

**ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN
DEL PROGRAMA BANCO SOCIAL
DE LA GOBERNACIÓN DE VALLE DEL CAUCA**

**Nombre estudiante
JAIRO JIMÉNEZ AMADO**

**UNIVERSIDAD ICESI
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GERENCIA PARA LA INNOVACIÓN SOCIAL
CALI
2019**

ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN
DEL PROGRAMA BANCO SOCIAL
DE LA GOBERNACIÓN DE VALLE DEL CAUCA

ESTUDIANTE
JAIRO JIMÉNEZ AMADO

TRABAJO DE GRADO EN LA MODALIDAD TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL PARA OPTAR AL TÍTULO EN
MAESTRÍA EN GERENCIA PARA LA INNOVACIÓN SOCIAL

Director
EDGAR ORLANDO BENÍTEZ SALCEDO

UNIVERSIDAD ICESI
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GERENCIA PARA LA INNOVACIÓN SOCIAL
CALI
2019

Nota de aceptación

Director EDGAR ROLANDO BENÍTEZ SALCEDO

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida.

Mi profundo agradecimiento a Guillermo López y demás personas del Banco Social, por abrirme las puertas, brindarme toda la información requerida y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de esta entidad.

A mi madre, que además de haberme dado la vida, con su amor y confianza incondicional ha permitido que logre culminar todos los proyectos en mi vida. Con sus oraciones, consejos y palabras de aliento me acompaña en todos mis sueños y metas.

A mis hermanos Doralice, Edgar y Maribel, y a sus hermosas familias, por su cariño y apoyo incondicional, por estar conmigo en todo momento gracias.

A mi Luz por ser el apoyo incondicional en mi vida, con su amor y respaldo me ayuda alcanzar mis objetivos.

A mis hijos que son el mejor regalo que haya podido recibir de parte de Dios, son mi mayor tesoro y también la fuente más pura de mi inspiración.

Tabla de contenido

| | |
|--|-----------|
| 1. INTRODUCCIÓN | 10 |
| 1.1. MOTIVACIÓN | 11 |
| 1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 13 |
| 1.3. OBJETIVOS | 17 |
| 2. ESTADO DEL ARTE | 19 |
| 2.1. MARCO TEÓRICO | 19 |
| 2.1.1. Desarrollo Social | 19 |
| 2.1.2. Innovación Social | 20 |
| 2.1.3. Microfinanzas | 26 |
| 3. ANTECEDENTES | 30 |
| 3.1. Antecedentes Económicos Valle del Cauca | 30 |
| 3.2. El Microcrédito en Colombia y en el Valle del Cauca | 34 |
| 3.3. Antecedentes Banco Social Valle del Cauca | 37 |
| 4. RESULTADOS TRABAJO DE CAMPO | 47 |
| 4.1. Plan de Muestreo | 47 |
| 4.1.1. Población | 47 |
| 4.1.2. Unidad Muestral | 47 |
| 4.1.3. Marco Muestral | 48 |
| 4.1.4. Alcance de la Muestra | 48 |
| 4.1.5. Tamaño de la Muestra | 49 |
| 4.2. Trabajo de campo | 49 |
| 4.2.1. Número de Encuestadores | 49 |
| 4.2.2. Distribución de los Encuestadores | 50 |
| 4.2.3. Fecha de Realización del Trabajo de campo | 50 |
| 4.3. Procesamiento de Datos | 50 |
| 4.3.1. Metodología para el Procesamiento de los Datos | 50 |
| 4.3.2. Fuente de Procesamiento de Datos | 50 |
| 4.4. Resultados de la Encuesta | 51 |
| 4.4.1. Preguntas | 51 |

| | | |
|------|---|-----------|
| 4.5. | Sesión de Grupo - Metaplan | 61 |
| 4.6. | Entrevistas | 69 |
| 5. | <u>ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA – EVALUACIÓN IMPLEMENTACIÓN.....</u> | 72 |
| 5.1. | La Opinión de los Actores Claves | 72 |
| 5.2. | Las Oportunidades | 75 |
| 5.3. | Proponer Soluciones | 76 |
| 5.4. | Evaluación del Programa | 80 |
| 6. | <u>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</u> | 89 |
| 6.1. | Conclusiones..... | 89 |
| 6.2. | Recomendaciones..... | 90 |
| 7. | <u>Referencias Bibliográficas.....</u> | 91 |

1. INTRODUCCIÓN

La provisión de servicios financieros subsidiados mediante entidades financieras estatales tiene como referente en Colombia el caso de la Caja Agraria, institución establecida en la década de los años 30 como un ente de apoyo técnico y financiero para pequeños agricultores en el territorio nacional, por lo menos esa era la intención, sin embargo parece ser que no fue lo suficientemente sostenible y después de décadas de fuertes inversiones estatales en recursos públicos, los resultados evidenciaron que se subsidiaron créditos a personas que no los necesitaban y el impulso al sector que se orientó no generó mejores resultados en productividad ni en desarrollo tecnológico.

En el mundo, experiencias como las del Banco Grameen en Bangladesh, Banco Sol en Bolivia, Banco Mundial de la Mujer -WWB- en Colombia, se han concentrado en prestar pequeñas cantidades a individuos y grupos, empleando técnicas muy básicas de crédito y una variedad de alternativas para incentivar el pago.

La experiencia de algunos países de Latinoamérica, África y Asia en la financiación de microcréditos concedidos por entes estatales o en buena parte por iniciativas sociales o privadas, a personas o grupos con poca o ninguna experiencia crediticia, ha puesto en consideración de algunos gobiernos la tarea de desarrollar mecanismos de acceso a financiación de créditos a ciertos grupos sociales, pretendiendo con ello mejorar las condiciones de poblaciones vulnerables o con expectativas de mejoramiento.

El Programa Banco Social del Valle, es una estrategia del Departamento para reactivar la economía, la superación de la pobreza y la inclusión social, con el propósito de fortalecer y apoyar a través de pequeños créditos, asistencia técnica y asesoría, a las personas naturales, Nanoempresas, Famiempresas, Microempresas, Organizaciones Comunitarias y de Economía Solidaria que adelanten actividades productivas en la zona urbana y rural del Valle del Cauca.

En esta investigación se pretende realizar una aproximación a este programa con el fin de determinar cómo ha venido funcionando, hacia qué sectores se ha orientado y cuáles han sido los resultados obtenidos a nivel social y financiero. Esto se llevará a cabo a través de un diagnóstico de la entidad que permita evidenciar los logros y resultados positivos alcanzados y de igual manera identificar posibles desviaciones o limitaciones que hayan afectado el desarrollo de los propósitos y objetivos propuestos.

Finalmente, del análisis adelantado podrían surgir propuestas de ajuste o mejoramiento que puedan ayudar a mantener de manera efectiva tan valiosa propuesta y quizás servir de fundamento a posibles iniciativas de igual o mejor proyección.

1.1. MOTIVACIÓN

Siendo las iniciativas de microfinanzas y microcréditos una valiosa herramienta para potenciar grupos sociales que tienen pocas oportunidades de apoyo y que en diferentes lugares del mundo han demostrado su efectividad para dinamizar la economía y generar fuentes de empleo, se conoce poco de experiencias en este sentido que tengan su origen en iniciativas gubernamentales. Los referentes de los que se tiene conocimiento provienen de iniciativas privadas, del sector cooperativo y de organismos no gubernamentales. Al conocer que en la gobernación del departamento de Valle del Cauca viene funcionando desde hace aproximadamente 12 años, y con una reorientación más social desde hace cinco (05), una iniciativa con la intención de cubrir a poblaciones vulnerables del departamento con la estrategia de los microcréditos, llama poderosamente la atención y es a este proyecto al que se le pretende hacer seguimiento desde esta investigación.

Es conocido por informes del Banco Mundial (2015-2016) y del Banco Interamericano de Desarrollo (tomado de “Informe macroeconómico de América Latina y el Caribe 2018.”) que Colombia es uno de los países con mayor desigualdad en Latinoamérica

y según informe de la ONU de 2011 (PNUD; 2011), el tercero de los países más desiguales del mundo, solo superado por Haití y Angola (resultado obtenido luego de evaluar varios indicadores en 129 países). En la actualidad Colombia se sigue ubicando entre los 10 países más desiguales del mundo (listado que encabezan países africanos y latinoamericanos). Sin embargo, se tienen reportes de iniciativas que provienen del sector cooperativo y de la ONG que respalda el WWB de Colombia, que han estado orientadas a atender las necesidades de sectores con pocas oportunidades a través del microfinanciamiento y que reportan experiencias de éxito.

Es también conocido que en Colombia, ante el limitado acceso al sector financiero tradicional, se ha venido incrementando la utilización de financiamiento a través de mecanismos informales (coloquialmente conocidos como “gota a gota”), los cuales ahondan el problema de financiación de quienes acuden a ellos, y existen datos de las autoridades en los cuales se señala a este sistema como uno de los más importantes factores de aumento de la violencia en las ciudades capitales, quizás asociados a los sistemas de cobro establecidos por los “prestamistas” y las particulares referencias y condiciones de respaldo de los “créditos”.

En la actualidad se tiene limitada información sobre entes gubernamentales que promuevan y entreguen créditos a las denominadas poblaciones vulnerables y además excluidas de los sistemas de financiación tradicional, por tanto al conocer de la existencia del Banco Social del Valle, se quiere estar al tanto del modelo y analizar la experiencia para dar a conocer los aciertos y si es necesario llegar a propuestas de mejoramiento del modelo con el ánimo de que se promueva y tenga mayores alcances.

Por lo tanto, el presente proyecto pretende dar un panorama de la situación actual que se tiene en la que consideramos de innovación social en el sector del microcrédito en la ciudad de Cali.

Concretamente, con el desarrollo del presente proyecto se realizó un análisis de la implementación del Banco Social de la Gobernación del Valle del Cauca, aplicando metodologías de evaluación de la implementación de programas sociales, y realizando un diagnóstico entre el programa y la ejecución del mismo, con el fin de detectar el grado de resultados y/o impacto que puede tener esta iniciativa.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Oxfam (2017) (Comité de Oxford para ayudar a la Hambruna), señala que la inequidad y desigualdad se hacen cada vez más grande, pues el “1% más rico de la población mundial acumula más riqueza que el 99% restante” y advierte que los recursos económicos en manos de la población más pobre se han venido disminuyendo dramáticamente en el presente siglo, mientras tanto las ganancias y recursos en las personas más ricas se viene incrementando por encima del 40% en los últimos cinco años.

En Colombia, según esta misma organización, “persiste la más prolongada crisis humanitaria de América, ocupa el primer lugar en número de desplazados internos a nivel mundial. Existen altos y persistentes niveles de pobreza y desigualdad que afecta a pobladores rurales, mujeres y minorías étnicas. La violación de los derechos humanos se ha convertido en una práctica habitual.” (Oxfam. 2017).

Por tanto, es un reto para los gobiernos el cómo afrontar la desigualdad y atender las necesidades de grupos poblacionales vulnerables o con limitaciones de acceso a ciertos servicios.

La oferta financiera en Colombia no ha demostrado ser lo suficientemente amplia y su cobertura sigue siendo limitada para poblaciones con bajos recursos, pues el sistema financiero privado colombiano no es accesible, siendo los requisitos para el crédito extremadamente rígidos y con intereses muy altos. Así lo indica un informe de la Asobancaria en 2017, donde señala que hace falta ofrecer más servicios y productos a la población de estratos 1, 2 y 3. Según esto, para lograr la meta del PND se debería lograr que más de tres millones de personas de los estratos 1, 2 y 3 accedan a algún producto financiero.

Algunas experiencias en el mundo han encontrado en el microcrédito una alternativa válida para atender las necesidades de algunas poblaciones que no tienen una experiencia crediticia importante o que la han perdido por problemas con el pago de sus créditos en el sistema financiero formal. En Colombia los esfuerzos hasta ahora realizados se llevan a cabo por organizaciones no gubernamentales y cooperativas.

Sin embargo, el microcrédito en Colombia, según datos de la Superintendencia Financiera a febrero de 2018, presenta un continuo crecimiento positivo del 4%.

Los entes estatales no parecen estar atendiendo esta situación y a pesar que se han hecho intentos por incluir normas para flexibilizar el acceso a créditos, la situación no ha mejorado y por el contrario el denominado “gota a gota” (prestamos de pago diario que conceden especuladores a altas tasas de interés) se ha convertido en la única posibilidad para comunidades de bajos ingresos, con gravísimas consecuencias a nivel social por la afectación en las economías de quienes los obtienen (deudas que se hacen impagables) y las situaciones de violencia que se asocian a estos por los mecanismos de cobro que emplean los prestamistas o por las actividades a las que recurren quienes se ven en la imperiosa necesidad de cancelarlos.

El Banco Social de la Gobernación de Valle de Cauca, surgió como iniciativa dirigida a población pobre; pretendiendo promover el incremento de la productividad y el empleo, la formación empresarial y la facilitación de la generación de ingresos, concediendo créditos a personas con iniciativas productivas y que no tienen acceso al sistema financiero tradicional.

La justificación de la puesta en marcha de la iniciativa de Banco Social en el Valle del Cauca busca atender las necesidades identificadas en diferentes lugares de la región. Sin embargo, a la fecha ha habido dificultad en establecer qué ha sucedido con el programa en anteriores administraciones, pues no se tienen reportes en este sentido (no se conservan los archivos documentales), no se han determinado los posibles beneficiarios para la vigencia y se han presentado cambios en la administración del área responsable de la ejecución de los recursos, lo cual ha dificultado la puesta en marcha del programa.

En una aproximación inicial a la puesta en marcha de esta propuesta, se evidencian falencias y muy pocas acciones formales y contundentes en los principales problemas de la región.

Por otro lado, de la revisión adelantada se desprende que tanto en la Gobernación como en el operador del programa no se identifica una metodología o abordaje basado en criterios definidos para saber quién o qué programa o iniciativa se va a favorecer, ni que acompañamiento o asesoría se va a prestar para lograr la efectividad en las personas o proyectos beneficiados. De hecho a la fecha no se conocen porcentajes o niveles de éxito de los proyectos atendidos, población(es) beneficiarias, etc., lo cual podría evidenciar la ausencia de indicadores para valorar la eficiencia, eficacia y efectividad de los programas.

Para las vigencias 2014 a 2016 la oferta de servicios ha estado por debajo de la demanda, se han concedido créditos a 248 beneficiarios, mientras que la demanda estimada por el Banco Social por año se mantiene la cifra de 1.500 personas o beneficiarios. Es importante señalar que la cifra de 1.500 surge de las proyecciones de la misma entidad a cubrir por cada vigencia, pero la verdad no se conoce qué justificación tiene, se supone que son metas que se autoimponen quizás por la cantidad de recursos que tienen para entregar. Adicionalmente, no existen informes que evidencien el seguimiento a los recursos y el cumplimiento de los objetivos propuestos a través de ellos.

En general, no se tienen soportes o evidencia de la forma en que se estarían entregando los recursos asignados en el Banco Social del Valle del Cauca para atender las necesidades en el departamento, por lo menos para las vigencias anteriores a 2016, los años 2017 y 2018 son objeto de análisis en este trabajo de investigación.

Las causas pueden estar asociadas a desconocimiento por parte de la comunidad de la existencia del Banco Social, de los objetivos o de los propósitos del mismo; también a que no existen o hay inapropiados criterios o metodologías para la asignación de los recursos y finalmente a la falta de metodologías en el acompañamiento y asesoramiento de las personas objeto de créditos para el mejoramiento y sostenimiento de sus proyectos de desarrollo.

De continuar así las cosas se puede generar que los recursos no sean demandados u orientados a quienes los necesitan; que los recursos pueden estar siendo asignados de manera errónea y finalmente que los proyectos productivos puedan fracasar y las tasas de recuperación de cartera pueden ser desfavorables.

En este sentido se formula como pregunta de investigación la siguiente:

¿Qué ha funcionado y qué se puede mejorar en el programa Banco Social de la Gobernación del Valle del Cauca?

1.3. OBJETIVOS

Objetivo general.

Analizar la implementación del programa Banco Social en el Valle del Cauca.

Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación actual del Programa Banco Social del Valle.
- Identificar los pros y los contras que ha tenido la implementación del Programa Banco Social del Valle entre los actores involucrados.
- Proponer Soluciones de mejora a través de técnicas en innovación social.

1.4. Metodología

Se pretende que, desde la aproximación planteada, se pueda analizar la intervención realizada desde el programa Banco Social del Valle y evaluar si se está llevando a cabo de forma adecuada para poder conseguir los resultados planteados y si los distintos componentes o partes del programa que intervienen en la ejecución son convenientes y funcionales en relación con estos resultados.

1.4.1. Diseño:

El diseño del estudio que se considera pertinente para esta investigación es el transeccional descriptivo, esta forma parte de la investigación no experimental. El

diseño transeccional, llamado también transversal “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado; pueden abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores”. (Hernández, et al.2014, cap7).

Los diseños transeccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. Son estudios puramente descriptivos y cuando establecen hipótesis, estas son también descriptivas. (Hernández, et al.2014, cap7).

Los diseños transeccionales se dividen en dos, descriptivos y correlacionales/causales. Para la investigación que se está llevando a cabo se elegirá el primero, llamado transeccional descriptivo, que consiste en tomar un grupo de personas u objetos para medir en ellas una o más variables y finalmente proporcionar su descripción. Por medio de este estudio se puede evidenciar el panorama del estado de las personas u objetos en un momento determinado.

Técnicas de recogida de información:

- Análisis de fuentes documentales
- Entrevistas semiestructuradas (Presenciales y/o telefónicas)
- Sesiones de Grupo (con beneficiarios)

Técnicas de Análisis de la información:

El SPSS (Statistical Product and Service Solutions) herramienta de tratamiento de datos y análisis estadístico.

2. ESTADO DEL ARTE

A continuación, se presentan los conceptos y consideraciones tenidas en cuenta para determinar en forma condensada los temas relacionados en el presente proyecto.

2.1. MARCO TEÓRICO.

2.1.1. Desarrollo Social.

Inicialmente en este apartado se plantean algunas posiciones respecto al concepto de desarrollo y posteriormente se explora las aproximaciones al concepto de desarrollo social.

Para este trabajo se toma como referencia la propuesta de Veíga(2005), quien plantea la existencia de tres tipos de respuestas a la visión de lo que representa el desarrollo: 1. Desarrollo como sinónimo de crecimiento económico (informe de desarrollo humano, 1990), 2. Desarrollo como una mera ilusión, creencia, mito o manipulación ideológica (la ilusión del desarrollo, Arrighi; Rivero; El mito del desarrollo económico, Furtado; corriente del pos-desarrollo, Rahnema, Rist, Esteva, Sachs, Latouche, Escobar y George), y 3. Desarrollo no tiene que ver con una ilusión o un mito, ni mucho menos puede ser considerado sinónimo de crecimiento económico (desarrollo y libertad, Amartya Sen - 2000).

En la primera postura se considera de manera indistinta desarrollo y crecimiento económico, los países desarrollados alcanzaban esta posición gracias a sus procesos de industrialización y a la comercialización de sus productos a nivel internacional, con esto se generaba riqueza, por otro lado, los países

subdesarrollados tenían deficientes procesos de industrialización y por consiguiente bajos niveles de ingreso y deficientes condiciones de vida en sus habitantes.

En la segunda postura se concibe el desarrollo como una ilusión, pues de alguna manera no es posible, según sus defensores, que se revierta o cambie la brecha entre los países. Las reglas impuestas por el capitalismo y el poder alcanzado por los desarrollos tecnológicos hacen poco probable que la jerarquía económica sufra algún tipo de modificación en beneficio de los países pobres.

La tercera postura considera que el existe un punto medio en la interpretación de las dos posturas anteriores, Sen (2000) por tanto, pretende incluir otras dimensiones en el análisis del desarrollo como las de bienestar, libertad y calidad de vida o una dimensión no tomada en cuenta en otros análisis a la que denomina mujeres faltantes.

En Colombia, Mbaku (1993), plantea que el modelo explicativo tiene relación con la existencia de grupos o sectores predominantes que son muy influyentes y que tienen poder de representación, denominados gremios, los cuales ejercen gran presión sobre las instituciones y entes gubernamentales. Según el autor, “no se privilegia una política económica racional, ni una asignación eficiente de recursos sino una política redistributiva de los ingresos del Estado, discrecional y arbitraria, que trae como resultado el respaldo y la lealtad de grupos de poder potencialmente desestabilizadores”. En este sentido, se entiende que en Colombia los grupos de poder manipulan los organismos estatales y obtienen beneficios para sí mismos, las brechas entre ricos y pobres se mantienen y terminan favoreciendo a los poderosos.

2.1.2. Innovación Social

El origen del término innovación parece tener sus raíces en la expresión griega “καινοτομία” que se asocia a “hacer cortes nuevos” y según Godin (2011, 2012a),

citado por López (2014), a introducción o adopción de nuevos comportamientos o prácticas sociales.

Después de la segunda guerra mundial, economías como las del pacífico sur y Japón (que fue duramente golpeada por su participación en esta confrontación) acudieron a sus principios y valores socioculturales de colectividad y apoyo mutuo, para fortalecerse y levantarse, buscando a través del cambio de modos de producción, pasar de prácticas milenarias de agricultura, minería y pesca a procesos industriales y de producción en masa.

Países que tenían un importante desarrollo industrial, como Inglaterra y Estados Unidos sirvieron de referente a Japón, en donde se forjó como meta mejorar procesos y productos a través del cambio e innovación de bienes para hacerlos más asequibles. Después de los años 60`s, la innovación se popularizó y generó la denominada época de oro con el desarrollo de productos y bienes para el bienestar de la sociedad y empezaron a ser de fácil acceso para grupos poblacionales más amplios. No se trataba de invenciones, eran productos adaptados (mejorados) para el servicio de la comunidad.

Para Schumpeter (1934) citado por López (2014), innovación, es la transformación de un producto o la aplicación de un nuevo método de producción, es la puesta en marcha de una nueva organización en alguna industria. Con esta connotación se advierte que la innovación no sólo tenía relación con el resultado, sino también tenía que ver con el proceso. Según Rodríguez, Carreras y Sureda (2012) se plantea de fondo una distinción entre invención e innovación, entendiendo que en la primera hay la transformación de una idea en una realidad, es decir la construcción o desarrollo de algo que no existía. En cambio, en la innovación se asume que, además de hacer realidad la idea (no necesariamente una invención) implica llevarla a la práctica con éxito.

La expresión “innovación” empezó a ser utilizada para todo y por todos como sinónimo de mejoramiento, cambio, desarrollo y hasta bienestar, y por tanto quién quisiera ser reconocido en el mercado debía tener el sello de innovador. De acuerdo con lo planteado por Porter (1991) la innovación tiene que ver con nuevas formas de hacer las cosas que se comercializan, en este sentido, la innovación tiene relación con la capacidad competitiva de las organizaciones, la capacidad de generar bienes o productos que se puedan ubicar en el mercado.

En la teoría del desarrollo económico, el empresario innovador y la capacidad de innovar se convierten en los factores fundamentales de la economía. Las organizaciones crecen y sus mercados se amplían en la medida que se generen productos innovadores que se comercialicen en el mercado. La innovación se encuentra asociada a cambio en las costumbres establecidas, ruptura con el pasado, utilidad, adopción de comportamientos y aceptación en el mercado.

Posteriormente, se incorpora al concepto de innovación la connotación de lo social. Las aproximaciones a la innovación social proceden de la sociología, el trabajo social, la antropología, la economía y administración de empresas, generando con ello un amplio desarrollo conceptual y connotaciones de toda índole, desde lo económico hasta lo humano.

En cuanto a lo social en la innovación, Bestuzhev-Lada (1991) y Franz (2010) citados por Rüede & Lurtz (2012), señalan que esto implicaría, entre otros el abordaje desde diferentes niveles de comprensión:

1. Desde lo social,
2. Desde lo sociológico,
3. Mezcla de lo social y lo sociológico,
4. Desde lo organizacional (especialmente desde el entorno laboral),
5. Desde el tema general de la obra social,
6. Desde lo no tecnológico.

La innovación social, por tanto, no debe significar una aproximación restringida o adaptada un solo modelo de intervención o aproximación, por el contrario significa

apertura a muchas posibilidades, ruptura de paradigmas y generación de nuevas ideas y condiciones. La CEPAL en Latinoamérica, promueve la realización de iniciativas que se orienten a la generación de soluciones para los más necesitados.

Para generar una aproximación a las diferentes perspectivas, se presentan algunas definiciones:

Innovación social “es una nueva solución a un problema social, que es más efectiva, eficiente, sostenible, que las soluciones existentes, y para la cual el valor generado se acumula principalmente en la sociedad en su conjunto, en lugar de los particulares” (Phills et al., 2008, 36) citado por Parada et al 2016.

Phills asocia la innovación social al “hacer” y este “hacer” al beneficio que puede generar en las personas y/o para la sociedad. Por tanto, innovar socialmente implica generar acciones en beneficio de la comunidad o de las personas en un determinado contexto.

Howaldt & Schwartz, (2010), señalan que una innovación social “es una nueva combinación y/o nueva configuración de prácticas sociales, en ciertas áreas de acción y contextos sociales, impulsada por ciertos actores o constelaciones de actores, de una forma específica intencional, con el objetivo de mejorar la satisfacción o la respuesta a necesidades y problemas, lo cual es posible, sobre la práctica de bases establecidas”.

En esta definición se observa que el énfasis está orientado en la necesidad de generar en la sociedad una nueva práctica o una nueva estructura social en la cual inciden elementos estimulantes o “motores” que jalonan el cambio en las prácticas sociales. La innovación social depende de la movilización de agentes y de las personas en la búsqueda de soluciones apropiadas para sus problemáticas.

Moulaert (2010), plantea que innovación social se refiere a “la satisfacción de necesidades básicas y cambios en las relaciones sociales, dentro de procesos de empoderamiento social; se trata de personas y organizaciones que se ven afectadas por la privación o falta de calidad en los servicios y en la vida diaria, que están impotentes por la falta de sus derechos o autoridad para la toma de decisiones y que son involucrados en las agencias y movimientos que favorecen la innovación social”. Se entiende entonces que la innovación social requiere de la búsqueda de la satisfacción de las necesidades básicas, de la contribución al desarrollo urbano y de la comunidad, de las transformaciones en las relaciones sociales y quizás también en el empoderamiento de las comunidades.

Pot & Vaas, (2008), plantean que Innovación social es un concepto más amplio que innovación organizacional, pero que encierra conceptos como “organización flexible, trabajo más inteligente, desarrollo de habilidades y competencias, creación de redes entre organizaciones [...] la modernización de las relaciones industriales y la gestión del recurso humano”. Se incluyen, por tanto, todas aquellas situaciones humanas que se dan al interior o en el contexto de las organizaciones y que al fin y al cabo nos afectan a todos, pues las organizaciones representan los procesos humanos que son el resultado o que influyen en todos por hacer parte de ellas o porque en ellas se generan o desarrollan todos los productos o servicios para la humanidad.

En resumen, algunas de las posturas o perspectivas más distintivas de la innovación social hacen referencia a: una destrucción creativa (Shumpeter, 1960), implementación con éxito de una creación (Moss, 1983), nueva forma de hacer las cosas que se comercializa (Porter, 1990), una gran idea y hacer que funcione (Phills, 1998), mayor importancia en los aspectos económicos y sociales que en científicos y tecnológicos (Calderón, 2008), proceso de construcción social (Rodríguez y Alvarado, 2008), inspirada por el bien social y público (Albury, 2009), intervención iniciada por actores sociales para responder a una necesidad, aportar una solución o aprovechar una oportunidad (Harrison, 2009), formas distintas de hacer las cosas que sean más excitantes (Senge, 2012), priorizar los valores sociales sobre los

valores económicos (Domanaski. 2012), posiciones que recalcan la necesidad de generar propuestas que conciben cambios adecuados a las necesidades sociales a partir de una iniciativa que puede o ha demostrado tener éxito desde lo particular, público, privado u organizacional.

Desde las organizaciones la propuesta del Centro de Investigación Sobre las Innovaciones Sociales- CRISES - (2013), señala que las innovaciones sociales se deberían abordar desde tres ejes de investigación complementarios:

“Primer eje: innovaciones sociales, desarrollo y territorio, que comprende: regulación, acuerdos organizacionales e institucionales, actores socioeconómicos, desarrollo de las colectividades, organizaciones, redes de actores, sistemas de innovación, gobernanza, colectividades y territorios, entre otros.

Segundo eje: innovaciones sociales y condición de vida, que incluye: consumo, empleo del tiempo, ambiente familiar, inserción, hábitat, ingresos, salud, seguridad, políticas públicas, movimientos sociales, servicios colectivos, resistencia, luchas populares, entre otros.

Tercer eje: innovaciones sociales en el trabajo y el empleo, que implica: organización del trabajo, empleo, gobernanza de las empresas, economía del saber, sindicatos, estrategias de los protagonistas, cooperación, capacitación, entre otros”. (CRISES, 2013)

En este eje se observan elementos que integran aspectos de desarrollo y territorio, condiciones de vida y en el ámbito de las organizaciones y el trabajo. Aborda, desde las condiciones de la innovación social, los retos a los cuales se deben enfrentar los agentes de cambio, hasta las condiciones del contexto organizacional y social.

En la presente propuesta de investigación se considera que el segundo eje es el referente para el abordaje de la iniciativa de diseño de innovación social, puesto que apunta a identificar y apropiar mecanismos que permitan, entre otros factores, la

inserción social, mejoramiento de ingresos, condiciones de seguridad y de servicios que beneficien a la comunidad.

En la revisión realizada se ha evidenciado que la innovación social tiene diferentes enfoques y criterios para la aproximación a las temáticas de interés, sin embargo, para los fines de esta investigación se pretende orientar la búsqueda en la perspectiva en la cual la innovación social puede promover la generación o mejoramiento de ingresos en las poblaciones objeto de atención. Para ello queda claro que se requiere que la propuesta sea integral, es decir que se debe identificar cada uno de los factores implicados y debe contar con el conocimiento de las poblaciones afectadas y el de las instituciones públicas y privadas que pueden contribuir en la(s) solución (es) que verdaderamente consoliden alternativas justas y efectivas.

2.1.3. Microfinanzas

Inicialmente se aclara que para este trabajo se distinguen los conceptos de microcrédito y microfinanzas. El primero, hace referencia a la prestación de servicios de crédito (exclusivamente) de poca o mínima cuantía a personas o grupos que tienen condiciones socioeconómicas bajas y que presentan limitaciones de acceso al sistema financiero tradicional. En el caso de las microfinanzas la prestación de los servicios financieros es mucho más amplia dentro de las cuales está incluidos los microcréditos. Los servicios adicionales prestados pueden ser asesorías, capacitación, formación, seguros y apoyo técnico.

En términos generales se concibe a las microfinanzas como la “prestación de servicios financieros a personas o grupos cuyo acceso a los sistemas bancarios tradicionales es limitado o inexistente en virtud de su condición socioeconómica; es decir, a actores con bajos niveles de ingresos, considerados como clientes no confiables por los bancos” (Pérez, 2003).

En el mundo, experiencias como las del Banco Grameen en Bangladesh, Banco Sol en Bolivia, Banco Mundial de la Mujer -WWB- en Colombia, se han concentrado en prestar pequeñas cantidades a individuos y grupos, empleando técnicas muy básicas de crédito y una variedad de alternativas para incentivar el pago.

De acuerdo a la estructura o la forma de institucionalización de las entidades prestadoras de microcréditos, estas se pueden clasificar en instituciones formales, semi-formales y proveedores informales. Las instituciones formales son aquellas sujetas no sólo a las leyes generales, sino también a una supervisión y regulación bancaria concreta. Se trata de todo tipo de entidades financieras: bancos, cajas, cooperativas de crédito. Las instituciones semi-formales son formales en tanto están registradas y dependen de las leyes generales, pero son informales porque no están sujetas a supervisión bancaria. Las cooperativas no financieras y las Organizaciones No Gubernamentales (ONG) entrarían en esta categoría. Finalmente, los proveedores informales no se rigen por leyes generales o específicas; se trata de prestamistas individuales, asociaciones de ahorro y crédito rotatorio o familiares y amigos.

La concesión de microcréditos se ha concentrado en básicamente tres modalidades: el crédito individual, el crédito mancomunado y el crédito solidario. Los primeros como su nombre lo indica se dirigen a personas que no hacen parte de ningún grupo o colectivo específico o responsable que se pueda hacer cargo del pago, por tanto la responsabilidad es particular. En el caso de los créditos mancomunados, estos se dirigen fundamentalmente a grupos de personas que trabajan en el sector informal y como parte de sus labores necesitan adquirir bienes. Por último, están los créditos solidarios, los cuales se dirigen a grupos de personas en condiciones similares, pero no relacionadas o vinculadas entre sí, la experiencia indica que estos se orientan particularmente a mujeres. Es el caso del Grameen Bank o, en sus inicios, el del banco WWB en Colombia.

En la perspectiva conceptual de las microfinanzas se evidencian tres grandes tendencias: Perspectiva minimalista o modelo de intervención ante las necesidades sociales, enfoque Maximalista o modelo de orientación hacia el impacto social y el enfoque integral o de la sustentabilidad de los servicios financieros.

El primero plantea que las microfinanzas han de focalizarse en la esfera financiera de su propia actividad y sólo referirse a la esfera social de su clientela de manera indirecta. Como el principal problema que tienen los clientes es que son considerados como de alto riesgo por parte de las instituciones financieras, en esta perspectiva la principal preocupación es estar ofreciendo propuestas que se ajusten a los clientes y prestar asesoría para que ellos tomen las mejores decisiones, por tanto esta perspectiva es de una profunda visión social.

En este sentido, Gulli (1999), plantea el concepto del nuevo minimalismo “las metas generales de los microcréditos deben ser reducir la pobreza y facilitar la realización plena del potencial de las personas”, este tipo de enfoque la intención está dirigida a aliviar la pobreza. Se parte de la lógica que el cliente de las microfinanzas busca bajos intereses y mejorar el acceso a los servicios financieros. Como su foco de atención es muy específico, no pretenden competir en el mercado financiero con los banqueros, por el contrario consideran que la prestación de los servicios ayuda en la atención de las necesidades sociales y contribuyen de manera significativa en el desarrollo y crecimiento social.

Por otro lado, el enfoque maximalista pretende enfocarse en el impacto social que pueda tener la prestación de sus servicios, en este sentido buscan tener repercusiones en la calidad de vida, en la seguridad, en la salud, en la vivienda, etc. Teniendo así mucha relación con la pretensión de los objetivos del milenio (ODM).

Finalmente, en el enfoque integral o de la sustentabilidad de los servicios microfinancieros tiene como “argumento central (...) que la gente de muy bajos recursos necesita proyectarse a las causas y efectos de la pobreza; esto implica ver

mucho más allá del logro de algunas mejoras en las condiciones de vida, mediante la implementación de pequeños negocios. Este enfoque, por tanto, combina servicios financieros y no financieros” (Valverde. 2010).

Esta perspectiva busca entonces la sustentabilidad del sistema financiero y a la vez busca generar mecanismos de apoyo y responsabilidad social con sus clientes, ellos deben ser capaces de pagar sus créditos, pero también de mejorar sus condiciones de vida. Hacia esta última perspectiva se apunta en el desarrollo de esta propuesta investigativa.

Desde este referente se considera que las microfinanzas son una propuesta de interés para el campo de estudio de la innovación social, pues dependiendo del modelo de la propuesta a abordar, estas son una innegable estrategia para afrontar la pobreza en poblaciones vulnerables o que tienen pocas oportunidades de acceso a alternativas de bienestar o desarrollo social.

Son muchas experiencias alrededor del mundo y durante por lo menos las últimas 4 décadas que se vienen contando los logros que se han obtenido en diferentes lugares por la utilización de microcréditos en la transformación de comunidades que no tienen mayores oportunidades a través de los sistemas de financiación tradicionales.

Finalmente, se considera de especial relevancia para esta investigación poder tener como referente de estudio un programa que viene siendo impulsado desde un ente gubernamental, lo cual de acuerdo con la revisión documental realizada se convierte en una propuesta innovadora teniendo en cuenta que los principales avances en el tema del microcrédito se asocian a experiencias promovidas desde organizaciones privadas, cooperativas, ONG´s y se tiene poca referencia de los alcances o logros desde iniciativas surgidas desde entes gubernamentales.

3. Antecedentes

Se pretende mostrar los antecedentes económicos en el Valle del Cauca y del Banco Social del Valle del Cauca desde sus inicios hasta el primer semestre de 2018 con el propósito de identificar posibles fallas en el proceso y de esta manera pretender plantear, de ser necesario, posibles recomendaciones de mejora.

3.1. Antecedentes económicos Valle del Cauca

Las cifras presentadas por la Fundación “Cali Cómo Vamos 2018” respecto al factor “economía” en el departamento, presentan un crecimiento mayor en comparación con el resto del país entre los años 2015, 2016 y 2017, encontrándose en 3.5 para la vigencia 2015, por encima del promedio nacional que para ese año fue de 3.0; para el 2016 en el Departamento del Valle fue un crecimiento a 2.6 frente a 2.0 del promedio nacional y 2.0 para el 2017 frente al 1.8 del resto del país, sin embargo las tasas de desempleo de la capital del departamento han sido las más altas para los mismos periodos, comparado con las principales capitales del país (Cuadro No. XX).

**Cuadro No. 01. Tasa de desempleo en ciudades de Colombia
2016-2017**

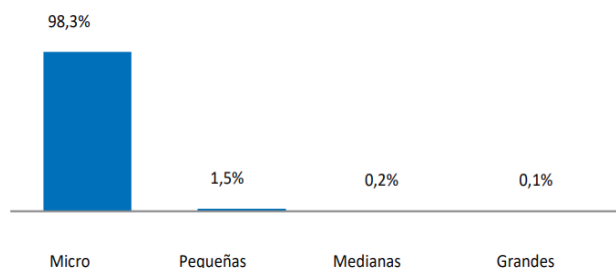
| Ciudad | Tasa de desempleo | | Dif. en puntos porcentuales |
|-----------|-------------------|-------|-----------------------------|
| | 2016 | 2017 | |
| Cali | 10,8% | 11,9% | 1,1 |
| Medellín | 10,7% | 10,8% | 0,1 |
| Bogotá | 9,3% | 10,5% | 1,2 |
| Cartagena | 8,9% | 9,0% | 0,1 |
| B/manga | 8,6% | 8,5% | -0,1 |
| B/quilla | 8,2% | 8,2% | 0,0 |

Fuente: DANE – Elaboración Cali Cómo Vamos 2018

Asimismo, se observa que para el año 2017 las tasas de empleo están ampliamente constituidas por empleo informal el cual representa el 47.5% sobre el total, lo cual significa que teniendo una de las tasas de desempleo más altas de las ciudades capitales del país, el empleo registrado en la ciudad capital del departamento presenta un alto componente de informalidad.

Igualmente, llama la atención de este informe que el número de empresas matriculadas por año en la ciudad capital del departamento sigue aumentando año a año (17.376 en el año 2017, representando un incremento del 0.8% respecto al año inmediatamente anterior) siendo el mayor número de ellas microempresas, equivalentes al 98.3% de todas las empresas constituidas en eses periodo, 1.5% pequeñas empresas y sólo el 0.2% de medianas y el 0.1 de grandes (gráfico NoXX):

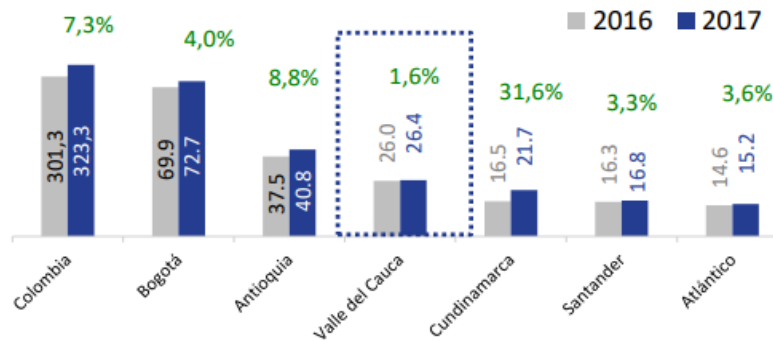
Gráfico No. 01. Empresas constituidas en Cali -2017



Fuente: Cámara de Comercio de Cali – Elaboración Cali Cómo Vamos 2018

Cabe resaltar en este mismo orden de ideas, que el número de empresas nuevas registradas en las cámaras de comercio del Valle del Cauca aumentó 1,6% en 2017, sin embargo se encuentran estas cifras por debajo de las registradas en el mismo periodo en Bogotá y Antioquía.

**Gráfico No. 02. Empresas (Naturales y Jurídicas) nuevas por departamento
(miles)
enero-diciembre (2017 Vs. 2016)**

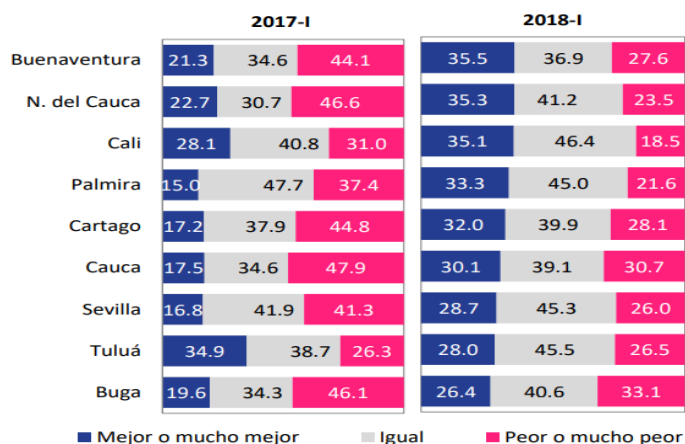


Fuente: Confecámaras – Elaboración Cámara de Comercio de Cali -2018

Se observa que Valle del Cauca es la tercera región en el país en generación de empresas, pero la cantidad de empresas iniciadas en el departamento representan sólo el 36% de las que se crearon en Bogotá para el año 2017 y el 65% de las que se iniciaron en Antioquia.

Ante este panorama, en encuesta realizada por la firma “Ritmo Empresarial” en el 2018, sobre la percepción económica del departamento, se encontró que el 35,1% de las empresas caleñas espera que la economía del Departamento esté “mejor” o “mucho mejor” durante la primera mitad de 2018, porcentaje superior al de 2017, el cual fue de 28,1%, lo cual indica que los empresarios o emprendedores esperan mejores condiciones para el desarrollo de sus iniciativas.

**Gráfico No. 03. Percepción sobre la situación económica del
Departamento (%) II semestre (2016–2017) - Afiliados
CCV y CCCauca**



Fuente: Encuesta Ritmo Empresarial -2018

Ya en lo relacionado con la distribución poblacional en el departamento del Valle del Cauca, los resultados del censo 2005 (**Cuadro No. XX**) (está por presentarse los resultados del censo que actualmente se adelanta), reflejaron que el departamento tenía una población de 4´060.196 habitantes, lo cual representa casi el 10% de la población del país, distribuidos en 3´516.629 habitantes que se encuentran ubicados en las cabeceras municipales y 543.567 personas en los sectores rurales.

**Cuadro No. 02. Resultados Censo General 2005
Valle del Cauca**

| | |
|---|------------------|
| Población | 4.060.196 |
| Cabecera | 3.516.629 |
| Resto | 543.567 |
| Hombres | 1.948.925 |
| Mujeres | 2.111.271 |
| Hogares | 1.075.542 |
| Viviendas | 1.032.592 |
| Unidades Económicas | 153.371 |
| Unidades Agropecuarias¹ | 68.267 |

¹. Unidades asociadas a vivienda rural

Fuente: Censo DANE 2005

En este censo se encontró además que en promedio cada hogar en el departamento tenía un promedio de 3.7 personas por hogar. Encontrándose además que en un 4% de las viviendas en el Valle del Cauca se tenía algún tipo de actividad económica en sus viviendas.

Como se observa el departamento tiene una tradición empresarial o por lo menos un ánimo por establecer proyectos de desarrollo empresarial, estando representadas estas iniciativas por propuestas que surgen en su gran mayoría desde el sector de las microempresas, las cuales equivalen al 93.8% de las empresas que se crearon en 2017, según datos de la Cámara de Comercio de Cali.

Sin embargo, el acceso de los estratos 1, 2 y 3 a consecución recursos para desarrollar este tipo de iniciativas en el sector financiero formal es aún deficiente, por lo menos así parece confirmarse de las cifras presentadas por la “encuesta de demanda de inclusión financiera” de la Banca de Oportunidades 2015, pues el 76% de la población colombiana en estrato uno carece de acceso al sistema financiero (no tienen cuenta de ahorros), el 53% de la población en el estrato dos y un 48% en el estrato tres.

Ante este panorama se identifica que los estratos 1, 2 y 3 carecen de oportunidades de financiar sus iniciativas a través de los mecanismos formales de financiamiento y que las iniciativas de desarrollo empresarial se enmarcan en el sector microempresarial, parecería entonces que hace falta un eslabón que facilite el desarrollo de los sectores poblacionales más vulnerables de la población.

3.2. El Microcrédito en Colombia y en el Valle del Cauca

Los inicios del microcrédito en Colombia se remontan a la financiación de pequeños agricultores y ganaderos como una oferta para abordar el tema de la pobreza en el sector rural. Estos préstamos se concedían a tasas de interés muy bajas y sin

garantías. La Caja Agraria se especializó en esta tipo de línea de créditos y las entidades financieras tradicionales se mantuvieron alejadas de este tipo de productos pues no les representaba utilidad.

Con el paso del tiempo los objetivos no fueron cumplidos y el gobierno nacional la liquidó y creó el Banco Agrario.

Siguiendo con la tendencia mundial, hacia los años 80's, el crecimiento de las Instituciones Microfinancieras –IMF- en Colombia fue prometedora. Se inicia apoyando a asociaciones de mujeres emprendedoras las cuales no contaban con suficientes garantías de respaldo, pero con técnicas de incentivos de pagos fueron creciendo, con resultados bastante satisfactorios. Fue el caso del Banco Mundial de la Mujer –WWB en Colombia -.

El Banco Interamericano de Desarrollo – BID – en 1984 en asocio con la Fundación Carvajal inició el Programa de Créditos para la microempresa con la expectativa de acelerar la industrialización.

Para la misma década el Gobierno nacional creó el Departamento Nacional de Planeación –DPN- entre otros propósitos, también el de promover las políticas públicas relacionadas con el microcrédito.

Hacia finales de los 90's las entidades microfinancieras empiezan a ofrecer a sus clientes otros servicios financieros como ahorros y seguros, con este cambio quienes se vieron favorecidos fue un grupo importante de microempresarios y sectores vulnerables de los estratos 1, 2 y 3. Sin embargo este periodo fue también el de la crisis financiera, situación que fundamentalmente golpeó al sector cooperativo, lo cual abocó al cierre de muchas de las que habían incursionado en este, hasta ese momento, prospero sector y unas pocas se lograron sostener fusionándose.

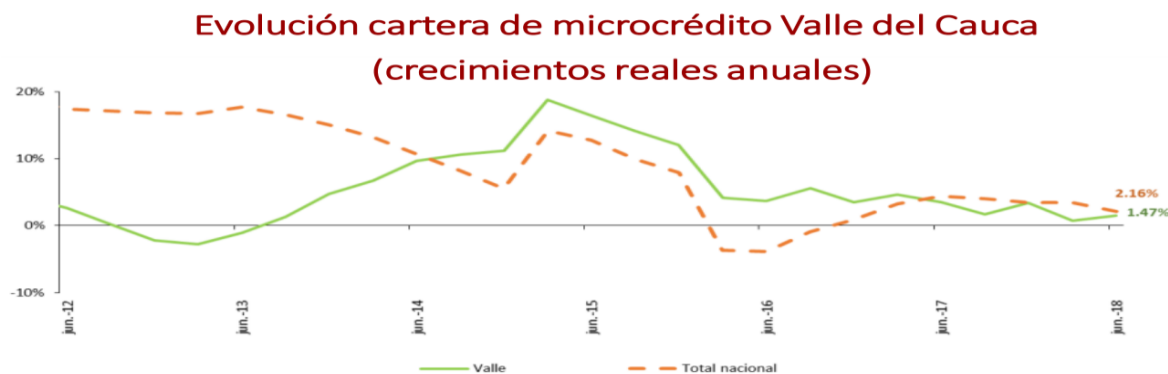
Posteriormente, con la Ley 590 de 2000 el gobierno nacional promueve el desarrollo de las Mipymes (micros, pequeñas y medianas empresas) a través de una amplia gama de mecanismos, como: Fomi-Pyme, Fondo Emprender, autorización a los Fondos Privados de Pensiones para adquirir títulos de emisión colectiva de la Mipymes, etc.

A raíz del informe 2017 de la Asociación Colombiana de Instituciones Microfinancieras, -Asomicrofinanzas -, entidad que agremia a las entidades que realizan operaciones microfinancieras, se dio a conocer el comportamiento del microcrédito en Colombia, en el cual se señala cuáles fueron los departamentos con mayor demanda de microcréditos en el país, señalando que: Antioquia, Nariño, Cundinamarca, Boyacá, Cauca, Huila, Santander, Tolima y Valle del Cauca, fueron los de mayor demanda.

En ese mismo informe se evidencia que el sector de las microfinanzas atendieron, para ese año, un total de 2.9 millones de clientes. Las cifras demuestran que las microfinanzas representan un importante monto del total de la cartera del sistema financiero del país, pero aún bajo dentro mercado financiero total, constituido en \$15.08 billones respecto a \$434 billones de la cartera de crédito de las instituciones financieras tradicionales. Teniendo una participación del 3.4% del total de la cartera del país, pero con un crecimiento del 7.8% en relación con el año anterior.

Por regiones, la región pacífica es la segunda a nivel nacional en cuanto a participación del saldo de cartera, representando un 21% con respecto al total del país.

Gráfico No. 04



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia - Cámara de Comercio de Cali. Enfoque Competitivo Agosto de 2018

Se observa que a partir de junio de 2014, la evaluación de la cartera de microcrédito en el Valle del Cauca tiende a estar muy cercano al promedio nacional, lo cual indica un importante crecimiento de este sector comparado a lo que ocurrían en años anteriores. En este mismo sentido, se ha venido reduciendo la cartera riesgosa en el sector del microcrédito en el departamento: 6.7%, la cual se encuentra muy por debajo de la acumulada por todo el sistema financiero en el departamento: 12.0%, de acuerdo con datos de la Cámara de Comercio de Cali. Enfoque Competitivo Agosto de 2018.

3.3. Antecedentes Banco Social Valle del Cauca

Como estrategia de abordaje de estas problemáticas en la administración de Angelino Garzón en el año 2006, se dio inicio de labores, con la ordenanza 216 de octubre 16 de 2006, bajo la denominación Programa Regional de los Pobres, una iniciativa que estaba orientada a la reactivación de la economía en el departamento, a la superación de la pobreza y la inclusión social, muy seguramente impulsados por las experiencias reportadas de éxito en diferentes regiones del mundo, entre otras por las de Grameen Bank en Bangladés y de su fundador Muhamad Yunes.

Posteriormente, mediante las ordenanzas 276 de 2008, 341 de 2012 y 374 de 2013, se cambió de denominación a Banco Social del Valle, se modificó su objeto, los montos de los créditos y se ampliaron los operadores de crédito, y se finalmente se estableció como Programa para la reactivación económica, la superación de la pobreza y la inclusión social en el departamento.

Ya más recientemente en el Plan de Desarrollo 2016-2019 de la actual administración, se planteó como objetivo estratégico la lucha contra la pobreza buscando mejorar las condiciones de bienestar y desarrollo de los diferentes grupos poblacionales

Es así como el Programa Banco Social del Valle – PBSVC-, se desarrolla en los 42 municipios del Departamento y estuvo inicialmente dividido en 4 zonas hasta el año 2017, pero a partir de 2018 por Resolución 025 de 2017 se dividió en 8 subregiones y se estableció la atención en los denominados puntos Valle INN en cada una de las subregiones definidas, en los cuales se tienen representantes del Programa y se realiza la promoción, socialización y funcionamiento administrativo del programa.

Cuadro No. 03. SUBREGIONES BSVC

| ITEMS | SUBREGIONES | MUNICIPIOS |
|-------|---------------------|---|
| 1 | Cali | Cali, Yumbo, Jamundí, La Cumbre, Vijes. |
| 2 | Cartago | Cartago, El águila, El Cairo, Ansermanuevo, Argelia, Ulloa, Alcalá, Versailles, Toro, Obando. |
| 3 | Buenaventura | Buenaventura y Dagua. |
| 4 | Buga | Buga, Ginebra, Guacarí, Yotoco, Calima y Restrepo. |
| 5 | Tuluá | Tuluá, Trujillo, Bugalagrande, Rio Frio, Andalucía, San Pedro. |
| 6 | Palmira | Palmira, El Cerrito, Pradera y Florida, Candelaria. |
| 7 | Zarzal | Zarzal, El Dovio, La Unión, La Victoria, Roldanillo, y Bolívar |
| 8 | Caicedonia | Caicedonia, Sevilla |

Fuente: Secretaría Departamental de Desarrollo Económico y Competitividad -2018

Este programa tiene como objetivo fundamental, la reactivación económica, la superación de la pobreza y la inclusión social en todo el Departamento del Valle del

Cauca y está dirigido a las personas naturales y jurídicas de naturaleza social, las organizaciones de economía solidaria y comunitaria que adelanten actividades productivas y/o servicios, sostenibles en zona urbana y rural del Departamento que pertenezcan a los estratos 1, 2 y 3, de manera individual, solidaria, mutual y asociativa.

Para atender de manera oportuna y eficiente el programa Banco Social del Valle, se ha establecido cuatro (4) modalidades del crédito: FORTALECIMIENTO, DESARROLLO, CONSOLIDACION Y PERSONA JURÍDICA:

- LINEA FORTALECIMIENTO

En esta línea de crédito se colocarán recursos, entre 1 y 5 salarios mínimos legales mensuales vigentes, a los solicitantes de acuerdo a la capacidad instalada de su unidad de negocio y la capacidad de pago del solicitante. El plazo del crédito, estará sujeto al valor solicitado y oscila entre 1 y 24 meses. Esta línea de crédito está dirigida a personas naturales, con ingresos mensuales promedio entre 1 y 2 salarios mínimos mensuales legales y que tengan unidades de negocio vigentes y en funcionamiento.

- LÍNEA DESARROLLO

En esta línea de crédito se colocarán recursos, entre 1 y 7 salarios mínimos legales mensuales, a los solicitantes de acuerdo a la capacidad instalada de su unidad de negocio y la capacidad de pago del solicitante. El plazo del crédito, estará sujeta al valor solicitado y oscila entre 1 y 36 meses. Esta líneas de crédito está dirigida a persona naturales con ingresos mensuales promedio entre 2 y 3 salarios mínimos mensuales legales y que tengan unidades de negocio vigentes y en funcionamiento y que hayan demostrado excelente manejo del crédito en la etapa de fortalecimiento.

- LINEA CONSOLIDACIÓN

En esta línea de crédito se colocaran recursos entre 1 y 10 salarios mínimos legales mensuales, a los solicitantes de acuerdo a la capacidad instalada de su unidad de negocio y la capacidad de pago del solicitante. El plazo del crédito, estará sujeta al valor solicitado y oscila entre 1 y 36 meses. Esta línea de crédito está dirigida a persona naturales con ingresos mensuales promedio entre 3 o 4 salarios mínimos mensuales legales y que tengan unidades de negocio vigente y en funcionamiento y que hayan demostrado excelente manejo del crédito en la etapa de fortalecimiento.

- LÍNEA DE CRÉDITO PERSONA JURÍDICA

En esta línea de crédito se colocarán recursos, entre 1 y 20 salarios mínimos legales mensuales vigentes, a los solicitantes de acuerdo a la capacidad instalada de su Microempresa y la cantidad de trabajadores que tenga así: si tiene de 1 a 5 empleados, se le presta hasta 10 salarios mínimos legales mensuales vigentes y si tiene entre 5 y 10 empleados, se le presta hasta 20 salarios mínimos legales mensuales vigentes.

La operación de los microcréditos se realiza a través de dos operadores: El Operador Financiero que es INFIVALLE y el Operador de Crédito que se convoca por invitación pública (actualmente COOPEOCCIDENTE –Cooperativa de Servicios de Occidente-) y tiene la responsabilidad en forma directa de identificar los beneficiarios y otorgar los créditos y/o a través de entidades de reconocida idoneidad que se encargan de capacitar y hacer el seguimiento a los beneficiarios en la promoción y el mercadeo de sus productos y servicios.

Hasta el año 2017, se observa que, respecto a la demanda establecida, el Programa Banco Social del Valle ha presentado una baja oferta y sólo había atendido menos del 10% de esa demanda para los años 2015 y 2017, y para los años 2014 y 2016,

no se habían realizado créditos a la población objetivo en el departamento (Cuadro No. 04).

Cuadro No. 04. Proyección de la Oferta y Demanda PBSV

| AÑO | OFERTA | DEMANDA | DEFICIT |
|------|--------|---------|---------|
| 2014 | 0 | 1500 | -1500 |
| 2015 | 148 | 1500 | -1352 |
| 2016 | 0 | | 1500 |
| 2017 | 100 | 1500 | -1400 |

Fuente: Banco Social – Gobernación Valle del Cauca – Febrero 2018

Hasta el año 2017, los operadores de crédito contratados eran las cooperativas “COTRAFER” y “COOSALUD”, los cuales al momento del cierre de la vigencia presentaron unos montos de microcréditos muy bajos y con unas tasas de cartera en mora bastante significativos, lo cual evidenció que la concesión de los créditos se había realizado con estudios muy deficientes de aspirantes y de análisis de proyectos de inversión, encontrándose que los deudores no habían reportado direcciones reales o que los negocios no obtuvieron los resultados esperados.

Cuadro No. 05. Cartera 2015

| | VALOR_CRE | ESTADO | OBSERVACIONES |
|--------------------------------|---------------|---------|--|
| CARTERA AL DIA | \$117.200.000 | AL DIA | Del total de 106 créditos otorgados, (66) sesenta y seis se encuentran al día en sus obligaciones, es decir, el 62.26%. |
| CARTERA EN MORA DE 0 A 30 DIAS | \$56.900.000 | 30 días | Del total de 106 créditos otorgados, (30) treinta se encuentran en mora de hasta 30 días en sus obligaciones, es decir, el 28.30%. |
| CARTERA EN MORA DE 0 A 60 DIAS | \$20.900.000 | 60 días | Del total de 106 créditos otorgados, (11) once se encuentran en mora de hasta 60 días en sus obligaciones, es decir, el 10.37%. |
| CARTERA EN MORA DE 0 A 90 DIAS | \$3.800.000 | 90 días | Del total de 106 créditos otorgados, (2) dos se encuentran en mora de hasta 90 días en sus obligaciones, es decir, el 0.01886%. |

Fuente: Subsecretaría de Prosperidad y Desarrollo Social – 2018

Como se observa en el cuadro No. XX, que la cartera al día representaba para el 2015 el 62.26%, la cartera en mora total representaba el 38.7% del total, distribuidos

en el 28.3% de cartera en mora a 30 días, 10.37% de cartera a 60 días y el 0.02% con cartera en mora de hasta 90 días.

Ya en julio de 2017 en Ficha de Identificación y Formulación de Proyectos de Inversión del Departamento -F I P I D - se hace un diagnóstico de problemas que evidencia algunas situaciones que reflejan la situación del Banco a esa fecha:

Cuadro No. 06. Análisis Operación Programa Banco Social

Problema

INADECUADA OPERACIÓN DEL PROGRAMA BANCO SOCIAL DEL VALLE DEL CAUCA

Desde su creación, el Programa Banco Social del Valle del Cauca no ha logrado llegar plenamente a los 41 municipios y (1) el Distrito de Buenaventura ni a la población más vulnerable, por: baja capacidad operativa, no cuenta con procedimientos establecidos que se desarrollen de manera sistemática, el recurso tecnológico es deficiente, no hay disponibilidad logística para realizar la promoción, divulgación, operación y seguimiento a la inversión que se realiza y hasta el momento se ha detectado que buena parte de los microempresarios y emprendedores no realizan un estudio de mercado técnico que les permita responder efectivamente a las necesidades del mercado y tampoco hacer un análisis DOFA que permita tomar las medidas pertinentes para consolidar su unidad productiva.

Fuente: Ficha de Identificación y Formulación de Proyectos de Inversión del Departamento -F I P I D - Subsecretaría de Prosperidad y Desarrollo Social – 2017.

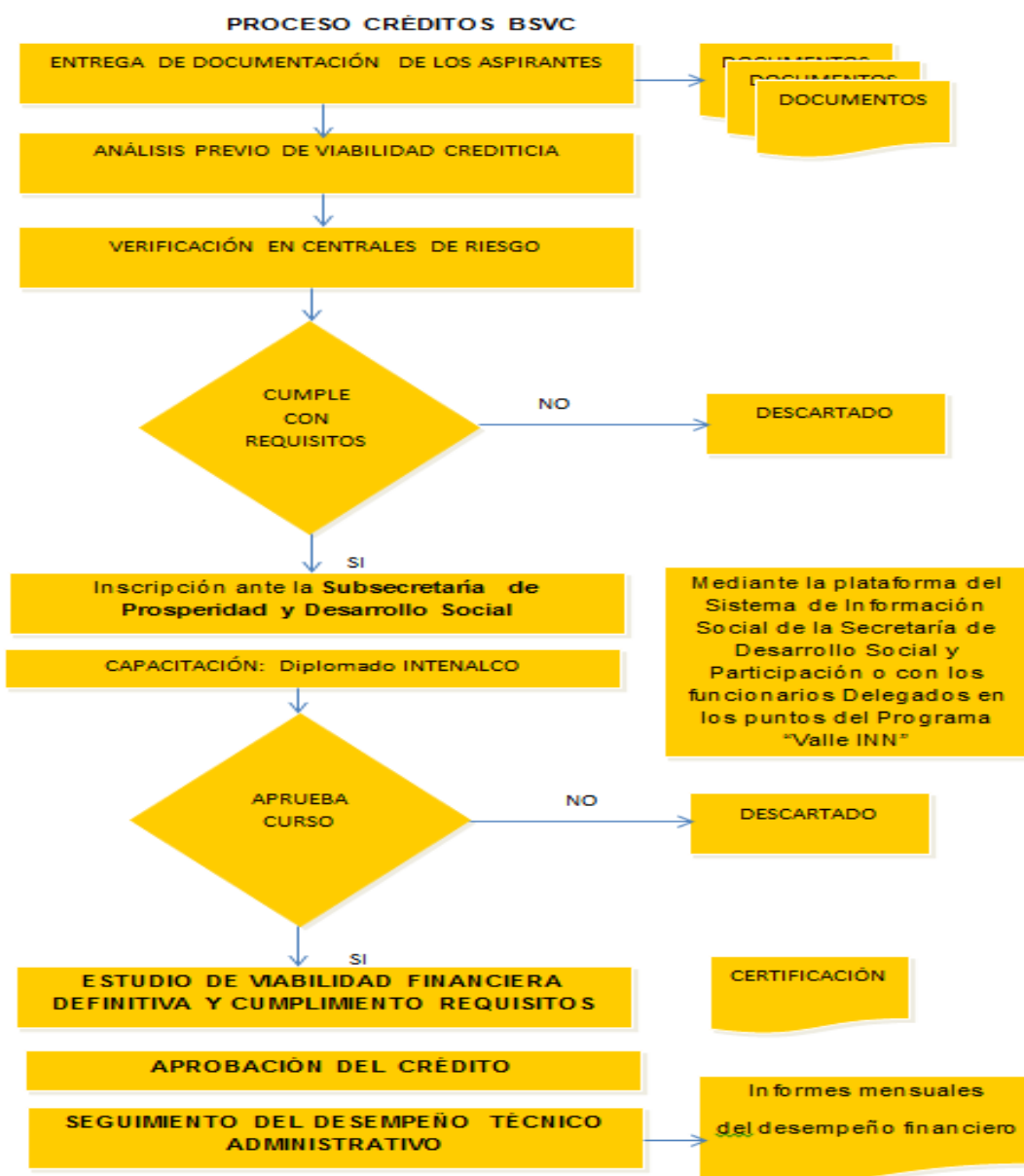
En septiembre de 2017, uno de los operadores de crédito reporta que solo 2 de los beneficiarios habían cancelado la totalidad de los créditos, pero el restante se consideraba de cartera incobrable o presentaban mora por más de 90 días, la mayoría de ellos con mora por encima de los 360 días.

En el año 2018, reinician operaciones con un presupuesto de \$1.273.768.713,74, y con nuevo operador técnico de créditos, después de haber suspendido los convenios que tenían con las cooperativas COOTRAFER (Cooperativa de Trabajadores y Pensionados Ferroviarios) y la fundación COOSALUD. Se realiza convenio con la Cooperativa de Occidente – COOPEOCCIDENTE -, quien al parecer tiene mayor experiencia en el manejo de microcréditos y con ello se ha replanteado el funcionamiento del banco. Pretendiendo fortalecer el programa a través de un mayor control a los aspirantes e incorporando como requisito para acceder a los créditos la

realización y cumplimiento de un diplomado de “Emprendimiento y Creación de Empresas” dictado por el Instituto Nacional de Comercio Simón Rodríguez – INTENALCO-

De la recopilación de información obtenida en el Programa Banco Social se presenta el proceso de crédito que se está llevando a cabo:

Gráfico No. 05. Flujograma Proceso de Crédito Banco Social



FUENTE: Elaboración propia basado en entrevistas y documentación BSVC-2018

De la labor realizada por la nueva administración se han reactivado los créditos y la colocación ha superado las cifras de periodos anteriores.

Cuadro No. 05.
Cantidad de beneficiarios y monto total de microcréditos -2018

| I T E M S | SUBREGION | MUNICIPIOS | CANTIDAD DE PERSONA S INSCRITAS PARA PARTICIPA R DEL PROGRAM A | CANTIDAD DE PERSONAS QUE REALIZAR ON EL DIPLOMAD O | CANTIDAD DE PERSONAS QUE ENTREGARO N PROYECTO Y APROBARON | CANTIDAD DE BENEFICIARIO S DE LOS MICROCRÉ- DITOS | MONTO TOTAL DE LOS CRÉDITOS EN \$ |
|----------------------------------|------------------|---|---|---|--|--|--|
| 1 | Cali | Cali, Yumbo, Jamundí, La Cumbre, Vijes. | 400 | 120 | 120 | 77 | 190.980.000 |
| 2 | CARTAGO | Cartago, El águila, El Cairo, Ansermanuevo, Argelia, Ulloa, Alcalá, Versalles, Toro, Obando. | 100 | 35 | 23 | 9 | 12.900.000 |
| 3 | B/TURA | Buenaventura y Dagua. | 900 | 600 | 500 | 265 | 390.456.988 |
| 4 | BUGA | Buga, Ginebra, Guacarí, Yotoco, Calima y Restrepo. | 350 | 150 | 111 | 74 | 114.950.000 |
| 5 | TULUÁ | Tuluá, Trujillo, Bugalagrande, Río Frio, Andalucía, San Pedro. | 300 | 125 | 105 | 65 | 124.600.000 |
| 6 | PALMIRA | Palmira, El Cerrito, Pradera y Florida, Candelaria. | 400 | 220 | 190 | Pendiente 2º. semestre | |
| 7 | ZARZAL | Zarzal, El Dovio, La Unión, La Victoria, Roldanillo, y Bolívar | 400 | 150 | 129 | 76 | 111.700.000 |
| 8 | CAI/DONÍA | Caicedonia, Sevilla | | | | Pendiente 2º. semestre | |
| TOTALES | | | | | | 566 | \$945.586.988 |

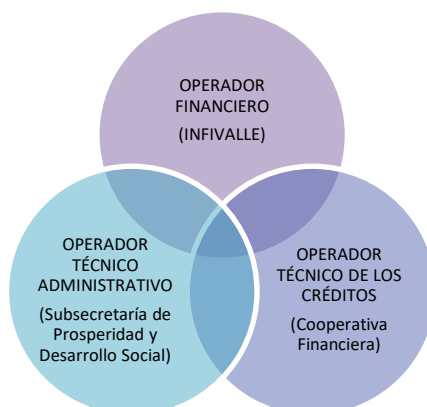
Fuente: Banco Social – Gobernación Valle del Cauca – Octubre 2018

El comportamiento de entrega de créditos en el 2018 (hasta la fecha de realización del presente estudio), representa un incremento superior al 500% en un solo año con respecto al año anterior, faltando aún por saber qué ocurrió en las subregiones de Palmira y Caicedonía, habiéndose entregado cerca de mil millones de pesos en préstamos a alrededor de 566 emprendedores. En entrevista realizada al asesor del Programa Banco Social señaló que se habían entregado 946 créditos y que la meta para el final del periodo es alcanzar los 1000 créditos concedidos.

De acuerdo con la Ordenanza No. 276 DE 2008, con la cual se cambió la denominación de “Programa Banco Regional de los Pobres” a “Programa Banco Social del Valle”, también se definió que la operación se realizaría a través de dos operadores: El Operador Financiero que es Infivalle y el Operador de Crédito (Cooperativas, Cajas de Compensación Familiar, Organizaciones no Gubernamentales) que deberán contar con una experiencia mínima de 5 años en la promoción, divulgación y asesoría en las actividades económicas, rentables y sostenibles en el tiempo.

Posteriormente, con el Decreto 1118 de 2013 se incluyó como actor del proceso al Operador Técnico Administrativo el cual es la Subsecretaría para la prosperidad social, hoy denominada Subsecretaría de Prosperidad y Desarrollo Social.

Gráfico No. 06. Operadores del Programa



Fuente: Elaboración Propia

El Operador Financiero es el Instituto Financiero del Valle – INFIVALLE – el cual realiza el manejo de los proyectos del Banco Social, desarrollando actividades como: administrar los recursos financieros, realizar su control administrativo y acompañar al Banco en la ejecución del proyecto.

El Operador Técnico Administrativo el cual está representado por la Subsecretaría de Prosperidad y Desarrollo Social de la Gobernación del Valle el cual se encarga de definir los sectores beneficiarios del crédito, las líneas de crédito y los requisitos de acceso a los créditos. De igual manera, establece convenios o contratos con entidades públicas o privadas que se requieran para la operación del programa.

El Operador de Crédito tiene a su cargo la responsabilidad en forma directa o a través de Entidades de reconocida idoneidad de capacitar y hacer seguimiento a los beneficiarios en la promoción y el mercadeo de sus productos y servicios. Siendo el que opera el programa en las Subregiones o Municipios en los que tiene cobertura el programa. Adicionalmente, Selecciona los posibles beneficiarios del programa, garantizando que los recursos aprobados a los beneficiarios del programa se inviertan exclusivamente en su propuesta de acuerdo a la idea de negocio y al proyecto presentado y aprobado. Finalmente, deben establecer un programa de capacitación orientado a los beneficiarios en los que se oriente financiera, administrativa y contablemente en el proyecto productivo, procurando generar, adicionalmente, una cultura de pago que garantice la recuperación de la cartera.

4. Resultados del Trabajo de campo

Como parte del trabajo de campo al Banco Social de la Gobernación del Valle del Cauca se llevaron a cabo encuestas a los aspirantes y beneficiarios de créditos del Programa y se realizaron entrevistas a personas claves del Banco Social y del Instituto Técnico Nacional de Comercio Simón Rodríguez –INTENALCO-. Adicionalmente, se realizó una sesión de grupo con beneficiarios del programa. Los resultados de estas actividades se presentan a continuación.

4.1. Plan de muestreo

Para el desarrollo del plan de muestreo se definió la población, la unidad muestral que conforma la población objeto de estudio, el marco muestral, el alcance de la muestra, el tamaño de la muestra y por último el procedimiento de muestreo.

4.1.1. Población

La población es tomada de acuerdo con las bases de datos suministradas por el Banco social y la Cooperativa Coopeoccidente que hace las veces de operador técnico del programa.

4.1.2. Unidad Muestral

Personas que aspiran y/o han sido beneficiarios del programa Banco social durante la vigencia 2018. Se aclara que la información de bases de datos de vigencias anteriores no fue posible obtener pues se manifiesta que no se tienen copia de estas en la Secretaría de Participación y Desarrollo Social de la Gobernación.

4.1.3. Marco Muestral

Se toma como referencia los listados entregados por el Banco Social en la que se incluyen aspirantes de los créditos en la vigencia 2018 para la subregión Cali, este listado contiene 149 registros.

Asimismo, se utilizó la base de datos de beneficiarios de la Cooperativa de Occidente –COOPEOCCIDENTE- quien hace las veces de operador técnico del Programa Banco Social, la cual contiene 681 registros.

4.1.4. Alcance de la muestra

Para el alcance y la distribución de la muestra se tuvo en cuenta la siguiente tabla de distribución:

Cuadro No. 06. Alcance de la muestra

| Subregiones | Municipio | Población | %Participación | # Encuestas |
|--------------|---|-----------|----------------|-------------|
| Cali | Cali, Yumbo, Jamundí, La Cumbre, Vijes | 226 | 27% | 33 |
| Cartago | Cartago, El Águila, El Cairo, Ansermanuevo, Argelia, Ulloa, Alcalá, Versalles, Toro, Obando | 9 | 1% | 1 |
| Buenaventura | Buenaventura, Dagua, | 210 | 25% | 31 |
| Buga | Buga, Ginebra, Guacarí, Yotoco, Calima - El Darién, | 66 | 8% | 10 |
| Tuluá | Tuluá, Trujillo, Bugalagrande, Riofrío, Andalucía, San Pedro | 67 | 8% | 10 |
| Palmira | Palmira, El Cerrito, Pradera, Florida, Candelaria | 168 | 20% | 25 |
| Zarzal | Zarzal, El Dovio, La Unión, La Victoria, Roldanillo, Bolívar | 72 | 9% | 11 |
| Caicedonia | Caicedonia, Sevilla | 12 | 1% | 2 |
| Total | | 830* | 100% | 122 |

Fuente: Elaboración Propia –

*Cantidad de registros de las bases de datos del Banco Social (149 registros) y Coopeoccidente (681 registros) 2018.

4.1.5. Tamaño de la muestra

Para establecer el tamaño de la muestra, se tomó la fórmula de población finita, donde se tuvieron en cuenta los siguientes puntos:

- Tamaño de la población que es de 830 Personas.
- Nivel de confianza del 90%
- Margen de error de 5%

Para establecer el valor de p y q se decidió realizar unas pre-encuestas, por lo que el valor de p (% de veces que se supone que ocurre un fenómeno en la población) resulto del 80% y el de q (es la no ocurrencia del fenómeno) el 20%.

Según lo anterior se obtuvo que la muestra para esta investigación es de 122 encuestas.

Fórmula Utilizada de población finita

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 (N-1) + Z^2 * p * q}$$

4.2. Trabajo de Campo

4.2.1. Número de encuestadores

1 persona, quien realizó las encuestas vía telefónica.

4.2.2. Perfil de los Encuestadores

La Encuestadora es profesional de comunicación social, con experiencia en el área de proyección social por más de 3 años.

4.2.3. Distribución de los Encuestadores

La encuestadora se encargó de hacer el barrido en las personas asignadas aleatoriamente de la muestra seleccionada. Para garantizar la aleatoriedad se utilizó la técnica de muestreo aleatorio sistemático, el cual es un tipo de muestreo aleatorio simple en el que los elementos se seleccionan según un patrón que se inicia con una elección aleatoria.

De la población total se tomó un elemento cada 5 registros de las bases de datos con que se contó. Se partió del primer registro y se tomó cada siguiente registro cada 5.

4.2.4. Fecha de Realización del Trabajo de Campo

El trabajo de campo fue realizado durante la primera y segunda semana del mes de octubre del 2018.

4.3. Procesamiento de los datos

4.3.1. Metodología para el procesamiento de los datos

Para el procesamiento de los datos se realizó con la ayuda del software estadístico SPSS, mediante el cual se introdujeron los datos y posteriormente a esto se obtuvieron resultados mediante tablas y gráficos, lo que permitió el posterior análisis del trabajo de campo realizado.

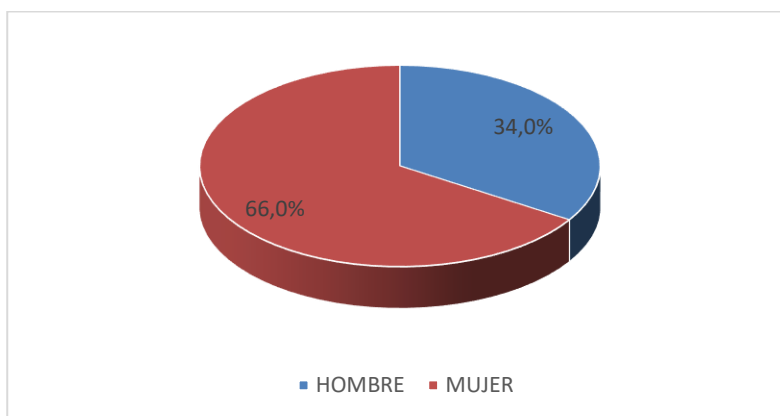
4.3.2. Fuente de procesamiento de datos

El procesamiento de datos se realizó a través del software estadístico SPSS que permitió obtener como resultados los gráficos que se presentan a continuación:

4.4. Resultados de la encuesta Banco Social

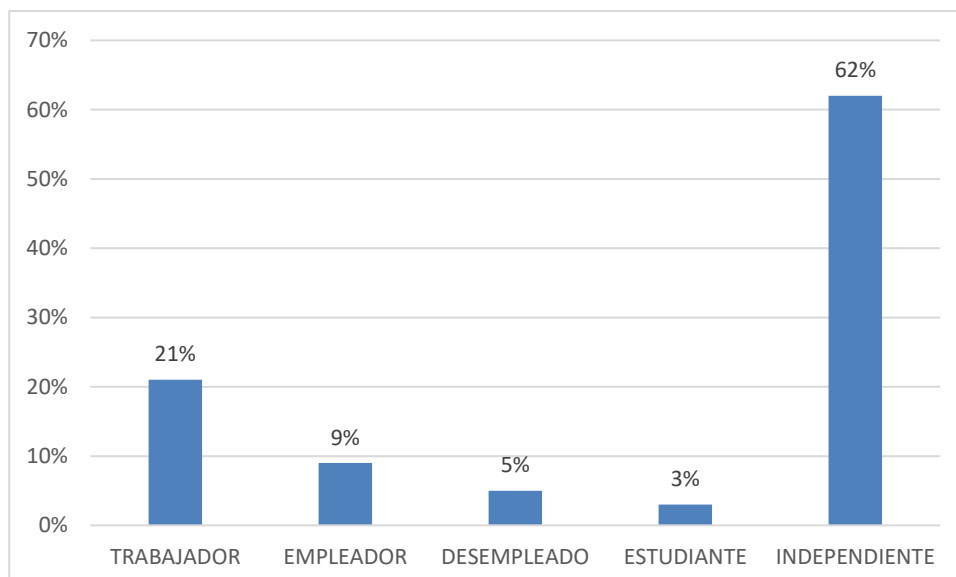
4.4.1. Preguntas

Pregunta 1. Género



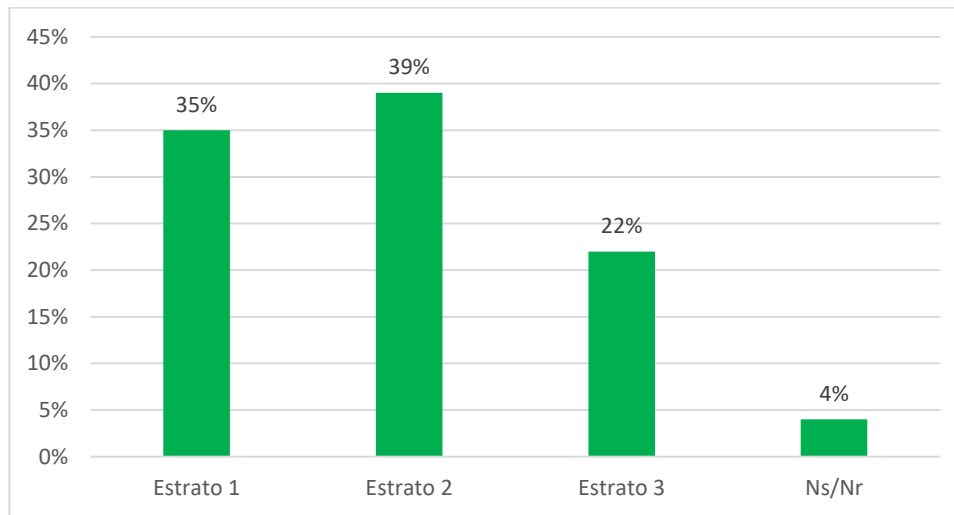
Del total de la muestra encuestada se contó con la participación de 34% de hombres y 66% de mujeres.

Pregunta 2. Ocupación



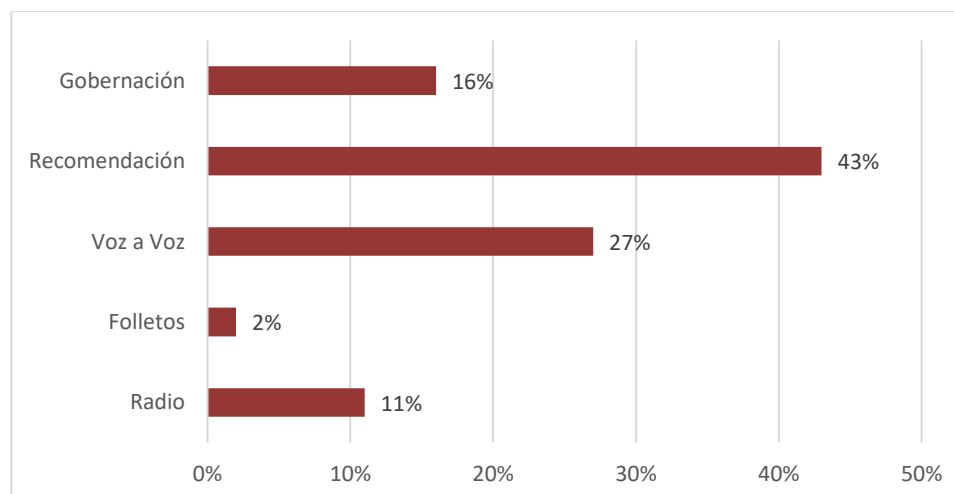
En cuanto a la ocupación de los participantes, el 62% se autodenominó como independiente, el 21% como trabajadores, el 9% como empleador, el 5% como desempleado y el 3% como estudiante.

Pregunta 3. Estrato Social



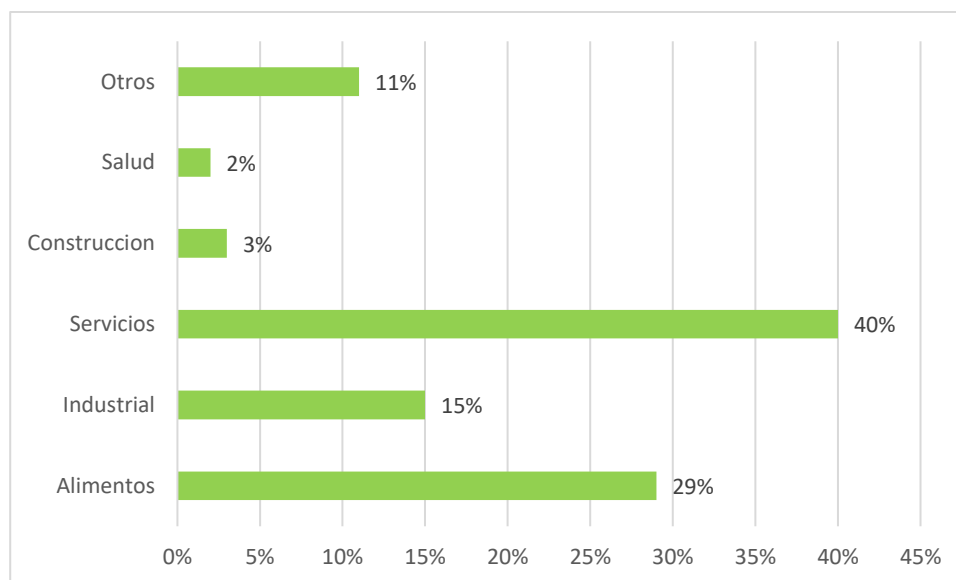
De los encuestados participantes de esta investigación el 39% considera que proviene de estrato socioeconómico 2, el 31% que su estrato es 1 y el 22% que pertenece al estrato 3. Sólo el 4% de la muestra no se identifica con ningún estrato o no conoce la clasificación del mismo.

Pregunta 4. ¿Cómo se enteró?

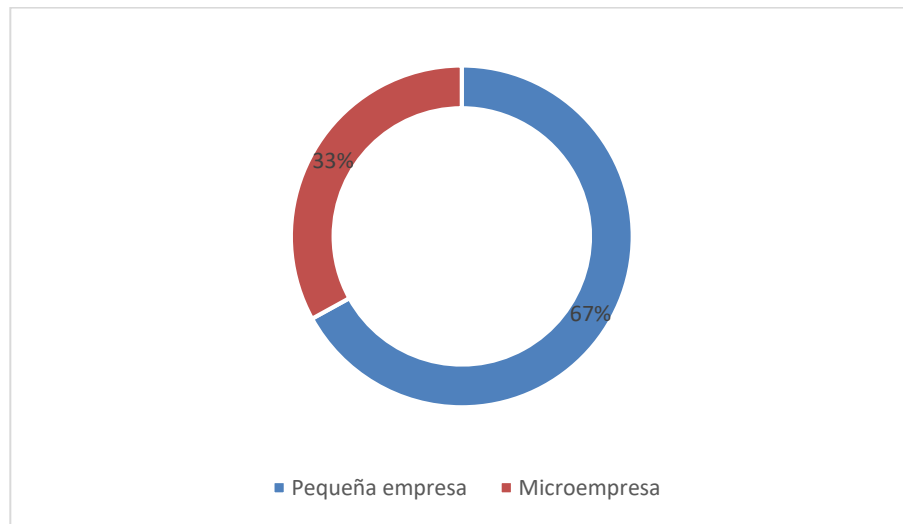


Respecto a la pregunta de cómo se enteraron del Programa Banco Social, el porcentaje más alto, es decir el 43% de los encuestados, se enteró por recomendación directa de algún funcionario, es decir alguien le sugirió que se presentara al programa, el 27% lo hizo a través comentarios que le hizo otra(s) personas(s) (voz a voz) , ya el 16% de la muestra manifestó que se enteró de la existencia del Banco Social por otros programas de la gobernación, por información que les compartieron en la capacitación del diplomado o porque en algún momento en el mismo Banco Social le contaron del programa. Los otros medios empleados y que sirvieron para dar a conocer el programa son la radio con un 11% y folletos con tan solo el 2%.

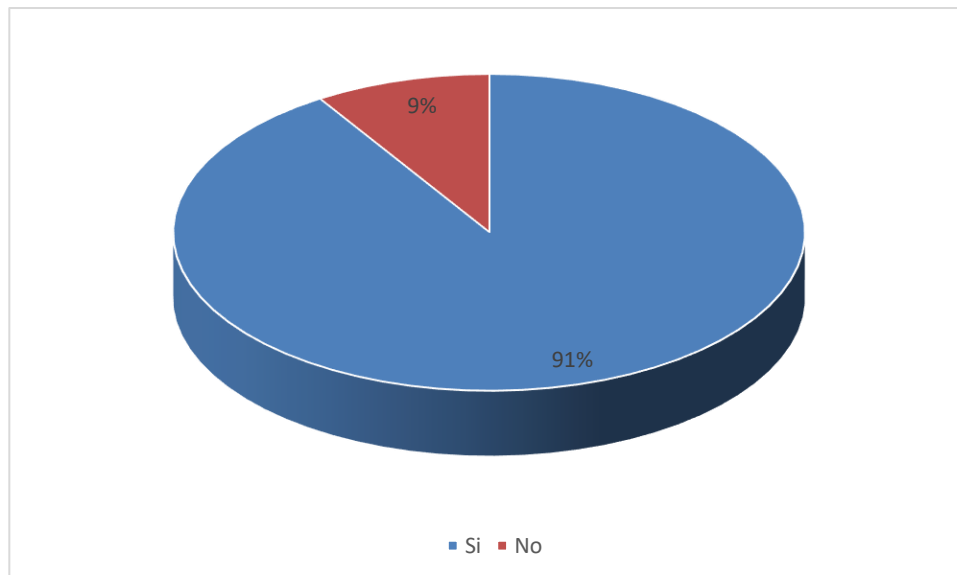
Pregunta 5. Campo Empresarial



Respecto al campo de inversión al que orientan los recursos recibidos, se encuentran en el sector de servicios el 40% de los encuestados; alimentos con el 29%; en el sector industrial con el 15%; salud con 2% y construcción con el 3%. En otros sectores diferentes a los colocados como opción se encuentran el 11%, por ejemplo proyectos agropecuarios y comercio.

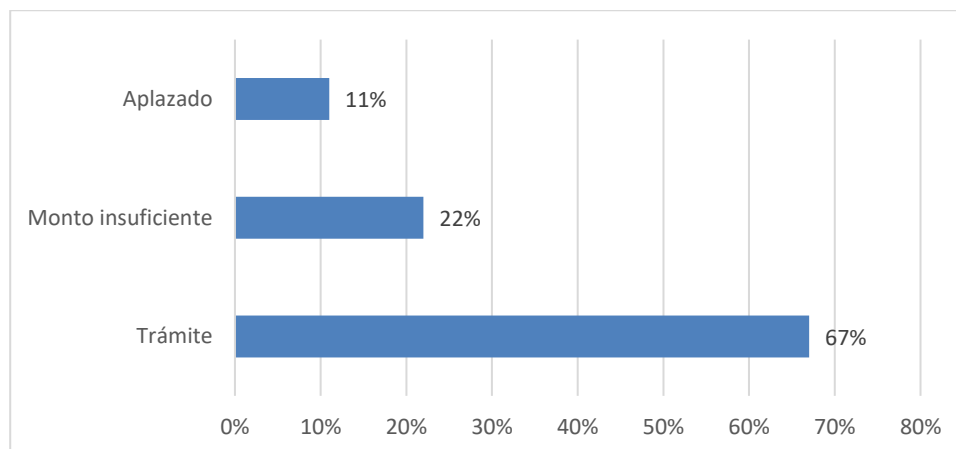
Pregunta 6. Tamaño del Proyecto/Empresa

En el tema del tamaño del proyecto, el 67% considera que su emprendimiento es una pequeña empresa y el 33% que es una microempresa.

Pregunta 7. ¿Fue o ha sido beneficiario de un crédito en el BSV?

Encontramos que dentro de los listados entregados hubo un porcentaje del 91% de solicitudes que fueron créditos efectivos. En cuanto a los que no han sido beneficiarios de crédito alcanzan el 9% de los encuestados.

Pregunta 7.1. ¿Por qué no ha sido beneficiario?

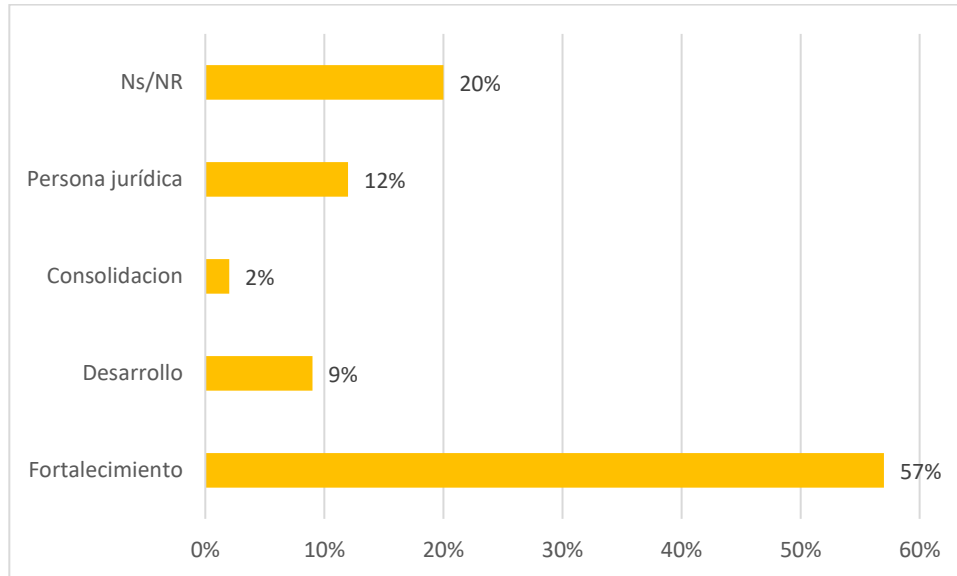


La investigación permitió identificar que un 67% de las personas que no han sido beneficiarias aún del crédito se debe a que se encuentran todavía en trámite, esto quiere decir que han presentado documentación, pero todavía no les han comunicado si han sido finalmente aceptados para recibir los recursos o no.

Por otro lado, el 22% de los que no han recibido crédito obedece a que al final del proceso les comunicaron que recibirían un determinado monto de crédito, pero al enterarse que este era inferior a sus expectativas, decidieron no aceptarlo.

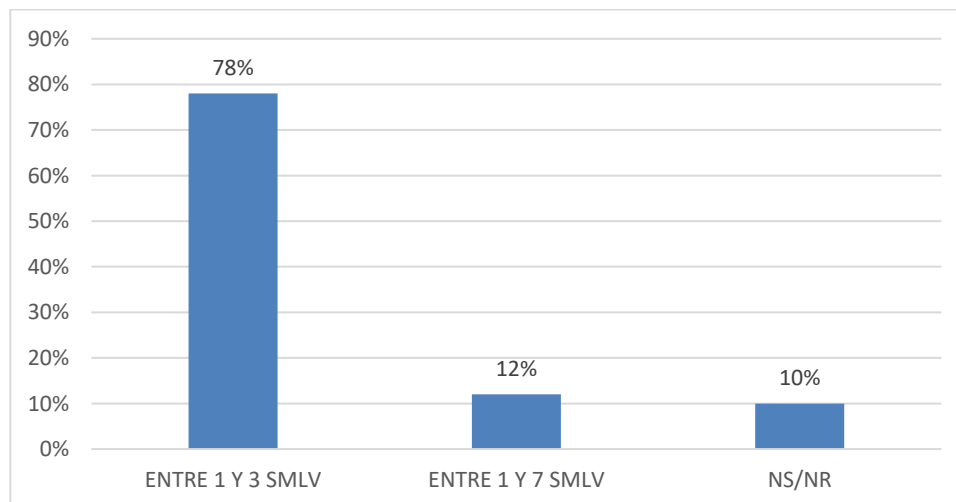
Por último, el 11% respondió que, habiendo realizado todo el proceso, aún no son conocedores si son o serán beneficiarios, pues su solicitud se encuentra aplazada.

Pregunta 8. ¿El crédito en el cual usted fue beneficiario está dentro de la línea?



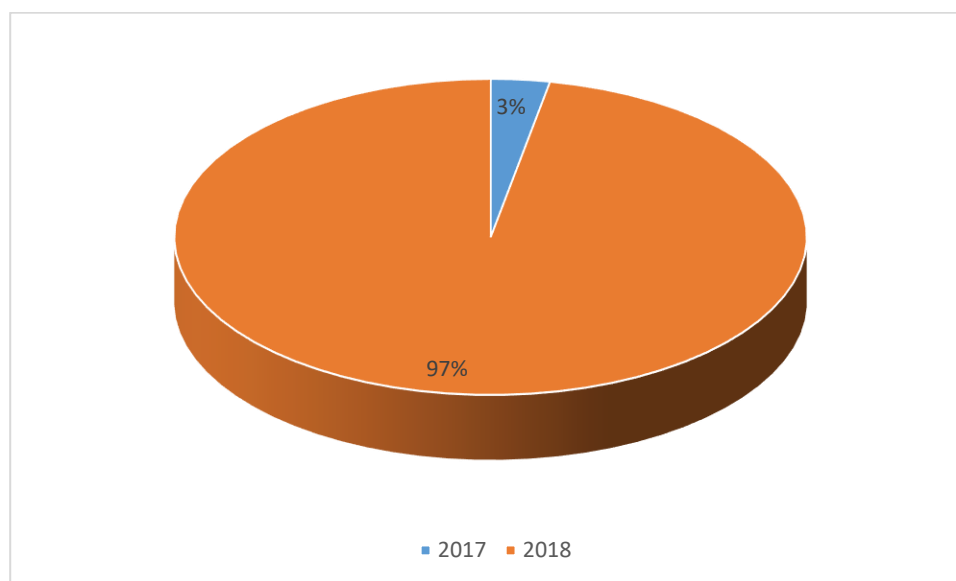
En este punto, el cual se orientó al conocimiento que tienen de las líneas de crédito que podrían aplicarse, se evidenció que el 57% dice haber recibido de la línea denominada “fortalecimiento”. Asimismo, el 20% de la muestra no sabe o no responde por cuál es la línea con la cual se les aprobó el crédito. El 12% manifiesta haber recibido un crédito de la línea “persona jurídica”, el 9% la línea de “desarrollo” y solo el 2% “por “Consolidación”.

Pregunta 9. 9. El préstamo que le fue otorgado por el Banco Social está entre:



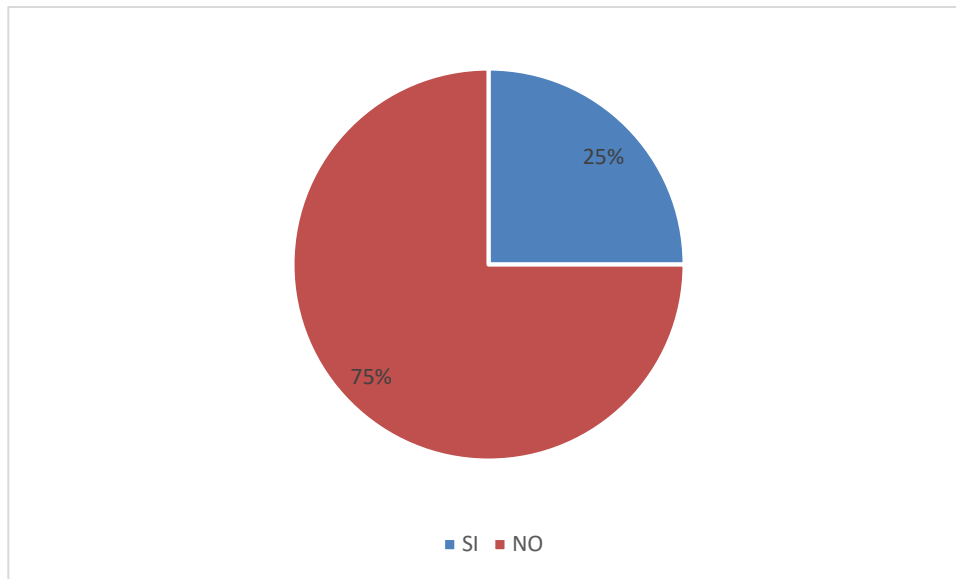
En ese mismo sentido, para confirmar las líneas de las que recibieron recursos, se les preguntó sobre el verdadero monto recibido, encontrando que el 78% manifiesta haber recibido entre 1 y 3 SMLV, y el 12% entre 1 y 7 SMLV, cabe señalar que los rangos se establecieron de acuerdo a la Resolución 025 de diciembre de 2017. Con estos resultados se observa que, contrario a lo que se encontró en la pregunta anterior, en realidad la gran mayoría de los créditos no fueron superiores a 3 SMLV.

Pregunta 10. Año del Crédito



Aunque inicialmente se tenía previsto abordar una muestra que permitiera revisar todas las vigencias en las cuales se han concedido créditos, al final por falta de la información de vigencias anteriores, solo se pudo hacer con la información que nos facilitaron y esta fue la del año 2018, sólo un 3% dice haber recibido créditos en el 2017.

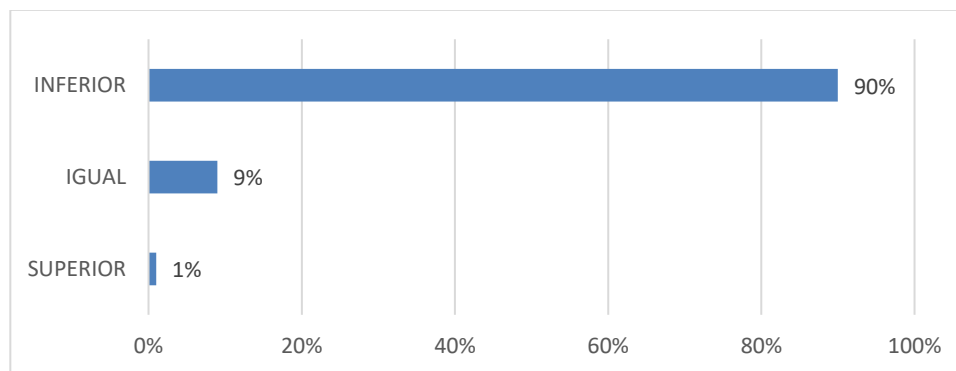
Pregunta 11. ¿Considera que el monto de dinero prestado, suplió las necesidades de su proyecto?



El 75% de los encuestados dice que no fue suficiente para suplir las necesidades del proyecto, en ese orden de ideas el 25% sí suplió las necesidades del proyecto con los recursos asignados.

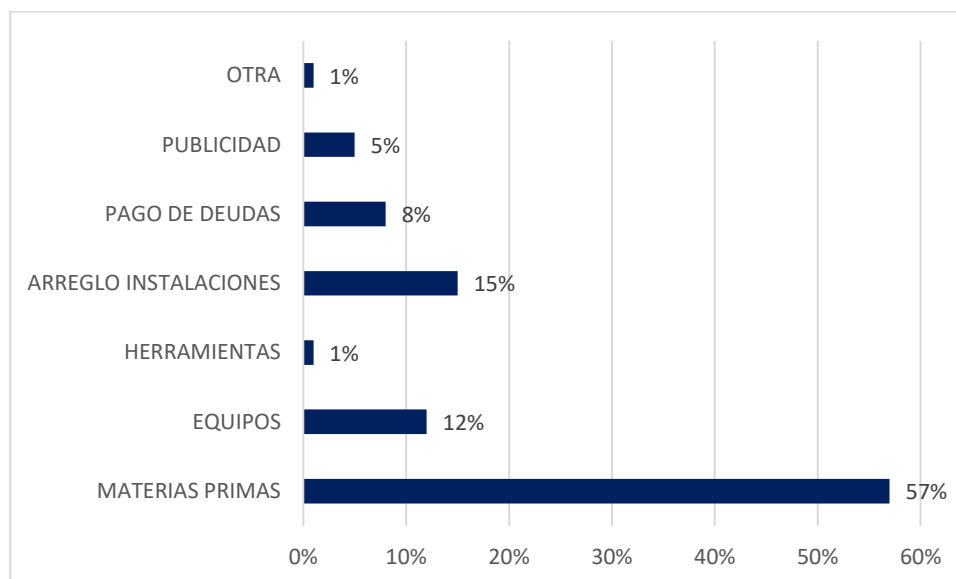
Este ítem presenta un importante cuestionamiento respecto a la manera en que se están realizando los análisis para establecer los montos finalmente asignados o en qué medida las expectativas son mayores a la realidad.

Pregunta 12. ¿El monto de dinero prestado fue superior, igual o inferior al solicitado?



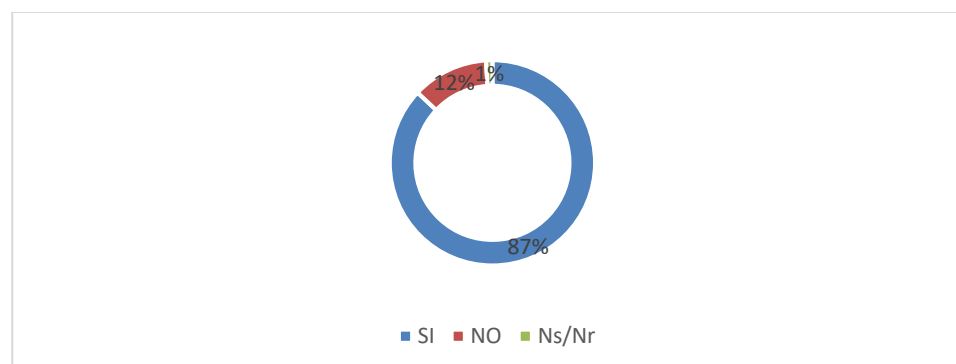
En el mismo sentido de la pregunta anterior el 90% de los encuestados manifestó que el monto asignado fue inferior al solicitado, el 9% recibió la cantidad solicitada y sólo el 1% dice haber recibido una suma superior a la solicitada.

Pregunta 13. ¿En qué invirtió el dinero que le fue entregado?



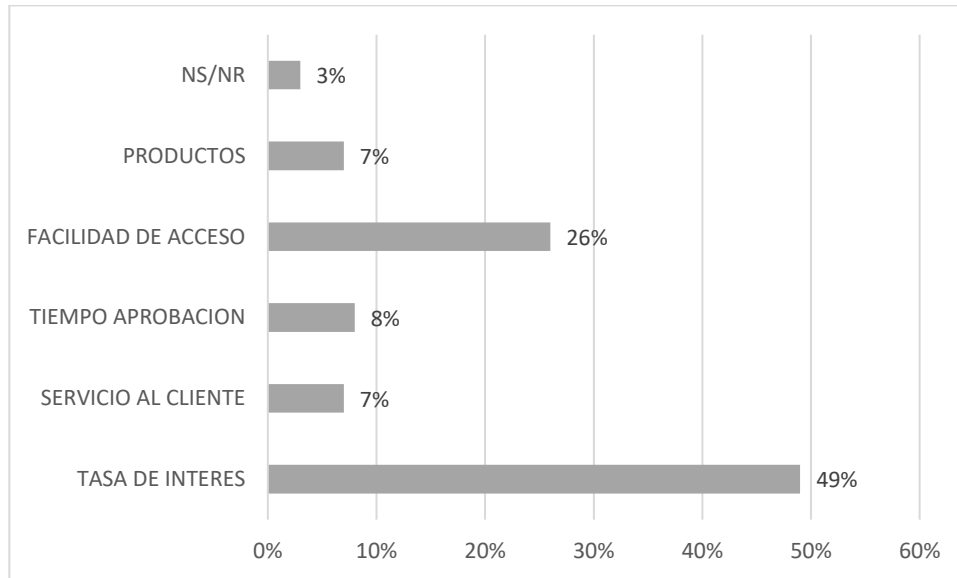
Los beneficiarios encuestados invirtieron en un 57% de los casos los recursos recibidos en la compra de materia prima, en un 15% en el arreglo de las instalaciones, 12% en la compra de equipos, en un 8% en pago de deudas, en un 5% en publicidad y en herramientas y otros en un 1%.

Pregunta 14. ¿Cree usted, que volvería a solicitar crédito con el Banco Social?



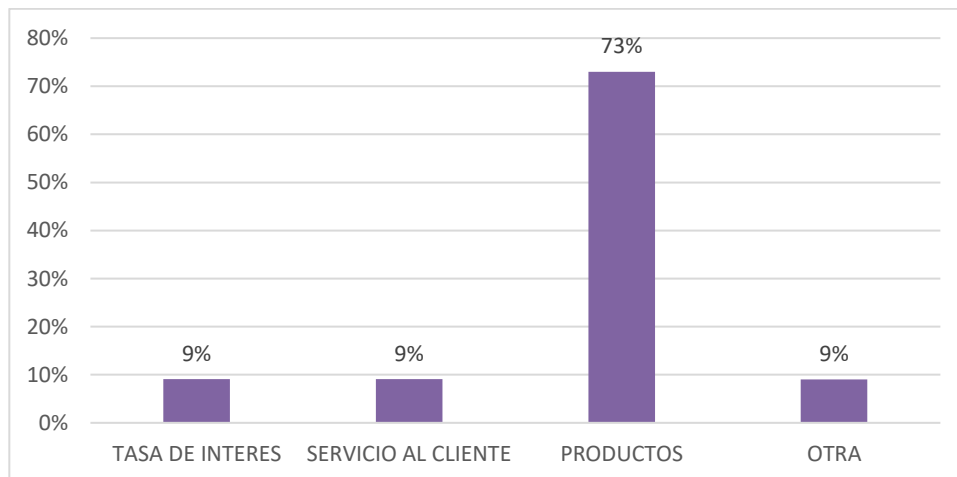
En un 87% sí volverían a solicitar crédito con el Banco Social, y el 12 % no.

Pregunta 14.1. ¿Por qué sí?



La decisión de volver a solicitar crédito está respaldada en las tasas de interés en un 49%, en la facilidad de acceso en un 25%, en un 8% por el tiempo de aprobación, y en un 7% entre la conformidad por los productos y por el servicio al cliente.

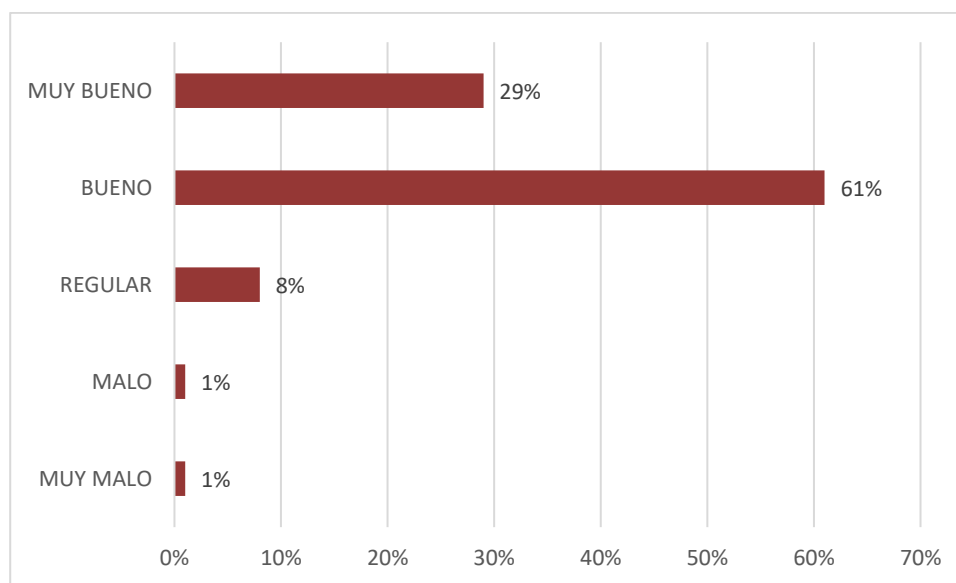
Pregunta 14.2. ¿Por qué no?



Antes que nada aclarar que esta pregunta solo la contestaron quienes en la anterior no volverían a solicitar crédito. En ese sentido, no volverían a solicitar los servicios

por los productos en un 73%, por el servicio al cliente, las tasas de interés y otras en un 9%.

Pregunta 15. De la siguiente escala, cuál es la apreciación de satisfacción que tiene usted frente al Banco Social:



Finalmente, en la encuesta se preguntó por el grado de satisfacción frente al Banco Social a lo cual respondieron que es muy bueno para el 29%, bueno para el 61%, regular para el 8% y malo y muy malo para el 1%.

4.5. Sesión de Grupo - Metaplan

Se realizó convocatoria a las personas que se tenía en la base de datos de Cali para que asistieran a una sesión de grupo, con el objetivo de *“Conocer la percepción del Programa Banco Social sobre productos y servicios del mismo, en una sesión de metaplan”*. La convocatoria se realizó de forma telefónica a 30 personas de la ciudad de Cali elegidas al azar, de las cuales confirmaron asistencia, por esta misma vía, 15 personas. La metodología prevista se enmarcaba dentro del método de moderación denominado *“Metaplan”*, el cual consiste en un método de planteamiento de problemas y la búsqueda de solución por consenso de grupos, en él se utilizan

elementos de visualización de las propuestas y a través de acuerdos con los cuales se plantean alternativas de posible solución por parte de los asistentes.

Finalmente, a la cita sólo llegaron 3 personas, una de ellas con tres (3) acompañantes (Un adulto de sexo femenino y dos niñas). A pesar de esta situación se decidió realizar la sesión de grupo, de la cual se presentan a continuación los principales aportes:



Lugar: Auditorio Edificio San Paolo
Calle 23 A Norte No. 3-95 – Piso 10-

Fecha: lunes 19 de noviembre de 2018

Hora de Inicio: 4:00 p.m

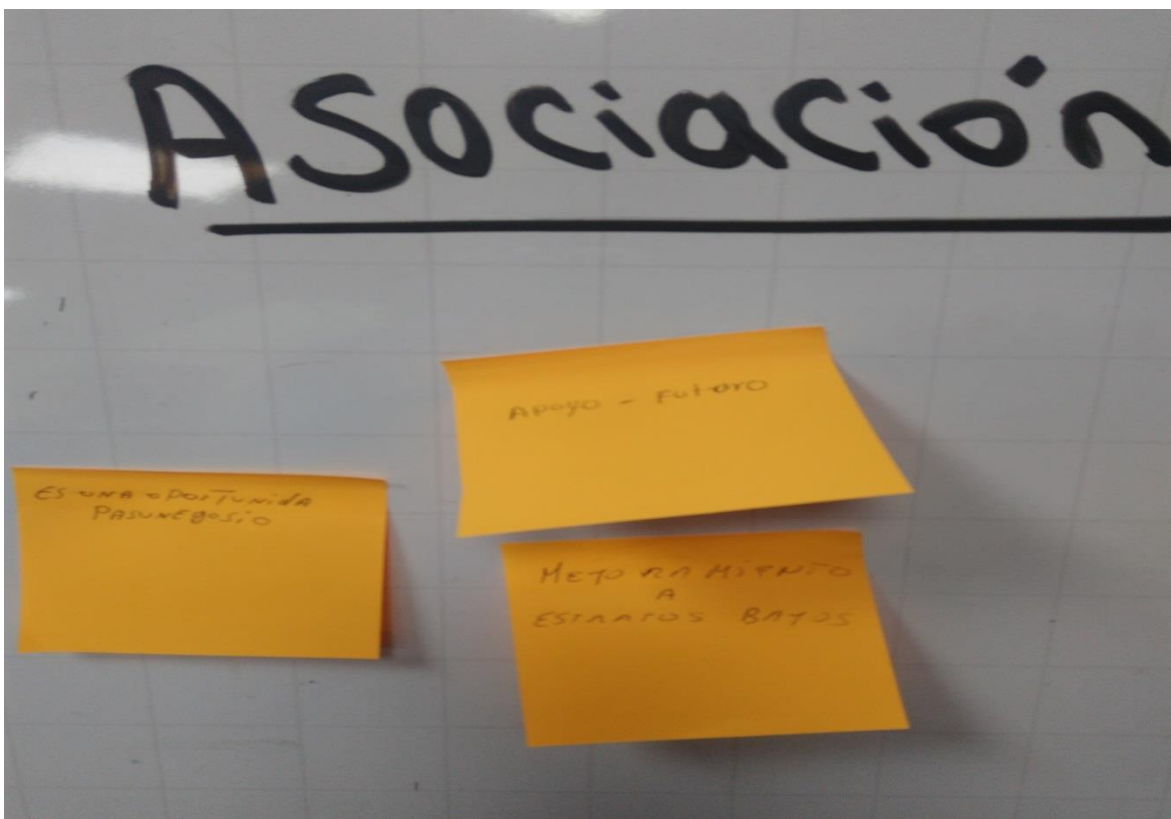
Hora de Finalización: 5:30 p.m.

Número de asistentes: 3 Invitados – Beneficiarios Banco Social - Cali
3 acompañantes

Moderador: Jairo Jiménez Amado

TEMÁTICAS:

Temática 1. Asociación



A la propuesta de presentar palabras o frases con las cuales se asocia al Banco Social, los participantes propusieron las siguientes:

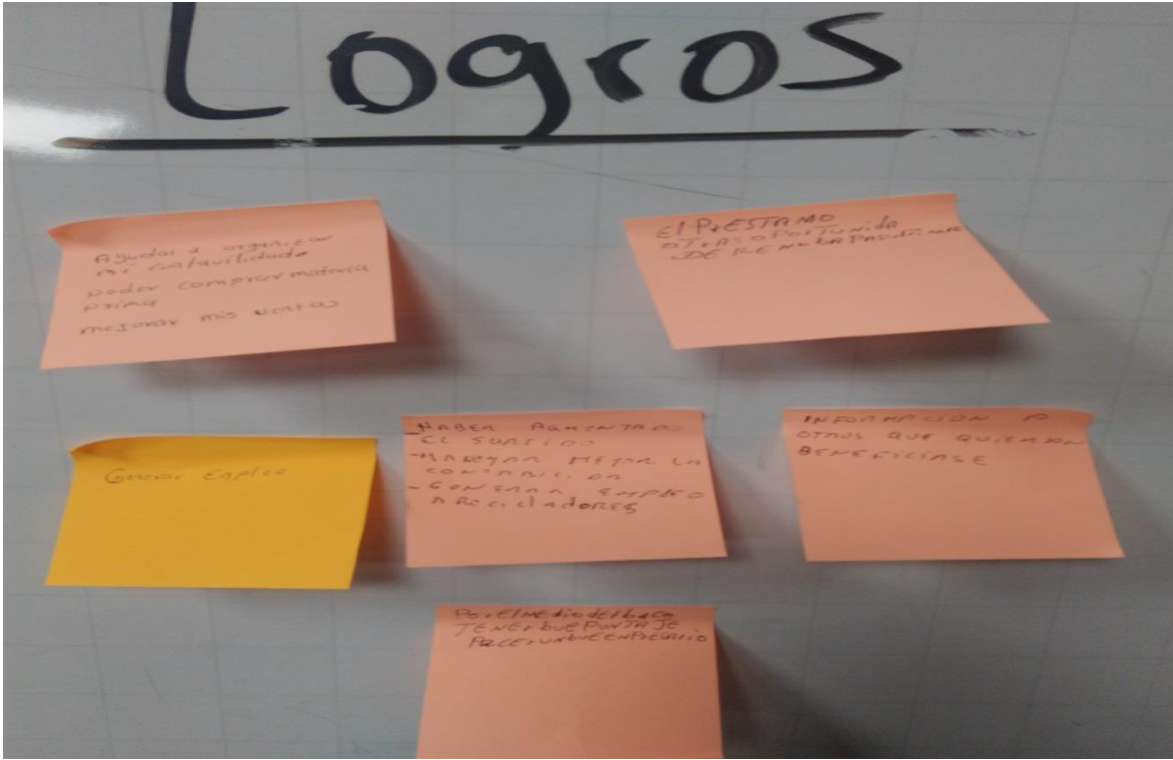
- *“Apoyo – futuro”*

Manifestaron que conciben el programa como una oportunidad de apoyo y mejoramiento para su futuro.

- *“Mejoramiento a estratos bajos”*
- *“Es una oportunidad para negocio”.*

Asimismo, lo perciben como una oportunidad para los sectores menos favorecidos y a la vez como una alternativa para crear o desarrollar actividades productivas.

Temática 2. Logros.



A la inquietud: “¿Cuáles son en su opinión los logros más importantes del Programa Banco Social?”, los participantes respondieron con las siguientes afirmaciones:

- *“Por medio del banco tener un buen puntaje...”*

Dos de los participantes reconocieron que esta ha sido su primera experiencia financiera con una entidad formalmente establecida, lo cual representa que a través del Banco Social están construyendo experiencia crediticia, aspecto que valoran y les satisface.}

- *“Información a otros que quieran beneficiarse”*

Consideran que lo que el banco está aportando debe compartirse y que ojala otra personas también puedan beneficiarse.

- *“Haber aumentado el surtido”*
- *“Poder comprar materia prima”*

-
- *“Mejorar mis ventas”*
 - *“...oportunidad de renovar...”*

Los participantes estuvieron de acuerdo que el dinero obtenido, fue para inversión en sus proyectos.

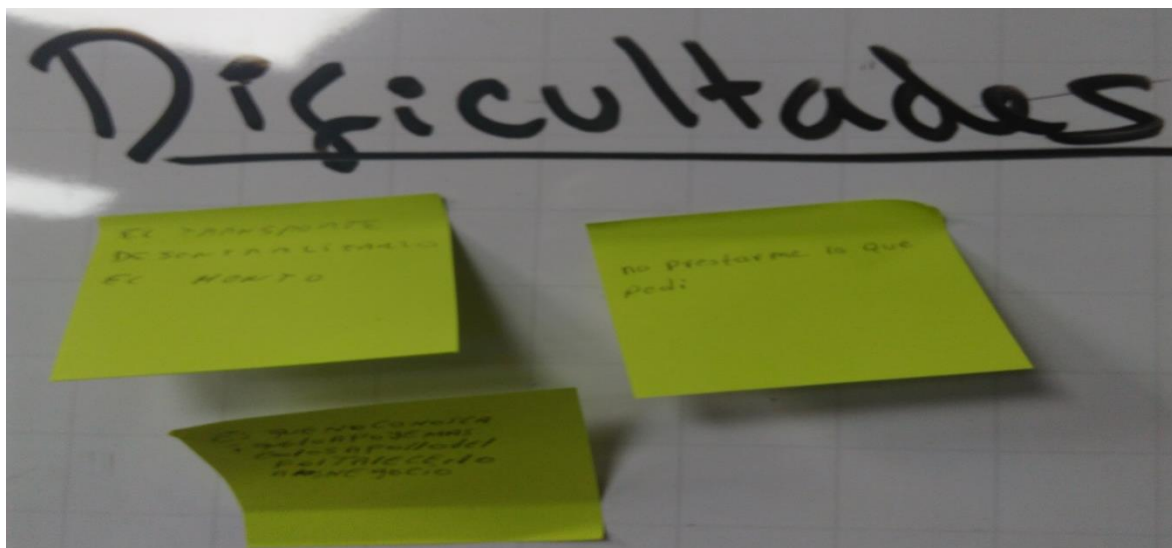
- *“Manejar mejor la contabilidad”. “Ayudo a organizar mi contabilidad”.*

Durante esta vigencia, la obligatoriedad de realizar un diplomado con contenidos temáticos para aplicar en sus negocios, ha sido una de los principales aportes del Banco Social. En un principio tenían sus reservas y pensaron en tomarlo por ser de obligatorio cumplimiento, sin embargo, los comentarios son muy favorables respecto a esta actividad y de hecho la consideran, además del dinero obtenido, como una de las principales ganancias o beneficios del programa.

- *“Generar empleo”. “Generar empleo a recicladores”.*

Y finalmente, hubo acuerdo, por parte de los asistentes a la jornada de grupo, que uno de los principales logros del Banco Social es que a través de los proyectos apoyados se está contribuyendo a generar empleo. Es así como dos de los tres proyectos cuentan con empleados o personas que se han beneficiado de los mismos.

Temática 3. Dificultades.



A la propuesta de identificar: ¿Cuáles son en su opinión las dificultades más importantes del Programa Banco Social?, los participantes manifestaron:

- *“El transporte”*

Como es conocido las subregiones están conformadas por una sede principal y otros municipios vecinos, en la realización de los diplomados se evidenció que éste se realizó en la sede principal y los interesados de los municipios vecinos debían desplazarse para cumplir con la programación de la capacitación. Esta situación representó, por lo comentado, un inconveniente en el manejo de los gastos por transporte (y pasadía) para estas personas.

- *“Descentralizarlo”.*

Los invitados a la sesión de grupo fueron pertenecientes a la subregión Cali, por tanto parece no conocen que el programa durante el resto del año se ha venido ampliando su cobertura a las otras subregiones. Para el mes de octubre y noviembre ya están cubriendo todas las subregiones.

- *“El monto”. “No prestarme lo que pedí”. “Que lo apoye más”*

Este fue uno de los comentarios de concepto negativo que se ha confirmado más recurrente en las encuestas y para esta jornada de grupo. Las personas manifiestan inconformidad porque el monto entregado como crédito ha sido inferior a lo que inicialmente solicitaron. De hecho manifiestan que durante el diplomado les hicieron construir el presupuesto que sus iniciativas requerían pero en el momento de la entrega estos parecen no haber sido considerados.

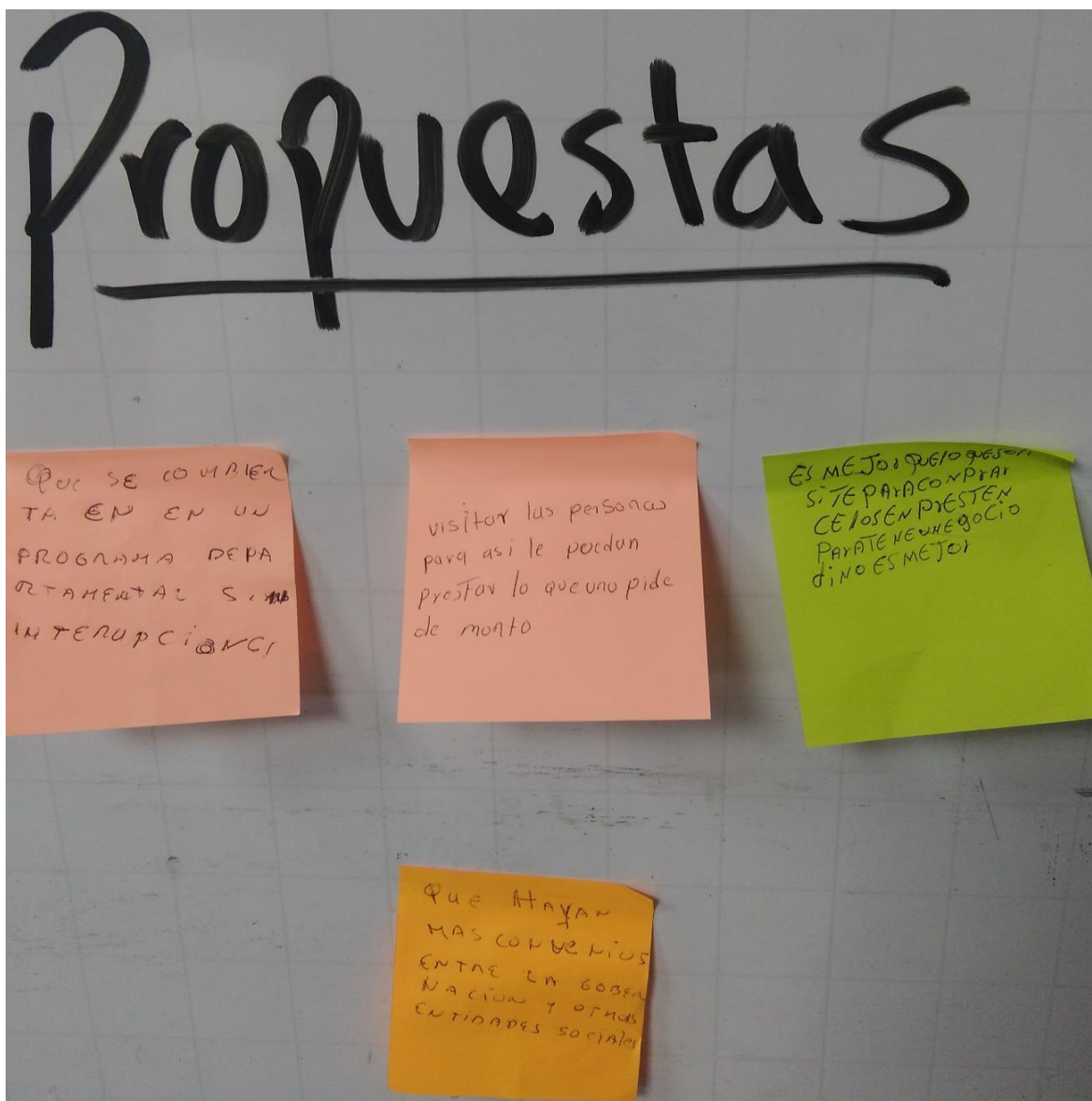
- *“El que no (se) conozca”*

Los asistentes manifestaron que aún no se conoce suficientemente la existencia y el alcance de este programa.

- “Fortalecerlo a los negocios”

Finalmente, se manifestaron en el sentido que consideran que este programa debe orientarse a los proyectos productivos y al fortalecimiento de los mismos, se entiende que no debería ser para pagar deudas o que se quede en inversiones personales.

Temática 4. Propuestas.



Frente a la discusión de: soluciones o alternativas para el Programa Banco Social.
Los asistentes manifestaron:

- *“Es mejor que lo que se solicite (sea) para compras”*
- *“Que lo (que se) preste (sea) para ... negocio”*

En este punto las sugerencias estuvieron enfocadas a que se dirijan específicamente los recursos a la inversión directa del negocio. En las encuestas realizadas se alcanzó a identificar que algunos recursos son empleados en pagar deudas o en publicidad.

- *“Visitar (a) las personas, para así le puedan prestar lo que uno pide de monto”.*

En este punto parece evidenciarse que los recursos fueron asignados sin que se hubiesen conocido directamente todos los proyectos (visita en sitio) y que quizás por ello no se prestaron los montos solicitados. Esto se podría atender de mejor manera si se realizan visitas a los proyectos antes, durante y después de la asignación de los créditos.

- *“Que se convierta en un programa departamental sin interrupciones”.*

En la actualidad se ha retomado el programa con una nueva administración y nueva estructuración de los créditos en cuanto a requisitos y operador. En general, las opiniones expresadas son favorables frente a la nueva propuesta, en este sentido los asistentes manifestaron su deseo de que este programa trascienda en el tiempo y que no se vaya a ver afectado por administraciones futuras.

- *“Que hayan más convenios entre la gobernación y otras entidades sociales”*

Finalmente, se manifestó por parte de los asistentes que la gobernación tenga otros operadores y no solamente el convenio que en la actualidad tiene con Coopeoccidente, puesto que consideran que el cubrimiento de las regiones y de los montos podría ser de mayor envergadura si se contara con más número de entidades que prestaran el servicio por todas las regiones del departamento.

4.6. Entrevistas.

Entrevista a Asesor Banco Social

Las principales afirmaciones de la entrevista realizada al Asesor del Programa Banco Social (texto completo en anexo No. XXX) se resumen a continuación:

- *“...le falta más difusión, más impacto, más recursos, le falta llegarle a más población vulnerable, falta que se tenga más tiempo para preparar a la gente y para hacerle seguimiento...”*
- *...una vulnerabilidad que tiene el proyecto, es que hoy no tiene recursos, se quedó con un fondo único y ese fondo se ha ido desgastando...*
- *...se necesita apoyo del gobierno nacional y departamental, quizás de cooperación internacional. Realizar convenios con los municipios y que el gobierno departamental y el gobierno nacional pueda entregar más recursos,...*
- *...a la gente se le capacita y se le dice que tiene que pagarlo, que no es un regalo, que no es gratis, y que tiene que pagarlo....*
- *...se ha establecido un convenio con la Secretaría Jurídica para que se pueda llegar a último cobro y se pueda recuperar la totalidad de los dineros....*
- *... todavía no hemos medido los efectos y los resultados de ese programa, ...el proyecto no ha tenido una continuidad y no hemos hecho ... la revisión de ... efectos...*
- *... empresa se consolide, esa empresa se mantenga, ... la persona cree su propio empleo, cree sus propios ingresos, eso es lo que tenemos que medir, que al que se le preste lo esté utilizando directamente en su negocio, no usarlo para cosas particulares, para cosas que no corresponden al crédito;... el próximo año ... hacerle el seguimiento, bien sea con “INTENALCO” con El “SENA”, ya sea con la misma Gobernación del Valle del Cauca, para saber efectivamente sí eso tuvo un final feliz, sí efectivamente la gente utilizó el crédito y sí lo pagó ... que son los dos indicadores que nos interesa mucho.*
- *Sobre el pasado...” no se le hizo seguimiento, realmente no se le hizo seguimiento, y al no hacerle seguimiento, pues no hay esa información, y esa es una falencia que tenemos que resolver”.*
- *“... la gente pobre pagan los créditos, son pocas excepciones.”*
- *“...se debe crear un equipo, hay uno en la sub-secretaría que desarrolla este, pero digamos debe haber un equipo que esté haciendo seguimiento y que esté impulsando lo de los promotores que son contratistas que deben vincularse permanentemente a ese equipo, debe haber más recursos...”*

- *“...desde la convocatoria hasta que se finalice el proceso, eso no lo hemos logrado llevar a tenerlo ahí como procesado,...”*
- *“El programa es auto-sostenible hasta cierto punto, porque digamos si yo prestó 1.000 millones de pesos, puedo recuperar 800, pero 800 es una cantidad muy pequeña para prestar al año siguiente, ...”*
- *“...en la reforma del proyecto necesitamos mayor apalancamiento bien sea con convenios, con los municipios, que la gobernación pone un peso y el municipio coloca otro, con cooperación internacional, con recursos del gobierno nacional, ...”*
- *“...todos los recursos son del fondo inextinguible, que se creó con los recursos INFIVALLE ... en el año 2006.”*
- *“...es un programa importante, debe estar en el “Plan De Desarrollo” de cada gobierno, debe fortalecerse, debe tener más recursos, porque hay mucha pobreza, porque hay mucha miseria, ..., le estamos dando un empujoncito, para que ellos tengan un recurso y no tengan que acudir al gota - gota y no tengan que acudir a la banca oficial, sino que lo hagan con el gobierno, a una tasa digamos mínima y con la posibilidad de pagarlo, y además con capacitación y con apoyo al emprendimiento.”*
- *¿Qué ha afectado o pueda afectar el normal desarrollo de este programa?
“Las cosas del gobierno, ..., los gobiernos son lentos y la burocracia, la falta de recursos, el que no tengamos funcionarios que estén dispuestos a impulsarlo, el que la gente no crea en el proyecto; necesitamos gente que crea en el proyecto, y cuando hay gente que cree en el proyecto se enamora del proyecto por supuesto lo impulsa, porque el proyecto se ha hecho en Antioquia, se está haciendo aquí en el Valle del Cauca y seguramente en otras regiones, y es clave hacerlo; pero ahí el tema de la burocracia, y el tema de esa in-funcionalidad de lo público puede afectar mucho.”*
- *“...lo que ha habido es una inercia, ...otros gobiernos no le dieron continuidad... eso es un problema que a veces hay que convertir una política pública, para que efectivamente para que no sea simplemente un programa de un determinado gobernante, sino que sea oficial del gobierno como tal, ...”*
- *“...lo subestiman cuando tiene que ser un gran programa, ...la persona que está allí no le da la importancia como tal, ni el gobernante de turno, entonces yo creo que hay que convertir una política pública para que realmente sea permanente el programa.”*
- *“Está produciendo unos resultados, pero, no los esperados, yo creo que sí efectivamente, que entregarle mil créditos a 1000 familias pobres del Valle del Cauca es importante, pero no es lo esperado o sea el impacto tiene que ser mayor, ... en empleo o en generación de riqueza, y yo creo que eso no se está cumpliendo hoy, pero a eso le apostamos.”*
- *“...el cumplimiento del gobierno, la confianza, sí la gente se mete a un programa de esto, efectivamente le van a dar la plata y lo que la gente está pidiendo, entonces es la confianza institucional la que nos valora el programa la gente le da credibilidad.”*
- *El programa “hay que actualizarlo, hay que buscar mayores recursos, y hay que incorporar mayor personal al proyecto, porque vemos que tiene muy poco*

personal y sobretodo hacerle más difusión, lo que pasa es que la mayor difusión, requiere mayores compromisos, porque si te llegan 1000 personas y no tienes los recursos suficientes entonces podés generar, por lo tanto hay que tener un buen apalancamiento del gobierno económico.”

Entrevista a Coordinador Diplomado –INTENALCO-

Las principales conclusiones de la entrevista realizada al Coordinador del Programa del Diplomado en Emprendimiento y Creación de Empresas, dictado por profesionales del INTENALCO (texto completo en anexo No.01), se presentan a continuación:

- Desde un comienzo se estableció como condición para la participación de INTENALCO la realización de un diplomado y no un curso de actualización, como inicialmente estaba previsto.
- El diplomado contiene módulos de contabilidad, finanzas y mercadeo.
- La asistencia en Buenaventura al Diplomado en Buenaventura fue bastante grande, se presentaron alrededor de 1000 personas. Fue necesario hacer dos grupos.
- Se presentaron en la entrevista descripción de varias experiencias de éxito a raíz de la implementación de los proyectos.
- Se manifiesta que la valoración al diplomado ha sido muy buena y que en algunos casos las personas asistieron al diplomado, pero no aceptaron los créditos, pues consideraron que lo más importante ya lo habían recibido al asistir a este evento.
- La principal recomendación es que se haga un proceso selectivo de los asistentes, para evitar grupos tan grandes.
- Asimismo se sugiere que los grupos se dividan de acuerdo a sectores económicos, de esta manera se podría brindar una información más pertinente y detallada a los asistentes.

5. ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA- EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN

De acuerdo con lo obtenido en el capítulo anterior, podemos darnos cuentas de la percepción que se tiene acerca del programa Banco Social, de igual manera de las dificultades y las posibles causas asociadas. A continuación, se hace el análisis de la información obtenida y se evalúa la implementación:

5.1. La Opinión de los Actores Claves



Las estrategias consideradas para recoger información de los actores claves fueron la encuesta realizada a 122 personas y la sesión de grupo que sirvió de excusa para conocer impresiones sobre el programa y poner en consideración posibles alternativas de mejora. Adicionalmente, se realizaron entrevistas a representantes del Programa Banco Social en la Subsecretaría de Prosperidad y Desarrollo Social y en el Instituto Técnico Nacional de Comercio Simón Rodríguez –INTENALCO– quienes fueron responsables de impartir el diplomado en Emprendimiento y Creación de Empresas.

Las personas encuestadas manifestaron que conocieron acerca del programa fundamentalmente por recomendación y por el voz a voz. En el momento que se inició la investigación en 2017 la impresión que se tenía es que era un programa que no tenía mayor divulgación. Aunque la impresión no ha cambiado, la encuesta demuestra que quienes han llegado al programa lo han hecho fundamentalmente por asociación que se ha hecho entre algunos programas de la gobernación y este programa, además de la divulgación que se hace voz a voz, lo cual parece evidenciar un reconocimiento favorable de la iniciativa por parte de la comunidad.

Sin embargo, sí lo que se quiere es generar mayor impacto en la región, la divulgación debe hacer uso de otros mecanismos que hasta el momento parece no han logrado resultados significativos. Vale la pena señalar que el programa viene ganando espacio en el informativo de la gobernación y ya son varias las notas que se han presentado sobre el programa, sus objetivos, los alcances y la entrega de las asignaciones de crédito en las subregiones del departamento. Asimismo, el hecho que en las subregiones se estén nombrando “promotores” debe estar representando una posibilidad de que en estas haya un elemento del programa que de manera directa puede recoger y responder a las inquietudes de la comunidad, como también la de invitar a que se vinculen al mismo.

En cuanto al campo empresarial sobre el cual los emprendedores le están apuntando más en el departamento, se encontró que aunque tienen prevalencia las propuestas orientadas a los servicios y alimentos, no dejan de ser menos importantes las de otros campos, esto hace pensar que con el incremento de la presentación de iniciativas en el departamento, es posible considerar que la capacitación se oriente de manera especializada en cada uno de los campos de interés, con ello se ganaría en profundización y afinidades entre los asistentes para sacar mayor provecho de los contenidos programados como parte del diplomado.

En las preguntas 11 y 12 se cuestiona sobre sí se suplieron las necesidades que se tenían y sí el total prestado fue superior, igual o inferior a lo solicitado. Con las

respuestas obtenidas se puede evidenciar que los montos asignados fueron en gran medida inferiores a lo solicitado y que no alcanzaron a cubrir las necesidades previstas. No se puede pretender que todo lo solicitado pueda ser asignado, sin embargo, vale la pena considerar qué criterios se deben tener en cuenta para la asignación de los créditos y en qué medida valdría la pena prestar recursos más asociados a los proyectos y presupuestos previstos.

Esto es importante, más aún sí se tiene en cuenta que alrededor del 12% de los encuestados no estarían interesados en volver a ser beneficiarios del Programa fundamentalmente por los productos que ofrece.

Sin embargo, se encontraron unas fortalezas en el programa representadas en las tasas de interés y la facilidad de acceso a los servicios. Al fin y al cabo, las personas que han sido beneficiarias estarían interesadas en volver a ser beneficiarios del programa.

Finalmente, hay que resaltar que el 90% de los encuestados manifiestan que la apreciación que tienen de la experiencia con el Banco Social está entre buena y muy buena y solo el 2% piensa que es malo o muy malo.

En la sesión de grupo se identificaron representaciones favorables del programa con expresiones como “Mejoramiento a estratos bajos” y “Es una oportunidad para negocio”.

Asimismo, se percibe que a través de la vinculación se pueden obtener oportunidades de acceso a servicios financieros por la adquisición de experiencia crediticia, la cual muy difícilmente algunos de ellos podrían lograr quizás por su propia cuenta. Pero fundamentalmente, se percibe al programa como una valiosa oportunidad para mejorar sus proyectos productivos, por compra de materias primas, ampliación de las instalaciones o porque les permite renovar sus inventarios.

Adicionalmente, el programa se concibe como una importante opción de mejorar la empleabilidad de sus promotores y a la vez ser fuente de generación de empleo en los entornos en los cuales desarrollan sus proyectos. Finalmente, se evidencia que se recibe de muy buen agrado la capacitación que se ofreció como parte de los requisitos para acceder al programa y que ello representó una muy buena oportunidad de formación y actualización.

En la actividad grupal, pero también en la encuesta realizada, fue reiterado el tema de la inconformidad por haber recibido montos por debajo de los esperados, se entiende que no necesariamente a todos se les debe entregar lo que solicitan, pero el hecho que manifestaran en tan importante porcentaje en este sentido hace pensar que la asignación no necesariamente corresponde al estudio de las necesidades de los beneficiarios y sus proyectos, sino a otro tipo de criterio.

Por otro lado, se expresaron en cuanto a las dificultades que implica desplazarse para asistir a las capacitaciones y la obtención de los servicios, sobre todo cuando no es se realizan estos en sus lugares de origen, pues para todos ellos representan gastos adicionales.

5.2. Las Oportunidades:



Acorde con lo consultado en documentos y lo manifestado en las entrevistas por las personas claves, se identifican las siguientes oportunidades:

En el plan de desarrollo 2016-2019 “El Valle está en Vos” incluye entre sus pilares la Equidad y la lucha contra la pobreza, aspecto en el que cabe perfectamente los

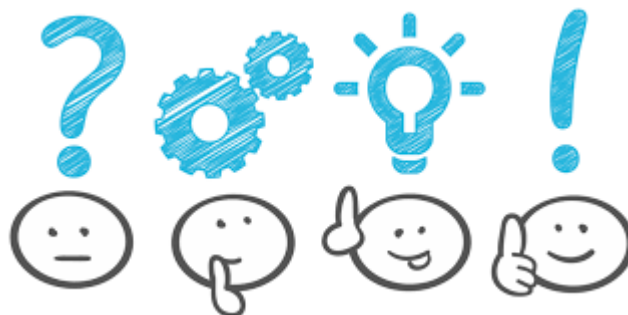
objetivos del Programa Banco Social, pues los programas y subprogramas del plan consideran entre otros aspectos: El compromiso es generar capacidades que posibiliten desarrollo en cada uno de los habitantes del Departamento, con acciones sociales, generación de ingresos ... que apunten en la construcción de vida digna para todos en el Valle del Cauca con desarrollo y competitividad”.

En ese mismo sentido, para el Programa Banco Social se ha definido incrementar en un 50% los microcréditos otorgados en el cuatrienio, meta que en la presente vigencia se ha cumplido y que se espera se continúe cumpliendo.

Finalmente, hay que resaltar que las entidades que se han especializado en los microcréditos están abriendo sus portafolios de servicios a clientes sin distinción de género u origen social. Se comenta esto puesto que en sus orígenes las entidades de microfinanzas se especializaban en determinado “nicho” de clientes, por ejemplo mujeres cabeza de familia, empleados o propietarios de determinados oficios o sectores productivos, entre otros, y aunque aún existen estas preferencias, es más común que se hayan ampliado a otro tipo de clientes sin preferencia especial.

Con ello, el microcrédito parece estar abriendo a otras oportunidades y satisfacción de necesidades que pueden abonar en el crecimiento y desarrollo de un mayor número de sectores que hasta hace poco contaban con muy pocas opciones.

5.3. Proponer Soluciones



En las encuestas y sesión de metaplan realizada se evidencia como preocupación los montos asignados a los beneficiarios de los créditos. En este sentido manifiestan que no fueron acordes a las necesidades reportadas y en buena medida resultaron insuficientes para cubrir los requerimientos de sus proyectos. Es así como en la indagación el 75% de los encuestados dice que no fue suficiente para suplir las necesidades del proyecto y el 90% manifestó que el monto asignado fue inferior al solicitado. En la sesión de Metaplan, de igual manera identificaron que las principales dificultades tienen que ver con: *“El monto”, “No prestarme lo que pedí”, “Que lo apoye más”*. Las personas manifestaron inconformidad porque el monto entregado como crédito ha sido inferior a lo que inicialmente solicitaron. De hecho manifiestan que durante el diplomado les hicieron construir el presupuesto que sus iniciativas requerían pero en el momento de la entrega estos parecen no haber sido considerados.

En esa misma sesión se hicieron algunas recomendaciones que podrían orientar las soluciones para abordar esta dificultad. En ese sentido, se propone que se asegure que los recursos sean realmente orientados para el desarrollo del proyecto y que se haga un seguimiento y acompañamiento de los beneficiarios para que sus proyectos productivos cuenten con la asesoría técnica y administrativa que se requieren para su sostenibilidad. De hecho, en las entrevistas que se realizaron a los actores claves del programa, ellos mismos reconocen que una de las grandes limitantes y falencias del programa al día de hoy está en que:

“realmente no se le hizo seguimiento, y al no hacerle seguimiento, pues no hay esa información, y esa es una falencia que tenemos que resolver”, “...debe haber un equipo que esté haciendo seguimiento”, “...desde la convocatoria hasta que se finalice el proceso, eso no lo hemos logrado llevar a tenerlo ahí como procesado...” (Extractos entrevista realizada a Asesor Banco Social – 2018)

Por tanto, la solución podría estar orientada en el aseguramiento de que la inversión esté justificada en el proyecto y que definitivamente el acompañamiento y asesoría

técnica se garantice hasta bien avanzado el proyecto, esto podría representar un mayor impacto de los proyectos apoyados y responder a la sostenibilidad del Programa.

Otra de las situaciones identificadas como deficiencia del programa es el de garantizar la continuidad y el aseguramiento de los recursos. Vale la pena recordar que en esta investigación no fue posible acceder a las bases de datos de los beneficiarios antes de 2017 y sólo fue posible conocer algo de esos antecedentes por algunas, no todas, de las actas de esos años, pues manifestaron que no se conservan los registros y soportes en su totalidad. Parece ser que en algunas entidades del estado es común que los empleados en provisionalidad y de libre nombramiento y remoción, se queden con los registros de sus actuaciones en retaliación a la suspensión de sus contratos.

Por otro lado, determinar si el Programa Banco Social está enfocado a encontrar soluciones y si brinda herramientas para alcanzarlas es también objeto de nuestro análisis:

Inicialmente, se considera que hay que dividir la ejecución del Programa en dos momentos antes y después de 2017, ¿por qué? Porque a partir de este año hay un cambio sustancial en la manera en que opera el Programa. Antes de 2017, las evidencias encontradas muestran que a pesar que en sus orígenes en el 2006 los objetivos y propósitos eran muy similares a los actuales, la forma de operar y ejecutarlos fue muy diferente. En primer lugar, hay que mencionar que no existen documentos (o por lo menos no se pudo contar con ellos), para saber con exactitud cómo se manejaron esos recursos, pero si se encontraron soportes de reuniones en las cuales se expresa que los recursos fueron declarados como de difícil cobro, en buena parte de ellos con moras de 90, 180 y hasta 360 días. Adicionalmente, no existe ningún tipo de evidencia que permita conocer el estado posterior a los créditos de las iniciativas que fueron objeto de préstamo, con ello se quiere decir que no se sabe si los proyectos continuaron, crecieron o desaparecieron, asimismo, no se sabe

sí generaron más empleo y mucho menos en qué medida pudieron o no transformar sus entornos o generar mejoramiento en la calidad de vida en los beneficiarios. Toda esa falta de información y deficiente evaluación del Programa se debió en buena medida a la falta de experiencia de los operadores contratados y al deficiente compromiso y falta de exigencia a esos operadores por parte de los administradores del programa en ese entonces.

Todas esas falencias pudieron llevar a la desaparición del Programa, sin embargo, a partir de 2016, se inició toda una reestructuración del esquema del mismo, modificaciones que apenas se encuentran en ejecución, entre ellas cambio de administración en la subsecretaría de Prosperidad y Desarrollo Social, lo cual ha conllevado a que se haya reactivado el Programa y se planteara, entre otros cambios los siguientes:

- Cambio de Operador Técnico de Créditos: En la actualidad es la Cooperativa de Servicios de Occidente –COOPEOCCIDENTE-, la cual empezó operaciones en 2003 y tiene experiencia en la asignación de microcréditos a sus afiliados, además de prestación de servicios en seguros, planes vacacionales, préstamos para vehículo, entre otros. Esta cooperativa le ha brindado rigurosidad a la selección de los beneficiarios del Programa y seguimiento a la cartera vigente.
- Diplomado como requisito para la asignación de crédito: A raíz de la invitación que se realizó a INTENALCO para que contribuyera en la capacitación de los aspirantes a crédito, se diseñó un diplomado en “Emprendimiento y Creación de Empresas”, el cual una vez estructurado se convirtió en requisito para la asignación de créditos dentro del Programa. El diplomado debe ser aprobado para poder acceder al préstamo. Este diplomado contiene cinco (5) módulos a realizar en aproximadamente 80 horas, con formación en: mercadeo, ingeniería del proyecto, administración, finanzas y, finalmente, impacto ambiental. Los consultados sobre el diplomado se refirieron a él como un curso provechoso, de calidad e interesante para el desarrollo y puesta en marcha de sus iniciativas. En entrevista con el coordinador del diplomado, este manifestó que en algunos

casos los asistentes solo tomaron el curso y luego no aceptaron el crédito asignado, ello como indicador de calidad del curso y que les había llevado a la conclusión que no requerían el préstamo sino que les bastaba con aplicar lo aprendido en el diplomado.

- Mayor eficiencia en la selección y asignación de los beneficiarios de crédito y en la recuperación de cartera: Se está actuando con mayor rigurosidad en la verificación del cumplimiento de requisitos y ello ha redundado en una tasa de recuperación de cartera superior a la de años anteriores, a la fecha supera el 95%, sin que se presenten casos de mora por encima de los 90 días.
- Búsqueda de sostenibilidad del Programa: Las tasas de recuperación de cartera contribuye a que a mediano plazo los recursos puedan ser reinvertidos en nuevos préstamos, sin embargo, como los créditos se realizan con un plazo a 24 meses, la reasignación de recursos no permite un flujo inmediato y continuo, por tal motivo es necesario que se tramiten nuevos recursos. En este sentido, se han iniciado diligencias para que el Programa por parte de la gobernación no quede totalmente desfinanciado y pueda seguir operando.

5.4. Evaluación del Programa:



Para realizar esta evaluación de la implementación del Programa Banco Social se partió de una serie de preguntas que nos permitieran identificar en qué iba el programa y posibles falencias del mismo:

Cuadro No. 07. Evaluación de la Implementación

| EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN | | | |
|---------------------------------|---|--|---|
| DIMENSIONES | PREGUNTAS DE EVALUACIÓN | OBSERVACIÓN | |
| PRODUCTOS | BIENES O SERVICIOS PRODUCIDOS | ¿El programa está produciendo los servicios, bienes o prestaciones económicas previstos? | En estos dos últimos años se han entregado alrededor de 946 millones de pesos en créditos a proyectos en estratos 1, 2 y 3 |
| | COBERTURA | ¿Cuántas personas o entidades están recibiendo los servicios? | En el departamento se han entregado en estos dos últimos años alrededor de 1000 créditos. En vigencias anteriores se entregaban un promedio de 100 créditos cada dos años. |
| | | ¿Las personas o entidades que reciben los servicios responden al perfil de destinatarios del programa? | De los años anteriores no existe evidencia. En el presente proceso se confirmó que los beneficiarios son de estratos 1, 2 y 3 con proyectos productivos. |
| | | ¿Hay perfiles que no reciben servicios o grupos que se encuentran subrepresentados entre los que reciben los servicios? | La convocatoria a los servicios aún es un incipiente, se hace principalmente por divulgación entre entidades de la gobernación y el voz a voz. Aún hay un importante desconocimiento. |
| | | ¿Las características de los participantes varían sustancialmente en función del territorio o de la unidad prestadora de los servicios? | Tienden a ser poblaciones muy homogéneas |
| | | ¿La realización del programa es significativamente mejor o peor en algunas unidades prestadoras de servicios que en otras? | No hay evidencia |
| | CALIDAD | ¿Los participantes están satisfechos con su interacción con el personal y con los procedimientos del programa? | Se identifica satisfacción con el acceso, tasas de interés y productos ofrecidos. Hay insatisfacción respecto a los montos prestados |
| | | ¿Los participantes están satisfechos con los servicios que reciben? | En general las expresiones son de satisfacción por el proceso que se adelanta actualmente. |
| | | CONTEXTO | ¿Han variado las circunstancias del contexto respecto a las asunciones del programa? |
| | | ¿Qué influencia han tenido estos cambios en la implementación del programa? | Se está pendiente de la evaluación de las actuaciones en este periodo, por parte de los actores se sugieren cambios. |
| IMPACTOS INTERMEDIOS | Los participantes desarrollan las conductas esperadas después de recibir el servicio? | * Se evidencia un buen comportamiento frente a la cartera vigente. * No se ha evaluado el comportamiento en general de los proyectos productivos apoyados. * Falta realizar seguimiento a los proyectos. | |

Fuente: Elaboración propia – 2018 – basado en propuesta Blasco (2009)

Sí bien este es un programa que se inició desde el 2006, por nuestras pesquisas iniciales parecería que está entrando en una nueva dinámica de ejecución, en buena medida como resultado de una nueva administración y de una nueva manera de abordaje frente a los propósitos y manera de alcanzarlos.

En este sentido, a partir de 2017, se propuso el cambio de operador técnico de créditos, el cual fue asignado a la Cooperativa de Occidente, el cual parece ser un ente de mayor experiencia y reconocimiento en el mercado, contrario a lo que ocurría en años anteriores. Y, por otro lado, la incorporación de un diplomado de emprendimiento y creación de empresas, con lo cual parece darle un referente un poco más formal y de formación a los futuros emprendedores a beneficiar.

De esta primera evaluación se evidencia un mejoramiento en el diseño del programa, lo cual ha permitido una impresión favorable por parte de los beneficiarios y un mejor comportamiento en las tasas de recuperación de la cartera. Por otro lado, aún se presentan deficiencias en el seguimiento y acompañamiento de los proyectos.

Aunque, como ya se ha mencionado es un programa de más de 10 años, este momento parece ser crucial, pues parece importante que demuestre su conveniencia o se puede ver abocado a su desaparición como programa. Esto puede ser así, puesto que son ya varios años en funcionamiento, así sea intermitente, y los resultados de años anteriores no parece ser muy satisfactorios.

Para evaluar el impacto se utiliza como referente la propuesta metodológica de Blasco (2009) la cual permite explicar el cómo y por qué las actividades de un proyecto van a dar lugar a los cambios deseados, desde los recursos, actividades y productos para anticipar cuáles podrían ser los impactos esperados a corto y largo plazo:

Cuadro No. 08. Descripción

| TEORIA DEL CAMBIO EN EL PROGRAMA BANCO SOCIAL | | | | | |
|---|---|--|---|---|---|
| | RECURSOS | ACTIVIDADES | PRODUCTOS | IMPACTOS | IMPACTOS |
| | (INPUTS) | (PROCESOS) | (OUTPUTS) | (A CORTO PLAZO) | (A LARGO PLAZO) |
| DEFINICIÓN | Lo que se necesita para llevar a cabo las actividades previstas | Lo que se hace con los recursos con el fin de conseguir los objetivos de la intervención | Lo que se espera que las actividades produzcan directamente | Los beneficios o cambios que se espera detectar como resultado de los productos | Los cambios fundamentales que se espera conseguir al cabo de varios años |
| DESCRIPCIÓN | Presupuesto asignado al Programa Banco Social | Asignación de créditos a quienes cumplieron con los requisitos. | Créditos otorgados y recibidos a satisfacción | proyectos productivos en ejecución de acuerdo con presupuesto. | *Proyectos productivos consolidados. *Incorporación de los clientes al sistema financiero formal. *Consolidación de fuentes de empleo por los proyectos productivos generados. *autosostenibilidad del Programa BSVC financiera y administrativamente. |

Fuente: Elaboración propia – 2018- basado en propuesta Blasco (2009)

Lo que se espera a largo plazo es fundamentalmente es que los proyectos apoyados estén consolidados y sostenibles, de tal manera que contribuyan al mejoramiento de las condiciones de vida de las poblaciones a quienes se dirige el Programa.

Cuadro No. 09. Hipótesis Clave

| | RECURSOS | ACTIVIDADES | PRODUCTOS | IMPACTOS | IMPACTOS |
|------------------------|--|--|---|--|--|
| | (INPUTS) | (PROCESOS) | (OUTPUTS) | (A CORTO PLAZO) | (A LARGO PLAZO) |
| DEFINICIÓN | Lo que se necesita para llevar a cabo las actividades previstas | Lo que se hace con los recursos con el fin de conseguir los objetivos de la intervención | Lo que se espera que las actividades produzcan directamente | Los beneficios o cambios que se espera detectar como resultado de los productos | Los cambios fundamentales que se espera conseguir al cabo de varios años |
| HIPÓTESIS CLAVE | El presupuesto asignado es el requerido para el adecuado funcionamiento del programa | Los recursos asignados a los beneficiarios de los estratos 1, 2 y 3, deben permitir la consolidación de los proyectos productivos apoyados | Créditos en montos y con la oportunidad suficiente. | Realización de los proyectos productivos presupuestados | Consolidación de los proyectos productivos |
| | | Los emprendedores en los estratos 1, 2 y 3 no tienen acceso a los servicios financieros. | | Acceso a servicios financieros | Confianza y consolidación de experiencia crediticia por parte de los clientes del BSVC |
| | | Los emprendedores beneficiarios responden adecuadamente a las expectativas del programa | | Los beneficiarios responden adecuada y oportunamente a los compromisos financieros con el BSVC | Se genera proyectos formales y consolidados financieras y administrativamente |
| | | | | | Generación de más fuentes de empleo |

Fuente: Elaboración propia – 2018 - basado en propuesta Blasco (2009)

Un elemento clave que surge en este momento de la evaluación tiene que ver con que los montos asignados deben ser suficientes y oportunos respecto a la necesidad de cada proyecto si se quiere que los resultados permitan la consolidación y productividad de las iniciativas. Se identifica aquí que, para alcanzar la sostenibilidad a largo plazo, además de la consolidación de los proyectos financieros, es importante que los beneficiarios respondan a sus compromisos en los pagos de los créditos concedidos.

Cuadro No. 10. Medidas

| | RECURSOS | ACTIVIDADES | PRODUCTOS | IMPACTOS | IMPACTOS |
|-------------------|--|--|--|---|--|
| | (INPUTS) | (PROCESOS) | (OUTPUTS) | (A CORTO PLAZO) | (A LARGO PLAZO) |
| DEFINICIÓN | Lo que se necesita para llevar a cabo las actividades previstas | Lo que se hace con los recursos con el fin de conseguir los objetivos de la intervención | Lo que se espera que las actividades produzcan directamente | Los beneficios o cambios que se espera detectar como resultado de los productos | Los cambios fundamentales que se espera conseguir al cabo de varios años |
| MEDIDAS | Fuentes de financiación estatal aseguradas para cada período | Número de solicitudes que cumplen con criterios de elegibilidad | Número de proyectos que se logran constituir. | Número de empresas o proyectos productivos que se formalizan | Permanencia de los proyectos productivos después de tres (03) años |
| | | Número de proyectos que reciben asignación de créditos | Numero de proyectos que se mantienen después de asignados y cancelados los créditos. | Número de empresas o proyectos productivos que se mantienen después cancelados los créditos | Consolidación de los proyectos productivos |
| | Ampliación de las fuentes de financiación: Empresa privada, organismos internacionales, fundaciones, etc. | Montos de los créditos otorgados que se ajustan a los requerimientos de los solicitantes | Número de puestos de trabajo que se crean y se mantienen | Crecimiento en terminos de venta de los proyectos financiados | Crecimiento en el número de puestos de trabajo |
| | | Acercamiento y acuerdos con entes de financiamiento a nivel nacional e internacional. | | Mantenimiento de los puestos de trabajo durante el proceso de consolidación del proyecto | Mejoramiento en las condiciones de calidad de vida de los emprendedores apoyados y sus familias. |
| | | | | Cambios en los entornos | |

Fuente: Elaboración propia – 2018 - basado en propuesta Blasco (2009)

Se requiere que las fuentes de financiación estén aseguradas por parte de los entes estatales, pero adicionalmente es importante considerar la consecución de financiación a través de otras fuentes como cooperación internacional y empresa privada. Los impactos se deben constituir no solo por los proyectos apoyados o cantidad de créditos concedidos sino también por la calidad y permanencia de esos proyectos, así como por el crecimiento, permanencia y fundamentalmente por el mejoramiento de las condiciones de vida de los promotores, así como de las comunidades en el área de influencia de esos proyectos.

De la evaluación realizada al Programa al Banco Social del Valle se desprenden una serie de preguntas a través de las cuales se plantean respuestas que pueden ser entendidas como alternativas de solución o recomendaciones posibles:

Cuadro No. 11. Objeto Principal de la Evaluación

| | | TIPO DE PROGRAMA | |
|---|-------------------------------|--|---|
| O B J E T O P R I N C I P A L | EVALUACIÓN DEL IMPLEMENTACIÓN | 1. ¿el programa funciona correctamente? | El programa está realizando ajustes para mejorar errores del pasado. |
| | | 2. ¿Consigue los outputs esperados? ¿Existen cambios en el contexto o en la dinámica del programa que están afectando a su funcionamiento y/o a los resultados? | Ha ampliado el número de beneficiarios, pero aún no tiene evidencias que ello esté orientado a mejoramiento en calidad de vida, permanencia de los negocios o mejoramiento de las tasas de empleo. |
| | | 3. ¿Es necesario hacer adaptaciones? | Es claro y de hecho los resultados indican que es necesario realizar cambios, por ejemplo en la selección, en los montos, en la divulgación, en el seguimiento. |
| | | 4. ¿la provisión de servicios continúa estando justificada en ciertos ámbitos? | Los propósitos fijados para atender las problemáticas y poblaciones a las que se dirigen, parecen justificar la permanencia de este tipo de programas. |
| D E L A E V A L U A C I Ó N | EVALUACIÓN DEL IMPACTO | 1. ¿el programa produce los efectos esperados? | Está facilitando el acceso a los servicios financiero a población con dificultad para hacerlo. Sin embargo, no son factibles de identificar otros impactos. |
| | | 2. ¿Debe mantenerse? | Haciendo ajustes, debería mantenerse. |
| | | 3. ¿el programa ha funcionado adecuadamente? | Tiene cuestionamientos en el pasado. En la actualidad habría que evaluar el adecuado funcionamiento. |
| | | 4. ¿Cómo podemos mejorarlo de cara a futuras ediciones? | <ul style="list-style-type: none"> ° Preselección de los candidatos a créditos. ° Dividir los cursos por tipos de proyectos o negocios. ° Realizar visitas antes, durante y después de la asignación de los créditos. ° Realizar la asignación de los créditos teniendo en cuenta los presupuestos y posibilidades de cada proyecto. ° Asignar puntos o beneficios de acuerdo con el comportamiento de la cartera de los clientes. ° Permitir que los de mejor comportamiento sigan siendo beneficiarios de nuevos créditos. ° Asegurar la memoria de las actuaciones del BSVC. ° Proyectar indicadores de impacto. |

Fuente: Elaboración propia – 2018 - basado en propuesta Blasco (2009)

De este ejercicio surgen algunas alternativas que sugieren posibles recomendaciones para el programa Banco Social del Valle:

- ✓ Preselección de los candidatos a créditos: En la evaluación realizada se evidenció la mejora en la asignación de recursos por los filtros impuestos al

proceso de selección de los candidatos a créditos (como asistencia y aprobación del diplomado), sin embargo es posible que por la gran cantidad de solicitudes que llegan en algunas subregiones se estén dejando de entregar recursos en los montos necesarios y con ello se esté restando posibilidades de impacto a proyectos que requieren más recursos. Con esto se quiere decir que se puede estar sacrificando calidad por cantidad, es decir se están entregando muchos créditos de muy bajo monto y se dejan de entregar recursos de mayor envergadura a proyectos que pueden ser de mayor impacto. No obstante, cabe señalar que uno de los propósitos de los microcréditos es la facilidad de acceso a ellos y pensar en complejizar los requisitos puede ser al final contraproducente. Por ello hay que evaluar muy bien las medidas a asumir.

- ✓ Dividir los cursos por tipos de proyectos o negocios: El crear y desarrollar los diplomados por áreas o sectores productivas puede tener el beneficio de ser de mayor impacto y profundidad, y favorecer las alianzas para mejorar la productividad
- ✓ Realizar visitas antes, durante y después de la asignación de los créditos: Uno de las grandes falencias identificadas tienen que ver con el deficiente seguimiento a los proyectos apoyados. El acompañamiento es clave en el desarrollo y permanencia de todas las iniciativas.
- ✓ Realizar la asignación de los créditos teniendo en cuenta los presupuestos y posibilidades de cada proyecto: Esto como medida de abordaje a una de las críticas más recurrentes en el proceso que se adelantó. La gente espera que los montos asignados sean compatibles con la dimensión de sus propuestas. Para que esa medida sea conveniente se hace necesario que el seguimiento a la propuesta y la validación de la misma sea favorable frente a los montos solicitados.
- ✓ Asignar puntos o beneficios de acuerdo con el comportamiento de la cartera de los clientes / Permitir que los de mejor comportamiento sigan siendo beneficiarios de nuevos créditos: En coherencia con las líneas de crédito definidas por el Banco Social, las cuales señalan que se puede ir aumentando

los montos concedidos a medida que los proyectos se van desarrollando, deben generarse mecanismos que validen la posibilidad de que los beneficiarios puedan continuar recibiendo las ayudas que brinda el banco.

- ✓ Asegurar la memoria de las actuaciones del BSVC: Ante la situación identificada en esta investigación relacionada con la falta de registros y soportes respecto a las actuaciones de los años anteriores en el Banco Social, se hace indispensable que se garantice la conservación de la memoria institucional de dichas actuaciones.
- ✓ Proyectar indicadores de impacto: En la actualidad solo se está evaluando los resultados de las actuaciones del Banco Social por el número de créditos y montos concedidos. A la fecha, a pesar del tiempo de operación del Banco, no se tienen medidas del impacto de las actividades realizadas respecto a los proyectos en sí mismos ni los impactos en las personas y comunidades.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

5.1. Conclusiones

Como resultado del presente trabajo de investigación se exponen a continuación las principales conclusiones:

- En el periodo comprendido entre 2006 y 2016, las actuaciones del Banco Social difícilmente podrían ser objeto de seguimiento, puesto que no existen registros fiables (no fue posible realizar una trazabilidad de ellos) acerca de lo ocurrido en esos periodos.
- Lo único que parece claro es que se entregaron créditos sólo en la ciudad de Cali y que en buena medida parece no fue posible la recuperación de esos recursos por la declaratoria de cartera de difícil recuperación. Se atribuye esos resultados a la deficiente rigurosidad en la verificación de la documentación entregada de soporte, puesto que posteriormente se confirmó la inexistencia de los proyectos presentados y la presentación de datos falsos por parte de las personas solicitantes.
- A pesar de no ser un programa nuevo (tiene más de 10 años), la falta de reconocimiento por parte de la comunidad de la existencia del mismo hace pensar que falta mucho camino por recorrer aún en la divulgación del Programa y en su posicionamiento en la mente de la comunidad vallecaucana.
- Es necesario plantear un antes y un después en las actuaciones y resultados del Banco Social a partir de la nueva administración de 2016. Se han depurado los procedimientos y los controles, así como la cobertura se ha ampliado a subregiones en todo el departamento generando con ello más asignación de créditos y un mayor número de beneficiarios. También se han mejorado las tasas de recuperación de cartera y con ello la posibilidad de reinvertir los recursos en el mismo programa.

- Se presentan aún deficiencias en el acompañamiento y seguimiento a los proyectos objeto de préstamo. No existen todavía manera de poder determinar la sostenibilidad de los proyectos apoyados y los posibles impactos que se desprenden de ellos en las personas y en las comunidades.
- Sí bien, se puede considerar un programa de los pioneros en el país por sus características y orientación social, aún no podríamos considerarlo como una innovación social, precisamente porque no se puede garantizar, con lo que se ha llevado a cabo hasta ahora, que este programa va a continuar y va a llegar a ser sostenible. Más aún, a pesar de los cambios identificados en la estructuración y desempeño que viene teniendo el programa en los últimos dos años, estos cambios no han sido objeto de evaluación para determinar el impacto que el Banco ha podido tener en las personas y comunidades beneficiarias.

5.2. Recomendaciones

Para futuras investigaciones parece conveniente llevar a cabo un acercamiento y seguimiento a las posibles experiencias de éxito que puedan estar asociadas al apoyo brindado desde el Banco Social.

Asimismo, parece recomendable diseñar y evaluar indicadores de impacto de las actuaciones del Banco Social y de esta manera poder determinar los efectos en las comunidades que han sido beneficiarias por parte del Banco Social.

Referencias Bibliográficas

Asomicrofinanzas. Informe de Gestión 2017. Descarga: <https://www.asomicrofinanzas.com.co/sites/default/files/Informe%20de%20Gesti%C3%B3n%202017.pdf>

BLASCO, J. Evaluación del diseño. Barcelona: Ivàlua, 2009. (Guías prácticas sobre evaluación de políticas públicas; cap. 3 y 4)

Cali Cómo Vamos. Informe de calidad de vida 2018. Cámara de Comercio de Cali y otros. 2018.

Crises. (2013). Depliant crises 2011. Disponible en: <http://www.crisis.uqam.ca/presentation-es>

Enfoque Competitivo. Publicación de la Cámara de Comercio de Cali. No. 102 agosto de 2018

Gulli, H. (1999). Microfinanzas y pobreza: ¿Son validas las ideas preconcebidas? 1999; Unidad de Microempresa Departamento de Desarrollo Sostenible. Banco Interamericano de Desarrollo. 1300 New York Avenue, N.W. Washington, DC 20577

Hernández Sampieri, Roberto; et al. Metodología de la Investigación. 6ª. Ed. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. México, D.F. 2014.

Domanski, D., Howaldt, J., Villalobos, P. y Huenchuleo, P. (2015). Social innovation in Latin America: The chilean case. Santiago de Chile: Cieplan.

“Informe Tipificación: La banca colombiana en 2017”. Asobancaria 2018.

“Informe macroeconómico de América Latina y el Caribe 2018.” La hora del crecimiento / coordinado por Eduardo Cavallo y Andrew Powell. Banco Interamericano de Desarrollo. 2018.

Innovación Social en Latinoamérica / Dmitri Domanski. [y 23 más]. Bogotá: Corporación Universitaria Minuto de Dios. Parque Científico de Innovación Social, 2016

López, G. (2014) Innovación: lo social le es inmanente. En: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Militar Nueva Granada. rev.fac.cienc.econ, XXII (2)

Mbaku. John Mukum y Kimenyi. Mwangi S. (1993). Rent Seeking and Institutional Stability in Developing Countries. 77 Public Choice 385.

Ordenanzas 276 de 2008, 341 de 2012 y 374 de 2013, Gobernación Valle del Cauca. Banco Social del Valle

OXFAM. Informe Anual Latinoamérica y el Caribe 2016/2017. Oxfam Internacional 2018.

Parada, Camargo, J. E., Zambrano Vargas, S. M. (2016). "Posibilidades de innovación social para comunidades de pequeños comerciantes de productos agrícolas". In Vestigium Ire. Vol. 10, p.p 49-62.

Pérez, V. (2003). "La microfinanza: el inicio de la estructura intermedia para Venezuela". Visión Gerencial, 1 (1):53-62.

Plan de Desarrollo 2016-2019. Gobernación Valle del Cauca.

PNUD. 2011. Colombia Rural. Razones para la esperanza. Informe Nacional de Desarrollo Humano, 2011. Bogotá. INDH PNUD, septiembre.

Porter, M. (1991). La ventaja competitiva de las naciones. Buenos Aires: Editorial Vergara.

Resolución 025 de 2017. Gobernación Valle del Cauca.

Rodríguez, E., Carreras, I., y Sureda, M. (2012). Innovar para el cambio social: De la idea a la acción. Barcelona: Universidad Ramón Llull.

Rodríguez, C. (2008). Impacto De Las Microfinanzas: Resultados De Algunos Estudios. Énfasis en el Sector Financiero Revista Ciencias Estratégicas, vol. 16, núm. 20, julio-diciembre, 2008, pp. 281-298. Universidad Pontificia Bolivariana. Medellín, Colombia

Rüede, D. & Lurtz, K. (2012). Mapping the various meanings of social innovation: Towards a differentiated understanding of an emerging concept. Research Paper 12-03. Oestrich-Winkel: EBS Business School Universität für Wirtschaft und Recht, Center for Social Innovation and Social Entrepreneurship. Disponible en: <http://www.ebs.edu/?id=4176&L=1>

Sen, A. (2000). Desarrollo y Libertad. Ed. Planeta. Buenos Aires. 2000

Valverde, R. (2010). "¿Hacia dónde van las microfinanzas?" II Coloquio de Expertos. 20 años de microcrédito. Análisis y debate (Blog). 2 de septiembre. Disponible en <http://foleaecr.blogspot.mx/2010/09/hacia-donde-van-las-microfinanzas.html>

Veiga. José Eli da. (2005). Desenvolvimento Sustentável; O desafio do século XXI. Rio de Janeiro: Ed. Garamond.