza de familia: este segmento de la población a menudo enfrenta desafíos particulares y tiene un papel central en la toma de decisiones familiares. Explorar sus necesidades y perspectivas es fundamental.

- Jóvenes: representan una parte importante de la población en la base de la pirámide. Su educación, oportunidades de empleo y participación en la sociedad son de gran interés.

- Adultos mayores de 50 años: este grupo tiene necesidades específicas en términos de atención médica, seguridad económica y bienestar. Sus experiencias y percepciones son fundamentales.

- Organizaciones: que trabajan con programas para la base de la pirámide y que brindan soluciones para esta población, que desempeñan un papel crucial en el acceso a servicios. Su trabajo y perspectivas son parte integral de este estudio.

4.6 Muestra

La muestra de este estudio se compone de un total de 24 personas. Estos participantes fueron seleccionados de manera intencional, considerando la diversidad de las categorías de análisis mencionadas anteriormente, con el fin de obtener una representación

variada de la población de la base de la pirámide en Cali. Además, se llevaron a cabo entrevistas con representantes de 2 organizaciones que ofrecen programas destinados a atender las necesidades de la base de la pirámide. La muestra se eligió de la siguiente manera:

- Comerciantes: 6 participantes.
- Mujeres cabeza de familia: 6 participantes.
- Jóvenes: 6 participantes.
- Adultos mayores de 50 años: 6 participantes.
- Organizaciones: 2 organizaciones.

Es importante mencionar que la selección de los participantes se basó en criterios de diversidad y representatividad para obtener una comprensión holística de las necesidades y desafíos de la población de la base de la pirámide en Cali.

4.7 Instrumentos de recolección de información

Para la recolección de información, se utilizaron entrevistas semiestructuradas como instrumento principal. Estas entrevistas permitieron explorar en profundidad las experiencias, necesidades y percepciones de los participantes en relación con los temas de interés. Las entrevistas se llevaron a cabo de manera presencial y se grabaron para su posterior transcripción y análisis. Las preguntas de la entrevista se basaron en los objetivos específicos del estudio, incluyendo:

1. Introducción y perfil socioeconómico:

- ¿Cuál es su ocupación o actividad principal?
- ¿Tiene hijos?
- ¿En qué parte de Cali vive actualmente? ¿Con quiénes vive?
- ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta diariamente en términos de ingresos y acceso a servicios básicos?
- ¿Cuántas personas dependen económicamente de usted?

2. Perfil psicosocial/estilo de vida:

- ¿Qué le gusta hacer durante el día?
- ¿Qué es lo que menos disfruta hacer durante el día?
- ¿Cómo se siente usted en su situación actual?
- ¿Cómo se define a sí mismo dentro de su comunidad?
- ¿Qué tan fácil es para usted relacionarse con otras personas?
- ¿Tiene un grupo de amigos cercanos?
- ¿Qué es lo que genera mayor satisfacción en su vida? ¿por qué?
- ¿Qué es lo que le genera mayor insatisfacción en su vida? ¿por qué?

3. Necesidades (personales, familiares, de la comunidad):

Preguntas relacionadas con acceso a educación superior, calidad en salud, apoyo financiero en temas de ahorro, tecnología y conectividad, oportunidades para jóvenes y adultos, y oportunidades para tener otras opciones de trabajo.

4. Entender lo que hoy están recibiendo, ayudas actuales:

Preguntas sobre si están recibiendo algún tipo de ayuda o apoyo actualmente, la percepción de estas ayudas y cómo acceden a ellas.

5. Imagen de las entidades:

Preguntas sobre su opinión y experiencias con organizaciones o instituciones que brindan ayuda a la comunidad.

6. Qué quisieran tener, qué programas quisieran, cómo mejorarían lo que tienen:

Preguntas sobre sus deseos y necesidades en términos de programas o ayudas, y posibles mejoras en programas existentes.

7. Comunicación:

Preguntas sobre cómo se enteran de los programas y ayudas sociales, accesibilidad de la información y mejoras en la comunicación de estos programas.

Además, realizamos una serie de preguntas a las organizaciones, que juegan un papel fundamental en la identificación de programas, clasificación de participantes y barreras de acceso a soluciones.

Programas y clasificación de participantes:

Se realizaron entrevistas con las organizaciones para identificar y comprender los programas que están actualmente en funcionamiento y que están diseñados para abordar las necesidades de la base de la pirámide en Cali. Además, se indagó en cómo estas

organizaciones clasifican a las personas o grupos que pueden participar en sus programas, incluyendo la identificación de requisitos específicos y criterios de selección. Esto permitió una visión más profunda de las soluciones existentes y cómo se están estructurando para atender a la población objetivo.

Barreras para llegar a las personas:

Otro aspecto esencial de las entrevistas con las organizaciones se centró en identificar las barreras o dificultades que enfrentan al intentar llegar a las personas de la base de la pirámide en Cali. Las organizaciones compartieron sus perspectivas sobre los obstáculos más comunes que las personas encuentran al intentar acceder a sus programas y servicios. Además, se exploraron las estrategias que han implementado para superar estas barreras y mejorar su alcance en la población.

Estas preguntas proporcionaron una comprensión más amplia de las prácticas y desafíos específicos de las organizaciones en sus esfuerzos por brindar soluciones y programas a la población de la base de la pirámide en Cali. La información recopilada de estas entrevistas se utilizará para diseñar una estrategia de comunicación efectiva que aborde tanto las necesidades identificadas como las barreras que puedan existir en la actualidad.

5. Resultados de las entrevistas

Los resultados de las entrevistas revelan diversas necesidades y desafíos entre diferentes grupos de la población en Cali, desde comerciantes hasta adultos mayores. Se destaca la falta de conocimiento sobre programas de apoyo financiero, la urgencia de mejorar la atención médica y la importancia de oportunidades educativas y laborales accesibles. Aunque las organizaciones muestran esfuerzos estratégicos, se enfrentan a desafíos, como la focalización limitada y criterios de intervención específicos. En general, abordar estas barreras requeriría enfoques más inclusivos y políticas que fomenten la equidad y el acceso a recursos para toda la población.

5.3 Resultados entrevistas a comerciantes

Durante el transcurso de entrevistas a comerciantes se obtuvieron valiosos hallazgos que revelan las realidades y necesidades especiales de esta población. Uno de los aspectos más destacables es el grave desconocimiento que existe entre muchos comerciantes de esta población sobre la existencia de programas de apoyo financiero y de ahorro. Este fenómeno se relaciona en gran medida con el hecho de que la mayoría de los encuestados no completaron sus estudios o en algunos casos nunca iniciaron su formación académica.

La falta de información sobre los programas disponibles surgió como una barrera relacionada, dificultando que estas personas accedieran a recursos que ayudarían a mejorar su situación económica. Además, se citó como otro desafío la complejidad de los requisitos para acceder a programas educativos, posiblemente relacionada con los niveles educativos más bajos de este grupo.

Entre los principales temas que preocupan a los comerciantes que hacen parte de la base de la pirámide, el más destacado es la calidad de los servicios médicos y de salud que se les brindan a sus comunidades. Las preocupaciones sobre la salud indican una necesidad urgente de intervenciones para abordar las condiciones médicas y promover un acceso más equitativo a la atención médica. En particular, dado que la mayoría de estos comerciantes operan en el sector informal, enfrentan barreras para acceder a los servicios financieros formales. Esta situación resalta la importancia de desarrollar estrategias específicas que se adapten a la naturaleza del trabajo informal.

5.4 Resultados entrevistas a mujeres cabezas de familia

Las entrevistas con mujeres cabeza de familia en la ciudad de Cali de estratos 1 y 2, proporcionaron información valiosa sobre las necesidades y aspiraciones específicas de este grupo de población. El punto más notable fue la clara necesidad de educación superior para ellas y sus hijos. Las mujeres entrevistadas estaban particularmente interesadas en iniciativas de empoderamiento económico que sean de fácil acceso y les proporcionen herramientas concretas para mejorar su situación financiera.

Dentro de este grupo existe un fuerte interés por los programas ofrecidos por entidades como el SENA y otros organismos dedicados a la educación y la formación profesional. Sin embargo, estas mujeres enfrentan importantes barreras que limitan su

participación en dichos programas, las más relevantes de las cuales son la falta de información y las restricciones de elegibilidad.

Otro hallazgo importante se relacionó con las necesidades críticas de atención médica expresadas por estas mujeres. La insatisfacción generalizada con los servicios de salud existentes resalta la importancia de abordar las deficiencias en la prestación de servicios de salud en todos los sectores de la ciudad.

Un aspecto destacable es que en la mayoría de los casos estas mujeres centraron su atención en mejorar las posibilidades de sus hijos. Este enfoque enfatiza la importancia de brindar oportunidades educativas y laborales para las generaciones futuras, reforzando la idea de que empoderar a estas mujeres no sólo las beneficia a ellas mismas, sino que también contribuye al desarrollo y bienestar de sus familias.

5.5 Resultados entrevistas a jóvenes

Las entrevistas con jóvenes de la base de la pirámide en Cali revelaron una perspectiva fundamental sobre sus necesidades y deseos. Un aspecto destacado fue el énfasis en la importancia de contar con oportunidades educativas y recreativas para construir un futuro más prometedor. Estos jóvenes expresaron un fuerte interés en áreas como la educación y el deporte, considerándolos elementos clave para su desarrollo personal y profesional. La demanda de acceso a programas educativos de calidad y actividades deportivas resalta la aspiración de estos jóvenes por mejorar sus vidas y contribuir positivamente a sus comunidades.

Los jóvenes entrevistados provenían de familias de bajos ingresos y enfrentaban una escasez de educación y oportunidades de empleo debido a limitaciones financieras. A pesar de estas dificultades, la gente en general está muy satisfecha con el acceso a Internet y la tecnología. Si bien reconocieron áreas de mejora, como el costo de Internet y algunos equipos tecnológicos, en general estuvieron de acuerdo. Esto resalta la importancia de superar las barreras económicas para lograr un desarrollo más justo y accesible.

La destacada importancia que los jóvenes de la base de la pirámide en Cali dan a la educación y al deporte como vehículos cruciales hacia un futuro prometedor refleja su firme determinación de superar las barreras socioeconómicas. Además, su actitud positiva hacia la tecnología subraya la relevancia que asignan a la conectividad en la era actual. La priorización de la formación académica y la participación en actividades deportivas evidencia su comprensión de estas como herramientas esenciales para el crecimiento personal y el éxito profesional. Este enfoque integral pone de manifiesto la visión completa que estos jóvenes tienen para construir un camino hacia un futuro más próspero, integrando tanto las oportunidades educativas como las digitales.

5.6 Resultados entrevistas a adultos mayores de 50 años

Los resultados obtenidos de las entrevistas a adultos mayores de 50 años, pertenecientes a los estratos 1 y 2 de la ciudad de Cali y que integran la base de la pirámide socioeconómica, han proporcionado una comprensión más profunda de sus necesidades y

desafíos específicos. En relación con sus necesidades, se identifica una demanda urgente de servicios de atención médica inmediata, entrega de medicamentos y citas con especialistas. Estos aspectos subrayan la importancia de abordar de manera prioritaria las preocupaciones de salud específicas de este grupo demográfico.

A pesar de algunos expresar el deseo de acceder a oportunidades de educación continua y capacitación para mejorar habilidades y acceder a empleos mejor remunerados, se evidencian barreras financieras y de accesibilidad que limitan estas aspiraciones. Las restricciones en el acceso a servicios de organizaciones que ofrecen estas oportunidades también se presentan como un desafío destacado.

Además, se destaca la preocupación de los adultos mayores sobre la limitada disponibilidad de oportunidades laborales a su edad. Solicitan no ser excluidos por motivos de edad si aún se sienten capaces de trabajar, lo que resalta la necesidad de políticas y programas que fomenten la inclusión laboral para este segmento de la población. La falta de información adecuada sobre los servicios ofrecidos por diversas organizaciones y los filtros establecidos por estas instituciones dificultan el acceso de los adultos mayores a programas y oportunidades disponibles.

5.7 Resultados entrevistas a organizaciones

Los resultados arrojados de las entrevistas que se llevaron a cabo con diversas organizaciones en Cali como; fundación Carvajal y Sidoc, las cuales implementan

programas dirigidos a la población de la base de la pirámide. Los resultados de estas interacciones proporcionaron una visión integral de las acciones y desafíos enfrentados por estas entidades en su intento por abordar las necesidades fundamentales de esta población.

Las organizaciones demuestran estar conscientes de las principales necesidades de la base de la pirámide, que abarcan aspectos cruciales como educación, empleo, ahorro, emprendimiento, atención médica especializada, vivienda, servicios públicos y alimentación. En respuesta a estas necesidades, las ofertas de las organizaciones se alinean estratégicamente, ofreciendo programas educativos para adultos, capacitación laboral, asesoría financiera, apoyo a la creación de microempresas, servicios de salud a costos accesibles, así como asistencia para la construcción o mejora de viviendas.

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos y las ofertas, las organizaciones se enfrentan a desafíos significativos que limitan su impacto potencial. Una de las barreras identificadas es la focalización en un número reducido de hogares dentro de un barrio específico, brindándoles asistencia integral. Esta estrategia, si bien efectiva para el grupo seleccionado, implica que la mayoría de la población no se beneficie directamente de estos programas.

Además, algunas organizaciones basan sus criterios de intervención en personas expuestas a situaciones de violencia. Aunque esta orientación puede ser crucial para atender a individuos en situaciones vulnerables, también restringe el alcance de las organizaciones a un segmento específico, dejando fuera de su atención a la población en general.

6. Conclusiones

En consonancia con los objetivos planteados en este proyecto de grado, los resultados de las entrevistas revelan un panorama integral de las necesidades y desafíos que enfrenta la población de la base de la pirámide en Cali. Con el objetivo general de diseñar una ruta de acceso óptima a soluciones innovadoras existentes, se ha propuesto una estrategia integral centrada en actividades interactivas que permitan crear cercanía con las personas que viven en comunas de bajos recursos.

Esta iniciativa se considera un catalizador para lograr los objetivos específicos del proyecto. A través de talleres de capacitación gratuitos, no solo buscamos abordar las necesidades inmediatas de las personas, como habilidades de búsqueda de empleo, educación financiera, nutrición y bienestar, sino también presentar programas y soluciones existentes.

La incorporación de la Feria de Empleo y Emprendimiento brinda un espacio para que las empresas locales se conecten directamente con los desempleados, brinden oportunidades de empleo y promuevan programas de capacitación laboral. La variedad de actividades para niños y familias, como juegos, narraciones de cuentos y actividades educativas, no solo fomenta la participación de la comunidad sino que también sirve como plataforma para presentar a los niños y a los padres los programas disponibles.

La atención se centra en crear puntos de acceso estratégicos durante la competencia, incluidos folletos, líneas directas y testimonios, buscando maximizar la difusión de información. La colaboración estrecha con líderes comunitarios desempeña un papel esencial, fortaleciendo las conexiones con la comunidad y garantizando un alcance más efectivo.

La estrategia propuesta no solo aborda las necesidades identificadas sino que también fomenta una mayor integración entre la comunidad de la base de la pirámide y las soluciones existentes. Las sinergias entre los objetivos del proyecto y las iniciativas propuestas no sólo apuntan a resolver el problema inmediato, sino que también proporcionan la base para un impacto sostenible y significativo en la calidad de vida de la población objetivo.

7. Bibliografías

Banco Mundial, Banco Interamericano de Desarrollo & Instituto Mundial de Recursos. (2012). Estado y tendencias de la base de la pirámide en América Latina y el Caribe. Washington, D.C.: Banco Mundial.

Revista PYM. (2021, 15 de marzo). Perfiles de consumo en estratos bajos. Recuperado de <https://www.revistapym.com.co/articulos/consumidor/1912/perfiles-de-consumo-en-estratos-bajos>

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2021). Los pobres, los más afectados por la pandemia. Recuperado de <https://uniandes.edu.co/es/noticias/salud-y-medicina/los-pobres-los-mas-afectados-por-la-pandemia>

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (s.f.). Cali avanza en su recuperación tras los impactos generados por la pandemia. Recuperado de <https://www.cali.gov.co/gobierno/publicaciones/167846/cali-avanza-en-su-recuperacion-tras-los-impactos-generados-por-la-pandemia/#:~:text=En%20el%20informe%20se%20revela,alcanz%C3%B3%20el%2013%2C%25>.

El País. (2022). Cali, la segunda ciudad con menor índice de pobreza en 2021: Dane. Recuperado de <https://www.elpais.com.co/economia/cali-la-segunda-ciudad-con-menor-indice-de-pobreza-en-2021-dane.html>

Fundación Mi Sangre. (2023). Misión y Visión. Recuperado de <https://www.fundacionmisangre.org/>

TECHO Colombia. (2023). Nuestro trabajo en Colombia. Recuperado de <https://www.techo.org/colombia/>

Fundación Carlos Portela. (2023). Nuestro trabajo. Recuperado de <https://fundacioncarlosportela.org/nuestro-trabajo/>

Fundación Éxito. (2023). Quiénes somos. Recuperado de <https://www.fundacionexito.org/quienes-somos/>

Asociación Pescador de Letras. (2023). Nuestra labor. Recuperado de <https://www.asociacionpescadordeltras.org/nuestra-labor/>