

TESIS DOCTORAL

**VALORACIÓN DEL IMPACTO SOCIAL DE LA OBRA SOCIAL DE LAS CAJAS DE
AHORROS ESPAÑOLAS: UN MÉTODO PARA EL ÁREA DE ASISTENCIA SOCIAL**

**D^a Mercedes Valcárcel Dueñas, licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales
licenciada en Derecho**

Departamento de Economía Aplicada e Historia Económica

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Universidad Nacional de Educación a Distancia

Año 2010

**DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA APLICADA E HISTORIA ECONÓMICA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES**

**VALORACIÓN DEL IMPACTO SOCIAL DE LA OBRA SOCIAL DE LAS CAJAS DE
AHORROS ESPAÑOLAS: UN MÉTODO PARA EL ÁREA DE ASISTENCIA SOCIAL**

**D^a Mercedes Valcárcel Dueñas, licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales
licenciada en Derecho**

Directora: Doña Marta de la Cuesta González

A Juan

**A los promotores y trabajadores
de la economía solidaria**

AGRADECIMIENTOS

A mi familia, donde aprendí el valor de la ética y la honradez, la responsabilidad, la curiosidad, la capacidad crítica, el esfuerzo y a saber disfrutar de cada momento. Me enseñaron la importancia de la dignidad de todas las personas con independencia de su origen y situación y el respeto a los demás.

A todos mis amigos y compañeros de comidas, cenas, trabajo, diversión y, a veces, discusiones. A los que piensan como yo y a los que opinan todo lo contrario, las conversaciones y polémicas con ellos siempre han sido motivo de aprendizaje.

A Marta, que me orientó en la investigación sobre las inversiones sociales y me hizo descubrir que el sector financiero podía ser mucho más que lo que yo conocía.

A todos los que financian, promueven y trabajan en empresas sociales, empresas de inserción laboral, centros especiales de empleo y fundaciones sociales en España. A las personas en el terreno en proyectos de cooperación para el desarrollo. Tienen razón, otro mundo es posible.

A Juan, por todo.

INDICE

I. INTRODUCCION	1
II. LA OBRA SOCIAL DE LAS CAJAS DE AHORROS.....	7
II.1. LA DIMENSION SOCIAL COMO FACTOR DE IDENTIDAD DE LAS CAJAS DE AHORROS.....	7
II.2. AREAS DE ACTUACIÓN DE LA OBRA SOCIAL	11
II.2.1. CULTURA Y TIEMPO LIBRE	16
II.2.2. PATRIMONIO HISTORICO ARTÍSTICO Y NATURAL	18
II.2.3. EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN	20
II.2.4. ASISTENCIA SOCIAL Y SANITARIA	22
II.3. GESTIÓN DE LA OBRA SOCIAL	25
II.3.1. FORMULACIÓN DE LAS ACCIONES ESTRATEGICAS.....	25
II.3.2. IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LOS PROGRAMAS.	32
III. EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	35
III.1. AMBITOS DE APLICACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE PROGRAMAS	35
III.2. POLITICAS PÚBLICAS Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL	39
III.3. EVALUACIÓN EN LAS FUNDACIONES.....	59
III.4. LAS INVERSIONES SOCIALES: MICROFINANZAS Y CAPITAL RIESGO SOCIAL.....	66
III.4.1. EVALUACIÓN EN MICROFINANZAS.....	69
III.4.2. METODOS DE VALORACIÓN DEL CAPITAL RIESGO SOCIAL.....	75

IV. EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DEL IMPACTO SOCIAL DE LA OBRA SOCIAL	97
IV.1. CULTURA Y TIEMPO LIBRE.....	102
IV.2. PATRIMONIO HISTORICO ARTÍSTICO Y NATURAL	109
IV.3. EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN.....	114
IV.4. ASISTENCIA SOCIAL Y SANITARIA.....	120
V. UN MÉTODO PARA PROGRAMAS DE INSERCIÓN LABORAL DEL ÁREA DE ASISTENCIA SOCIAL	131
V.1. INTRODUCCIÓN.....	131
V.2. PROGRAMA DE CAPITAL DE INCLUSIÓN DE FUNDACIÓN CAIXA CATALUNYA	138
V.3. HIPÓTESIS	146
V.4. GRUPOS DE INTERÉS.....	150
V.5. MAPA DE IMPACTOS	159
V.6. CUANTIFICACIÓN MONETARIA DE INDICADORES Y DATOS	167
V.7. RESULTADOS	189
VI. RESUMEN Y CONCLUSIONES	196
BIBLIOGRAFIA	217
ANEXOS	243
ANEXO I. ENCUESTA DE FUNDACION CAIXA CATALUNYA A LAS ENTIDADES PARTICIPANTES EN SU PROGRAMA DE CAPITAL DE INCLUSIÓN.....	245

ANEXO II. ANALISIS DE SENSIBILIDAD DEL RESULTADO DE VALOR SOCIAL EN EL PROGRAMA DE CAPITAL DE INCLUSIÓN.....	249
ANEXO III. VALORACIÓN DE IMPACTO SOCIAL DE CADA EMPRESA PARTICIPANTE EN EL PROGRAMA DE CAPITAL DE INCLUSIÓN	251

LISTA DE ABREVIATURAS, ACRÓNIMOS Y SÍMBOLOS

BMg: Beneficio Marginal

BMgS: Beneficio Marginal Social

CDVCA: *Community Development Venture Capital Association*

CECA: Confederación Española de Cajas de Ahorros

CERCLA: Comprehensive Environmental Response, Compensation and Liability Act

CERES: *Coalition for Environmentally Responsible Economies* (Coalición para las Economías Medioambientalmente Responsables)

CGAP: *Consultative Group to Assist the Poorest* (Grupo Consultivo para asistir a los más pobres)

CIRE: Centro de Iniciativas para la Reinserción

CMg: Coste Marginal

CMgS: Coste Marginal Social

DAFO: Análisis de debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades

DEA: Análisis envolvente de datos o análisis frontera

DOGC: Diario Oficial de la Generalitat de Catalunya

ETT: Empresa de Trabajo Temporal

FOCCUS: Finance Organization Achieving Certified Credit Union Standards

GRI: Global Reporting Initiative

IMF: entidad microfinanciera

INE: Instituto Nacional de Estadística

ISO: *International Standar Organization* (Organización Internacional para la Estandarización)

LISMI: Ley de Integración Social de los Minusválidos

MAE: Ministerio de Asuntos Exteriores

OASIS: Ongoing Assesment of Social Impacts

OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico

ONG: Organización no Gubernamental

ONU: Organización de Naciones Unidas

PER: Price Earning Ratio

PIB: Producto Interior Bruto

PSIA: *Poverty System Impact Assesment* (Análisis de la pobreza y el impacto social)

REDF: *Roberts Enterprise Development Fund*

RMI: Renta mínima de inserción

ROA: *Return on assets* (Rentabilidad sobre activos)

ROE: *Return on equity* (Rentabilidad sobre fondos propios)

SCCL: Sociedad Cooperativa Catalana de Trabajo Asociado

SROI: *Social Return on Investment* (Rentabilidad social de la inversión)

SVN: *Social Venture Network*

TI: Trabajadores de Inserción

WOCCU: *World Council of Credit Unions*

LISTA DE TABLAS, FIGURAS Y GRÁFICOS

2.1. Recursos invertidos por la Obra Social de las Cajas de Ahorros (1947-2008)	14
2.2 Recursos destinados por áreas de gasto en la Obra Social (2004-2008)	14
2.3. Detalle por actividades de recursos aportados al área de cultura de la Obra Social 2008.....	17
2.4. Detalle por actividades de recursos aportados al área de tiempo libre de la Obra Social 2008	17
2.5. Detalle por actividades de recursos aportados al área de patrimonio histórico artístico de la Obra Social 2008	19
2.6. Detalle por actividades de recursos aportados al área de medio ambiente de la Obra Social 2008	20
2.7. Detalle por actividades de recursos aportados al área de educación de la Obra Social 2008	21
2.8. Detalle por actividades de recursos aportados al área de I+D de la Obra Social 2008.....	22
2.9. Detalle por actividades de recursos aportados al área de asistencia social de la Obra Social 2008	24
2.10. Detalle por actividades de recursos aportados al área de sanidad de la Obra Social 2008	25
2.11. Composición real y deseada de las áreas de la Obra Social.....	29
3.1. Resumen de bibliografía sobre eficiencia del sector público	43
3.2. Resumen de bibliografía sobre eficiencia del sector público español	45
3.3. Resumen de bibliografía sobre eficiencia del sector público español por áreas de actuación	46
3.4. Metodologías de evaluación de diseño y definición de programas.....	51

3.5. Metodologías de evaluación de gestión de programas	52
3.6. Metodologías de evaluación de eficacia y eficiencia de programas.....	54
3.7. Sistemas de las fundaciones de creación de valor en sus proyectos	64
3.8. Evaluación de desempeño social, económico e impacto en IMF	70
3.9. Clasificación de los métodos de valoración de impacto social	76
4.1. Composición del dividendo social de las cajas de ahorros españolas	99
4.2. Metodologías de observación de la disposición a pagar	105
4.3. Indicadores de economía, eficiencia y eficacia en cultura y tiempo libre.....	108
4.4. Tipos de valores del medio ambiente	112
4.5. Indicadores de economía, eficiencia y eficacia en medio ambiente.....	114
4.6. Indicadores de economía, eficiencia y eficacia en educación.....	116
4.7. Posibilidades de evaluación de los programas según sus características	121
4.8. Indicadores de economía, eficiencia y eficacia en asistencia social.....	126
4.9. Metodologías de valoración económica en áreas sanitarias.....	128
4.10. Indicadores de economía, eficiencia y eficacia en sanidad.....	129
5.1. Entidades de Inserción en España, 2001 y 2007	134
5.2. Importe y tipo de financiación del programa de capital de inclusión.....	141
5.3. Colectivo de los trabajadores de inserción del programa de Fundación Caixa Catalunya.....	147
5.4. Importe y tipo de financiación de proyectos analizados del programa de capital de inclusión	148
5.5. Número y tipología de trabajadores de los proyectos del programa de Fundación Caixa Catalunya.....	152
5.6. Colectivo de los trabajadores de inserción del programa.....	153

5.7. Número y tipología de trabajadores de los proyectos analizados del programa ...	153
5.8. Colectivo de los trabajadores de inserción analizados del programa.....	154
5.9. Colectivo agrupado de los trabajadores de inserción analizados del programa ...	155
5.10. Nivel de formación de los trabajadores de inserción analizados del programa ..	156
5.11. Métodos de relación con los grupos de interés.....	160
5.12. Entrevistas con los grupos de interés.....	162
5.13. Objetivos, actividades y resultados de los grupos de interés prioritarios del programa de Fundación Caixa Catalunya.....	163
5.14. Mapa de impactos del programa de Fundación Caixa Catalunya.....	164
5.15. Indicadores a cuantificar del programa de Fundación Caixa Catalunya.....	167
5.16. Fuentes públicas de información cuantitativa	168
5.17. Incremento salarial de los trabajadores de inserción del programa	173
5.18. Importe de seguros sociales de los beneficiarios	175
5.19. Importe de subsidios por menores a su cargo	183
5.20. Número de cuidadores de los trabajadores de inserción del programa	185
5.21. Importe de impuesto sobre sociedades de las empresas analizadas.....	187
5.22. Importe de beneficios de las empresas analizadas.....	188
5.23. Coste salarial de los trabajadores de estructura.....	188
5.24. Flujos de caja sociales del programa de capital de inclusión	190
5.25. Flujos de caja sociales proyectados del programa de capital de inclusión.....	191
5.26. Valor actual neto, valor social añadido y ratio inversión – valor social añadido de indicadores primarios	192
5.27. Valor actual neto, valor social añadido y ratio inversión–valor social añadido de todos los grupos de interés.....	195

ANEXO I.1. Encuesta de Fundació Caixa Catalunya a las entidades sociales.....	245
ANEXO II.1. Grupos de interés primarios. Análisis de sensibilidad de las tasas de descuento.....	250
ANEXO II.2. Grupos de interés primarios y secundarios. Análisis de sensibilidad de las tasas de descuento	250
ANEXO III.1. Flujos de caja sociales por empresas del programa de capital de inclusión	252
ANEXO III.2. Grupos de interés primarios. Valor actual neto, valor social añadido y ratio inversión–valor social añadido por empresas	253
ANEXO III.3. Grupos de interés primarios y secundarios. Valor actual neto, valor social añadido y ratio inversión–valor social añadido por empresas	253

I. INTRODUCCION

La economía es, desde los economistas clásicos, una ciencia social cuyo objetivo último es la satisfacción de las necesidades humanas. Así, ya el Premio Nobel John R. Hicks definía la producción como “la actividad dirigida a la satisfacción de necesidades ajenas a través del cambio”. En general, para esta satisfacción de necesidades, la actividad consiste en la elaboración de productos y prestación de servicios que se intercambian por otros o por su “valor monetario” en el mercado. Dado que estos productos y servicios se intercambian en el mercado, es éste el que fija el criterio de valoración de los mismos.

Sobre esta base de lo que es producto o servicio, la contabilidad mide y cuantifica utilizando el criterio del precio de mercado. Este sistema dificulta notablemente la cuantificación del valor de los resultados sociales obtenidos con nuestras actuaciones, actividades, proyectos o programas.

La metodología de la contabilidad y la valoración financiera de los proyectos está diseñada para captar una realidad que escapa, en gran parte, a la propia esencia de la obra social de las cajas de ahorros españolas. La Obra Social está orientada a satisfacer necesidades que no siempre son ajenas al mercado en sentido estricto, pero que tienen un marcado carácter social o colectivo, muchas veces ofreciendo bienes o servicios sin precio.

Esta misma carencia la ha detectado, entre otros, Jeremy Rifkin en el ámbito de las mediciones macroeconómicas. En macroeconomía, el instrumento por antonomasia para medir el desarrollo económico de un país es el producto interior bruto (PIB). Respecto al mismo Rifkin (2004) señala que ofrece una falsa idea del auténtico bienestar económico, ya que cuenta toda actividad económica como buena. Así, mejora con la existencia de actividades que claramente muestran deficiencias en el bienestar y la convivencia como la protección frente al terrorismo, la producción de armas, etc. Es decir, es un instrumento de medición puramente matemático que agrega todas las actividades económicas de un país sin valorar ni ponderar el impacto que sobre el bienestar representa la existencia de algunas de ellas.

El senador Robert Kennedy en 1968 (Kennedy, 2003) expresó claramente las limitaciones que presenta utilizar el PIB como indicador del bienestar económico, al decir: “El Producto

Interior Bruto incluye la polución del aire, los anuncios de tabaco y las ambulancias necesarias para limpiar las carnicerías que se producen en las autopistas. Cuenta las cerraduras especiales que ponemos en nuestras puertas y las cárceles que construimos para la gente que las rompe. El PIB incluye la destrucción de los bosques de secuoyas y la muerte del Lago Superior. Crece con la producción de napalm, misiles y cabezas nucleares...no tiene en cuenta la salud de nuestras familias, la calidad de nuestra educación o la diversión de nuestros juegos. Es indiferente por igual a la decencia de nuestras industrias y a la seguridad de nuestras calles. No incluye la belleza de nuestra poesía o la firmeza de nuestros matrimonios, la inteligencia de nuestro debate público o la integridad de nuestros funcionarios...lo mide todo, en resumen, menos aquello que da valor a la vida.”

Dentro de la Comisión Europea hay un grupo de estudio dedicado a este tema que ha elaborado un proyecto estructural acerca de los factores que deberían tenerse en cuenta en la evaluación del bienestar económico, y toma como punto de partida el concepto de “calidad de vida”. Define la calidad de vida como los aspectos inmateriales de la situación vital, como la salud, las relaciones sociales o la calidad del entorno natural. La calidad de vida también debería incluir las condiciones de vida actuales, así como el bienestar subjetivo de los ciudadanos individuales. Para la Comisión Europea el crecimiento en sí mismo no garantiza una buena calidad de vida. Por eso estudia otros indicadores para medir el bienestar, incluido el grado en que se promueve la cohesión social, se reduce la exclusión social y crece el capital social.

Estas teorías concluyen que cuando para realizar valoraciones sólo se tienen en cuenta los hechos económicos, en realidad se está realizando una valoración parcial ya que en los negocios y las inversiones existen otros resultados que afectan al bienestar económico y que también son valorables.

En esta misma línea, a principios del año 2008 el Gobierno francés impulsó una Comisión para la medida del desarrollo económico y el progreso social. Esta comisión, presidida por el Premio Nóbel de Economía Joseph Stiglitz y asesorada por el también Premio Nóbel Amartya Sen, tenía por objetivo indicar los límites del Producto Interior Bruto como un indicador del crecimiento económico y el progreso social, analizar que información adicional se requiere para tener una imagen más certera de la realidad, discutir como presentar esta información del modo más adecuado y chequear la facilidad de implantación de las herramientas

de medida que se propusieran. En septiembre de 2009 y con la participación del Presidente francés Nicolás Sarkozy se presentó en Francia el informe realizado por esta comisión.

En el informe se explica que no siendo el PIB erróneo, se utiliza de forma errónea cuando aparece como una medida del bienestar económico, y se defiende que nuestro sistema económico debe poner más acento en la medida del bienestar de la población que en el de la producción económica, basando esta defensa en el carácter central de la calidad de vida. Así, recomiendan para evaluar el bienestar material analizar los ingresos y el consumo, más que la producción que encubre muchas disparidades, y apuestan por medir la situación de los individuos en función de su categoría y no como media nacional (evaluar el impacto de la inflación o de la evolución del poder adquisitivo para cada grupo socio-económico, que no es igual).

También opinan que en los indicadores de progreso económico se deben incorporar actividades no monetarias, como las de las mujeres que trabajan en su casa y "la forma en que la gente gasta su tiempo".

Sobre la calidad de vida, estiman que no hay que limitarse a contabilizar la dimensión material de la riqueza, sino también las relaciones sociales, el ambiente político o la inseguridad, que sirven para calcular la satisfacción de cada cual.

Por último, en relación al desarrollo sostenible se sugiere la necesidad de crear indicadores monetarios para poder estimar no sólo la disminución de la producción inmediata como consecuencia de una catástrofe natural (como ocurre ahora con el PIB), sino también la "depreciación del capital natural o físico" que tendrá consecuencias para las generaciones futuras (CMEPSP, 2009).

Estas líneas de actuación en entidades europeas ayudan a contestar a la pregunta ¿sólo se debe valorar el impacto social en aquellas inversiones cuya finalidad principal es la obtención de mejoras sociales o es susceptible de ser considerado en todas las inversiones?

Hasta ahora era evidente que las inversiones cuyo objetivo es obtener un impacto social deben valorar éste para poder validar el cumplimiento de sus objetivos. Es más, deben ser capaces de valorar "a priori" el impacto social de las distintas opciones de inversión que puedan existir, para dedicar sus recursos a aquellas que generen más rendimiento.

Para el resto de inversiones, de acuerdo con estas tendencias de investigación en Europa, si se quiere tener una valoración global de sus efectos se debería valorar igualmente el impacto social de las mismas. Esta afirmación, que a día de hoy se puede considerar utópica, sobre todo si tenemos en cuenta el grado de desarrollo de los actuales sistemas de medición del impacto social, debería ser el estándar de valoración de todo tipo de inversiones y probablemente lo sea en el futuro. Al igual que determinados grupos de inversores particulares han exigido a los gestores de fondos y patrimonios la aplicación de criterios “éticos” para la selección de inversiones, en el futuro es probable que se exija la valoración del impacto social de las actividades realizadas con los fondos de la Obra Social de las cajas de ahorros.

Situados en este contexto, este trabajo tiene por objetivo contribuir a la definición y desarrollo de métodos de evaluación y valoración del impacto social de los proyectos de la Obra Social de las cajas de ahorros para:

- proporcionar a dichas entidades la posibilidad de obtener una información más precisa y detallada del impacto de sus proyectos y el valor económico del mismo
- apoyar, con los resultados de estas herramientas, los procesos de selección de proyectos a financiar y el seguimiento de su ejecución
- contribuir a la justificación de su especial tratamiento normativo frente a otras entidades del sector financiero, mostrando el valor económico de su contribución social.

Igualmente, y como objetivo secundario, se pretende que el método de cuantificación del impacto social que se desarrolle pueda también ser utilizado por los centros especiales de empleo y las empresas de inserción laboral para calcular el valor económico de su contribución social. La posibilidad de obtener este valor económico permitiría a estas entidades impulsar un cambio en sus relaciones con la Administración intentando migrar del actual modelo de subsidios a un modelo más equitativo de contratación de servicios sociales.

Así, se van a presentar:

- los distintos métodos de evaluación y valoración del impacto social que se están utilizando en otras instituciones con fines similares y que se podrían

aplicar a los proyectos financiados por Obra Social de las cajas de ahorros españolas.

- Los sistema de evaluación que se están aplicando en los proyectos culturales, medioambientales, educativos, sanitarios y de asistencia social; áreas de actividad en las que opera la Obra Social.
- y para un área en concreto, la de asistencia social, se definiría un método propio de valoración y se aplicará a un caso concreto.

En primer lugar, a efectos metodológicos, se realizará un breve análisis del estado de situación de la Obra Social como factor de identidad de las cajas de ahorros y se revisarán los programas que se vienen realizando históricamente en sus distintas áreas de actuación. De este estudio se obtendrá la base de información necesaria sobre los proyectos sociales realizados por las cajas de ahorros a los que se deberían aplicar sistemas de evaluación y valoración del impacto social. También se revisarán los sistemas de planificación estratégica, gestión, toma de decisiones de financiación y seguimiento y control de los programas de la Obra Social. En este caso, con el objetivo de validar la coherencia de los mismos con las preferencias de asignación de fondos a las distintas áreas de la Obra Social de los clientes de las cajas de ahorros (los auténticos generadores de fondos para la Obra Social). En realidad, con este análisis se está realizando una evaluación de la gestión de la Obra Social y la distribución de fondos entre las distintas áreas de actuación. Como se verá, existe una significativa distancia entre las preferencias de los clientes de las cajas de ahorros y las decisiones que éstas toman de asignación interna de fondos, aunque cada vez se acercan más.

Tras ello se muestran los métodos de evaluación y valoración del impacto social que se están desarrollando por parte de varios tipos de entidades: la Administración en relación a las políticas públicas, las agencias de cooperación y ayuda al desarrollo, las fundaciones y las entidades microfinancieras y de capital riesgo social. Mientras que la evaluación de políticas públicas y de los programas de cooperación y ayuda al desarrollo se realiza a nivel general en todos los países desarrollados, la evaluación y valoración de los proyectos de fundaciones y entidades de capital riesgo social está mayoritariamente circunscrito, al menos por ahora, al ámbito geográfico anglosajón (Reino Unido y Estados Unidos). En el cuarto capítulo revisaremos el origen y situación actual de las metodologías aplicadas por todas estos tipos de

entidades y realizaremos una primera valoración de cual sería la más adecuada para nuestro objetivo de valoración de impacto social.

Posteriormente, y dado que la Obra Social de las cajas de ahorros realiza proyectos de tipo cultural, asistencial, sanitario, educativo, de investigación, medioambientales y relacionados con el patrimonio histórico, abordaremos el análisis realizando una revisión de las investigaciones más recientes sobre evaluaciones para estas áreas. En los últimos años se han comenzado a realizar de forma más habitual, tanto en España como en el ámbito internacional, valoraciones de impacto específicas y diferenciadas de los proyectos a realizar o realizados en cada uno de los sectores de actividad. Se revisarán estas metodologías y su posible aplicación a las cajas de ahorros y se adaptarán los indicadores más habituales a la tipología de proyectos financiados por la Obra Social.

En el último punto, y tomando como base las conclusiones sobre las metodologías más adecuadas de los capítulos previos, se realizará la definición conceptual de un método de valoración del impacto social de los proyectos del área asistencial de la Obra Social de las cajas de ahorros españolas, aplicándolo al caso concreto del programa de capital de inclusión de la Fundación Caixa Catalunya.

II. LA OBRA SOCIAL DE LAS CAJAS DE AHORROS

II.1. LA DIMENSION SOCIAL COMO FACTOR DE IDENTIDAD DE LAS CAJAS DE AHORROS

El primer paso para determinar si la dimensión social es un factor de identidad de las cajas de ahorros, sería definir claramente qué son las cajas de ahorros.

Existe controversia sobre el concepto y la naturaleza jurídica de las cajas de ahorros. Las divergencias sobre la naturaleza jurídica de las cajas se han profundizado en los últimos años debido, entre otros factores, a la postura de los bancos que justifican parcialmente su pérdida de cuota de mercado en la “excepcionalidad” de su naturaleza jurídica. Cuando en 1977 las cajas de ahorros fueron equiparadas en términos operativos a la banca, el balance de las cajas suponía el 20% del total de los créditos del sistema crediticio y el 33% del total de los depósitos. En 2002 habían pasado a tener el 47% de los créditos y el 57% de los depósitos (García Delgado *et al*, 2004). Se ha venido criticando que la importante y creciente cuota de mercado de las cajas de ahorros y las participaciones que poseen de varias compañías que cotizan en el IBEX está supeditada al poder político que ostentan, dada la injerencia del mismo en el nombramiento de sus órganos de gobierno. Las cajas de ahorros son las únicas entidades que presentan esta característica que, de hecho, no figura recogida en ninguna de las normas reguladoras del sector financiero español o de las entidades sin ánimo de lucro.

Todos estos hechos han dado lugar a que las dudas sobre la naturaleza jurídica de las cajas de ahorros hayan llegado hasta el Tribunal Constitucional. Éste las ha calificado como “entes de carácter social” que operan con dinero público, justificando así la intervención política en el nombramiento de los órganos de gobierno de las cajas.

En distintos estudios académicos (García Delgado *et al*, 2004; Cuervo, 2003; Castelló, 2005a) sobre la naturaleza de las cajas de ahorros se concluye que éstas son fundaciones que se dedican a la actividad bancaria, y en este contexto se definen como “fundación-empresa”. Las fundaciones-empresa son aquellas en las que como el capital fundacional no genera recursos suficientes para el sostenimiento profesional de la fundación, la entidad produce bienes o servicios destinados a la venta, con los que se generan ingresos que se asignan al cumplimiento

de la misión fundacional. Este modelo representa la adaptación de las entidades sin ánimo de lucro a los principios de la economía de mercado (García Delgado *et al*, 2004).

Ambos conceptos incluyen la dimensión social de las cajas de ahorros como una de sus características definitorias.

Haciendo una brevísima mención histórica se puede señalar que ya en su origen, tras la aprobación de la Real Orden de 3 de abril de 1835, las cajas de ahorros surgieron con el objetivo de promover el ahorro en las clases sociales más desfavorecidas y facilitar su integración social. Esta característica se reafirmó con el Real Decreto de 14 de marzo de 1933 que calificó a las cajas de ahorros como entidades sin ánimo de lucro, ampliando sus intereses de sus propios clientes a todo su entorno económico y social.

En la actualidad, tanto en el mundo académico como entre el público de las cajas de ahorros se conoce la “cara social” de estas entidades. Dentro de esta dimensión social se incluyen básicamente dos elementos importantes y muy distintos en su impacto y gestión:

- La accesibilidad a los servicios financieros, que ha consistido en la lucha contra la exclusión financiera de tipo territorial o sectorial.
- La obra social que se ha llevado a cabo con la realización local de actividades de carácter social, extendiendo así a toda la sociedad los beneficios de su actividad como empresa.

La actividad de ofrecer servicios financieros es intrínseca a la naturaleza de cualquier entidad financiera y, como especialidad, se manifiesta en las cajas con una vocación de cobertura universal en lo territorial. Lo que diferencia a las cajas de ahorros de otras entidades en su gestión es su vocación social en la búsqueda de un nivel de implantación territorial que permita el acceso al crédito de la población con independencia del tamaño del municipio en el que vivan. Igualmente, dentro de la accesibilidad a los servicios financieros, se incluyen también sus actividades de soporte al desarrollo de economía de una determinada zona instrumentadas, habitualmente, mediante su notable participación en la financiación de las pequeñas y medianas empresas o de la política de vivienda. De hecho, estas actividades de financiación se podrían considerar precursoras en algunos de sus aspectos de las actuales líneas de microcréditos.

La obra social es el modo en que las cajas revierten a la comunidad donde están ubicadas los beneficios obtenidos en cada ejercicio económico, una vez cubiertas las reservas y atendidas

las obligaciones fiscales (Castelló, 2005b). Sin quitar protagonismo a la importancia de la accesibilidad a los productos financieros, se puede decir que la obra social es, por su propia naturaleza, el principal elemento constitutivo del carácter social de las cajas de ahorros.

Como se ha visto, estos dos principales aspectos de la dimensión social de las cajas de ahorros mencionan su ámbito de actuación local. En los últimos años, y ligado al crecimiento de negocio de las cajas de ahorros y su implantación en nuevas áreas geográficas distintas a las históricas de su actuación, la dimensión local de sus actuaciones ha ido cediendo paso a un enfoque más global de las mismas, especialmente en las cajas de ahorro que mayor crecimiento en número de oficinas han tenido.

En base a la definición realizada por el Tribunal Constitucional y los estudios académicos (García Delgado *et al*, 2004; Cuervo, 2003; Castelló, 2005a), es un hecho que la dimensión social es un factor de identidad en las cajas de ahorros. En este contexto, antes de comentar en que consisten las principales áreas de actuación de la obra social, es interesante definir qué se entiende por el término dimensión social.

Se puede decir que “dimensión social” es el conjunto de aspectos puramente sociales de una actividad. La dimensión social de cualquier comportamiento o actividad económica se refiere a los fines realmente deseados por la sociedad con dicho comportamiento o actividad, es decir, aquellos propósitos de carácter general que una sociedad se haya propuesto alcanzar.

El término dimensión social se utiliza para referirse a todas las áreas de actividad que estarían dentro de la política social o puede tener un enfoque más restrictivo y ser sólo lo que se hace en el ámbito de los servicios sociales. Las áreas de la política social, según el esquema de Kahn y Kamerman, son seis: educación, salud, vivienda, trabajo, prestaciones económicas y servicios sociales; aunque podrían incluirse otros, como el relacionado con el ocio.

Como se puede comprobar, no es fácil definir el contenido de la dimensión social de la Obra Social de las cajas de ahorros ya que puede abarcar un conjunto amplísimo de actuaciones. En general, el análisis de este concepto tiende a distanciarse de la economía para acercarse al ámbito de la filosofía. En cualquier caso, ésto no ha sido óbice para que algunos importantes economistas, como el ganador del Premio Nóbel de Economía Amartya Sen, se hayan adentrado en su análisis.

Los fines realmente deseados por la sociedad aparecen en este sector académico bajo el concepto básico de bienestar social o criterio nuclear de justicia básica. A finales de los años 80 Sen se centra en como evaluar el bienestar individual y colectivo mediante un criterio de capacidades y los problemas que esto presenta. A Sen le preocupa la ausencia de aspectos redistributivos de justicia social en los teoremas básicos de la economía del bienestar:

- cada equilibrio competitivo es un óptimo de Pareto
- cada óptimo de Pareto es un equilibrio competitivo

Los estudios muestran que muchos equilibrios competitivos son óptimos de Pareto, en función de la distribución previa de recursos, pero ¿son todos igual de justos? Evidentemente, no.

Así, se pasaría al teorema modificado: Se puede conseguir un óptimo de Pareto justo, con un equilibrio competitivo, dado un sistema adecuado de impuestos y transferencias de renta. Es decir, el bienestar social objetivo de las actuaciones sociales necesita, además de un equilibrio competitivo en base a los recursos iniciales, unas actuaciones de transferencias de rentas. Es en estas actuaciones de transferencias de rentas donde mayor incidencia tiene la Obra Social de las cajas de ahorros.

En este ámbito tienen también importancia los sistemas de medición del bienestar social ya que son los que nos pueden dar elementos para decidir que programas seguir y, posteriormente, evaluar sus resultados. En los modelos utilitaristas el bienestar social se juzga por la utilidad que los individuos obtienen de los estados y se obtiene un juicio social sumando las utilidades. Este enfoque es reduccionista (Sen, 1997) ya que no valora las ideas de libertad e igualdad que utilizamos para juzgar los asuntos sociales. Los modelos basados en la teoría de las necesidades de Rawls juzgan, por el contrario, los estados sociales por el bienestar del individuo peor situado. Sen tampoco considera este modelo adecuado para la medición del bienestar.

Para Sen la calidad de vida que logra llevar una persona no depende de los bienes que posee, las utilidades que obtiene de ellos o el modo de vida que logra, sino de su capacidad para elegir un modo de vida. En esta línea, ya en el siglo VIII a.C. en el texto sánscrito *Brihadaranyaka Upanishad* una pareja se plantea cuánto les ayudará la riqueza a conseguir lo que quieren, concluyendo que no es constitutiva del bienestar. Igualmente Aristóteles en su *Ética* a Nicómaco señala que “la riqueza no es, desde luego, el bien que buscamos, pues no es más que un instrumento para conseguir algún otro fin”. Sen sostiene que el criterio de medición de

justicia social debe ser la igualdad de capacidades, ya que son éstas las que representan la libertad real de elegir los modos de vida (Sen, 1999).

Evidentemente la capacidad para elegir un determinado modo de vida que define la existencia de bienestar o justicia social, conlleva la obligación previa de las instituciones sociales de proporcionar a todo ser humano unas porciones mínimamente adecuadas de alimentos, vestido, vivienda, educación y atención médica que le permitan estar en condiciones de tener un acceso seguro a porciones adecuadas de participación y libertades fundamentales (Pogge, 2002).

En resumen, se puede decir que la Obra Social de las cajas muestra su dimensión social con la contribución que realiza a alcanzar óptimos de Pareto más justos. Sus actividades y programas fomentan la igualdad de capacidades de las personas (acceso a educación con independencia del nivel de renta, acceso a empleo de discapacitados o personas con riesgo de exclusión laboral, etc.), contribuyendo al bienestar social.

II.2. AREAS DE ACTUACIÓN DE LA OBRA SOCIAL

La contribución de la Obra Social de las cajas de ahorros al bienestar social se realiza mediante los proyectos y programas desarrollados en sus distintas áreas de actividad. Durante los años 70 se había detectado que la diversidad de normas que regulaban las Obras Benéfico-Sociales de las cajas de ahorros, planteaban en su aplicación dudas interpretativas que dificultaban su realización. Para solventar esta situación se redactó la Orden de 19 de Junio de 1979 por la que se establecen normas para la obra benéfico-social de las cajas de ahorros. De acuerdo con esta Orden, la obra social debe dirigirse a sanidad pública, investigación, enseñanza y cultura y servicios de asistencia social cuyos beneficios se extiendan especialmente al ámbito de actuación de la caja.

Desde esa fecha, no se ha desarrollado ninguna otra norma de ámbito estatal específicamente reguladora de la Obra Social de las cajas de ahorros. En este periodo se han aprobado varias normas estatales que regulan distintos aspectos del funcionamiento de las cajas de ahorros (recursos propios y obligaciones de información, Órganos rectores, normas de contabilidad, cuotas participativas...) y, colateralmente, han podido afectar en algún aspecto

concreto a la Obra Social; pero ninguna modifica sustancialmente lo recogido en la Orden del 19 de junio de 1979.

Por el contrario, desde mediados de los años 80, en todas las Comunidades Autónomas se han aprobado normativas reguladoras de las cajas de ahorros que tienen su domicilio social o que operan en dicha Comunidad y, en algunos casos, estas normas han entrado de forma específica a regular la Obra Social.

En cualquier caso, ninguna de estas normas ha variado sustancialmente las áreas de actividad de la Obra Social.

Basándose en la enumeración de áreas de actuación que realiza la Orden de 19 de junio de 1979 y en los recursos dedicados en los últimos años a las distintas actividades, las cuatro magnitudes principales de la Obra Social en la actualidad, según la clasificación de la CECA, son:

- Cultura y tiempo libre
- Patrimonio Histórico Artístico y Natural
- Educación e Investigación
- Asistencia social y sanitaria

Debido a la importancia de estas actividades, tanto en importes destinados a las mismas como en impactos obtenidos, desde el mundo académico se han realizado múltiples estudios sobre ellas. Se pueden encontrar artículos sobre su génesis, evolución, relación con otras partidas del balance o con los balances de entidades similares, número de proyectos que financian (solos o en colaboración) y tipología de los mismos, número de usuarios beneficiados, etc.

Dada esta numerosa bibliografía, en este apartado sólo se realizará una breve mención de la evolución histórica de los recursos invertidos por la Obra Social, de las magnitudes económicas de cada una de las áreas de actuación y de los principales programas que las integran. Se presentará exclusivamente la información necesaria para poder entender los modelos de evaluación y valoración del impacto social de la Obra Social de las cajas de ahorros que se presentan en la última parte de este documento, sin entrar en otros análisis que no añadirían información significativa al objeto de este trabajo.

A continuación se adjunta una serie histórica de recursos invertidos por la Obra Social que comienza en 1947. Estos han pasado de 11 millones de euros de valor constante en 1947 a

2.058,971 millones de euros en 2008 (un 12,86 % más que en el ejercicio anterior). Con un carácter netamente benéfico, de acuerdo con los enfoques de asistencia social de la época, a principios de los años 50, la Obra Social de las cajas empezó a constituirse como uno de los principales donantes privados para la promoción y realización de acciones de carácter social (CECA, 2006).

Se pueden observar tres ciclos claramente diferentes en la evolución de los recursos aportados:

- de 1947 a 1976 se produce en crecimiento continuo de los recursos destinados a la Obra Social, en línea, con el crecimiento de los excedentes de las cajas en esas fechas.
- de 1977 a finales de los años 80, los importes de los recursos destinados a la obra social se mantienen prácticamente constantes. En ese periodo, y a raíz de la crisis bancaria sufrida en España, se endurecieron los requisitos de solvencia bancaria. Esto hizo, junto con la difícil situación económica de la época, que los excedentes de las cajas de ahorros, y con ellos los recursos para la Obra Social, vieran muy limitado su crecimiento.
- de 1990 a la actualidad, se han multiplicado por más de tres los recursos destinados a la obra social. El crecimiento de la economía española, la mejora en la eficiencia de las entidades financieras y el fuerte crecimiento del volumen de negocio de las cajas de ahorros han permitido incrementos en sus excedentes que se ven reflejados en los recursos destinados a la Obra Social. También en estos años, se ha primado desde las cajas de ahorros la adaptación a las demandas de la sociedad en la distribución de los recursos entre las distintas áreas de la Obra Social y la búsqueda de programas y proyectos innovadores en los distintos campos de actuación que permitan alcanzar un mayor impacto social.

2.1.: Recursos invertidos por la Obra Social de las cajas de ahorros (1947-2008)

Año	Recursos	Año	Recursos	Año	Recursos	Año	Recursos
1947	11.714	1963	77.330	1979	349.782	1995	645.541
1948	16.120	1964	89.152	1980	354.136	1996	656.866
1949	16.076	1965	113.823	1981	398.285	1997	805.618
1950	16.054	1966	135.320	1982	370.116	1998	900.852
1951	15.785	1967	163.255	1983	383.784	1999	1.019.796
1952	18.505	1968	184.984	1984	360.652	2000	1.023.926
1953	20.073	1969	228.966	1985	343.541	2001	1.107.369
1954	25.504	1970	257.163	1986	337.359	2002	1.174.971
1955	24.312	1971	294.824	1987	371.125	2003	1.219.924
1956	26.542	1972	377.966	1988	382.795	2004	1.206.882
1957	29.130	1973	445.408	1989	425.986	2005	1.338.253
1958	33.153	1974	485.471	1990	518.550	2006	1.524.629
1959	38.248	1975	417.369	1991	472.417	2007	1.824.295
1960	42.346	1976	435.995	1992	508.562		
1961	49.004	1977	381.247	1993	572.740		
1962	64.078	1978	358.594	1994	668.327	2008	2.058.971

Cifras de recursos en miles de euros de 2008. Fuente: CECA,2009

Centrándonos en los últimos cinco años de esta serie histórica, los principales recursos destinados por áreas de gasto en Obra Social han sido los siguientes:

2.2.: Recursos destinados por áreas de gasto en la Obra Social (2004-2008)

Áreas Sociales	2004		2005		2006		2007		2008	
	Miles de €	% s/ total								
Cultura y Tiempo Libre	526.902	45,29	567.589	42,41	609.273	39,96	670.518	36,76	729.528	35,43
Cultura	440.456	37,86	472.406	35,30	506.080	33,19	561.281	30,77	609.212	29,59
Tiempo Libre	86.446	7,43	95.183	7,11	103.193	6,77	109.237	5,99	120.316	5,84
Patrimonio Hco. Artístico y Natural	100.252	8,62	122.794	9,18	163.665	10,73	175.545	9,62	221.199	10,74
Patrimonio Histórico Artístico	63.131	5,43	65.737	4,91	79.286	5,20	75.193	4,12	108.940	5,29
Medio Ambiente Natural	37.121	3,19	57.057	4,26	84.379	5,53	100.352	5,50	112.259	5,45
Educación e Investigación	204.255	17,56	240.790	17,99	262.502	17,22	297.369	16,30	326.860	15,87
Educación	143.829	12,36	171.332	12,80	184.841	12,12	203.022	11,13	229.446	11,14
Investigación y Desarrollo	60.426	5,19	69.458	5,19	77.661	5,09	94.347	5,17	97.414	4,73
Asistencia Social y Sanitaria	332.089	28,54	407.081	30,42	489.189	32,09	680.863	37,32	781.384	37,95
Asistencia Social	299.178	25,71	372.907	27,87	452.073	29,65	633.652	34,73	726.495	35,28
Sanidad	32.911	2,83	34.174	2,55	37.116	2,43	47.211	2,59	54.889	2,67
TOTAL	1.163.498	100	1.338.254	100	1.524.629	100	1.824.295	100	2.058.971	100

Cifras de recursos en miles de euros obtenidas a partir de información de la CECA

La principal conclusión de estas cifras es que las cajas de ahorros destinan más de un tercio de los recursos de su Obra Social al área cultural. Los proyectos de asistencia social han pasado a ser la primera línea en importancia desde 2007, con unos fondos que suponen casi un

38 por ciento de los totales, ya que en los cinco últimos años el peso de esta partida se ha incrementado significativamente. Las áreas de educación e investigación y Patrimonio Histórico, Artístico y Natural son las que tienen menos pesos, suponiendo entre ambas algo más del 25 por ciento de los recursos.

Más adelante, con el análisis de la gestión de la Obra Social, se revisará como se toman las decisiones de distribución de estos fondos y si las mismas son acordes con las prioridades de actuación que demanda la sociedad. Aun así, se puede aquí señalar que las más innovadoras iniciativas de la Obra Social de las cajas en 2008 han estado relacionadas principalmente con la asistencia social, la innovación, el impulso del tejido económico y el medio ambiente, circunstancia que da indicios de las prioridades que están marcando las cajas en su Obra Social.

En esta línea, las cajas, dado su conocimiento directo de las necesidades sociales, se han anticipado en algunos casos a las actuaciones de las administraciones públicas, aprovechándose de su mayor flexibilidad y rapidez para dar respuesta a los problemas; pero también han mantenido su colaboración con dichas administraciones públicas. Esta colaboración fue especialmente significativa durante 2005 con el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales en las cuestiones de mayor preocupación social y, en concreto, en el área de la dependencia, colaborando en la elaboración de la Ley que fue aprobada en 2006.

Se muestra a continuación, para las cuatro áreas de actuación de la Obra Social de las cajas de ahorros, las principales magnitudes de cada tipología de actividad durante 2008. En todos los casos se han desagregado los importes correspondientes al mantenimiento de los centros y locales asignados a cada área de las actividades propiamente dichas realizadas en las mismas. Esta separación es importante por el impacto que puede tener la distribución de fondos entre estos dos conceptos en la valoración de los resultados sociales de los proyectos de la Obra Social. En general, los centros y locales necesitan una dotación recurrente de recursos para su mantenimiento que impide, con independencia del impacto social que se obtenga con ellos frente a otras actividades, detraer fondos de su financiación para entregarlos a proyectos con mayor resultado social. Es por ello que una menor contribución de recursos a los centros y locales será más beneficiosa ya que permitirá una mayor flexibilidad en la toma de decisiones de asignación de fondos a proyectos en base, exclusivamente, a conceptos técnicos.

II.2.1. CULTURA Y TIEMPO LIBRE

Las cajas han invertido en 2008 en esta área 729,53 millones de euros, un 8,8 por ciento más que el ejercicio anterior. De este importe, 609,21 millones correspondieron a Cultura y 120,32 millones, a Tiempo Libre. Es importante señalar que, aunque los fondos destinados a cultura y tiempo libre han disminuido porcentualmente en relación al resto de áreas de la obra social en los últimos cuatro años siguiendo las demandas de los clientes y grupos de interés de las mismas, el importe en euros destinado a estas áreas en ese mismo periodo no ha dejado de aumentar. En este contexto ha sido fácil para las entidades acomodarse a la demanda social en su distribución de recursos entre las distintas áreas sin tener que reducir significativamente las aportaciones a ninguna de ellas. Así, será interesante ver la evolución de estas magnitudes durante 2009 en el previsible entorno de restricciones de recursos que se avecina. Es en este momento cuando más se dejará notar la falta de flexibilidad que supone la existencia de altos gastos fijos de mantenimiento de los centros adscritos a la Obra Social de las cajas (en concreto, tanto en cultura como en tiempo libre representan más de un 38% del total del gasto).

Centrándonos de nuevo en Cultura, las principales actividades son los conciertos y las representaciones teatrales, las conferencias, congresos y jornadas, además de las exposiciones, pero sin lugar a dudas, la categoría más relevante en el área son las representaciones, conciertos y recitales.

El número de actividades de Cultura y Tiempo Libre descendieron durante 2008 y, aun así, el número de beneficiarios creció en más de un 7% (CECA, 2009), debido al mayor conocimiento y utilización de los servicios culturales que prestan las cajas. En total, el número de beneficiarios del área ascendió a 80,2 millones, más del 56% del total beneficiarios de la obra social, siendo los principales beneficiarios de Tiempo Libre personas mayores.

Se adjunta a continuación un detalle de las principales actividades del área, mostrando en primer lugar cultura y a continuación tiempo libre, y los recursos destinados a las mismas.

2.3.: Detalle por actividades de recursos aportados al área de cultura de la Obra Social 2008

CULTURA 2008		
	<u>Número</u>	<u>Miles de euros</u>
CENTROS	1.016	237.486
ACTIVIDADES		
Exposiciones y muestras	5.598	114.759
Representaciones, conciertos y recitales	27.627	117.188
Confer., congre., cursos, semin. y jornadas	18.021	22.369
Publicaciones	1.404	20.409
Programas divulgativos y radiofónicos	1.300	6.579
Premios, concursos y certámenes	984	12.155
Visitas culturales	617	731
Webs cultura y ciencia	320	388
Itinerarios pedagógicos	18	1.306
Otros	13.191	75.842
TOTAL ACTIVIDADES	69.080	371.726
TOTAL GASTO EN CULTURA		609.212

Datos obtenidos de "Obra Social. Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de las Cajas de Ahorros 2008" de CECA

2.4.: Detalle por actividades de recursos aportados al área de tiempo libre de la Obra Social 2008

TIEMPO LIBRE 2008		
	<u>Número</u>	<u>Miles de Euros</u>
CENTROS	724	47.127
ACTIVIDADES		
Programas de animación	8.228	11.647
Promoción al deporte	4.927	32.639
Competiciones y campeonatos	2.325	8.867
Confer., cursos, seminarios y jornadas	1.522	1.832
Publicaciones deportivas	45	65
Viajes y excursiones	1.150	4.354
Fiesta y homenajes	2.153	6.234
Trofeos medallas y diplomas	606	147
Otras	1.843	7.404
TOTAL ACTIVIDADES	22.799	73.189
TOTAL GASTO EN TIEMPO LIBRE		120.316

Datos obtenidos de "Obra Social. Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de las Cajas de Ahorros 2008" de CECA

II.2.2. PATRIMONIO HISTORICO ARTÍSTICO Y NATURAL

El Área de Patrimonio Histórico Artístico y Natural creció significativamente en 2008 y ganó peso sobre el total de aportaciones a las distintas áreas de la Obra Social, básicamente por la inversión en programas medioambientales. Las cajas invirtieron un total de 221,2 millones de euros, con un incremento del 26 por ciento sobre 2007.

En 2008 la actividad más relevante en esta área se ha producido en Medio Ambiente. Esta subárea ha aumentado sus recursos un 11,8 por ciento hasta los 112,26 millones de euros, superando ya, al igual que en 2006 y 2007, al Patrimonio Histórico Artístico. Así, se continúa la tendencia mostrada en los últimos años de un débil incremento, o incluso decrementos, de recursos en Patrimonio Histórico Artístico y una importante ganancia en el apartado de Medio Ambiente.

Como explicación a la evolución del área, se mantienen las razones que lo han venido condicionando en los últimos años:

- la ralentización de la labor de las cajas en la recuperación del patrimonio
- el auge de las políticas de protección de la naturaleza por la demanda de la sociedad dada su mayor concienciación medioambiental (CECA, 2006).

En Patrimonio, la inversión en edificios y núcleos históricos y la restauración de obras de arte han concentrado los mayores recursos. En Medio Ambiente Natural los fondos se han destinado principalmente a campañas de divulgación, junto con las fincas de interés ecológico. Es en esta área, junto con la de asistencia social, donde se están realizando las actividades más innovadoras de la Obra Social. Así junto a los programas clásicos mencionados, se abren paso otras iniciativas que intentan conjugar la actividad económica con el respeto al medio ambiente o que promueven ambiciosos estudios científicos sobre el patrimonio natural de la región de referencia.

Se adjunta a continuación un detalle de las principales actividades del área, mostrando en primer lugar patrimonio histórico artístico y a continuación medio ambiente, y los recursos destinados a las mismas.

2.5.: Detalle por actividades de recursos aportados al área de patrimonio histórico artístico de la Obra Social 2008

PATRIMONIO HISTORICO ARTISTICO 2008		
	<u>Número</u>	<u>Miles de Euros</u>
CENTROS		
Edificios y núcleos histórico artísticos	248	66.208
Parques y jardines histórico singulares	3	568
Yacimientos arqueológicos	7	3.064
Obras de arte	62	5.488
Otros	6	1.786
TOTAL CENTROS	326	77.114
ACTIVIDADES		
Conservac. y restauración de obras de arte	507	18.412
Programas divulgativos	282	6.199
Otras	3.838	7.215
TOTAL ACTIVIDADES	4.627	31.826
TOTAL GASTO EN PATRIM. HCO. ARTISTICO		108.940

Datos obtenidos de "Obra Social. Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de las Cajas de Ahorros 2008" de CECA

Al igual que en el área de educación e investigación, en patrimonio histórico, artístico y natural existen importantes diferencias en la distribución de los recursos entre los centros y las actividades entre sus dos subáreas. Así, en el área de patrimonio histórico artístico se destina a centros más de dos tercios del importe total del área y, por el contrario, en medio ambiente los fondos se destinan casi en su totalidad a actividades.

También en este caso, como en el área anterior, esta distribución de fondos en medio ambiente está relacionada con la novedad de los programas que se abordan. Por el contrario, la fuerte dedicación de recursos a centros en el subárea de patrimonio histórico artístico tiene mucho sentido dada la tipología de los bienes que integran el sector.

2.6.: Detalle por actividades de recursos aportados al área de medio ambiente de la Obra Social 2008

MEDIO AMBIENTE 2008		
	<u>Número</u>	<u>Miles de Euros</u>
CENTROS		
Experimentales y educativos	24	10.554
Parques natur., bosques, jardines botánicos	25	1.867
Fincas de interés ecológico	64	2.333
Otros	11	6.019
TOTAL CENTROS	124	20.773
ACTIVIDADES		
Programas y campañas	3.956	29.184
Itinerarios pedagógicos	1.466	2.618
Confer., congre., cursos, semin. y jornadas	1.202	8.390
Exposiciones	290	10.718
Otras	1.477	40.576
TOTAL ACTIVIDADES	8.391	91.486
TOTAL GASTO EN MEDIO AMBIENTE		112.259

Datos obtenidos de "Obra Social. Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de las Cajas de Ahorros 2008" de CECA

II.2.3. EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN

Educación e Investigación también ha presentado un crecimiento inferior a la media de la Obra Social en 2008, en concreto del 9,9 por ciento. La inversión total en esta área en 2008 fue de 326,86 millones de euros, con un número de beneficiarios superior a los once millones de ciudadanos.

En 2008 el número de centros, actividades y de beneficiarios aumentó en el Área de Educación e Investigación.

Los programas de Educación se concentraron en programas educativos y en becas, bolsas y viajes de estudios; y los de investigación en investigaciones médicas y de nuevas tecnologías y en promoción del desarrollo. Así, se crearon institutos regionales en colaboración con la Universidad y se financiaron estudios de campo.

Se adjunta a continuación un detalle de las principales actividades del área, mostrando en primer lugar educación y a continuación I+D, y los recursos destinados a las mismas.

2.7.: Detalle por actividades de recursos aportados al área de educación de la Obra Social 2008

EDUCACIÓN 2008		
	<u>Número</u>	<u>Miles de Euros</u>
CENTROS		
Enseñanza universitaria	104	23.510
Enseñanza básica y secundaria	78	47.401
Enseñanzas especiales	89	29.475
Colegios mayores y residencias	4	328
Otros	56	13.529
TOTAL CENTROS	331	114.243
ACTIVIDADES		
Programas educativos	9.547	38.426
Becas	4.328	44.211
<i>Para estudios en España</i>	<i>3.764</i>	<i>15.401</i>
<i>Para estudios en el extranjero</i>	<i>564</i>	<i>28.810</i>
Material escolar	693	936
Bolsas, viajes de estudios, premios	186	1.477
Webs y publicaciones educativas	146	1.050
Congresos y exposiciones	332	8.419
Otras	1.992	20.684
TOTAL ACTIVIDADES	17.224	115.203
TOTAL GASTO EN EDUCACIÓN		229.446

Datos obtenidos de "Obra Social. Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de las Cajas de Ahorros 2008" de CECA

Inciendo en lo ya mencionado, en la distribución de los recursos en el área de educación se destina a centros casi el 50 por ciento del importe total del área. Por el contrario, en investigación (probablemente, por la novedad de este subárea) los fondos se destinan casi en su totalidad a actividades.

2.8.: Detalle por actividades de recursos aportados al área de I+D de la Obra Social 2008

I+D 2008	Número	Miles de Euros
CENTROS		
De investigación	26	4.760
Experimentales	3	249
Otros	20	8.436
TOTAL CENTROS	49	13.445
ACTIVIDADES		
Investigaciones	455	23.502
Becas	218	6.069
Material de investigación	68	1.844
Congresos, cursos, seminarios y jornadas	420	5.815
Premios	56	1.688
Ferias y concursos	1.118	5.484
Promoción del desarrollo	1.283	26.675
Apoyo a sectores I+D	31	3.679
Otras	491	9.213
TOTAL ACTIVIDADES	4.140	83.969
TOTAL GASTO EN I+D		97.414

Datos obtenidos de "Obra Social. Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de las Cajas de Ahorros 2008" de CECA

II.2.4. ASISTENCIA SOCIAL Y SANITARIA

La Asistencia Social y Sanitaria ha crecido significativamente en los últimos dos años aumentando su peso relativo sobre la Obra Social. Así, ha pasado al 37,95 por ciento en 2008. El incremento sostenido de sus recursos por encima de la media del resto de áreas permitió en 2007, por primer año, que a este área se destinase el mayor porcentaje de recursos de la Obra Social. Con estas decisiones, las cajas de Ahorros se están aproximando año a año a las demandas de sus clientes y de la sociedad respecto a la distribución de los recursos entre las distintas áreas de la Obra Social.

Las cajas invirtieron en 2008 en su labor socio asistencial un total de 781,38 millones de euros, de los cuales 726,49 millones corresponden a asistencia social y 54,89 millones a Sanidad.

Los programas relacionados con la dependencia y las personas mayores han sido los principales objetivos del Área de Asistencia Social y Sanitaria. Además, han sido también significativos los programas para la integración socio laboral de grupos en riesgo de exclusión,

que han experimentado, junto con los programas de cooperación internacional, el mayor incremento de recursos en los últimos años.

Las actividades han experimentado un notable crecimiento, lo que se ha traducido en una mayor cobertura y la posibilidad de ampliar el servicio hasta un número de beneficiarios superior a los 36 millones de ciudadanos.

Los principales programas del área en 2008 han sido actividades para mejorar la asistencia que se presta a los ancianos, tanto en residencias permanentes como en centros de día o en ayuda domiciliaria y campañas divulgativas y preventivas de sanidad. También se realizaron programas destinados a los discapacitados, a los pacientes de enfermedades degenerativas y a favorecer la integración de los inmigrantes.

Se adjunta a continuación un detalle de las principales actividades del área, mostrando en primer lugar asistencia social y a continuación sanidad, y los recursos destinados a las mismas.

2.9.: Detalle por actividades de recursos aportados al área de asistencia social de la Obra Social 2008

ASISTENCIA SOCIAL 2008		
CENTROS	<u>Número</u>	<u>Miles de Euros</u>
	2.231	155.198
ACTIVIDADES		
Cursos, conf. y congresos de temática social	2.850	5.192
Asociaciones	2.426	10.459
<i>De personas mayores</i>	1432	5.899
<i>De discapacitados</i>	994	4.560
Programas asistenciales	32.151	294.679
<i>Familia</i>	2.572	16.558
<i>Discapacitados</i>	2.934	53.707
<i>Personas mayores</i>	16.112	73.342
<i>Marginados</i>	2051	30.899
<i>Tóxico-dependientes</i>	322	5.306
<i>Inmigración</i>	805	19.845
<i>Coop.internacional para el desarrollo</i>	1277	36.303
<i>Voluntariado</i>	524	7.499
<i>Sociedad y cáncer</i>	261	2.856
<i>ONG</i>	501	7.070
<i>Asociaciones diversas</i>	2.996	14.546
<i>Otras</i>	1.796	26.745
Webs sociales	4	255
Aulas y ciber@ulas hospitalarias	152	2.206
Programas divulgación Alzheimer y cáncer	208	2.385
Publicaciones sociales	74	4.626
Fomento del empleo	433	26.919
Otras	36.490	224.576
TOTAL ACTIVIDADES	74.788	571.297
TOTAL GASTO EN ASIS. SOCIAL		726.495

Datos obtenidos de "Obra Social. Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de las Cajas de Ahorros 2008" de CECA

Como se puede ver, en asistencia social, más de un veinte por ciento de los recursos asignados se dirigen directamente a los centros.

Se incluye también la información sobre sanidad, aunque los importes destinados a esta área son significativamente inferiores, representando menos del diez por ciento de la misma.

2.10.: Detalle por actividades de recursos aportados al área de sanidad de la Obra Social 2008

SANIDAD 2008		
	<u>Número</u>	<u>Miles de Euros</u>
CENTROS		
Hospitales, sanatorios y clínicas	30	18.853
Consultorios, ambulatorios y dispensarios	13	81
Puestos de socorro	26	156
Unidades móviles	4	155
Otros	19	380
TOTAL CENTROS	92	19.625
ACTIVIDADES		
Campañas preventivas y divulgativas	172	2.705
Programas de fisioterapia y rehabilitación	81	528
Confer., congre., cursos, semin. y jornadas	124	975
Publicaciones	12	54
Webs divulgativas e informativas	3	171
Otros	166	30.831
TOTAL ACTIVIDADES	558	35.264
TOTAL GASTO EN SANIDAD		54.889

Datos obtenidos de "Obra Social. Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de las Cajas de Ahorros 2008" de CECA

II.3. GESTIÓN DE LA OBRA SOCIAL

II.3.1. FORMULACIÓN DE LAS ACCIONES ESTRATEGICAS.

El objetivo principal de las cajas de ahorros y su razón de ser es la Obra Social, siendo esta dimensión social una de sus características definitorias, como se ha visto. Como entidades que prestan un servicio a la sociedad a través de su Obra Social, las cajas de ahorros son claramente parte del Tercer Sector y, de hecho, las entidades que mayor volumen de fondos aportan al mismo. Sirva como ejemplo la Caixa, cuya Obra Social contaba con un presupuesto de más de 300 millones de euros en 2006, de los cuales casi 160 millones fueron destinados a actividades sociales (un 52% aproximadamente); y ha contado con un presupuesto de más de 400 millones de euros en 2007 y 2008.

Dado el peso que tienen dentro del Tercer Sector y el fuerte volumen de recursos que manejan, es de suma importancia que los procedimientos de gestión de la Obra Social estén totalmente profesionalizados. Todos los pasos desde la distribución inicial de recursos por áreas a la evaluación y valoración de los programas, pasando por las decisiones de financiación y el seguimiento de los mismos, deben realizarse con la máxima profesionalidad y objetividad para lograr un cumplimiento cierto de los objetivos definidos.

En general, las acciones estratégicas de la Obra Social se formulan en paralelo a los planes estratégicos de las propias entidades. En el plan estratégico general se definen las acciones para incrementar los resultados que se convertirán en los recursos que serán destinados a las actividades que defina el plan estratégico de la Obra Social. Se podría decir que ambos planes son en el ámbito de la planificación estratégica equivalentes a un estado de origen y aplicación de fondos en el ámbito contable. El plan estratégico general correspondería al estado de origen de fondos y el plan estratégico de la Obra Social al estado de aplicación de fondos.

El plazo de duración de estos planes es, en general, de tres años. Un plazo razonable dada la rapidez con la que se producen actualmente cambios en el sector financiero y cambios sociales.

El procedimiento básico de elaboración del Plan Estratégico de la caja y el Plan Estratégico de la obra social es similar en la mayoría de las entidades. Es la propia entidad, a través de sus directivos y los departamentos comerciales, financieros y de obra social la que define el plan estratégico y el plan estratégico de obra social, en base a las líneas marcadas por la Asamblea General. Siendo este órgano, el encargado de la aprobación de ambos documentos.

En la definición del plan estratégico se analiza la evolución del mercado y las estrategias de la competencia para, con las prioridades que se señalen en la propia entidad sobre productos a potenciar y líneas de resultados a mejorar, definir los objetivos de captación de fondos, inversión y resultados. En los últimos años, los planes estratégicos de las cajas de ahorros han reflejado los cambios exigidos al sector financiero por el nuevo contexto de actuación en el que se ha visto obligado a trabajar. Así, la caída de tipos de interés generó un fuerte estrechamiento de márgenes que las entidades se han visto obligadas a superar incrementando los importes de las comisiones. Esta necesidad de cobrar comisiones, junto con el alto coste en recursos propios que tienen los crecimientos de balance por realización de mayor número de operaciones, ha potenciado el

fenómeno de la desintermediación. En este contexto, han cobrado gran importancia los productos que generan comisiones por su comercialización pero no están contabilizados en los balances de las entidades financieras (fondos de inversión, fondos de pensiones, operativa de valores...). Otro efecto de la reducción de márgenes, ha sido la necesidad de ser más productivo para mantener el ratio de eficiencia de las entidades. Dado que las cajas no se han incorporado a los procesos de expedientes de regulación de empleo que han sido habituales en la banca española, sólo han trabajado en la mejora del ratio de eficiencia con incrementos de la productividad de los trabajadores en activo vía incorporación de nuevas tecnologías e incremento del volumen de actividad por empleado.

Para la elaboración del plan estratégico de la Obra Social, se parten de los principios generales de actuación que aprueba la Asamblea General y se fijan los objetivos, ejes estratégicos y líneas de actuación que guiarán la Obra Social.

Los principios generales de actuación son unos principios básicos que se deben cumplir, aunque dependerán en cada Caja de sus circunstancias específicas en el momento de diseñar el Plan Estratégico. Estos principios generales son (Castelló, 2005a):

- eficiencia: optimizar la gestión de los recursos económicos
- dinamismo: actuación preactiva ante las nuevas demandas sociales
- flexibilidad: evitar un compromiso a largo plazo de mantenimiento
- tecnicismo: utilización de métodos modernos de gestión empresarial
- conocimiento: elaboración de planes de comunicación
- cooperación: realizar proyectos sociales conjuntos
- territorialidad: atención preferente a la labor social regional
- no discriminación: el beneficiario de la Obra Social es la Sociedad
- compromiso: participación activa de los empleados
- despolitización: profesionalidad y autonomía en la gestión.

Con el marco de estos principios generales de actuación, el Plan estratégico de la Obra Social suele tener tres puntos de partida que sirven como hipótesis marco sobre las que se construye el plan:

- la realidad de la Obra Social de la Caja hasta ese momento

- la misión de la Obra Social determinada por la Asamblea General de la entidad
- los principales elementos del entorno de la Obra Social. Los fenómenos del escenario social se concretan en los segmentos de actividad sobre los que puede existir necesidad de actuación y se presentan junto con las respuestas dadas a esas necesidades hasta la fecha.

Con estos tres aspectos, se suele realizar un análisis de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que permite definir de forma concreta los objetivos generales, los ejes estratégicos y las líneas de actuación de la Caja. Esta información permite determinar las actuaciones sectoriales de las cajas que concretan en la práctica las actuaciones futuras de la Obra Social.

La intervención social de las cajas, dado que se ha centrado en cubrir los fallos del mercado, ha ido variando según el sector público ha ido asumiendo más funciones en coberturas sociales.

Las entidades saben que operan en un entorno social muy cambiante e intentan adaptar sus respuestas a las nuevas necesidades detectadas y a las nuevas tendencias existentes en la acción social. De hecho, la legitimidad de las cajas de ahorros dada su peculiar estructura jurídica depende de la valoración que de su actividad haga la sociedad, y más hoy en día con la creciente importancia que ha adquirido esta actividad social dado el volumen de fondos que manejan. Es decir, el proceso estratégico debe estar centrado en los grupos de interés, modelo de dirección estratégica con el que se analiza la importancia de los mismos en el logro de los objetivos señalados. Este proceso parte de la misión y objetivos sociales para realizar el análisis estratégico, para posteriormente seleccionar la estrategia social (Castelló, 2005a).

Pero esta orientación de los recursos destinados por las cajas a su obra social ¿viene realmente determinada por las demandas sociales? Carbó y López (2001) sugirieron que sí, pero Esteller *et al* (2006) prueban que no es así en la primera contrastación empírica de este aspecto en la literatura. Para validar la adecuación de la Obra Social a las demandas sociales, realizaron una encuesta personal a una muestra de 516 individuos representativa del territorio español, diseñada siguiendo las recomendaciones sobre manifestación de preferencias y evaluación de servicios públicos (Esteller *et al*, 2006). Se incluye a continuación un resumen de los datos obtenidos a partir de la encuesta y de la composición real de la Obra Social a la fecha del estudio.

2.11.: Composición real y deseada de las áreas de la Obra Social

Áreas Sociales	Composición real (porcentaje)					Composición Deseada en % (B)	Diferencias en % (A-B)/B
	2001	2002	2003	2004	2005 (A)		
Cultura y Tiempo Libre	47,61	46,67	46,21	45,29	42,41	19,60	116,38
Cultura	39,81	37,96	38,55	37,86	35,30	14,16	149,29
Tiempo Libre	7,79	8,71	7,65	7,43	7,11	5,44	30,70
Patrimonio Hco. Artístico y Natural	8,48	10,00	8,98	8,62	9,18	8,90	3,15
Patrimonio Histórico Artístico	6,05	6,55	5,78	5,43	4,91	3,85	27,53
Medio Ambiente Natural	2,43	3,46	3,20	3,19	4,26	5,05	-15,64
Educación e Investigación	20,77	19,82	18,08	17,56	17,99	18,12	-0,72
Educación	14,83	13,18	12,80	12,36	12,80	11,95	7,11
Investigación y Desarrollo	5,94	6,64	5,28	5,19	5,19	6,17	-15,88
Asistencia Social y Sanitaria	23,14	23,50	26,74	28,54	30,42	53,38	-43,01
Asistencia Social	20,61	21,04	24,53	25,71	27,87	45,18	-38,31
Sanidad	2,53	2,46	2,21	2,83	2,55	8,20	-68,90
TOTAL	100	100	100	100	100	100	

Composición socialmente deseada obtenida a partir de la encuesta, resto datos CECA (2006)

Como se puede ver, los resultados de la demanda social obtenidos a través de la encuesta difieren de la distribución real del gasto en Obra Social de las cajas. La fortísima demanda social (más del 50%) del gasto asistencial contrasta con el hecho de que las cajas hayan destinado a casi la mitad de la Obra Social a actividades culturales. Por el contrario los porcentajes destinados a educación e investigación y patrimonio histórico, artístico y natural son muy similares a la demanda social que presentan estas áreas.

Estas diferencias entre la demanda social y la realidad existentes en la distribución de los recursos de la Obra Social por áreas, se deben, básicamente, a dos hechos:

- la importancia del marketing y la comunicación para las cajas. Dada la fuerte competencia existente en el sector financiero español, las cajas de ahorros, como cualquier otra entidad financiera, deben realizar un importante esfuerzo en comunicación de sus productos y actividades. Adicionalmente, como se verá más adelante, las entidades más innovadoras del Tercer Sector (básicamente las fundaciones anglosajonas) tienen como uno de sus pilares estratégicos de actuación la comunicación de sus actividades para facilitar la captación de recursos y proyectos futuros (Forn, 2006). En esta línea de priorizar la comunicación, las actividades del área cultural tienen en sí mismas mucho más impacto mediático que las del resto de

áreas y facilitan su conocimiento por el público sin apenas gastos de marketing adicionales.

- la dificultad de cambiar radicalmente la estructura de la distribución del gasto de un año para otro, dados los recursos cautivos en los centros y en programas plurianuales. Como se ha visto en el apartado anterior, una parte importante de los fondos de las áreas de cultura y asistencia social se destinan al mantenimiento de los centros. Evidentemente, salvo que se permita el cierre de los mismos, los importes destinados a su mantenimiento son difícilmente redireccionables a otra actividad.

Se ha visto la importancia de la adecuación de la Obra Social a la cobertura de necesidades que demanda la sociedad, pero ¿cómo se pueden conocer las demandas sociales? Como se ha visto en la investigación de Esteller *et al* (2006) se deben de realizar procesos de investigación, análisis y reflexión que permiten saber los cambios en el entorno y definir los distintos programas a abordar en cada una de las áreas de actuación de la Obra Social de forma integrada y desde una visión global.

Si el proceso de elaboración de los planes estratégicos de las cajas aspira a ser transparente debe contar con las opiniones de los grupos de interés de la entidad permitiendo una visión compartida de lo que es y lo que debe ser la Obra Social. En esta línea hay grupos de interés que por número, cercanía y conocimiento técnico de las actuaciones resultan fáciles de contactar para obtener sus aportaciones, pero los clientes de las entidades son un grupo numeroso y heterogéneo con quien resulta más difícil contactar.

Dada la tipología de la población objetivo, un buen sistema para conocer sus opiniones sería mediante la elaboración de cuestionarios o encuestas. Así la BBK, para su Plan Estratégico de la Obra Social de 2005-2007, recabó las opiniones de los ciudadanos del área de influencia de la caja mediante el “Estudio de opinión pública en Bizkaia sobre la Obra Social de la BBK” (BBK, 2005). Estos estudios o encuestas deben realizarse por especialistas en investigación de mercados y sobre una muestra elegida con criterios técnicos. No se puede incluir en este sistema las actuaciones que están llevando a cabo algunas entidades de preguntar a sus clientes, mediante cuestionarios muy cortos y con información limitada, sus prioridades en cuanto a las áreas de actuación de la Caja. Ni la selección de la muestra, ni el contenido de la encuesta permiten un

análisis sólido de la información, siendo estas actuaciones un instrumento de marketing mas que un instrumento de investigación de mercados.

Así, los objetivos de la planificación de una buena encuesta deben ser elegir bien los sujetos a los que vamos a preguntar, seleccionar adecuadamente las preguntas y organizar las posibles respuestas para ser analizadas. Por su parte, el procedimiento general de una encuesta se puede concretar en los siguientes aspectos (León y Montero, 1997):

- Determinación de la población y la unidad muestral
- Selección y tamaño de la muestra
- Material para realizar la encuesta
- Organización del trabajo de campo
- Tratamiento estadístico
- Discusión de los resultados

La realidad social a la que se enfrentan las cajas de ahorros, ha cambiado mucho y de forma muy rápida en los últimos años. Ya durante el periodo 1977-2002 se experimentó un importante cambio en la Obra Social relacionado con los cambios en la sociedad española durante dichos años.

Por su parte, en los últimos años uno de los cambios sociales más significativos ha sido el demográfico:

- España ha pasado de ser un país de emigrantes, con dos millones de personas residiendo en el extranjero en 1978, a recibir más de tres millones de inmigrantes en 2005.
- La población española ha envejecido significativamente, con importantes efectos en el mercado laboral, la sanidad y la necesidad de asistencia social.
- Ha cambiado la composición de las familias, que ya no tienen tanta disponibilidad para ocuparse de los ancianos, los niños y otras necesidades

También ha cambiado mucho la situación de la educación. La escolarización obligatoria, entre otros aspectos, ha permitido la eliminación casi total del analfabetismo.

En este contexto, el intento por parte de las cajas de ahorros de adaptarse a la demanda social y a esta realidad social en la distribución por áreas de los recursos de la Obra Social, no ha terminado de realizarse. Se puede detectar un pequeño cambio de prioridades entre áreas que se ha comenzado a dar, especialmente, en el último año. Después de muchos años en los se han incrementado los recursos destinados a cultura, recientemente ha comenzado a primarse en la distribución el área de asistencia social. Pero los cambios son tan lentos que queda mucho camino por hacer en la adecuación de la distribución de recursos de la Obra Social a las demandas sociales.

II.3.2. IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LOS PROGRAMAS.

Una vez elaborado el plan estratégico de la Caja se tienen los presupuestos de las principales magnitudes de volumen y resultados de la entidad, y con ello a cuanto pueden ascender los excedentes susceptibles de ser destinados a la Obra Social.

En el plan estratégico de la Obra social se han diseñado las posibles acciones estratégicas de la Obra Social y se ha adoptado una decisión sobre una estrategia concreta a seguir. A partir de este momento comienza la implantación de la estrategia. Con esta estrategia, concretada en varias líneas de actuación, y el input proveniente del plan estratégico los fondos de los que se va a disponer (son la parte de los excedentes recogidos en el plan estratégico que no se destinará a reservas) los responsables de la obra social hacen la distribución de los fondos entre las distintas áreas y categorías en base a las necesidades detectadas, las tendencias existentes en la acción social y la demanda social.

Para realizar las decisiones finales de asignación de recursos a actividades hay que seguir un proceso lógico de toma de decisiones. En este proceso hay unos criterios de juicio de las distintas opciones, que se deben aplicar en la evaluación de las distintas opciones: adecuación, factibilidad y aceptabilidad (Castelló, 2005a). Los dos primeros son totalmente objetivos y técnicos, pero el tercero tiene un fuerte componente subjetivo y depende de los grupos de interés afectados por la estrategia de la Obra Social.

Se puede apreciar, en este punto tan inicial dentro de la gestión de la obra social ya ha aparecido la evaluación como un mecanismo fundamental para el cumplimiento eficaz de sus objetivos. Aunque se habla de este tema en detalle más adelante, esta evaluación debe mostrar un conjunto de indicadores que faciliten la toma de decisiones y, así, permitir (Abad, 2001):

- una adecuada selección de actividades
- una toma de decisiones más objetiva
- un adecuado seguimiento del grado de consecución de los objetivos
- el análisis de posibles actuaciones futuras

Como se ve, según una perspectiva temporal, la evaluación puede ser ex-ante o a priori, intermedia y ex –post (Osuna *et al*, 2000). La evaluación ex-ante se realiza antes de ejecutar el programa, siendo su objetivo principal analizar su adecuación a las necesidades que lo han motivado. Además de la evaluación de contenidos para validar que los mismos cumplen los objetivos buscados, esta evaluación a priori debe analizar la funcionalidad de los mecanismos de gestión y de seguimiento, la coherencia de las líneas de actuación y la eficiencia del programa. Se entiende por eficiencia, en este trabajo de investigación, la relación costes – beneficios sociales y económicos de cada uno de los programas; es decir, su rentabilidad económica y la valoración de su impacto social. Así, se pueden considerar como objetivos de la evaluación a priori (Osuna *et al*, 2000):

- asegurar la racionalidad y la coherencia de la intervención
- garantizar que el sistema de gestión y seguimiento diseñado y los recursos asignados son los adecuados. En el caso de proyectos o programas de cooperación al desarrollo, este punto consistiría en validar que la metodología del marco lógico del proyecto se ha aplicado de forma adecuada.
- Validar la correcta definición de los impactos del programa, es decir, de los indicadores que los definen.
- Realizar un análisis coste beneficio que permita comparar el programa con otras alternativas.

Las variables generalmente utilizadas para conseguir estos objetivos son (Castelló, 2005^a):

- adecuación a la línea estratégica general de la Obra Social

- peso de la demanda de la actividad mediante la intensidad de solicitudes de la misma
- nivel de compromiso en tiempo, recursos y actuaciones futuras que se adquiere con la oferta a realizar
- riesgo que se asume con el lanzamiento de ese programa por las probabilidades de fracaso del mismo
- notoriedad e imagen que proporcionará la realización del programa a la entidad
- resultados esperados.

La evaluación intermedia se realiza durante la aplicación del programa y consiste en el análisis de los resultados que se van obteniendo con su implantación y su comparación con los objetivos exigidos en su diseño. Su finalidad es detectar las posibles incidencias o desviaciones que se estén produciendo e introducir las modificaciones necesarias para conseguir alcanzar los objetivos definidos en el inicio.

La evaluación ex -post o a posteriori se realiza al finalizar el programa y permite analizar el cumplimiento de objetivos alcanzado y, con ello, la validez de la estrategia definida y la eficacia y eficiencia del programa. Las variables de medición generalmente utilizadas en este caso son (Castelló, 2005a):

- resultados en función del tipo de actividad, medidos con los indicadores definidos en el programa
- nivel de satisfacción de los usuarios
- información a la sociedad
- notoriedad alcanzada
- rentabilidad social

Todo este proceso de gestión de los programas de la Obra Social, mediante su definición, implantación, seguimiento y evaluación, incrementa su importancia en un entorno tan cambiante como el actual. Así, la gestión de la Obra Social debe mantener un continuo análisis del entorno, y con un comportamiento proactivo dar nuevas alternativas de actuación a las demandas sociales. Para este proceso, la elaboración de un catalogo de productos sociales facilitará la gestión y la comunicación de las actuaciones.

III. EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS

III.1. AMBITOS DE APLICACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE PROGRAMAS

Según el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, evaluar consiste en estimar o calcular el valor de una cosa. En sentido amplio, se puede definir como emitir un juicio crítico sobre una situación determinada (Osuna *et al*, 2000). En sentido estricto, la evaluación de programas sociales es el uso de herramientas de investigación social para analizar sistemáticamente la eficacia y eficiencia de programas sociales (Rossi *et al*, 2004)

En un mercado competitivo el análisis y la evaluación es fundamental para la toma de decisiones y para el seguimiento de los resultados que las mismas producen. Además la retroalimentación que esta información permite sobre los resultados de las actuaciones realizadas es crítica para la toma de decisiones futura. En un entorno de recursos escasos o, al menos, no ilimitados, las decisiones de inversión en proyectos o distribución de fondos entre programas tienen una gran importancia. De ellas dependerá el éxito de la entidad decisora.

En el sector privado, históricamente se han venido aplicando sistemas de evaluación y seguimiento de las decisiones de inversión en nuevos proyectos con el objetivo de maximizar el valor para el accionista o el inversor. Con análisis financieros a base de ratios y proporciones y métodos como el descuento de flujos de caja, se ha hecho una evaluación permanente de los resultados de los proyectos abordados. Los resultados de los proyectos del sector privado son económicamente cuantificables, hecho que posibilita la aplicación de metodologías matemáticas y estadísticas para su medición. Es evidente que en el sector privado está implantada con total normalidad la evaluación de programas y proyectos, pero dado lo distinto de sus objetivos, actividades y resultados en relación con el sector público y el Tercer Sector (donde se encontraría la Obra Social de las cajas de ahorros) sus métodos no son fácilmente replicables a éstos últimos.

Si el objetivo último del sector privado consiste en maximizar el valor para el accionista o el inversor, ¿cuál es el objetivo del sector público y el Tercer Sector? Para hablar en términos comparables, deberíamos decir que el objetivo es la provisión de bienes públicos con el mayor nivel de eficiencia posible.

Una actividad produce un bien público si es suficientemente elevado el número de personas que disfrutan del beneficio externo que genera, es decir su consumo es “no rival” y “no exclusivo”. En un mercado competitivo las externalidades aparecen cuando un individuo o una empresa lleva a cabo una actividad, pero o bien no soporta todos los costes asociados ($CMg < CMgS$) o bien no obtiene todos los beneficios potenciales ($BMg < BMgS$).

Al definir bien público como una externalidad positiva de la que se benefician un número de personas suficientemente grande, resulta claro que la provisión suficiente de bienes públicos es un factor importante para el bienestar social. Hay distintos tipos de bienes públicos que no pueden ser producidos o producidos en cantidad suficiente por el sistema de mercado dada la existencia de fallos del mercado. En estos casos la intervención del Sector Público, y del Tercer Sector en la parte que éste no sea capaz de asumir, es importante.

Al analizar la dimensión social de las cajas de ahorros y qué se entiende en el ámbito académico como economía social, se citan los trabajos de Sen, Rawls y Pooper sobre la justicia social y el bienestar social, que sostienen que muchos equilibrios competitivos son óptimos de Pareto, en función de la distribución previa de recursos, pero no todos son igual de justos. Para alcanzar el bienestar social se necesita, además de un equilibrio competitivo en base a los recursos iniciales, unas actuaciones de transferencias de rentas.

En este ámbito los sistemas de medición del bienestar social y de la eficiencia pública son críticos ya que son los que nos aportan los elementos para decidir qué programas seguir y, posteriormente, evaluar sus resultados. La evaluación añadida a la planificación permite dar un paso desde la lógica técnico-económica a la moral equidistributiva. Además, el control y el seguimiento de la eficiencia de los recursos públicos es clave para conocer si una mejor utilización de los recursos podría permitir atender, sin incrementos fiscales ni desequilibrios presupuestarios, las nuevas necesidades sociales que el sector público deberá cubrir en el futuro.

La aplicación de la evaluación como técnica de análisis de políticas públicas tiene su origen en los programas de educación y formación profesional y en los programas de salud pública para reducir la mortalidad de enfermedades infecciosas de los años 30 (véase Rossi y Freeman, 1993). Tras la Segunda Guerra Mundial se generalizó su aplicación dada la necesidad

de evaluar la repercusión de los programas de bienestar social. Así, a finales de los años 50, la evaluación de programas estaba totalmente consolidada en Estados Unidos y comenzaba a aplicarse en Europa.

Esta evolución histórica se ha debido, entre otros, a los siguientes factores (Osuna *et al*, 2000):

- el cambio ideológico, político y social ocurrido a lo largo del siglo XX
- la expansión de programas de bienestar social, y
- el perfeccionamiento de las técnicas de investigación social

En España la aplicación de estas metodologías ha comenzado en los últimos 20 años y está muy ligada a la entrada de España en la Unión Europea. La necesidad de controlar el déficit público y, con ello, de justificar la eficiencia de las medidas adoptadas y la posibilidad de acceder a fondos estructurales con la consiguiente justificación de su utilidad y eficacia, han sido, junto con la descentralización político administrativa, factores claves en este proceso. En cualquier caso, además de ser métodos novedosos en España, su utilización está muy poco extendida entre las Administraciones Públicas.

En el Tercer Sector la aplicación de estas metodologías es extraordinariamente reciente. Hace algo más de una década que en *Roberts Enterprise Development Fund -REDF-* (entidad sin ánimo de lucro estadounidense), comenzaron, por primera vez, a calibrar la opción de valorar tanto la rentabilidad financiera como la rentabilidad social de las inversiones.

Durante los últimos años, mientras la antigua línea de separación entre los criterios de decisión de las donaciones y las inversiones empezaba a desdibujarse, la idea de medir el impacto social de las inversiones, además de su rentabilidad financiera, calaba entre un creciente grupo de inversores, fundadores y emprendedores. Este movimiento hacia la valoración económica del impacto social ha discurrido en paralelo a la mayor exigencia de responsabilidad social a los gestores de las empresas por parte de los inversores.

Así, en 1997, Christine Letts, William P. Ryan y Alen Grossman suscitaron la controversia y el interés en el mundo académico sobre la gestión de entidades sin ánimo de lucro, la filantropía y la inversión social (Grossman *et al*, 1997). En su trabajo indicaban que, a pesar de los recursos dedicados por muchas entidades no lucrativas a los más necesitados, los problemas sociales persistían con lo cual debían ser más efectivos en la distribución de sus limitados

recursos. Debían invertir en programas innovadores, pero también mantener unos elevados niveles de soporte en la gestión, seguimiento y control de los resultados.

Es en ese momento cuando las entidades sin ánimo de lucro y el capital riesgo social, especialmente en los Estados Unidos, comenzaron a desarrollar, basándose en las metodologías utilizadas por los evaluadores de políticas públicas pero adaptadas a su sector, un amplio elenco de herramientas para cuantificar y/o valorar el impacto social de sus inversiones y donaciones. Adicionalmente, y dada la importancia del correcto enfoque estratégico y su puesta en práctica, tales entidades se iniciaron en la implantación de metodologías que contribuyeran al alineamiento entre sus operaciones a corto plazo y sus objetivos estratégicos a largo plazo. En el resto del mundo casi no se aplican estas herramientas; las entidades no lucrativas están en una fase incipiente en la implantación de herramientas de control de gestión, y las entidades de capital riesgo social apenas si existen.

En resumen, los métodos de evaluación y valoración se vienen aplicando en el sector privado desde hace tiempo, si bien en el Sector Público, el Tercer Sector y el capital riesgo social, se han comenzado a aplicar más recientemente y no de forma sistemática. Dada la importancia de la evolución para validar la eficiencia de la asignación de recursos, hay que promover la implantación de una cultura evaluadora que consiga que los agentes políticos, económicos y sociales perciban la evaluación como un instrumento de mejora de la planificación económica, introduzcan la máxima racionalidad en la toma de decisiones y eviten la posibilidad de su “uso” en función del agente que haga los informes evaluadores (Osuna *et al*, 2000).

Las cajas de ahorros, a través de su Obra Social, desarrollan programas con objetivos comunes a las políticas públicas, los proyectos de cooperación al desarrollo, los proyectos de inclusión social de los países desarrollados y los proyectos financiados por el capital riesgo social y las entidades microfinancieras. Asimismo, realizan programas similares a los de varias fundaciones con las que, además, comparten forma jurídica al ser “fundaciones- empresa”. Es por ello que, las metodologías de evaluación de proyectos y programas aplicadas por la Administración, las fundaciones y el capital riesgo social, que se desarrollan a continuación, son una buena base de partida para definir una metodología de evaluación de resultados y valoración de impacto social de los proyectos de la Obra Social de las cajas de ahorros.

Hay que señalar aquí que aunque estemos hablando de programas culturales, medioambientales, educativos o de asistencia social, no son estos temas ajenos a la economía y, de hecho, la ciencia económica se origina con el intento de formular una teoría del valor. Es por ello muy interesante el análisis del valor económico de estos bienes públicos que lleva a la economía a retornar a sus estudios de origen.

En este contexto, el actual enfoque económico de las ciencias sociales pretende establecer una nueva forma de interdisciplinariedad aplicando el mismo método analítico a distintas disciplinas. En general, se aplica el enfoque de elección racional según el cual el comportamiento humano distingue las preferencias de las personas y las restricciones existentes para alcanzarlas, como las impuestas por las instituciones sociales, los ingresos, los precios y el tiempo disponible.

III.2. POLITICAS PÚBLICAS Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL

Las políticas públicas, como la obra social de las cajas de ahorros, tienen por objetivo cubrir aquellas necesidades que, por ser bienes públicos globales, no se encuentran suficientemente provistos por parte de la iniciativa privada. Es decir, el objetivo es mejorar el bienestar social de los ciudadanos y así los ciudadanos toman el papel de clientes. Dado que la Administración no posee recursos propios estrictamente ¿de donde provienen los fondos necesarios para cubrir estas necesidades? Los recursos que la Administración gestiona provienen de la recaudación fiscal. Son los ciudadanos los que aportan los fondos necesarios para la realización de políticas públicas mediante el pago de sus impuestos.

En este entorno, los administrados como financiadores tienen derecho a que se haga el mejor uso posible de los recursos que previamente les han sido detraídos, y como clientes de los servicios públicos a participar en los procesos de toma de decisiones sobre el empleo de los mismos. Aquí, la evaluación se presenta como instrumento necesario de control financiero y de legalidad y, también, como una herramienta para racionalizar la toma de decisiones públicas. La calidad de la Administración vendría determinada por (Aroz, 2005):

- la orientación al ciudadano
- eficacia en el logro de los objetivos

- eficiencia en el uso de los recursos públicos
- pleno sometimiento a la legalidad
- objetividad, transparencia e igualdad

Con independencia de su responsabilidad frente a sus financiadores (los ciudadanos mediante la recaudación fiscal), la evaluación del sector público tiene interés por tres motivos puramente económicos (Knox y Muñiz, 2003):

- el peso sobre el producto interior bruto que tienen las actuaciones públicas y, con ello, su impacto sobre la evolución del sistema económico. Este impacto se puede producir tanto mediante el impulso económico del gasto público en infraestructuras como por las diferencias en la asignación de recursos entre sector público y privado que producen los distintos sistemas de tributación.
- la menor competencia de los mercados de provisión de bienes y servicios públicos que suele generar un menor incentivo para la promoción de conductas eficientes
- las restricciones en las actuaciones y capacidad de contratación de la Administración, así como la tipología de sus objetivos, que puede condicionar sus resultados frente a los que se obtendrían en el sector privado.

Dado este impacto económico de las actuaciones públicas se ha planteado en muchas ocasiones la composición y el tamaño óptimo que debe tener el sector público. Con independencia de las conclusiones obtenidas en las distintas investigaciones es un hecho que cuanto mayor sea la eficiencia de las actuaciones públicas menores serán sus diferencias con el sector privado y será más justificable su actuación.

En cualquier caso, hay que señalar que el control de la gestión pública no implica la adopción automática de técnicas de gestión del sector privado, ya que tal y como señalan Osuna *et al* (2000):

- las organizaciones públicas producen bienes públicos y por ello no se pueden basar en el objetivo de maximización del beneficio.
- El sector público busca, además de eficiencia económica, eficiencia social y la eficacia equidistributiva.
- Existen mayores dificultades que en el sector privado para identificar a los responsables directos de la gestión.

A pesar de todo ello, en la Administración Pública se comenzaron a aplicar enfoques integrales de gestión en las políticas públicas mediante la mejora de la organización administrativa y de sus procedimientos de funcionamiento interno. Estos enfoques se vieron impulsados por el cambio en las normas de la Contabilidad Pública en los años 70 y por el auge de los presupuestos por programas. Ambos instrumentos permitieron mejorar los procesos de asignación del gasto público y aumentar la eficacia y eficiencia de las organizaciones públicas.

Los presupuestos por programas supusieron, no sólo un impulso en la evaluación de políticas públicas sino también, un cambio en la naturaleza el alcance y el fin de dicha evaluación. Con este sistema se pasó del concepto de evaluación como comprobación contable de la correspondencia y legalidad del gasto realizado con las partidas presupuestarias a la comprobación del cumplimiento de los objetivos fijados en los programas y de las obligaciones de los organismos públicos; es decir a una evaluación del desempeño o de la eficacia de la administración. Posteriormente a dicha evaluación se añadió también la comprobación de que los objetivos alcanzados se habían logrado de la forma más económica posible (eficiencia). Por último, la función evaluadora se complementa con la comprobación de los impactos de los programas en la realidad. Con ello, la función evaluadora se convierte en una herramienta para la mejora de los resultados perseguidos por el sector público y para la transparencia del gobierno y la profundización de la democracia. (Garde y deVera, 2005)

La mayor parte de los estudios de eficiencia pública se comenzaron a realizar en los años setenta y principios de los ochenta, especialmente en los países anglosajones. Por el contrario, en España no se realizan este tipo de análisis hasta mediados de los años noventa y claramente promovidos por la situación económica del país y sus obligaciones en política presupuestaria tras su entrada en la Unión Europea. Como aspecto específico español, en paralelo a estos análisis, y condicionado por la descentralización administrativa y de gestión y gasto público que supone el régimen de las Autonomías, se comenzaron a realizar estudios sobre las diferencias de eficiencia entre distintas áreas geográficas y entre la Administración Estatal y la Autonómica.

Como los gobiernos son responsables no sólo de la provisión de bienes públicos, sino también de la supervisión y evaluación de los sistemas y entidades utilizados para dicha provisión; los análisis y estudios realizados desde la Administración se han centrado principalmente en los siguientes aspectos (Knox y Muñiz, 2003):

- La problemática de la obtención de datos suficientes para la realización de evaluaciones y, en concreto, la definición de indicadores adecuados, la generación de variables que muestren las influencias externas y la calidad de los datos.
- La adopción de indicadores específicos para las diferentes necesidades de evaluación y, básicamente, las medidas de calidad del servicio y de excelencia
- La identificación de indicadores que incluyan las diferencias en el marco operativo
- La solvencia financiera de los proveedores de los bienes o servicios públicos
- La evaluación de resultados cuando los servicios se proveen mediante monopolios locales regulados

Por el contrario, los investigadores académicos apenas han investigado la suficiencia de datos y la adecuación de indicadores, centrándose en aspectos como:

- La validación de las diferencias de eficiencia entre los agentes privados y los agentes públicos
- El impacto de la falta de competencia sobre la eficiencia
- El impacto de la regulación sobre la producción de servicios públicos

Los resultados de estos análisis y estudios se pueden ver en la principal bibliografía sobre la eficiencia del sector público en general que se muestra a continuación:

3.1.: Resumen de bibliografía sobre eficiencia del sector público

Análisis de la Administración	Publicaciones académicas
AUDIT COMMISSION (2000), "Best Value Performance Indicators for 2001/2002". London: departament of the Environment, Transport and the Regions	ALVAREZ PINILLA, A. (2001): "La medición de la eficiencia y la productividad" Ed. Piramide, Madrid
MCKINSEY GLOBAL INSTITUTE (1998), "Driving Productivity and Growth in the UK Economy"	AVERCH, H. Y L.L. JOHNSON (1962): "Behavior of the firm under regulatory constraint" American Economy Review nº 52-5 pag 1052-69
NETHERLANDS BUREAU FOR ECONOMIC POLICY ANALYSIS (2000), "Yardstick Competition: Theory, design and Practice", The Hague: CPB Working Paper nº 133	BORCHERDING, T.E.; W.W. POMMEREHNE y F. SCHNEIDER (1982): "Comparing the efficiency of private and public production: a survey of the evidence from five federal states", Zeitschrift für nationalökonomie
NEW SOUTH WALES TREASURY (1997): "Efficiency Progress in the New South Wales Government"	DIEWERT, W.E. (2001): "Productivity growth and the role of government" Discussion Paper nº 01-13, Department of Economics, University of British Columbia, Vancouver
NEW SOUTH WALES TREASURY (1999): "Profit Composition Analysis: A technique for linking productivity measurement & financial performance"	FRIED, H.O.; LOVELL, C.A.; SCHMIDT, S.S. y YAISAWARNG, S. (2002): "Accounting for environmental effects and statistical noise in data envelopment analysis" Journal of productivity analysis nº 17 pag. 157-174
NEW SOUTH WALES TREASURY (2001): "Guide to economic performance measurement for general Government sector agencies"	HECKMAN, J.; HEINRICH, C. y SMITH, J. (1997): "Assessing the performance of performance standards in public bureaucracies" American Economic Review nº 87 pag 389-95
PRODUCTIVITY COMMISSION (2001): "Financial performance of Government trading enterprises 1995-96 to 1999-00"	LEVITT, M.S. y JOYCE, M.A. (1987): "The growth and efficiency of public spending" Cambridge University Press, New York
STEERING COMMITTEE FOR THE REVIEW OF COMMONWEALTH STATE SERVICE PROVISION (2001): "Report on Government services 2002"	MINTZBERG, H. (1996): "Managing government, governing management" Harvard Business Review mayo-junio pag 75-83
VICTORIA DEPARTMENT OF TREASURY AND FINANCE (1997a): "Output costing guide"	SCHNEIDER, F. y ENSTE, D. (2000): "Shadow economies around the world: sizes, causes and consequences" Journal of Economic Literature nº 38 pag 77-114
VICTORIA DEPARTMENT OF TREASURY AND FINANCE (1997b): "Output specification and performance measurement"	TAVARES, G. (2002): "A bibliography of data envelopment analysis (1978-2001)" Rutcor research report, enero 2002. Rutgers center for operations research
VICTORIA ESSENTIAL SERVICES COMMISSION (2000): "Improving utility services for all Victorians"	VILLALONGA, B. (2000): "Privatization and efficiency: differentiating ownership effects from political, organizational and dynamic effects" Journal of Economics Behavior & Organization nº 42 pag 43-74

Fuente: elaboración propia a partir de Knox y Muñiz (2003)

También en Knox y Muñiz (2003) se puede encontrar bibliografía catalogada por áreas de actuación pública (recaudación tributaria, infraestructuras, distribución de electricidad, distribución de gas, distribución de agua, administraciones locales, compañías aéreas, ferrocarriles, transporte urbano, transporte marítimo, servicios portuarios, mantenimiento de carreteras, registro e inspección de vehículos, sanidad, clínicas de reposo, asistencia sanitaria, farmacias, educación, universidades, policía y prisiones, justicia, subsidios y oficinas de empleo, telecomunicaciones, servicios postales, decisiones de localización y regulación medioambiental); y en Tavares (2002) se puede consultar una exhaustiva recopilación sobre el análisis envolvente de datos.

Existe también abundante bibliografía sobre la evaluación de eficiencia del sector público español. A continuación se incluye un resumen de la misma:

3.2.: Resumen de bibliografía sobre eficiencia del sector público español

ALBI,E. (1992): "Evaluación de la eficiencia pública (el control de la eficiencia del sector público)" Hacienda Pública Española nº 120-121
ALBI,E.; GONZALEZ-PARAMO, J.M. y LOPEZ CASASNOVAS, G. (1997): "Gestión Pública". Ed Ariel
ALVAREZ, A. (coord), (2001): "La medición de la eficiencia y productividad" Ed. Piramide
ARGIMON,I.;ARTOLA,C. y GONZALEZ PARAMO,J.M. (1999): "Empresa pública y empresa privada:titularidad y eficiencia" Moneda y crédito nº 209
GARCIA VALDERRAMA,T. (1996): "El control de gestión de las entidades públicas a través del analisis envolvente de datos" Presupuesto y gasto público nº 20
GONZALEZ-PARAMO, J.M. (1995): "Privatización y eficiencia:¿es irrelevante la titularidad?" Revista Economistas nº 63. Colegio de economistas de Madrid
LOPEZ CASASNOVAS, G. (1989a): "Aspectos macro y microeconómicos de la eficiencia en el sector público", Hacienda Pública Española nº 113
LOPEZ CASASNOVAS, G. (1989b): "Descentralización y simulación de mercados: instrumentos para la eficiencia del sector público", Revista Papeles de Economía Española nº 41
LOPEZ CASASNOVAS, G. (1994): "La reforma del sector público. Instrumentos para la eficiencia pública", Cuadernos de Información Económica nº 90
MANCEBON, M.J. (1992): "El análisis envolvente de datos: una técnica de medición de eficiencia de los servicios públicos", Cuadernos de economía aragonesa nº 2
PEDRAJA, F. y SALINAS, J. (1994): "El analisis envolvente de datos (DEA) y su aplicación al sector público: una nota introductoria", Hacienda Pública Española nº 128
PEDRAJA, F. y SALINAS, J. (2005a): ""¿Es posible medir la eficiencia de los servicios públicos?". Revista Economistas nº 105, p. 86-93. Colegio de Economistas de Madrid.
RUEDA LOPEZ, N. (2003): "Eficiencia Global de la producción pública. Una primera aproximación a su evaluación". Papeles de Economía Española nº 95
SANCHIS, J.A. (1996): "Privatización y eficiencia en el sector público español", Revista de Economía Aplicada nº 10
VILARDELL, I. (1988): "La evaluación de la eficiencia de las actividades de la Administración Pública", Revista de Economía Pública nº 2
ZAPICO, E. (2003): "Condiciones para el desarrollo del control por resultados en la gestión pública". Papeles de Economía Española nº 95

Fuente: elaboración propia a partir de Knox y Muñiz (2003)

Y, al igual que a nivel internacional, existen en España trabajos de investigación sobre áreas de actuación pública concretas: recaudación tributaria, infraestructuras, distribución de electricidad, distribución de gas, distribución de agua, administraciones locales, compañías aéreas, ferrocarriles, transporte urbano, transporte marítimo, servicios portuarios, mantenimiento de carreteras, registro e inspección de vehículos, sanidad, clínicas de reposo, asistencia sanitaria, farmacias, educación, universidades, policía y prisiones, justicia, subsidios y oficinas de empleo,

telecomunicaciones, servicios postales, decisiones de localización y regulación medioambiental, etc. Un resumen de las principales aportaciones en cada uno de estos campos sería:

3.3.: Resumen de bibliografía sobre eficiencia del sector público español por áreas de actuación

ASISTENCIA SOCIAL	AYALA, L.; PEDRAJA, F. y SALINAS, J. (2005): "Assessing the Efficiency of Spanish Social Services Centres: a Data Envelopment Analysis" <i>Empirical Economic Letters</i> 3,	AYALA, L y RODRIGUEZ, M. (2005): "The latin model of welfare: do "insertion contracts" reduce long term dependence?", Conference Changing social policies for low-income families and less-skilled workers in the EU and the US, University of Michigan, Ann Arbor, 8-9 de abril de 2005
EDUCACIÓN	AROZ, M. (2005): "La eficiencia en el sistema educativo". <i>Revista Economistas</i> nº 105, p. 138-144. Colegio de Economistas de Madrid.	MARTIN, C. (2000): "El capital humano y la eficiencia y calidad del sistema educativo en España", <i>Papeles de Economía Española</i> , nº 86
ELECTRICIDAD	AROCENA, P.; KUHN, K y REGIBEAU (1999): "Regulatory reform n the Spanish electricity industry: a missed oportunity for competition" <i>Energy Policy</i> nº 27	CRAMPES, C. y LAFFONT, J.J. (1995): "Transfers and incentives in the Spanish electricity sector" <i>Revista de Economía Española</i> nº 117
HACIENDA PUBLICA	JIMENEZ AGUILERA, J.D. y BARRILAO GONZALEZ, P.E. (2003): "La Administración Tributaria en España. Un análisis de la gestión a través de los ingresos y de los gastos" Documento de trabajo nº 175, Fundación de las Cajas de Ahorros Confederadas	RUBIO GUERRERO, J.J (2005): "¿tiene ventajas una Agencia Tributaria integrada a nivel nacional? El caso de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria en España" XII Encuentro de Economía Pública, Palma de Mallorca
JUSTICIA	PASTOR, S. (2003): "Eficiencia y eficacia de la justicia" <i>Papeles de Economía Española</i> nº 95	PEDRAJA, F. y SALINAS, J. (1996): " An assessment of the efficiency of Spanish Courts using DEA" <i>Applied Economics</i> nº 28
POLICIA	BANDRES, E. y DIEZ TICIO, A. (2001): "Delincuencia y acción policial. Un enfoque económico" <i>Revista de Economía Aplicada</i> nº 9	DIEZ TICIO, A. y MANCEBON TORRUBIA, M.J. (2002): "The efficiency of the Spanish police service: an application of the multiactivity DEA model", <i>Applied Economics</i> nº 34
SANIDAD	PUIG-JUNOY, J. y ORTUN, V. (2004): "Cost efficiency in primary care contracting: a stochastic frontier cost function approach" <i>Health Economics</i> nº 13	RODRIGUEZ-ALVAREZ, A.; FERNANDEZ BLANCO, V. y LOVELL, C.A.K. (2004): "Allocative inefficiency and its cost: the case of Spanish public hospitals" <i>Int. J. Production Economics</i> , nº 92
UNIVERSIDAD	GARCIA, M. y SAN SEGUNDO, M.J. (2003): "Indicadores de resultados docentes de las Universidades", San Segundo y Zorrilla coord, <i>Economía de la Educación</i> , Universidad Carlos III	SAN SEGUNDO, M.J. y VAQUERO, A. (1998): "Indicadores de rendimiento de las universidades", <i>Hacienda Pública Española</i>

Fuente: elaboración propia

Los diversos aspectos a medir y evaluar en relación con la actuación de las entidades públicas, como se ha comentado, son esencialmente tres (Albi *et al*, 2000):

- Economía: compra de inputs al menor coste
- Eficiencia: relación óptima entre inputs y outputs

- Eficacia: impacto de los outputs o grado en el que éstos alcanzan los objetivos sociales fijados

La evaluación de políticas públicas en función del momento en que se realiza puede ser a priori, intermedia o a posteriori. No obstante, el elemento clave para la evaluación de políticas públicas- dado el procedimiento de toma de decisión en las mismas, el origen de sus recursos y el impacto que generan- es el contenido mismo de la evaluación. Así, se distinguen tres tipos de evaluaciones en función de la parte del programa que se está evaluando (Osuna *et al*, 2000):

- Evaluación conceptual o de diseño: se analiza la adecuación a las necesidades y la coherencia del diseño del programa. El objetivo último es validar el análisis socioeconómico de las necesidades, la definición de unos objetivos claros y medibles y la lógica del programa diseñado.
- Evaluación del sistema de gestión del programa: se examina la puesta en práctica del programa y, en concreto, la adecuación de los recursos humanos y materiales asignados al mismo.
- Evaluación de resultados o impactos: se valida la consecución de los objetivos previstos y el coste en tiempo, personas y recursos financieros que ha supuesto dicha consecución. En términos generales, se entiende por “resultados” los logros de objetivos directos del programa, mientras que los “impactos” se refieren a los efectos generales del programa (por ejemplo, los cambios en las variables macroeconómicas). Con independencia de los cambios en estos dos niveles (directo e indirecto), es importante señalar que siempre deben separarse los efectos asociados a la aplicación del programa de aquellos otros que no sean una consecuencia directa del mismo para realizar una evaluación objetiva y realista. Este hecho, que en sí es muy obvio, presenta importantes complejidades en su aplicación práctica dada la dificultad de deslindar con claridad los cambios debidos a la aplicación del programa de los asociados a otros factores del entorno.

El que no siempre en las políticas públicas los outputs sean los resultados no evita que se debe exigir eficiencia en las actividades y que sean evaluadas. Es decir, debe existir economía de

medios y eficacia de resultados. Lo importante es evaluar los resultados y para ello el sistema de información de gestión basado en indicadores es útil y flexible.

Los indicadores son expresiones cuantitativas y/o cualitativas de la realidad objeto de estudio y constituyen una de las formas más relevantes de sistematizar información (Osuna *et al*, 2000). Aun así, no son elementos completos a que muestran sólo información parcial de los efectos que se quieren medir. Esto es el motivo de que sean necesarios “grupos de indicadores” para evaluar de forma global los resultados de los programas.

Una vez determinado que son necesarios varios indicadores para tener una visión global ¿cuántos son necesarios? Como en otras situaciones, no deben ser tan pocos que no muestren información completa sobre la realidad ni tantos que impidan su tratamiento y análisis efectivo. Así, hay una serie de cualidades que debe cumplir un buen indicador (Ortigueira, 1987, Ayala *et al*, 2003 y Aroz, 2005):

- pertinencia y relevancia: debe medir los elementos más significativos del programa
- unicidad: debe medir un solo aspecto de la actuación
- exactitud y consistencia: deben proporcionar medidas exactas con independencia de la persona que los utilice
- ser objetivo
- ser susceptible de medición: su expresión debe ser cuantitativa
- ser fácil de interpretar
- accesibilidad: debe basarse en datos fácilmente disponibles
- ser comparable, espacial y temporalmente.

Los indicadores, en función de su uso, pueden ser: de base, complementarios, de gestión y socioeconómicos (Osuna *et al*, 2000). De estos cuatro grupos, los indicadores de base y complementarios son indicadores específicos para la evaluación de resultados o de impacto de los programas en los beneficiarios elegidos tal cual se ha definido anteriormente, mientras que los indicadores de gestión y los socioeconómicos están orientados a la evaluación de la gestión del programa y a sus resultados en el entorno.

Los **indicadores de base** muestran el desarrollo del programa en cuanto a su realización, resultados e impactos. Así, para la información de realización, miden la ejecución financiera y física de las actividades de los programas o proyectos, es decir los gastos que se incurren en la

realización de los proyectos y el grado de avance de los mismos. En los resultados se cuantifica los productos generados por las actividades del programa, es decir sus efectos directos, la calidad y el rendimiento obtenido. Por último, mediante los impactos se valida el cumplimiento de los objetivos del programa y su incidencia sobre la población objetivo.

Los **indicadores complementarios** muestran la relación entre los indicadores de base y los indicadores definidos en la planificación de los programas. Dentro de este grupo nos encontramos con los indicadores de eficacia que validan el cumplimiento de los objetivos previstos y los de eficiencia que presentan la relación entre los objetivos alcanzados y sus costes.

Para clarificar esta clasificación, se presenta cuales serían estos indicadores en un programa de formación dentro de un itinerario de inserción financiado por la Obra Social de una Caja de Ahorros en su área de asistencia social.

- indicador de realización financiero: el coste de la formación
- indicador de realización físico: número de alumnos inscritos en el curso de formación
- indicador de resultados financiero: coste de formación de cada alumno.
- indicador de resultado físico: tasa de alumnos que hayan completado con éxito la formación.
- indicadores de impacto: medición de la mejora de cualificación de los alumnos y su mayor capacidad gracias a la misma para acceder al mercado de trabajo.
- Indicador de eficacia: pueden ser el porcentaje de alumnos que han terminado el curso en relación a los previstos en la planificación o el porcentaje de alumnos que han accedido a un puesto de trabajo, entre otros.
- Indicador de eficiencia: sería el coste del curso entre los alumnos que han accedido a un puesto de trabajo, por ejemplo.

Por otro lado se tendrían los **indicadores de gestión** que mostrarían información sobre los procesos de gestión de los programas en sus distintas áreas:

- recursos, tanto humanos, como temporales y materiales utilizados para la puesta en marcha e implementación del programa.
- mecanismos de comunicación de los programas a sus posibles beneficiarios y procedimientos de tramitación de las solicitudes, validación de la documentación, etc...

- acciones de publicidad de los proyectos realizados (actividad de gran importancia para las fundaciones y las cajas de ahorros, como se ha comentado anteriormente, para mantener e incrementar su nivel de captación de recursos)
- número de proyectos presentados, de proyectos aprobados y de proyectos denegados

Por último existirían los **indicadores socioeconómicos** que mostrarían datos exógenos al programa pero que influyen en el y que pueden ser variados como consecuencia de sus resultados. Estos indicadores definen el entorno en el que se realiza el programa. Existen cuatro tipos de datos socioeconómicos significativos a tener en cuenta (Osuna *et al*, 2000):

- demográficos: número de habitantes, densidad de población, etc.
- de empleo: población ocupada, tasa de actividad, número de empleos netos creados, etc.
- de producción: producto interior bruto por habitante, productividad de los empleados, etc.
- de renta: renta mínima de inserción, salario medio por sector, etc.

Con independencia de la importancia de los indicadores en las evaluaciones de políticas públicas, hay distintas metodologías a aplicar en función de la parte del programa que se está evaluando. Así, la **evaluación conceptual** se concreta en la evaluación de los elementos que justifican la necesidad del programa, es decir, se analiza la racionalidad y la coherencia del mismo. Un programa se considera racional si con los objetivos fijados se mejoran las necesidades detectadas. Para validar este hecho hay que revisar la bondad del diagnóstico de necesidades realizado y la adecuación de los objetivos fijados para su solución. Un programa se considera, por tanto, coherente cuando la jerarquía de sus objetivos y la estrategia fijada para su consecución son adecuadas. El programa debe ser coherente internamente (entre sus distintos objetivos y medidas) y externamente (con otros programas que se estén aplicando). Los principales métodos utilizados para la planificación y el diseño de programas son la Técnica Delphi y el análisis DAFO. La técnica Delphi se basa en la comunicación con los agentes implicados en el programa tomando como información base la obtenida a partir de encuestas y el análisis DAFO revisa las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades del ámbito en el que vamos a desarrollar el programa. Una vez realizada la planificación y el diseño, se puede realizar

la evaluación conceptual del programa con alguno de los siguientes métodos: el árbol de problemas, el árbol de objetivos y su análisis en cascada.

3.4.: Metodologías de evaluación de diseño y definición de programas

	METODOS	EXPLICACIÓN	VENTAJAS	INCONVENIENTES
PLANIFICACIÓN	Técnica Delphi	Comunicación con implicados en programa en base a información de encuestas	Carácter abierto respecto a participación de agentes	Se basa en encuestas con la consiguiente complejidad
Y DISEÑO DE PROGRAMAS	Análisis DAFO	Revisa las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades del programa	Imagen global, interna y externa, de la adecuación del programa a las necesidades	Presenta la realidad, pero no indica como definir las actuaciones para cumplir objetivos
EVALUACIÓN	Arbol de problemas	Identificación de los problemas, sus causas y consecuencias analizando si el programa los solucionará. Valida la relevancia	Buena validación de la adecuación del programa que permite su rediseño si es necesario	Complejo de realizar si en el programa no aparece información suficiente
	Arbol de objetivos	Identifica los objetivos definidos en base a la estrategia. Valida la pertinencia	Garantiza la adecuación de las actividades planificadas a los resultados buscados	En caso de varios objetivos no garantiza su consistencia y dificulta su priorización
CONCEPTUAL	Análisis en cascada	Evalúa la articulación de la estrategia del programa mediante la clasificación de objetivos. Valida la coherencia interna	Alinea la estrategia con los objetivos específicos, las actuaciones y los resultados	No valida la coherencia externa

Fuente: elaboración propia

La **evaluación del sistema de gestión** de programas analiza la racionalidad de los objetivos propuestos considerando los recursos existentes, y la bondad de la asignación de tareas y competencias y de los mecanismos de coordinación. En concreto es importante analizar separadamente los aspectos que pueden condicionar la gestión del programa (Osuna *et al*, 2000):

- la racionalidad de los objetivos y la estrategia de gestión diseñada
- la división de tareas y responsabilidades
- la difusión y promoción de los programas
- recogida de información sobre el desarrollo del programa.

Las principales metodologías para la evaluación del sistema de gestión son: el control de gestión importado de la empresa privada, la auditoria de rendimiento y el enfoque integral de gestión del ciclo de vida de un proyecto.

3.5.: Metodologías de evaluación de gestión de programas

	MÉTODOS	EXPLICACIÓN	VENTAJAS	INCONVENIENTES
EVALUACION DEL SISTEMA	Control de gestión	Se basa en la organización y administración como herramientas de control para evaluar el desempeño	Ampliamente utilizado en la empresa privada, está muy vinculado a la eficiencia y la eficacia	Condicionado por la claridad de objetivos y la capacidad de medir los resultados
	Auditoría de rendimiento	Evaluación independiente de la gestión en relación con el rendimiento	Añade a la eficacia y eficiencia, la responsabilidad de los gestores	No valida la suficiencia y adecuación de recursos
DE GESTIÓN	Ciclo de vida de un proyecto	Examina todos los aspectos de gestión de cada una de las fases de un proyecto	Valida la coordinación interna y la suficiencia de recursos	

Fuente: elaboración propia

La **evaluación de eficacia y eficiencia** o evaluación de resultados analiza, con la mayor precisión posible, si los efectos producidos son los planteados en el programa. La evaluación de resultados determina y cuantifica el impacto del programa en la población objetivo y analiza su eficacia y su eficiencia. Se habla de evaluación de eficacia cuando se valida la consecución de objetivos, y evaluación de eficiencia cuando se tienen en cuenta los costes asociados a la misma. Sólo se puede considerar completa la evaluación de eficiencia. Si no se considerasen los costes asociados a los programas supondría una limitación de tal calado que los resultados obtenidos no podrían considerarse concluyentes y objetivos. Igualmente, dado que es la única que cuantifica beneficios y costes, es la única evaluación que realiza valoración real de impactos.

Las metodologías de evaluación de la eficacia y la eficiencia presentan unas condiciones comunes (Osuna *et al*, 2000):

- de manera previa a la evaluación hay que definir claramente los objetivos y cuantificarlos
- debe existir un periodo de tiempo entre la ejecución de un programa y su evaluación, para que los efectos del mismo puedan manifestarse
- los datos necesarios para la evaluación deben estar disponibles, hecho que no siempre sucede ya que se suele recoger información en un periodo de tiempo inferior al necesario para su evaluación
- se deben valorar los resultados de cada actuación del programa y su contribución al resultado global
- se debe tener en cuenta la posibilidad de que existan efectos inesperados

- la evaluación de los efectos sociales e institucionales en los programas implica el análisis de aspectos inmateriales. Dadas las características de estos aspectos, en los casos en que no se puede tener buenas estimaciones monetarias de los beneficios de un programa, al análisis debe realizarse comparando los costes con indicadores no monetarios de la efectividad del gasto (Albi *et al*, 2000). Este punto, crítico en la evaluación de políticas públicas, es de máxima importancia en la evaluación de eficiencia de la Obra Social de las cajas de ahorros.

Dada la complejidad del entorno en el que se mueve la evaluación de la eficacia y eficiencia de programas, las metodologías para la misma se componen de técnicas integradas cualitativas y cuantitativas. Los principales métodos para evaluar la eficacia son: el análisis “*Shift-share*”, los modelos input-output, el método experimental, la encuesta y la entrevista, la observación directa y la técnica Delphi. Por su parte, para la evaluación de la eficiencia las técnicas más utilizadas son el análisis coste beneficio, la comparación de los precios de licitación, adjudicación y ejecución y el análisis frontera (aplicable a funciones de producción y de costes, ya sea con aproximaciones paramétricas o con no paramétricas como el análisis envolvente de datos -DEA-). Cualquiera de estos métodos de evaluación de eficiencia nos puede mostrar una valoración del impacto social de las políticas públicas que se estén aplicando.

3.6.: Metodologías de evaluación de eficacia y eficiencia de programas

	METODOS	EXPLICACION	VENTAJAS	INCONVENIENTES
EVAL. EFICACIA	Análisis shift-share	Herramienta descriptiva que resume la información a través de índices	Facil obtención de resultados	Análisis estatico que se concentra en el impacto de una unica variable.
	Modelos input-output	Sistema de estimación de impactos de programas sobre variables macroeconomicas	Incorpora las relaciones de interdependencia de las unidades económicas	Análisis estatico con alto componente subjetivo
	Metodo experimental	Compara varias variables en el grupo experimental participante en el programa y el grupo de control que no recibe ningún tratamiento	Presenta claramente los resultados del programa	Dificultad de selección del grupo de control
	Encuesta y entrevista	Conjunto de preguntas tipificadas sobre los hechos que interesan al análisis aplicadas mediante un cuestionario o una conversación profesional	Extrae valoraciones cuantitativas y cualitativas de gran interés	Dificultad de buen diseño de los cuestionarios y las preguntas
	Observación directa	Contacto directo con el grupo que se evalúa	Proporciona una información mucho más rica y flexible	Sólo puede aplicarse en grupos pequeños y está muy condicionada por la calidad del evaluador
	Tecnica Delphi	Exige la definición del impacto de las actuaciones y los indicadores para medirlos por los participantes en el programa en la fase de planificación	Incorpora las ideas de los participantes y los impactos esperados por ellos	Se requiere mucho tiempo de dedicación de los participantes y los gestores
EVAL. EFICIENCIA	Análisis coste beneficio	Mide la consecución de los objetivos propuestos en función de los costes, comprobando si se han minimizado los recursos o se han maximizado los beneficios sociales	Presenta el valor economico actualizado de los costes y beneficios financieros y sociales	Metodo complejo de desarrollar que sólo se debe aplicar cuando los resultados de su aplicación son mayores que los costes en los que se incurre
	Comparación precios	Compara los precios de licitación, de adjudicación y de ejecución	Información existente siempre y facil de obtener. Permite comparabilidad	El proyecto debe estar terminado para aplicarlo. Se mide la eficiencia de la adjudicación y no de la actuación en sí.
	Análisis frontera (DEA)	Compara distintos gestores de servicios analogos mostrando su eficiencia relativa en relación a la frontera eficiente	Muestra eficiencia absoluta y eficiencia relativa	Hay que tener resultados cuantificados y homogeneos entre sí para su aplicación

Fuente: elaboración propia y Osuna *et al* (2000)

El mejor modo de aproximarse a todas estas técnicas de evaluación de resultados es pensar en ellas como un abanico de posibilidades, con el análisis coste beneficio en un extremo, donde los beneficios son valorados, pasando por los estudios de coste y utilidad en los que los resultados se miden en alguna unidad estándar, al análisis de coste y eficacia en el que los resultados se miden en unidades naturales. La decisión sobre que tipo de análisis se debe utilizar depende principalmente de los recursos disponibles para la realización del estudio. Valorar resultados y utilidades es caro y controvertido y muchos técnicos prefieren dar los resultados en

términos de número de personas apoyadas, años de vida ganados u otras unidades naturales (Mcpake, 2002).

Es un gran error pensar en los diferentes métodos de valoración como diferentes aproximaciones al valor. Más bien son variaciones en base a los que es deseable y alcanzable. Todos los métodos son aceptables para la valoración del coste y del beneficio y las diferencias se basan exclusivamente en cual es el mejor sistema para valorar los beneficios.

En el análisis coste-beneficio los beneficios se valoran en unidades monetarias, lo que permite que todos los tipos de servicios sean comparables, aunque suele ser difícil valorar los beneficios de esta manera.

El análisis coste-utilidad utiliza unos indicadores de resultados que son comunes para varios tipos de servicio.

Cuando los resultados sólo pueden ser medidos en unidades naturales, el método correcto es el análisis coste-eficacia. En el mismo los resultados pueden ser medidos, por ejemplo, como número de años de vida ganados, número de niños educados o días de formación realizados.

Por último, el análisis de minimización de coste es adecuado si los resultados son de la misma naturaleza en todas las opciones y la única decisión es simplemente cual es el camino más barato para conseguir ese resultado.

Pero en la realidad, más allá de una elección libre sobre que técnica utilizar, es más adecuado pensar en la decisión como: ¿Cuál es nuestro interés real en la evaluación de resultados? (Drummond *et al*, 1997)

Medir los resultados en unidades monetarias es de gran utilidad en la toma de decisiones:

- El utilizar la misma unidad de medida en todos los casos permite comparar los resultados sobre la misma base
- Se pueden tomar decisiones, no sólo sobre prioridad sino también sobre la validez de aplicar una política o no. En la base de una mejora del óptimo de Pareto, si los costes exceden los beneficios el proyecto no se llevará a cabo aunque sea el mejor proyecto de los revisados en nuestro análisis.

La forma más habitual de combinar economía y proyectos de provisión de bienes públicos es aplicando el método de la elección racional. Según el mismo, el enfoque económico del comportamiento humano se caracteriza por:

- los individuos son las unidades de acción, aunque están influyéndose mutuamente de forma constante
- el comportamiento depende de las preferencias individuales y de sus limitaciones en cuantos a recursos, tiempo o normas aplicables
- los individuos persiguen sus propios fines y su comportamiento está determinado por incentivos
- los cambios en el comportamiento se deben a cambios en las limitaciones

En este entorno, la curva de demanda de cualquier bien o servicio es la disposición mínima a pagar por su consumo. Esto puede ser interpretado como la autovaloración de resultados de los consumidores. Por supuesto, hay objeciones a la utilización de este método, entre otras que la disposición mínima a pagar está íntimamente relacionada con la capacidad de pago.

Dentro de la evaluación de políticas públicas hay que hacer una mención especial a un área con creciente importancia en los últimos años: la de cooperación para el desarrollo. Los proyectos de cooperación para el desarrollo son actuaciones destinadas a la transformación de una realidad negativa para el conjunto de una población (generalmente, un grupo homogéneo por alguna de sus características). Estos proyectos pueden ser de naturaleza muy variada: género, infraestructuras, desarrollo rural o reforzamiento de capacidades institucionales, pero siempre, en el ámbito social. El Banco Mundial, uno de los principales actores en este sector, define la evaluación de impacto como la medición de los cambios en el bienestar de los individuos que pueden ser atribuidos a un programa o a una política específica. Su propósito principal consiste en determinar la efectividad de las políticas, programas o proyectos ejecutados.

Dados los importantes recursos destinados por parte de los países desarrollados a proyectos de cooperación al desarrollo y las dudas sobre la eficiencia real de los mismos, la evaluación de proyectos de cooperación al desarrollo ha adquirido una gran importancia en los últimos años. En el ámbito de este trabajo, estas metodologías de evaluación resultan importantes dados los elementos comunes que podemos encontrar en los proyectos de cooperación al desarrollo y en la obra social de las cajas de ahorros, especialmente con su área de asistencia social. Los programas de cooperación al desarrollo y asistencia social tienen por objetivo mejorar la calidad de vida y el bienestar social de grupos en situación de exclusión, ya sea por su

ubicación geográfica en países menos desarrollados o por su pertenencia a grupos sociales con riesgo de exclusión social en países desarrollados.

En general, las metodologías de evaluación que se están aplicando a los proyectos programas de cooperación al desarrollo son las mismas utilizadas en la evaluación de las políticas públicas. Con independencia de la metodología concreta utilizada, se realiza una evaluación por comparación entre la situación posterior a la realización del proyecto y la situación que tendrían los beneficiarios de no haberse realizado el mismo (también llamada contrafactual). Los dos aspectos básicos a definir son:

- las variables que caracterizan la realidad que estamos estudiando y sus distintos estados (antes y después de realizar el proyecto).
- las variables que caracterizan a la población objetivo de la actuación y que luego será dividida entre los beneficiarios del proyecto y los que formarán parte del grupo comparable. En los programas de cobertura global la comparación se realizará entre la situación del mismo grupo antes y después de la actuación.

En España la Ley 23/1998 de 7 de julio de Cooperación Internacional para el Desarrollo, en su artículo 19, establece que la Secretaría de Estado de Cooperación Internacional es responsable de evaluar la política de cooperación para el desarrollo y, en concreto, los programas y proyectos financiados con fondos del Estado. Esta evaluación tendrá en cuenta la pertinencia de los objetivos y su grado de consecución, así como la eficiencia y eficacia alcanzada, el impacto logrado y la viabilidad comprobada en los programas y proyectos ya finalizados.

El Plan Director de la Cooperación Española 2005-2008 establece el compromiso del gobierno de aumentar la calidad de la Ayuda Oficial al Desarrollo, para lo cual se fortalecerá tanto la función de planificación como la de seguimiento y evaluación. El Capítulo VIII, denominado “Gestión basada en resultados: planificación, seguimiento y evaluación”, define la evaluación de las políticas, programas y proyectos de la cooperación al desarrollo como una de las actividades más relevantes para conocer el funcionamiento, los resultados y los efectos de la ayuda oficial al desarrollo, herramienta especialmente necesaria para mejorar la calidad y la eficacia de las acciones de cooperación que España realiza en el exterior.

En este entorno y de acuerdo con los Principios de Evaluación del Comité de Ayuda al Desarrollo de la OCDE, la evaluación de la ayuda oficial al desarrollo se define como la “apreciación sistemática y objetiva de un proyecto, programa o política en curso o concluido, de su diseño, puesta en práctica y resultados, así como de su pertinencia, eficacia, eficiencia, impacto y viabilidad para el desarrollo. La evaluación también se refiere al proceso de determinar el valor o la significación de una actividad, política o programa [...]”.

La evaluación de la cooperación española se orienta por el análisis de cinco criterios de evaluación definidos por el Comité de Ayuda al Desarrollo de la OCDE, así como por cualquier otro criterio considerado relevante para cada intervención. Estos criterios son (MAE, 2001):

- Pertinencia: grado de adecuación de la intervención al contexto en el que se realiza; a las necesidades de la población, a las estrategias nacionales y locales de desarrollo, y a las prioridades de la cooperación española.
- Eficacia: nivel de consecución de los objetivos planteados en la intervención.
- Eficiencia: medida del logro de los resultados en relación con los recursos empleados.
- Impacto: efecto de la intervención en la población y en el contexto.
- Viabilidad: grado con que los efectos positivos derivados de la intervención continúan una vez retirada la ayuda externa (hay que considerar distintos factores de desarrollo de tipo político, institucional, sociocultural, tecnológico, económico o medioambiental, entre otros).

Una vez revisadas las metodologías utilizadas en las políticas públicas y de cooperación al desarrollo, se recuerda que el objetivo de este trabajo consiste en investigar los distintos métodos de evaluación de programas y proyectos y de valoración del impacto social que se están aplicando en la Administración Pública y el Tercer Sector, y definir cuales resultan más adecuados para aplicarlos a la Obra Social de las cajas de ahorros españolas. En esta línea y dado el volumen de recursos que manejan, resulta de vital importancia que la gestión de la obra social esté totalmente profesionalizada y que cuente con unas herramientas válidas para su evaluación y

seguimiento. En las áreas de proyectos sociales, tanto para la toma de decisiones de financiación como para el seguimiento de la evolución de las mismas, es necesario poder cuantificar su rentabilidad financiera, y también su rentabilidad social.

De los métodos de evaluación utilizados por la Administración Pública que se han analizado previamente, sólo los métodos de evaluación de eficiencia se podrían utilizar para la valoración del impacto social de la Obra Social de las cajas de ahorros. De hecho, de los tres métodos de evaluación de eficiencia mencionados, el que se adapta mejor a la tipología de programas desarrollados por la Obra Social de las cajas de ahorros es el “análisis coste beneficio”. Dado que este método también es uno de los aplicados por el capital riesgo social como técnica de valoración de impacto social; es en el capítulo dedicado a capital riesgo social donde se analizará más ampliamente su aplicación.

De aquí en adelante la evaluación de proyectos se referirá a la evaluación de resultados o evaluación de impacto ya que es la que se encuentra todavía en una fase incipiente y va a suponer en los próximos años una de las áreas de investigación más activas en el campo de las políticas públicas.

III.3. EVALUACIÓN EN LAS FUNDACIONES

Con independencia de las muchas similitudes que se puedan encontrar entre los proyectos financiados por las fundaciones y la Obra Social de las cajas de ahorros, la mera concepción de éstas como fundaciones-empresa haría necesario analizar las metodologías de evaluación de proyectos que están usando las fundaciones. Además, como viene sucediendo, las áreas de actividad y los proyectos que financian ambos tipos de entidades son casi idénticos con lo cual es imprescindible incorporar una explicación sobre las metodologías de evaluación utilizadas por las fundaciones en un trabajo de este tipo.

Existen fundaciones, especialmente en el mundo anglosajón, con amplia experiencia en la implantación de métodos de evaluación del impacto social. El contexto nacional e internacional

en el que se mueven ha incidido significativamente, junto con los tres aspectos siguientes (Forn, 2006):

- la competencia existente por los recursos financieros y personales. La existencia de las fundaciones depende, en muchas ocasiones, de su capacidad para financiar sus gastos de estructura y sus proyectos. En este sentido los donantes siempre han exigido información sobre el destino de sus fondos, pero en los últimos años también están solicitando datos sobre la “productividad”. No sólo quieren saber a qué proyectos se destinan sus aportaciones, sino también qué impacto han provocado en los beneficiarios de los mismos. En la actualidad la ausencia de información fiable, frecuente y suficiente puede limitar, de forma importante, la posibilidad de captar recursos procedentes de donaciones a las fundaciones.
- la creciente exigencia de transparencia. Las fundaciones no están fuera de la realidad económica y, como el resto de entidades, se ven sujetas a las nuevas normativas y a una demanda social de mayor y mejor información. La actual corriente de opinión a nivel mundial, que exige determinados requisitos al gobierno corporativo, ha llevado a la implantación de normas en ese sentido en muchos países. Así, es frecuente que los directivos comiencen a ser preguntados por los Consejos de Administración acerca del impacto de sus actuaciones en el medio ambiente, la economía local y los trabajadores y clientes. Simultáneamente, en las fundaciones y empresas de capital riesgo social, se está requiriendo una medición tangible del impacto social de las donaciones o inversiones.
- la complejidad del entorno en el que se mueven dado el elevado número de relaciones simultáneas que manejan y la creciente regulación del sector. Resulta casi imposible poder gestionar de forma eficiente una entidad sin ánimo de lucro sin disponer de información suficiente sobre los resultados de sus actuaciones. En el ámbito operativo interno la implantación de sistemas de control de gestión y de medición de impactos se ha convertido en un asunto de supervivencia más que de buen gobierno.

Las fundaciones pueden contribuir decisivamente al progreso social ya que tienen mayor capacidad que los donantes individuales o los Estados para hacer un uso efectivo de los recursos. Por un lado, el hecho de ser más libres frente a las presiones políticas les permite explorar nuevas soluciones a los problemas sociales con un nivel de independencia del que la Administración no goza. Comparado con los donantes individuales las fundaciones tienen el tamaño, el tiempo y la profesionalización en la gestión que les permiten generar beneficios para la sociedad de forma más eficaz y eficiente (Porter y Kramer, 1999).

No obstante, a pesar de su capacidad para promover cambios sociales y del incremento en el número de fundaciones que se ha producido en los últimos años, los recursos disponibles para resolver los problemas sociales siguen siendo insuficientes. Así, usar estos recursos de forma más efectiva tiene un gran valor social. En este contexto, las fundaciones que gestionan sus recursos de forma más efectiva logran un mayor impacto y, con ello, mejoran su capacidad y sus posibilidades de incrementarlos en el futuro.

Un claro ejemplo del impacto que supone una buena gestión de recursos, sobre las posibilidades de captación futura de fondos adicionales, lo representa la Fundación Bill & Melinda Gates en el año 2006. Esta fundación, creada en el año 2000, es la primera organización filantrópica del mundo por volumen de activos (aproximadamente, 35.000 millones de dólares en diciembre de 2006), y tiene por objetivo que cualquier persona del planeta pueda tener una vida sana y productiva. Hasta el momento, la Fundación Bill & Melinda Gates se ha centrado, básicamente, en financiar proyectos de investigación que puedan tener impacto sobre la prevención y la cura de enfermedades endémicas en países en vías de desarrollo, en la erradicación de la extrema pobreza y en la promoción de la educación en los Estados Unidos. Para cumplir estos objetivos las personas que se seleccionaron como directivos de la fundación tenían una amplia experiencia en sanidad y educación, y se implementó un sistema de selección de proyectos con un alto componente técnico que se basaba en el impacto que conseguiría un resultado positivo de los mismos dado el componente innovador que presentaban y sus posibilidades de éxito (véase el proyecto financiado en España de sistemas alternativos de inoculación de vacunas y tratamientos médicos). Éste era el contexto de gestión y selección de proyectos de la Fundación Bill & Melinda Gates cuando uno de los principales multimillonarios

estadounidenses, Warren Buffet, decidió donar una parte importante de su fortuna (40.000 millones de dólares) a esta fundación.

Dado el peso que tiene la captación de fondos en las fundaciones, aspecto que se puede considerar crítico para las mismas, es importante conocer qué elementos tienen en común las fundaciones que gestionan mejor sus proyectos y su comunicación. Las entidades sin ánimo de lucro mejor gestionadas se caracterizan por tener (Forn, 2006):

- Una línea estratégica clara que incluye, no sólo la misión de la institución, sino también las líneas básicas de actuación y los programas en los que se concretarán para obtener los resultados buscados. Esta estrategia debe ser definida por el Patronato de la Fundación.
- un equipo directivo con buena base técnica, experiencia y competencias adecuadas para la toma de decisiones en el sector no lucrativo. En estas entidades, estos directivos profesionales, además de desempeñar sus tareas diarias, forman parte del Comité Ejecutivo. Así, a través de este comité ponen en marcha las prioridades marcadas por el Patronato de la fundación e informan al mismo sobre los resultados alcanzados.
- unos objetivos concretos, definidos con métricas claras y seguidas periódicamente. El sistema para definir estos objetivos está basado en indicadores.
- una gestión proactiva de la comunicación que facilite la recaudación de fondos gracias al mayor conocimiento de los programas.
- unos órganos de gobierno rigurosos y exigentes, que se organizan habitualmente en tres comités: el Patronato, el Comité Ejecutivo y el Consejo Asesor. Los miembros que forman parte de estos tres órganos son mayoritariamente independientes y personalidades de primera línea.

De todos estos aspectos, el que inicialmente permite crear valor en las fundaciones es la existencia de una estrategia clara. Aunque los objetivos de las fundaciones sean distintos de los de las empresas privadas, la lógica que subyace en su estrategia es la misma. Así, en ambos casos, los principios en los que se base la estrategia deben ser (Porter y Kramer, 1999):

- Tener como objetivo el desempeño superior en un área de actuación determinada.
- Elegir un único posicionamiento.

- Alinear cada una de las actividades individuales con la estrategia de la entidad.
- Todos y cada uno de los posicionamientos, sea cual sea el que se finalmente se elige, exigirán olvidar las oportunidades en otras actividades y otros campos. Uno de los puntos clave y de mayor dificultad en las fundaciones, dadas las necesidades de los colectivos con los que se colabora, es limitar el número de problemas sociales que se abordan. Se debe tener claro que en muchas ocasiones ampliar el espectro de actuaciones implica disminuir el impacto social que se está consiguiendo con las mismas.

El aspecto de la gestión de la comunicación, de gran relevancia en todas las fundaciones por su incidencia sobre la captación de recursos, tiene una importancia vital para las cajas de ahorros dado el entorno regulatorio al que se encuentran sometidas. En el sector financiero español, y especialmente tras el proceso de concentración vivido en los últimos años, los bancos ven con cierto recelo su imposibilidad de adquirir cajas de ahorros cuando éstas, por el contrario, si pueden ser propietarias de bancos. Igualmente, la ausencia de accionistas y su consiguiente “exigencia” de remuneración vía dividendos y la injerencia política que se ha podido ver en la gestión de algunas cajas de ahorros han llevado a una buena parte del sector financiero a cuestionarse la bondad de la normativa que regula las cajas de ahorros. En este entorno, una comunicación adecuada de los programas y proyectos desarrollados por las cajas adquiere una dimensión adicional.

Hay tres etapas para una gestión efectiva de la comunicación (Forn, 2006): la identificación de audiencias, la selección de los canales y los medios de comunicación adecuados para dirigirse a estas audiencias y la gestión de la notoriedad mediante metodologías científicas.

Las fundaciones crean valor cuando sus actividades generan un valor social superior al mero poder de compra de sus donaciones. Esta creación de valor se puede realizar de cuatro modos diferentes (Porter y Kramer, 1999):

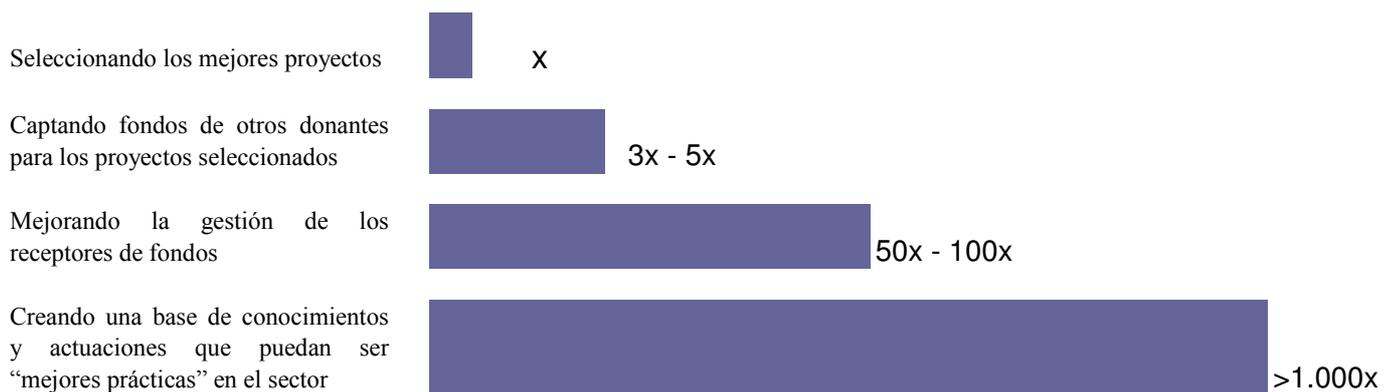
- Seleccionando los mejores proyectos
- Captando fondos de otros donantes para los proyectos seleccionados
- Mejorando la gestión de los receptores de fondos

- Creando una base de conocimientos y actuaciones que puedan ser considerados como las “mejores prácticas” en el sector

Mientras la correcta selección de proyectos supone la creación de valor de una unidad, la captación de fondos de otros donantes para los mismos proyectos crearía un valor entre tres y cinco veces los recursos dedicados. Con este enfoque, es la mejora de la gestión de los receptores de fondos y la creación de una base de conocimientos y actuaciones útiles para el sector los que tienen un efecto multiplicador elevadísimo en la creación de valor. Según Porter y Kramer (1999), la representación gráfica de los mismos podría ser:

3.7.: Sistemas de las fundaciones de creación de valor en sus proyectos

CUATRO MODOS DE CREAR VALOR



La mejora de la gestión de los receptores de los fondos tiene ese gran impacto dado que las entidades sin ánimo de lucro realizan su actividad sin la disciplina de obtener unos determinados resultados financieros, con lo cual carecen de los fuertes incentivos que existen en la empresa privada para medir y gestionar su desempeño. Los inversores y donantes pueden incentivarles a realizar estas mediciones e incluso, colaborar con ellos mostrándoles con objetividad sus puntos débiles. Así, las fundaciones donantes pueden convertirse en socios totalmente comprometidos proveedores de asesoramiento, asistencia técnica, acceso a firmas de profesionales independientes, etc.

Por último, las fundaciones pueden crear valor mediante la investigación del resultado de los proyectos financiados y la documentación de las prácticas más eficientes para resolver los problemas sociales. Las fundaciones están inmejorablemente posicionadas para realizar esta actividad. Ellas pueden incidir sobre la forma de pensar de la sociedad civil y también de la Administración.

Ya se han señalado cuáles son los requisitos para que una fundación utilice metodologías de evaluación adecuadas, pero ¿cuál es la situación real de las fundaciones en la actualidad? Centrándonos en las anglosajonas, que son con diferencia las más avanzadas en la aplicación de metodologías de valoración, y siguiendo las investigaciones realizadas desde el ámbito académico (Grossman *et al*, 1997 y Porter y Kramer, 1999), no existe en la actualidad ninguna fundación que cumpla todos los aspectos mencionados anteriormente. De hecho, las evaluaciones que se realizan suelen ser problemáticas por tres aspectos distintos:

- se limitan a realizar informes para determinar si el dinero se gasta tal y como estaba previsto (sin realizar mediciones del impacto social).
- muchas evaluaciones se realizan por parte de los mismos receptores de fondos, que tienden a suavizar los problemas detectados para poder seguir recibiendo subvenciones.
- en los pocos casos en los que la medición del impacto se realiza por un consultor externo, la evaluación se suele realizar sobre los fondos aportados por una sola entidad y no por todos los donantes.

Realmente, las evaluaciones pueden ser costosas y complejas. El criterio para evaluar o valorar un programa de itinerarios formativos para inserción laboral será diferente del de un programa de fomento de creación de obras para jóvenes artistas, pero en ambos casos se podría establecer un criterio común de actuación. Así, las fundaciones más activas en la implantación de buenas herramientas de gestión (básicamente, las anglosajonas) comenzaron a utilizar en los años 90 metodologías de evaluación y valoración del impacto de sus proyectos, basándose en el capital riesgo. Las fundaciones y el capital riesgo, especialmente el social, se enfrentan a desafíos similares (Grossman *et al*, 1997): seleccionar los destinatarios más adecuados de los fondos, confiar en organizaciones muy jóvenes para implementar ideas y programas y ser fiable

para los donantes o inversores cuyos fondos están gestionando. Es por todo ello, que los métodos de evaluación y valoración más utilizados por las fundaciones son los aplicados por las entidades de capital riesgo social. En el apartado siguiente se realiza una descripción detallada de los mismos.

III.4. LAS INVERSIONES SOCIALES: MICROFINANZAS Y CAPITAL RIESGO SOCIAL

Partiendo de la premisa de que la creación de valor social es el principal objetivo, y que la persona que crea el valor es diferente de la que se va a beneficiar del mismo, se puede definir el capital riesgo social como las inversiones que fomentan la creación de valor social sin olvidar la rentabilidad financiera de los proyectos. Por su parte, y en este sentido, las microfinanzas son los préstamos de pequeño importe que, teniendo rentabilidad financiera gracias al devengo y cobro de sus intereses, impulsan la creación de valor social al facilitar el acceso al mercado de trabajo y a bienes de primera necesidad a un sector de la población con exclusión del mercado financiero.

Estas operaciones, que generan valor social, son lo que se ha definido como “inversiones socialmente responsables”, destinadas a la financiación de:

- proyectos encaminados a la integración en la sociedad de sectores de población que no tienen acceso al mercado laboral ni a la financiación de proyectos propios por sus características específicas (discapacitados, inmigrantes...)
- entidades que aplican de forma activa los criterios de responsabilidad social corporativa, ya sea por su especial preocupación por el medio ambiente, por las políticas de recursos humanos o por cualquiera de los aspectos referidos a la responsabilidad social corporativa.

En resumen, el capital riesgo social se trata de una financiación mediante la participación en los recursos propios de las empresas cuyo objetivo consiste en mejorar la calidad de vida de la población o facilitar las prácticas empresariales de las organizaciones que satisfacen las preocupaciones sociales y medioambientales de la población, sin olvidar la rentabilidad financiera de la inversión. Por su parte, los microcréditos cumplen esa misma finalidad mediante la participación en los recursos ajenos.

Como se ha mencionado, las inversiones éticas o socialmente responsables, frente al resto de inversiones financieras, discriminan la inversión a favor de empresas y organizaciones socialmente responsables utilizando instrumentos financieros convencionales. Así, estas inversiones tienen como finalidad principal que los flujos de capital de los mercados financieros se dirijan mayoritariamente hacia empresas que han optado por un comportamiento socialmente responsable.

De igual forma, el capital riesgo social discrimina la inversión a favor de empresas y organizaciones socialmente responsables utilizando como metodología de decisión de inversión la evaluación de la rentabilidad financiera que usa el capital riesgo, pero incorporando también la valoración de la rentabilidad social de la inversión.

El capital riesgo social juega un papel básico e incuestionable en el crecimiento económico y en el desarrollo sostenible, en la medida en que contribuye al mismo a través de tres propiedades. Estas propiedades están perfectamente integradas en el funcionamiento de la sociedad y la economía, y son acordes con las teorías modernas del crecimiento endógeno (capital humano) y con la importancia de la protección medioambiental y los derechos humanos.

Estas tres propiedades son:

- permite la financiación de proyectos o empresas fuera del ámbito de actuación de las entidades de capital riesgo tradicionales.

Las inversiones de capital riesgo social son formulas de financiación alternativa que surgen para intentar responder a las necesidades financieras de empresas que tienen como objetivo la creación de empleo y la integración socio-económica de grupos de población marginales. Son mecanismos capaces de canalizar el ahorro hacia sectores, regiones y personas excluidas del circuito tradicional de financiación y que necesitan recursos financieros que las permitan salir del círculo vicioso en que se encuentran. Constituyen, por tanto, alternativas de financiación que permiten a las sociedades más ricas dirigir sus excedentes de renta para acabar con las desigualdades.

En general, las teorías del crecimiento económico hacen especial hincapié en la importancia del capital humano para conseguir tal objetivo. Existen dos elementos fundamentales para salir del círculo de pobreza en el que se encuentran muchas sociedades:

formación y capacidad de financiación inicial. Las inversiones sociales facilitan ambos elementos.

- permite que los particulares canalicen su ahorro hacia organizaciones que contribuyen al desarrollo equilibrado.

El desarrollo de los mercados financieros, así como el aumento de la riqueza y de la actividad financiera de los individuos, han generado un acercamiento importante de los inversores a los mercados financieros.

Los inversores institucionales y los grandes ahorradores han comenzado a tomar conciencia de los problemas de la sociedad, especialmente de los relacionados con el empleo y el medio ambiente, y así tratan de invertir de acuerdo con unos determinados valores, utilizando para ello criterios éticos.

En este sentido, las inversiones en capital riesgo social son el mecanismo perfecto para que se pueda, por un lado, contribuir al crecimiento económico de los más necesitados, y por otro, rentabilizar los ahorros invirtiéndolos en empresas que cumplen criterios de ética social.

- sirve como mecanismo de presión desde el sector privado para que los agentes económicos tengan en cuenta aspectos sociales y éticos en sus decisiones de inversión.

Este mecanismo de presión se instrumenta a través de tres vías:

- la posibilidad de obtener financiación más fácilmente si se cumplen determinados criterios de responsabilidad social corporativa promueve que las empresas traten de cumplirlos a fin de conseguir más financiación.
- la capacidad de presión y de participación en la gestión por parte de los accionistas a través de su voto en las Juntas Generales de Accionistas, e incluso, dependiendo del porcentaje de participación que posean, a través de la toma de decisiones en la gestión de la empresa por su presencia en el Consejo de Administración de las sociedades.
- la capacidad de presión de los grupos de ciudadanos como clientes potenciales. La sociedad civil puede condicionar el consumo de determinados bienes al cumplimiento, por parte de las empresas que los producen, de unos determinados criterios de actuación. Este mecanismo de presión está cobrando fuerza en los

últimos años apoyado, en parte, por la gran capacidad de comunicación en tiempo real que permiten las nuevas tecnologías de la información, y especialmente Internet.

Con este mismo enfoque, las microfinanzas también constituyen un elemento importante, no sólo para el crecimiento económico y el desarrollo sostenible sino también para la lucha contra la pobreza. Así, las instituciones microfinancieras financian particulares, proyectos o microempresas fuera del ámbito de actuación de las entidades financieras tradicionales y permiten que los particulares canalicen sus ahorros a la financiación de personas o proyectos excluidos del crédito bancario. Por su parte, han sido una clara muestra para el resto de entidades de que se puede conciliar rentabilidad financiera y responsabilidad social.

III.4.1. EVALUACIÓN EN MICROFINANZAS

El origen del microcrédito hay que situarlo en los países en vías de desarrollo. Es concretamente en Bangladesh, donde en 1976 el profesor Yunus, jefe del programa de Economía Rural en la Universidad de Chittagong, diseñó un sistema de crédito orientado a zonas rurales donde no llegaban los servicios bancarios tradicionales. Este proyecto permitía, entre otras cosas, extender los servicios financieros a los sectores de la población más pobre, eliminar la explotación que realizaban los prestamistas “ilegales” y crear oportunidades para sectores de población parada, contribuyendo de esta manera al objetivo esencial de reducir la pobreza.

A lo largo de los años que llevan en funcionamiento los programas de microcréditos han demostrado ser un instrumento efectivo de desarrollo e integración social. Por su parte, las instituciones microfinancieras han presentado recurrentemente resultados financieros positivos, mostrando que no es necesario tener garantías adicionales para que las tasas de devolución de los préstamos sean elevadas y las entidades obtengan beneficios.

Con esta realidad, la importancia de la evaluación del desempeño de las instituciones se plantea de forma recurrente en la literatura sobre microfinanzas, existiendo propuestas alternativas para el abordaje de la problemática. Lo que es común, dada la naturaleza dual de las

entidades microfinancieras (en adelante, IMF): social y financiera, es que la evaluación de las mismas contemple estos dos aspectos (Galindo y de la Cuesta, 2006).

La evaluación de las IMF se ha realizado tradicionalmente siguiendo el modelo propuestos por Yaron de alcance o impacto y sostenibilidad (Yaron, 1994). La sostenibilidad, que puede ser operacional y financiera, se relaciona con el ámbito financiero de las entidades. Según este modelo se considera una IMF sostenible si sus ingresos ordinarios cubren sus gastos y si dichos ingresos, netos de subvenciones y ayudas, seguirían cubriendo sus gastos incluyendo en los mismos el coste de los pasivos a precios de mercado. Las evaluaciones de alcance o impacto miden la reducción de la pobreza y su unidad de medida más habitual es el número de personas atendidas por la entidad.

Con este enfoque, pero desagregando desempeño social e impacto social, se presenta un cuadro que resume la evaluación del desempeño social, económico y la evaluación de impacto, planteada por Zeller, Lapenu y Greeley (2003):

3.8.: Evaluación de desempeño social, económico e impacto en IMF

Desempeño Global de la Institución	Aspectos sociales esenciales: alcance	Aspectos económicos/financieros Sostenibilidad
Evaluación del Desempeño de la IMF	I. <u>Profundidad de la pobreza</u> y exclusión: ¿quiénes son los clientes? II. <u>Adaptación de los servicios y productos a los clientes objetivos</u> III. <u>Aumento del capital social y político de los clientes</u> participación de los clientes en la toma de decisiones de la IMF IV. <u>Responsabilidad social</u> de la IMF, relación con los clientes y la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de portafolio • Eficacia y productividad • Rentabilidad • Calidad y diversidad de los servicios financieros ofrecidos
Evaluación del producto	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de empleo para la población excluida. • Empoderamiento: posición de los individuos y sus familias en las comunidades, construcción del capital social. • Mejora salud • Educación de los niños, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio en ingresos y gastos • Cambios en activos y estándar de vida • Seguridad alimentaria • Creación de empleo a nivel comunitario

Fuente: Zeller M., Lapenu C. y Greeley M. (2003)

Siguiendo esta propuesta la evaluación del alcance en las IMF se centra en la medición del desempeño de los aspectos sociales y abarca la consideración de cuatro dimensiones.

La dimensión de profundidad de la pobreza es la que más directamente refleja el objetivo general de las IMF: alcanzar a la población excluida del sistema financiero clásico. La segunda dimensión es la adaptación de los servicios y productos a los clientes objetivos y muestra el aprendizaje de la institución microfinanciera sobre la población objetivo y el trabajo de diseño de servicios financieros que se ajusten a sus necesidades. La tercera dimensión busca evaluar la mejora del capital social y político de sus clientes y comunidades. El concepto de capital social es definido por Bourdieu como “el agregado de los recursos reales o potenciales que se vinculan con la posesión de una red duradera de relaciones más o menos institucionalizadas de conocimiento o reconocimiento mutuo”. La última dimensión es la responsabilidad social de la institución micro financiera.

Por su parte, los métodos de evaluación de la sostenibilidad financiera de las IMF buscan otorgar a las mismas un rating o calificación que refleje la calidad de sus operaciones. El rating es un instrumento de evaluación de las entidades utilizado tradicionalmente para valorar el riesgo de crédito de las empresas cotizadas y de los países. Aunque cuestionado durante el año 2008 por su falta de capacidad de reflejar la situación real de las entidades, antes de la crisis financiera de ese periodo, ha sido utilizado de forma estándar por todos los gestores de inversiones para contrastar el riesgo que se asumía con las entidades emisoras.

El rating en microfinanzas se distingue del rating tradicional en tres aspectos básicos:

- La contabilidad específica del sector hace que sean necesarios ciertos ajustes para que la información sea comparable
- La evaluación tiene menos en cuenta el pequeño tamaño de las instituciones y las operaciones que en las entidades tradicionales
- La calificación incluye una evaluación y auditoría de procedimientos

Así, se puede considerar que el *rating en microfinanzas es un rating institucional*. Es decir, integra una auditoría operativa, una evaluación institucional y un rating o valoración propiamente dicha. Este rating se inscribe en una cadena de verificación y de difusión de la información producida por las IMF. La cadena de verificación de la información de las IMF tiene, en general, los siguientes hitos:

- Sistema de Información de Gestión: recaba información,

- Auditoria Externa: comprueba la veracidad de esa información,
- Benchmark: se compara la información con la de otras entidades similares,
- Evaluación: se analiza la institución en base a las cifras obtenida,
- Rating: resumen de los datos obtenidos del análisis

La primera agencia de calificación de IMF fue creada en 1996 para el mercado de América Latina. El rating era todavía un servicio completamente nuevo en el sector microfinanciero y menos de 50 misiones eran realizadas al año. El *Microfinance Rating and Assessment Fund* (del *Consultative Group to Assist the Poorest*, CGAP, un consorcio compuesto por donantes y el Banco Mundial) se inició en mayo de 2001 como punto de encuentro entre agencias de rating y las IMF para incentivar el uso de las calificaciones en las IMF. Su creación tuvo como consecuencia la entrada de numerosas sociedades de consultoría y agencias de calificación tradicionales en este mercado. Tras ello, y dado el volumen de actividad que estaban adquiriendo, las propias agencias de rating en microfinanzas se han organizado para efectuar un control de la calidad de las prestaciones ofrecidas. Un sistema de aprobación de las agencias, a iniciativa del CGAP, ha sido puesto en práctica para garantizar la fiabilidad de las metodologías utilizadas para la evaluación en microfinanzas.

A finales de los años noventa, los clientes de las agencias eran las entidades que financiaban las IMF; hoy, son las IMF mismas quienes deciden realizar el rating, y los inversionistas, redes y ONG son los prescriptores. El rating contribuye a que las microfinanzas alcancen a más clientes:

- Contribuyendo a mejorar la eficacia de las IMF (llegar a más de clientes con el mismo número de recursos),
- y ayudando a atraer nuevas fuentes de financiación (llegar a más clientes gracias a recursos más numerosos).

Como se puede ver, el rating de las IMF es útil para ellas mismas, para los inversores y para el propio sector. La utilidad del rating para las IMF se debe a que les permite:

- atraer nuevas fuentes de financiación, siendo una herramienta de marketing útil para enviar a sus colaboradores financieros
- comparar su desempeño con otras IMF

- mejorar el desempeño ya que los analistas ayudan a la IMF a identificar sus fortalezas y debilidades así como las zonas a reforzar

El rating es útil para los Inversores porque posibilita:

- identificar las IMF que pueden cumplir los criterios financieros exigidos por los financiadores ya que su metodología permite la elaboración de informes donde los inversores pueden encontrar la información necesaria para su decisión de inversión
- evaluar las IMF validando la calidad de las informaciones preparadas por ellas y su desempeño
- seguir a las IMF financiadas para asegurar que sus proyectos se mantienen a un buen nivel

Y por último, el rating es útil para el sector (bancos centrales y donantes) porque:

- facilita un mejor acceso a la información para todos
- permite ganar la confianza del sector y al exterior, generando credibilidad, profesionalidad y fiabilidad

Para la elaboración del rating se utilizan, además de otras herramientas de validación de procedimientos internos y gobernabilidad, muchos de los ratios estándar de valoración de entidades financieras. Así, se puede decir que los más habituales son:

- *Ratios de rentabilidad:* ROE (return on equity), ROA (return on assets)
- *Ratios de eficiencia:* *cost to income* (gastos generales/margen financiero+comisiones), activos sobre empleados, número de operaciones sobre empleados...
- *Ratios de calidad de activos y solvencia:* índice de morosidad (morosos sobre total cartera crediticia), cobertura de morosidad (provisiones sobre total morosos), bis ratio o coeficiente de recursos propios.

No existe un sistema único de rating, ya que cada uno de los proveedores que operan en el sector ha personalizado uno propio. Aunque no tienen importantes diferencias en su metodología (de acuerdo con los criterios comentados anteriormente) incluimos para información los más conocidos:

- *PEARLS rating system*. Desarrollado por el World Council of Credit Unions (WOCCU). Incluye un proceso de certificación llamado *Finance Organization Achieving Certified Credit Union Standards* (FOCCUS).
- *ACCION Camel*. Desarrollado por ACCION International.
- *Girafe rating system*. Desarrollado por PlaNetFinance.
- *MicroRate*. Desarrollado por Damian von Stauffenberg of MicroRate.
- *MicroBanking Bulletin/ MicroBanking Standards Project*. Creado por Consultative Group to Assist the Poorest (CGAP).
- *The Philippine Coalition for Micro-finance Standards*. Desarrollado como guía para las operaciones de ONG filipinas relacionadas con IMF.
- *CGAP Microfinance Rating and Assessment Fund*
- *Institutional Performance Standards and Plans*. Desarrollado por el Committee of Donor Agencies for Small Enterprise Development and Donor's Working Group on Financial Sector Development, United Nations Capital Development Fund.

En el ámbito de este trabajo, dado que el objetivo es la valoración del impacto social, se daría por validada la sostenibilidad de las IMF y nos centraríamos en la valoración económica del alcance de los microcréditos concedidos por las entidades. Es decir, nos centraríamos en las evaluaciones de alcance o impacto del producto. Como se ha mencionado son evaluaciones centradas en la reducción de la pobreza que utilizan como unidad de medida más habitual el número de personas que atendidas por la entidad. Este aspecto, sería el punto de partida pero se quedaría corto para nuestro objetivo: cuantificar económicamente las mejoras sociales que esos microcréditos han generado. Volviendo al cuadro de Zeller, Lapenu y Greeley, evaluaríamos el producto y su capacidad para crear empleo entre la población excluida, empoderar a los individuos y sus familias apoyando la construcción de capital social en sus comunidades, mejorar la salud y la educación, etc. La evaluación de estos aspectos se realizaría cuantificando económicamente sus resultados mediante el cambio en los ingresos familiares, en nivel y calidad de vida representado por el valor económico de sus activos, en la ausencia del acceso a las ayudas sociales y el ahorro de fondos públicos que eso supone, en la aportación al

sostenimiento de la comunidad por la vía de las aportaciones fiscales (tanto del titular, si trabaja de autónomo por cuenta propia, como del titular y de la empresa, en el caso de que haya constituido este tipo de entidad para el ejercicio de su actividad), etc.

III.4.2. METODOS DE VALORACION DEL CAPITAL RIESGO SOCIAL

Dada la gran variedad de herramientas que se están aplicando por distintos tipos de entidades de capital riesgo social, en este estudio se van a analizar sólo aquellas que cuentan con una probada experiencia de aplicación en un número elevado de operaciones.

Existen tres variables en función de las cuales se pueden clasificar los métodos de valoración del impacto social utilizados en ámbito del capital riesgo social (Clark *et al*, 2004):

- Según el tipo de aportación económica que se realiza: la aportación de fondos puede realizarse a fondo perdido -como una donación- o esperar recuperar los importes aportados, obteniendo rentabilidad financiera de los mismos. El primer caso responde a la operativa típica de las fundaciones y otras entidades sin ánimo de lucro, mientras que en el segundo caso estaríamos ante operaciones de capital riesgo social.
- Según la fase del ciclo de vida de la empresa en la que se invierte, pueden ser empresas en fase inicial o en su madurez.
- Según la tipología del modelo de valoración: modelos de definición e implantación de buenas prácticas corporativas, de mejora de procesos de gestión para alinear operaciones a corto plazo con la estrategia a largo plazo, o de medición cuantitativa de los resultados sociales.

En base a estos tres criterios a continuación se presenta una clasificación de los métodos de valoración del impacto social más frecuentemente utilizados en la actualidad.

3.9.: Clasificación de los métodos de valoración de impacto social

	MADUREZ	FASE INICIAL	MADUREZ
Buenas Practicas Corporativas			Estándares SVN, Pacto Mundial ONU, Principios CERES, ISO 14001
Mejora de procesos de gestión	Teoria del Cambio, New Profit Cuadro de Mando Integral	REDF Oasis, Acumen Cuadro de Mando Integral	Atkisson Model, Global Report Initiative, AA1000
Medición cuantitativa de resultados		Analisis Coste Beneficio	REDF SROI, CDVCA SROI, PSIA Banco Mundial
	A FONDO PERDIDO		RENTABLE

Tal y como se ha indicado, el objetivo de este trabajo consiste en analizar los distintos métodos de evaluación de programas y proyectos, y de valoración del impacto social que se están aplicando en la Administración Pública y el Tercer Sector para determinar cuáles resultan más adecuados para aplicarlos a la Obra Social de las cajas de ahorros. En esta línea, aunque haremos una breve descripción del resto de los métodos, nos centraremos en aquellos que cuantifican los resultados sociales: el análisis coste beneficio, el retorno social de las inversiones (SROI) y el impacto social de la pobreza del Banco Mundial (World Bank PSIA).

De hecho, sólo los métodos de medición cuantitativa de resultados pueden ser considerados métodos de valoración propiamente ya que cuantifican el retorno social de las inversiones en distintos momentos y, a partir de tales importes, realizar una valoración del impacto social de las mismas. Así, las buenas prácticas corporativas definen estándares de conducta socialmente aceptable pero, en ningún caso aportan información cuantificada de los resultados de ese tipo de conductas. Lo mismo sucede con los métodos de mejora de los procesos de gestión que, aunque hacen un seguimiento numérico de determinadas variables, en general, no cuantifican los resultados sociales.

Antes de comenzar a analizar las ventajas e inconvenientes de cada uno de los métodos, hay que definir claramente cuales son las necesidades que se desea cubrir y, así, en base a las mismas

y a su grado de consecución, se valorará la bondad de cada uno de ellos. Nuestra finalidad última consiste en diseñar un método de valoración del impacto social eficiente y práctico que pueda ser implantado de forma autónoma por las cajas de ahorros españolas. Para ello se han fijado los siguientes requisitos:

- la estandarización del método para facilitar su aplicación en todo el sector y fomentar las buenas prácticas y el entendimiento entre los inversores y las participadas. El objetivo es que los métodos de valoración del impacto social sean claros y pueda ser generalizada su aplicación en la Obra Social de las cajas de ahorros. Para que el método se pueda aplicar a todas las entidades ha de ser suficientemente completo para contemplar los distintos tipos de proyectos y suficientemente flexible para ser usado en función de las necesidades de cada momento.
- Práctico y fácil de usar. El método sólo se generalizará si la información que proporciona es práctica para las entidades y su aplicación es sencilla.
- Suficiencia de la información. Los inputs a incluir en el proceso de valoración deben reflejar todas las situaciones que habitualmente se financian en la Obra Social de las cajas de ahorros (creación de empleo en sectores con riesgo de exclusión, mejora del medioambiente...) con un sistema de medición y ponderación de los mismos claro.
- Adaptabilidad a las distintas fases de los programas. El objetivo es que pueda ser usado para valorar el impacto social de los programas en todos sus momentos temporales y facilitar la toma de decisión de financiación inicial así como el seguimiento de la evolución y los resultados. Para ello debe ofrecer resultados fiables para:
 - la definición de las expectativas de los inversores o donantes y de los emprendedores o actores del sector social, alineándolas, cuantificando el impacto social y generando confianza entre ambos
 - analizar la rentabilidad financiera y social previa a la decisión de financiar el proyecto
 - llevar a cabo el seguimiento de la operativa diaria, generando información para la toma de decisiones de gestión
 - realizar los análisis previos a las decisiones de crecimiento o de mayor inversión, permitiendo la escalabilidad de los recursos necesarios y contribuyendo a ayudar a los gestores e inversores a gestionar crecimientos rápidos

- elaborar informes periódicos para los inversores o donantes y los consejos de administración
 - analizar de forma retrospectiva el impacto social de los programas ya realizados y de los proyectos financiados como elemento integrante de la evaluación de sus resultados
- Facilidad y coste de su implementación. Para que se pueda generalizar su uso, la herramienta de valoración debe ser fácil y no costosa de implementar. La facilidad de implementación incluye, no sólo la facilidad de uso de la herramienta, sino también el tiempo de dedicación necesario de los gestores, de los técnicos y de consultores externos en su caso.

A partir de estos requisitos analizaremos cada uno de los métodos que se presentan a continuación.

Los investigadores de la *Columbia Business School* han señalado como métodos de implantación de **BUENAS PRACTICAS CORPORATIVAS** los “estándares” de Social Venture Network, las normas recogidas en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los principios de CERES. Asimismo se incluye aquí también la ISO 14001 ya que, dada su tipología, se puede considerar más una enumeración de buenas prácticas corporativas en el ámbito medioambiental que un sistema de mejora de procesos de gestión.

La Social Venture Network (SVN) se creó en 1987 para potenciar la colaboración entre empresas y emprendedores sociales con la convicción de que los negocios pueden ser un elemento para resolver problemas sociales. Desde su nacimiento, SVN ha sido un foro en el que sus miembros han debatido y evaluado los conceptos, prácticas y consecuencias de la responsabilidad social corporativa. A finales de 1995, SVN comenzó a elaborar un documento con los estándares de la responsabilidad social corporativa y en su misma introducción señalaban que cualquier enumeración de “estándares aplicables a la totalidad de las empresas con independencia de su sector, tamaño, forma de gobierno y ámbito geográfico es demasiado genérica para ser realmente efectiva” (Social Venture Network, 1999). Estos estándares incluyen nueve áreas: tres de carácter general –ética, transparencia y gobierno corporativo- y seis relativas

a los grupos de interés –inversores, empleados, proveedores, clientes, sociedad y medio ambiente-.

Por su parte, el Secretario General de las Naciones Unidas, Kofi Annan, propuso por primera vez el Pacto Mundial en un discurso pronunciado ante el Foro Económico Mundial el 31 de enero de 1999. El desarrollo operativo del Pacto Mundial se inició en la Sede de las Naciones Unidas en Nueva York el 26 de julio de 2000. El Secretario General invitó a los dirigentes empresariales a sumarse a esta iniciativa internacional en cuyo marco las empresas colaborarían con los organismos de las Naciones Unidas, las organizaciones laborales y la sociedad civil para promover principios sociales y ambientales de carácter universal.

El Pacto Mundial persigue como objetivos fundamentales los siguientes:

- Lograr que sus criterios formen parte de la estrategia y de las operaciones de las empresas;
- Facilitar la cooperación entre los principales grupos participantes promoviendo las relaciones de colaboración en apoyo de los objetivos de las Naciones Unidas.

El Organismo que dirige estas actuaciones es la Oficina del Pacto Mundial apoyada por seis organismos de las Naciones Unidas (la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos; el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente; la Organización Internacional del Trabajo; el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo; la Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial; y la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito). Participan en el Pacto Mundial todos los sectores de la sociedad:

- los gobiernos, que definieron los principios en los que se basa la iniciativa;
- las empresas, en cuyas actividades procura influir;
- las organizaciones laborales, de quienes depende directamente el proceso de la producción mundial;
- las organizaciones de la sociedad civil, que representan al conjunto de los grupos de interesados;
- y las Naciones Unidas, el único foro político verdaderamente universal del mundo, en tareas de organización y facilitación.

CERES se creó en 1989 como una asociación entre grupos de defensa del medioambiente e inversores institucionales en búsqueda de métodos para alinear la rentabilidad financiera con la responsabilidad social y medioambiental. En ese momento, el hundimiento del Exxon Valdez en Alaska había llevado a la comunidad inversora y a los defensores del medio ambiente a solicitar mayores obligaciones de responsabilidad social corporativa, cuidado medioambiental y sostenibilidad social. De ese trabajo surgieron los principios de CERES, un código de diez puntos de conductas corporativas medioambientales que resultó ser un esfuerzo pionero en el impulso de la incorporación de medidas medioambientales en numerosas compañías.

Asimismo, desde 1989 Ceres se ha involucrado -junto a importantes fondos de inversión americanos, organizaciones medioambientales y otros grupos sociales- en el objetivo de crear un mundo más sostenible. Sus miembros comparten la creencia de que las actuaciones de gobierno corporativo son medibles y que los inversores necesitan información transparente sobre la evolución financiera y social de la compañía y el impacto medioambiental de sus actuaciones.

Posteriormente, en 2002, Ceres lanzó el proyecto de “gobierno sostenible” para alertar sobre el cambio climático como un riesgo significativo dentro de la valoración de las compañías a largo plazo así como la viabilidad de sus activos.

En la actualidad son dos los programas prioritarios de Ceres:

- la investigación sobre los riesgos financieros y las oportunidades del cambio climático para los inversores institucionales y las compañías del sector
- la gestión sostenible de las empresas.

ISO es una corporación privada creada con la finalidad de elaborar estándares internacionales para los distintos aspectos de los negocios, y garantizar la compatibilidad y los niveles mínimos de calidad en los productos que van de un país a otro. ISO 14001 es un conjunto de normas internacionales emitidas por ISO sobre gestión ambiental. Su finalidad es proporcionar a las organizaciones los elementos necesarios para implantar un sistema de gestión ambiental efectivo que pueda ser integrado con otros requisitos de gestión. Las normas ISO 14001 representan un gran cambio dentro de las normas ISO, ya que suponen el paso desde los

estándares técnicos a los estándares genéricos al poderse aplicar a cualquier compañía (sólo habría que ver cómo se gestiona la compañía y no los productos que produce).

En resumen, las normas ISO 14001 exigen que las empresas definan una política medioambiental que:

- Resulte apropiada a la magnitud e impactos ambientales de sus productos, actividades o servicios.
- Tenga un compromiso de mejora permanente y de continua prevención de la contaminación.
- Cumpla con la legislación y reglamentación medioambiental vigente.
- Esté bien documentada, correctamente implementada y claramente comunicada a todos los empleados.

Revisando las características que hemos considerado como requisitos de un buen método de valoración del impacto social de las inversiones se puede concluir que:

- En términos de *estandarización* del método en todo el sector para mejorar las prácticas y promover el entendimiento entre los inversores y las participadas:
 - en la propuesta de la Social Venture Network la información es suficientemente completa y detallada como para ser usada por todas las entidades, y se puede usar parcialmente en función de las necesidades de cada entidad.
 - en el Pacto mundial, los principios de CERES y la ISO 14001 la información no es suficientemente completa y detallada y, además, carece de un sistema de cuantificación de los impactos que facilite su estandarización.
- *Práctico y fácil de usar.* En ninguno de los cuatro métodos la información resulta práctica para los inversores dada su falta de cuantificación. Igualmente, no son métodos fáciles de usar por la falta de definición exhaustiva y cuantificable de los parámetros de medición.
- *Suficiencia de la información.* Como se ha mencionado anteriormente en ninguno de los métodos existe una lista de variables a incluir en la valoración que recoja las situaciones que habitualmente se financian en la Obra Social y, de hecho, no existe una cuantificación como tal. En el mismo documento de la SVN se apunta que los estándares no se deben usar como

un modelo directamente aplicable o como un método de cambio organizativo, sino más bien como un camino para alcanzar una definición común de empresa socialmente responsable.

- *Adaptabilidad a las distintas fases de la inversión.* La falta de cuantificación de los resultados en cualquiera de los cuatro métodos impide utilizarlos como elemento decisorio o de seguimiento a lo largo del proceso.
- *Facilidad y coste de implementación.* Ninguno de ellos requiere una implantación excesivamente compleja o cara.

Dentro de los **MÉTODOS DE MEJORA DE PROCESOS DE GESTIÓN** hay que analizar la teoría del cambio, el cuadro de mando integral, el *ongoing assessment of social impacts* (OASIS), el modelo de Atkinson, la *Global Report Initiative* y el AA1000.

La “Teoría del cambio” se basa en determinadas hipótesis sobre las relaciones causa-efecto en las organizaciones sin ánimo de lucro. Existen, al menos, dos métodos con denominación similar y basados en los mismos supuestos de partida.

Uno es aplicado por la firma de consultoría *The Bridgespan Group, Inc.*, la cual ha formalizado un procedimiento por el cual se alinean los procesos internos con los objetivos estratégicos de las organizaciones sin ánimo de lucro, y los objetivos de los gestores con los del resto de los empleados.

El otro método fue elaborado por Carol Weiss y otros académicos para evaluar el impacto de iniciativas de apoyo a la comunidad, en donde es difícil valorar el impacto social aplicando técnicas empíricas. Este método hace especial hincapié en transmitir a los grupos de interés de cómo la empresa generará impactos sociales. Subraya la relación causal entre acciones y resultados a corto y largo plazo, de tal forma que el modelo determina si existe una conexión lógica entre los problemas detectados, las acciones tomadas y los subsiguientes cambios en los resultados clave.

El *New Schools Venture Fund* ha elaborado un método híbrido de estas dos versiones para valorar sus inversiones. El principal problema de este método reside en que se puede determinar si una inversión ha generado impactos sociales o no, pero no mide esos impactos a no ser que se utilicen otros métodos complementarios. De hecho, por sí mismo, la credibilidad de sus resultados es moderada e incluso baja.

Para la revisión de su bondad como método de valoración, y revisando los criterios exigidos anteriormente, se concluye que:

- no se puede considerar que sea *estandarizable* ya que no ofrece información claramente definida ni suficientemente completa, y no se cuantifican todos los parámetros que implican impacto social.
- Es *fácil de usar*, siempre que la entidad ya utilizase un sistema de obtención de información previo a la implantación del método. Aun así, la falta de cuantificación de los parámetros hace que *no resulte práctico* para los inversores.
- *Suficiencia de la información*. No existe una lista de variables a incluir en la valoración. En principio, no se debe usar como un modelo directamente aplicable o un método de cambio organizativo sino para determinar si se producen impactos sociales con la inversión.
- *Adaptabilidad a las distintas fases de la inversión*. La falta de cuantificación de algunos de los resultados puede limitar su uso como elemento decisor o de seguimiento.
- *Facilidad y coste de su implementación*. No es muy complejo, especialmente si ya se estuviese usando un sistema de obtención de información.

El cuadro de mando integral o *Balance Scorecard* fue desarrollado en 1992 por Robert Kaplan y David Norton. El objetivo de este método es la medición de la rentabilidad de la compañía en base a sus resultados financieros, de facturación a clientes, de mejora de procesos y de formación y crecimiento. Sustituye la clásica valoración financiera por una visión más completa de la compañía en su evolución a corto y largo plazo, integrando los datos financieros en los procesos de planificación estratégica de las compañías.

El cuadro de mando es un marco para recopilar e integrar una serie de datos de distintas áreas de la empresa, y es adaptable a cualquier fase de la vida de las entidades. Asimismo, ayuda a coordinar la evaluación de los resultados, los datos de los procesos internos y los datos del sector y la competencia.

El cuadro de mando integral ha sido utilizado por un elevado número de grandes empresas y, siguiendo a éstas, muchas organizaciones privadas y del sector no lucrativo han

utilizado adaptaciones del mismo. En esta línea, Kaplan adaptó el cuadro de mando integral a las entidades no lucrativas, basándose en que estas entidades adoptan criterios de medición de resultados basados en la satisfacción de los usuarios. Dentro de las entidades no lucrativas, revisaremos dos adaptaciones del cuadro de mando integral: la realizada por *New Profit, Inc* y la realizada por *Acumen Fund*.

New Profit, Inc. es una entidad que dedica los fondos de sus 43 participes a invertir en organizaciones sin ánimo de lucro para facilitar su crecimiento en un periodo temporal de entre tres y cinco años. Su filosofía es que el principal punto de apalancamiento en el sector no lucrativo descansa en permitir a las organizaciones mejor gestionadas crecer, aportándoles fondos para ello. Para cumplir con esta filosofía llevan seis años desarrollando un trabajo de valoración en el que informan trimestralmente a sus inversores. Desde el inicio, su finalidad ha sido desarrollar una herramienta que permita identificar las diferencias entre los objetivos de los inversores y el plan operativo de la empresa. En esta línea, el cuadro de mando integral informa sobre tres áreas:

- Crecimiento: medido como el porcentaje de crecimiento anual, la facturación y otras cifras financieras
- Calidad: se compara con diversos elementos de la competencia
- Apalancamiento: muestra con que eficiencia se aplican los recursos.

Acumen Fund es un fondo que invierte y realiza donaciones a entidades no lucrativas y empresas con un fuerte componente social. En el año 2001 desarrolló, en colaboración con *McKinsey&Company*, una adaptación del cuadro de mando integral para valorar sus inversiones. Este método se viene aplicando desde el año 2002. Realiza un seguimiento de los resultados a corto y medio plazo, valorándolos en términos de objetivos cumplidos y comparativas con el mercado.

Este método es fácil de aplicar y tiene un coste bastante bajo si la entidad ya exigía a sus participadas, de forma previa a su implantación, información sobre los datos financieros y de las distintas áreas de gestión para tomar decisiones de inversión y realizar su posterior seguimiento. La estrategia de valoración de este método es buena, pero no contempla los verdaderos resultados sociales de la inversión, es decir, cuál habría sido el crecimiento o la mejora si no se hubiese realizado la inversión. En cualquier caso sus dos principales debilidades son:

- que en muchas ocasiones no hay una correlación directa entre los datos usados para la valoración y los impactos sociales a valorar
- la falta de cuantificación de algunos resultados.

Para la revisión de su bondad como método de valoración, revisando los criterios exigidos anteriormente, vamos a agregar ambos sistemas de cuadro de mando integral. Así, de la revisión de sus características se concluye que:

- no podemos considerar que sea *estandarizable* a pesar de tener una información suficientemente completa y detallada como para ser usada por todas las entidades, ya que no se cuantifican todos los parámetros que implican impacto social.
- Es *Práctico y fácil de usar*, siempre que la entidad ya estuviese usando un sistema de obtención de información financiera y de gestión de sus participadas previo a la implantación del método. Aun así, la falta de cuantificación de algunos parámetros hace que no sea totalmente práctico para los inversores.
- Se da *suficiencia de la información*. Al ser aplicado por entidades especializadas en financiación de proyectos sociales, éstas utilizan variables que recogen las situaciones que habitualmente se financian y valoran en el sector.
- *Adaptabilidad a las distintas fases de la inversión*. La falta de cuantificación de algunos de los resultados puede limitar su uso como elemento decisor o de seguimiento en determinadas ocasiones.
- *Facilidad y coste de implementación*. No es muy complejo pero es necesaria la colaboración inicial de consultores externos con el coste añadido que ello supone.

El *ongoing assessment of social impacts (OASIS)* de *Robert Enterprise Development Fund* (REDF) fue desarrollado durante 1999 por esta entidad para su uso interno. REDF es una entidad no lucrativa que realiza donaciones a una cartera de organizaciones sin ánimo de lucro inversoras en empresas sociales. El método es una personalización de un sistema de información de gestión social. Este sistema se diseñó pensando en las necesidades de información de los inversores, pero también recopila información comparable a través de distintos sistemas de los programas aplicados por las organizaciones no lucrativas intentando reducir el esfuerzo de recopilar la información por parte de las mismas. OASIS no es sólo una base de datos. Lo que le

distingue es que el proceso de su definición e implantación es tan importante como el producto final.

La evaluación que se puede realizar de este método es muy similar a la del cuadro de mando integral. Es *Práctico y fácil de usar*, siempre que la entidad ya estuviese usando un sistema de obtención de información financiera y se da *suficiencia de la información*. Al igual que en el caso anterior no se cuantifican todos los parámetros que implican impacto social, pero su principal hándicap es la poca *facilidad y el alto coste de su implementación*.

Tanto el cuadro de mando de integral como el OASIS son métodos con un fuerte componente de control de gestión interno de las compañías. Están muy orientados al enfoque organizativo empresarial. Se pueden considerar métodos de seguimiento microeconómicos. Cuantifican mejoras de resultados financieros, mejoras en la gestión de recursos humanos, mejoras de procesos, pero ¿y el impacto que tienen en la comunidad esas mejoras? No se puede encontrar una cuantificación del mismo en ningún caso. En este sentido adolecen de falta de información sobre el impacto de las inversiones en el aspecto macroeconómico. Son métodos incompletos al olvidar la cuantificación de los resultados de las inversiones en la comunidad.

Atkisson Inc. es una consultora especializada en desarrollo sostenible. Esta entidad desarrolló en el año 2000 el *Atkisson model* en colaboración con un fondo de capital riesgo (*Angels with Attitude I, LLC*) especializado en empresas en fase inicial que pretenden alcanzar el desarrollo sostenible. El método se basa en el Índice de Sostenibilidad de *AtKisson*, una herramienta para valorar la sostenibilidad en las comunidades. Su estructura está diseñada para interactuar con las líneas de actuación de los principales estándares de la responsabilidad social corporativa, en concreto la *Global Report Initiative* y el Índice de Sostenibilidad de Dow Jones.

Se valoran los resultados en cinco áreas principales:

- Medio Ambiente
- Sociedad: impactos sobre la comunidad y sus implicaciones
- Economía: resultados financieros e impactos económicos
- Bienestar social: efectos en la calidad de vida
- Sinergias de los anteriores aspectos

Cada área tiene un sistema de valoración prefijado en base a las variables seleccionadas y los criterios específicos definidos para cada una de ellas por expertos de la materia.

En cuanto a su evaluación, al igual que en el BSC, *no es estandarizable*, a pesar de su información tan completa, ya que no se cuantifican todos los parámetros que implican impacto social. Es *práctico y fácil de usar*, siempre que la entidad ya estuviese usando un sistema de obtención de información financiera y se da *suficiencia de la información*. Al igual que en el caso anterior no se cuantifican todos los parámetros que implican impacto social. Por el contrario, su implementación *es barata y fácil*. Igualmente, aunque no de forma muy desarrollada, incorpora un intento de medición del impacto de las inversiones en la comunidad en la que se están realizando.

La *Global Reporting Initiative (GRI)* se creó en 1997 como una iniciativa conjunta de la organización no gubernamental CERES (la misma que hemos recogido en el punto anterior como emisora de normas de buen gobierno corporativo) y el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente. Su objetivo consistía en fomentar la calidad, el rigor y la utilidad de las memorias de sostenibilidad. Así, en 1999 publicaron el borrador de la primera guía para la elaboración de las memorias de sostenibilidad. A este borrador se le han venido haciendo modificaciones desde entonces, publicando en 2000 un documento definitivo y en 2002 un documento corregido. La diferencia entre esta guía y otros documentos que definen buenas prácticas corporativas es que el GRI incorpora una serie de indicadores de desempeño económico, ambiental y social que permiten una cuantificación, al menos parcialmente. Dado que, como se ha dicho antes, el *Atkisson model* es un sistema de cuantificación de los principales estándares de la responsabilidad social corporativa del GRI, las ventajas e inconvenientes de este modelo son idénticos a las del modelo Atkisson.

Lanzado en 1999, el AA1000 se diseñó para mejorar la gestión de la sostenibilidad y la mejora de las compañías a través del compromiso con sus grupos de interés. La idea era integrar los procesos de compromiso con los grupos de interés con la operativa diaria. La parte central del método ayuda a los usuarios a establecer un proceso de compromiso sistemático con los grupos de interés que genere indicadores, objetivos y sistemas de información necesarios para asegurar

la efectividad del desarrollo organizativo general. Este método no indica qué debe ser medido e informado, sino cómo debe hacerse. En este sentido, y en relación con los requisitos exigidos a cada método analizado, *no puede considerarse un método estándar, fácil de usar ni generador de información suficiente.*

En los **MÉTODOS DE MEDICIÓN CUANTITATIVA** hay que mencionar el análisis coste beneficio, el *social return on investment* y el análisis de la pobreza y el impacto social del Banco Mundial.

El análisis coste beneficio es un sistema de análisis económico en el cual los costes y los resultados sociales de una inversión se expresan en unidades monetarias, y posteriormente se valoran de acuerdo con uno o más de los siguientes sistemas:

- Valor actual neto: importe resultante de agregar todos los ingresos, gastos e impactos sociales, y actualizarlos aplicando una determinada tasa de descuento para que refleje su valor neto actual.
- Ratio coste beneficio: es la ratio entre el valor actualizado de ingresos e impactos sociales positivos y el valor actualizado de gastos e impactos sociales negativos.
- Tasa interna de rentabilidad o tasa interna efectiva (según la nominación de las Normas Internacionales de Información Financiera): es el valor neto de beneficios e impactos sociales positivos expresados como una tasa anual de retorno de los importes totales invertidos.

Para que el análisis coste beneficio sea adecuadamente utilizado es crítico realizar de forma clara la definición de los conceptos coste y beneficio en el mismo:

- los costes del proyecto que incluyen el de definición y construcción o montaje, y los de mantenimiento y gestión deben valorarse por el coste social de oportunidad. Es decir, lo que se sacrifica para realizar el proyecto que no tiene por que ser exclusivamente la cantidad de dinero que se paga por el mismo. Además, hay que añadir las externalidades.
- los beneficios son mejoras en las condiciones sociales o económicas de la población objeto del proyecto, así como las que obtienen directa o indirectamente otros grupos sociales.

El objetivo del análisis coste beneficio consiste en reproducir a escala social el comportamiento racional de un individuo cuando sopesa las ventajas e inconvenientes de una acción importante (de Rus, 2004). Su función es evaluar la eficiencia de las intervenciones, midiendo la consecución de los objetivos propuestos en función de los costes. Así se valida si se han minimizado los recursos utilizados para proporcionar un nivel de bienes o servicios o si se han maximizado los beneficios sociales que se obtienen dados unos recursos determinados (Osuna *et al*, 2000).

Este método se diseñó para medir el retorno social de las inversiones. Sin embargo, puede usarse también para estimar los retornos para grupos sociales específicos como pueden ser los beneficiarios de las inversiones, los empresarios o los sujetos pasivos de los impuestos.

La credibilidad del método depende del uso previo de un sistema de medición de los impactos sociales adecuado. Así, este método es excelente cuando se tienen en cuenta en la medición todos los impactos sociales y los costes y se diseña un método de análisis que permite una buena medición de los mismos. En concreto, su viabilidad depende de que se cumplan los siguientes requisitos:

- los objetivos deben estar claramente definidos y consensuados entre todos los intervinientes
- se debe poder identificar a los beneficiarios y a los financiadores y los cambios que el proyecto produce en los mismos
- deben existir alternativas factibles al proyecto

Aunque en la clasificación inicial de los métodos el análisis coste beneficio se ha considerado como un método específico de las donaciones, este método se puede utilizar igualmente para inversiones de la obra social incorporando la rentabilidad financiera a la valoración final de la inversión.

Centrándonos en las características que hemos considerado como inherentes a un buen método de valoración del impacto social de las inversiones, del análisis coste beneficio se puede concluir:

- Respecto a la *estandarización* del método en todo un sector para mejorar las prácticas y promover el entendimiento entre los inversores y las participadas: la información es suficientemente completa y detallada como para ser usada por todas las entidades, y se

puede usar parcialmente en función de las necesidades de cada entidad. Como novedad de este método frente a los anteriores, éste exige para su aplicación una cuantificación de los impactos, facilitando así su estandarización.

- *Práctico y fácil de usar.* La información es práctica para los inversores dada su cuantificación y, de hecho, su principal utilidad es que posibilita comparar distintos proyectos sobre la base de criterios comunes de evaluación de eficiencia. Igualmente es un método fácil de usar, aunque adolece de una definición exhaustiva del sistema de medición y cuantificación del impacto social utilizado previamente a la valoración.
- *Suficiencia de la información.* Los datos a incluir en la valoración recogen todas las situaciones que habitualmente se pueden financiar en la Obra Social (creación de empleo en sectores con riesgo de exclusión, mejora del medioambiente...) y existe un sistema de medición y ponderación de los mismos.
- *Adaptabilidad a las distintas fases de la inversión.* Permite su uso como elemento decisor y/o de seguimiento de las inversiones.
- *Facilidad y coste de implementación.* No requiere una implantación muy compleja o cara.

El *Social Return on Investment (SROI)* se desarrolló en 1996 por “*The Robert Enterprise Development Fund*” (REDF). REDF es una entidad sin ánimo de lucro que realiza donaciones a un grupo de organizaciones no gubernamentales que gestionan, junto con REDF, más de quince empresas.

Aunque se creó por una entidad sin ánimo de lucro para medir el impacto social de sus donaciones, dado que incorpora herramientas de análisis financiero del sector privado, este sistema de valoración puede ser usado igualmente para inversiones de la Obra Social dado que, además de la rentabilidad social, mide la rentabilidad financiera de las inversiones.

¿Cómo funciona la medición del SROI aplicado por REDF? La creación de valor social de una empresa se da en tres áreas simultáneamente: área económica, área socioeconómica y área social.

- Valor económico: se crea cuando se genera retorno financiero en una inversión.
- Valor social: se crea cuando los recursos, procesos y políticas se combinan para generar mejoras en la vida de las personas o de la sociedad en conjunto. La mayoría

de las entidades sin ánimo de lucro dedican sus recursos a este campo, pero desafortunadamente es aquí donde es más difícil medir el valor generado. El valor social se puede encontrar en una amplia variedad de actividades, desde las campañas antirracismo, las mejoras comunitarias, la protección medioambiental y las creaciones artísticas al traslado de una persona de la beneficencia al empleo.

- Valor socioeconómico: entre la creación de valor económico y la creación de valor social se encuentra el concepto de valor socioeconómico. El valor socioeconómico se mide utilizando herramientas de medida del valor económico, es decir, se cuantifican los elementos de la actividad social que se prestan a dicho análisis (básicamente, los ahorros en prestaciones sociales y los mayores ingresos fiscales por la creación de empleo en sectores con riesgo de exclusión). Las organizaciones crean valor socioeconómico cuando con sus actuaciones generan ahorros de costes o ingresos para el sector público o la comunidad. En general, estos ahorros de costes o ingresos se producen como consecuencia de reducciones del gasto público social o incrementos en los impuestos cobrados.

El SROI aplicado por REDF integra el valor económico y valor socioeconómico de sus actuaciones sociales.

Con independencia del análisis de las características que hemos considerado como inherentes a un buen método de valoración del impacto social de las inversiones que veremos a continuación, del *Social Return on Investment* de REDF se puede decir que es, de todos los métodos analizados, el que mejor se ajusta a la realidad del sector. Integra el enfoque microeconómico y macroeconómico y tiene un procedimiento de aplicación probado, claro y definido con detalle.

Analizando una a una las características exigidas:

- *estandarización* del método en todo un sector para mejorar las prácticas y promover el entendimiento entre los inversores y las participadas. La información es suficientemente completa y detallada como para ser usada por todas las entidades, incorporando información microeconómica y macroeconómica. Se puede usar parcialmente en función de las necesidades de la entidad.

- *Práctico y fácil de usar.* La información es práctica para los inversores dada su cuantificación. En cambio no es un método fácil de usar, dada la complejidad de su aplicación.
- *Suficiencia de la información.* Los datos a incluir en la valoración recogen todas las situaciones que habitualmente se financian en la Obra Social (creación de empleo en sectores con riesgo de exclusión, mejora del medioambiente...) y existe un sistema de medición y ponderación de los mismos.
- *Adaptabilidad a las distintas fases de la inversión.* Permite su uso como elemento decisor o de seguimiento de las inversiones.
- *Facilidad y coste de implementación.* Su implantación es bastante compleja y cara. Es necesaria una persona de la entidad inversora dedicada a tiempo completo al diseño e implantación de este método.

La única limitación de este método, además del coste de su implementación, es que no responde a la pregunta “y ¿si no se hubiese invertido?”. Es decir, no muestra lo que hubiese sido la creación de valor social en ausencia de la inversión. Estas dos limitaciones aparecen también en los dos métodos presentados a continuación. Estos tres métodos: el *Social Return on Investment* de REDF, el elaborado por la *Community Development Venture Capital Alliance* y el Análisis de la Pobreza y el Impacto social del Banco Mundial son los métodos más desarrollados. Su nivel de desarrollo hace que ofrezcan una cuantificación de los datos muy fiable que conlleva un coste asociado bastante alto y cuya única carencia es la no medición de los impactos sociales que se hubiesen producido igualmente aun no habiendo realizado la inversión.

La *Community Development Venture Capital Alliance* (CDVCA) ha desarrollado en 2005, con la financiación de la *Rockefeller Foundation* y la *F.B. Heron Foundation*, una herramienta de medición de impacto social. Esta herramienta se centra principalmente en los factores asociados al empleo como indicadores del impacto social. Esto se debe a que las “empresas de capital riesgo de desarrollo de la comunidad” invierten principalmente en compañías en fase de lanzamiento que generan beneficios sociales mediante la creación de empleo, incremento de sueldos y oportunidades de formación y de desarrollo.

Los factores que se miden pertenecen básicamente a las áreas de empleo, salarios y carreras profesionales. Las cuestiones cubren datos como el número de empleados, la rotación laboral, la creación de empleo, los beneficios sociales y la formación. También cubre otras áreas como los impactos medioambientales y los impuestos pagados.

Esta herramienta se puede considerar similar a la parte de valoración socioeconómica del *Social Return on Investment* de REDF, aunque es bastante más limitada puesto que no incorpora la valoración puramente económica de las inversiones. En este sentido, sus ventajas e inconvenientes son idénticos al método anterior con la dificultad añadida de que no presenta una valoración económica de la inversión por lo que la información que proporciona tiene una utilidad más limitada.

El análisis de la pobreza y el impacto social es un método creado por el Banco Mundial para medir el retorno social de sus inversiones y los programas de desarrollo asociados a las mismas que se realizan en los países en vías de desarrollo. La característica diferencial de este método, frente al resto de los que se han revisado en este capítulo, es su enfoque preeminente macroeconómico. Dada la naturaleza de sus inversiones y programas, el Banco Mundial no tiene intención de medir a nivel de empresa variables como el incremento de beneficios, las mejoras salariales o el porcentaje de mujeres empleadas. Las variables de medición y seguimiento en este método son de carácter nacional. Así, mide el acceso de la población a la educación, a la sanidad, el incremento del Producto Interior Bruto y la distribución de la renta per capita entre los grupos de población, etc.

De acuerdo con el Banco Mundial este método es una aproximación al análisis del impacto distributivo de las políticas de reformas sobre el bienestar de los diferentes grupos de interés, centrándose especialmente en los más pobres y vulnerables. El método enfatiza la importancia de identificar las hipótesis en las que se basa el programa de desarrollo, los canales de transmisión a través de los cuales se generaran los efectos, y las estructuras institucionales y de grupos de interés relevantes. Tras ello se estiman los impactos y se valoran los riesgos sociales usando técnicas analíticas adaptadas al proyecto en concreto.

El Banco Mundial ha utilizado este sistema para valorar multitud de proyectos de desarrollo en todo tipo de países del mundo. Así, ha aplicado varios componentes del mismo

para los programas de desarrollo rural, de desarrollo de infraestructuras y de desarrollo industrial en países en vías de desarrollo.

Respecto a las características que hemos considerado como inherentes a un buen método de valoración del impacto social de las inversiones, del análisis de la pobreza y el impacto social del Banco Mundial se puede concluir:

- *estandarización* del método en todo un sector para mejorar las prácticas y promover el entendimiento entre los inversores y las participadas. La información es suficientemente completa y detallada como para ser usada por todas las entidades, aunque su falta de enfoque microeconómico genera limitaciones en su aplicación a la medición de impactos en empresas concretas. Se puede usar parcialmente en función de las necesidades de la entidad.
- *Práctico y fácil de usar*. La información es práctica para los inversores dada su cuantificación. En cambio no es un método fácil de usar, dada su complejidad.
- *Suficiencia de la información*. Los datos a incluir en la valoración recogen todas las situaciones que habitualmente se financian con la Obra Social (creación de empleo en sectores con riesgo de exclusión, mejora del medioambiente...) y existe un sistema de medición y ponderación de los mismos.
- *Adaptabilidad a las distintas fases de la inversión*. Permite su uso como elemento decisor o de seguimiento de las inversiones, aunque hasta el momento se ha utilizado principalmente como mecanismo de seguimiento de los proyectos.
- *Facilidad y coste de su implementación*. Su implantación es bastante compleja y cara. Es un método creado para los analistas del Banco Mundial y los distintos gobiernos, y su aplicación sería un gran desafío para organizaciones con recursos limitados.

Para el tipo de actividad que se realiza en la Obra Social de las cajas de ahorros, los métodos que definen buenas prácticas corporativas y los que inciden en la mejora de los procesos de gestión son de utilidad limitada para valorar el impacto social de sus proyectos. Uno de los requisitos básicos para la Obra Social de las cajas de ahorros, dado que sus recursos son limitados y deben por ello priorizar sus actuaciones, es la evaluación y valoración de sus proyectos y programas y el suministro de la información resultante, con una periodicidad

previamente fijada, a los gestores. En este sentido, cualquier método que no permita una cuantificación de los resultados de impacto social y una presentación fácil de los mismos no es suficiente para este sector. Así, se deben descartar inicialmente los métodos que no permitan una cuantificación del impacto social, es decir, la definición de buenas prácticas corporativas y los de mejora de los procesos de gestión.

Centrándonos, pues, en los métodos que permiten una cuantificación, al menos parcial, de las variables de impacto social de las inversiones, se pueden apreciar dos tipologías distintas en función de las variables en las que centran su medición:

- Los que tiene un enfoque microeconómico y utilizan variables de empresa en sus mediciones. Estos sistemas permiten medir, a nivel de empresa, variables como el incremento de beneficios, las mejoras salariales de los empleados, el porcentaje de mujeres empleadas y otros componentes a nivel microeconómico. Se podría decir que es un enfoque interno del impacto social de la inversión.
- Los que centran sus mediciones en las variables macroeconómicas del área o país en el que se está operando. El máximo exponente de este grupo es la valoración del impacto social de la pobreza del Banco Mundial. Este modelo mide, entre otras cosas, el acceso de la población a la educación, a la sanidad, el incremento del Producto Interior Bruto y la distribución de la renta per capita entre los grupos de población. Todos estos aspectos se ven afectados por los resultados externos de las mejoras empresariales. Así, mayores beneficios implican mayor recaudación impositiva y mayor presupuesto para afrontar mejoras sociales; mayores salarios implican mayor recaudación impositiva y mayor capacidad de consumo, y la creación de empleo conlleva una reducción de las prestaciones y subsidios de desempleo. En este caso, frente al anterior, se podría hablar de un enfoque externo del impacto social de la inversión.

En realidad, el impacto social de las inversiones debería incluir ambos enfoques. Así, el “modelo ideal” de valoración del impacto social sería el *Social Return on Investment* del *Robert Enterprise Development Fund* que, basado en el análisis coste beneficio, incluye en su valoración económica y en su valoración socioeconómica todos los factores microeconómicos y macroeconómicos cuantificables.

A efectos de gestión, este modelo de valoración debería complementarse con un método de mejora de procesos de gestión que permita, además de tener información sobre la evolución del impacto social conseguido, un alineamiento de los objetivos a corto plazo de la empresa con la estrategia a largo plazo de las inversiones.

IV. EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DEL IMPACTO SOCIAL DE LA OBRA SOCIAL

Hemos revisado la bibliografía existente sobre la importancia y el desarrollo de las metodologías de evaluación y valoración en los sectores económicos más similares a la Obra Social de las cajas de ahorros de acuerdo con sus áreas de actuación. Así, se ha incluido información sobre estos métodos en las administraciones públicas, las fundaciones y los inversores sociales. En este capítulo se va a analizar con mayor detalle como se están aplicando estas metodologías en los proyectos públicos, de fundaciones e inversiones sociales que se realizan en las mismas áreas de actividad de la Obra Social de las cajas de ahorros. Dada la similitud entre los programas de cada área con independencia de quienes sean sus financiadores o gestores (el Estado, las Comunidades Autónomas, inversores sociales u otras entidades) las conclusiones sobre los métodos más adecuados a cada una de estas áreas podrían ser directamente aplicables a los proyectos de la Obra Social de las cajas de ahorros. De hecho, al validar las tipologías de indicadores que se están utilizando en la actualidad para evaluar esas áreas de actividad, realizaremos una adaptación de los mismos a las principales tipologías de proyectos desarrollados por las cajas de ahorros en su Obra Social.

Antes de comenzar con el análisis por áreas, es importante mencionar los mecanismos de evaluación o valoración ya desarrollados por las cajas de ahorros para poder comprender las diferencias entre los resultados ya obtenidos por las propias cajas y los que se proponen en este trabajo.

En 2004, se realiza por primera vez una aproximación exhaustiva al valor del impacto social de las cajas de ahorros españolas. Denominando dicho valor “el dividendo social de las cajas de ahorros españolas” se definen los seis aspectos de la operativa de las cajas de ahorros que generan valor social y se cuantifica su impacto. Estos seis aspectos y los métodos empleados para su valoración son (Valle, 2004):

- la dotación a la Obra Social, considerando el beneficio neto aplicado por las cajas de ahorros a este fin,
- el aumento de la eficiencia de mercado, calculada como la diferencia entre el margen aplicado en situación de competencia de mercado financiero y el que aplicarían los bancos si las cajas de ahorros no operasen en el mismo,
- el incremento de la eficiencia productiva, calculada como la diferencia entre los gastos de explotación por unidad monetaria intermediada entre los bancos y las cajas,
- la mayor estabilidad otorgada al sector financiero, calculada como el coste de oportunidad de mantener excesos de recursos propios superiores a los que tienen otras entidades financieras en base a las exigencias de la normativa aplicable (el ratio de Basilea o BIS ratio) más la mayor dotación de las cajas de ahorros frente a los bancos al fondo de garantía de depósitos en relación a su volumen de depósitos,
- la reducción de la exclusión financiera mediante la apertura de oficinas en mercados no rentables para otro tipo de entidades, calculado como el coste de explotación medio de una oficina por el número de oficinas existentes en municipios donde no operan otras entidades financieras más los costes generales de administración por el mantenimiento diferencial en relación a la banca de un mayor número de cuentas de activo, de pasivo y los montes de piedad,
- la concesión de financiación en condiciones privilegiadas, por la gestión de los sucesivos planes de vivienda y los créditos a bajos tipos de interés a empresas del sector agrícola e industrial.

Como se puede ver en el resultado de estos cálculos para los ejercicios 1992 a 2002, que se adjunta a continuación, en 2002 las cajas de ahorros generaron un impacto social de más de siete mil millones de euros por todos estos conceptos mientras su aportación a la Obra Social fue de algo menos de mil millones de euros. Es decir, el valor económico del impacto social de las cajas de ahorros ascendió a más de siete veces su aportación de fondos a la Obra Social.

4.1.: Composición del dividendo social de las cajas de ahorros españolas

COMPOSICIÓN DEL DIVIDENDO SOCIAL DE LAS CAJAS DE AHORROS ESPAÑOLAS (1992-2002)
(Millones de euros)

	<u>Dotación OBS</u>	<u>Estabilidad sistema financiero</u>	<u>Eficiencia de mercado</u>	<u>Eficiencia productiva</u>	<u>Reducción exclusión financiera</u>	<u>Financiación privilegiada</u>	<u>Total</u>
1992	306.594	1.099.665	2.030.383	2.185.801	2.404.696	0	8.027.141
1993	374.646	694.139	3.179.711	1.767.577	3.173.838	162.288	9.352.203
1994	355.564	556.069	3.715.704	2.503.158	3.847.328	201.945	11.179.772
1995	413.688	625.458	1.109.681	1.235.637	3.754.955	187.925	7.327.346
1996	514.857	705.485	4.492.290	2.343.626	3.898.005	128.978	12.083.243
1997	619.595	399.721	4.145.880	2.296.995	3.928.861	77.994	11.469.048
1998	722.001	372.975	8.742.855	3.023.129	4.611.360	17.657	17.489.980
1999	771.963	513.891	501.279	1.201.496	3.852.533	8.621	6.849.785
2000	868.805	700.463	912.745	1.119.127	4.087.535	80.464	7.769.141
2001	936.837	330.371	1.160.438	972.328	3.742.182	52.406	7.194.564
2002	984.690	257.261	1.049.326	1.053.030	4.011.640	28.753	7.384.702
	6.869.240	6.255.498	31.040.292	19.701.904	41.312.933	947.031	106.126.925

Fuente: "El dividendo social de las Cajas de Ahorros Españolas" (Valle, 2004)

Esta información no contempla el impacto de los proyectos desarrollados con fondos de la Obra Social sobre sus beneficiarios y los ciudadanos en general. Sus cálculos se centran en el impacto social que genera la propia existencia de las cajas de ahorros por las características diferenciales de su operativa frente a la de los bancos, obviando los resultados en los aspectos sociales que se obtienen con los fondos destinados a la Obra Social y reduciendo este impacto, de hecho, al puro importe monetario de esos fondos.

Por su parte en 2005, la CECA encargó a Price Waterhouse Coopers y a AIS la valoración del impacto de la Obra Social de todas las cajas de ahorros españolas. Para dicho trabajo se utilizaron los datos de recursos y gastos del ejercicio 2004. El proyecto tenía dos objetivos principales (CECA *et al*, 2006):

- Cuantificar el impacto en términos de reducción de exclusión social, incremento de la igualdad de oportunidades y extensión de la asistencia social, la educación y la cultura a la mayor parte de la población posible
- Cuantificar la creación de riqueza y empleo directo e indirecto. En este punto concreto se quería demostrar que la Obra Social de las cajas de ahorros, además de fomentar la integración social, tenía un importante impacto sobre la economía.

En este estudio, la valoración del impacto social se lleva a cabo con la elaboración y el cálculo de seis indicadores (CECA *et al*, 2006):

- Indicador de cohesión geográfica: analiza la distribución del gasto en relación al tamaño de los municipios, provincias y Comunidades Autónomas.
- Indicador de cohesión social: analiza la distribución del gasto por áreas geográficas en relación a la presencia en las mismas de colectivos sociales más desfavorecidos (inmigrantes, mayores, discapacitados...).
- Indicador de cohesión económica: analiza la distribución del gasto por municipios y provincias en relación a su nivel económico.
- Indicador de cobertura: analiza el número de municipios del total de los existentes en los que se realizan actuaciones de la Obra Social y este mismo porcentaje en función de la tipología de los municipios (rurales, semi-urbanos o urbanos).
- Indicador de complementariedad: analizan la cuota de mercado cubierta por las Administraciones Públicas y otras entidades frente a las actuaciones de la Obra Social.
- Indicador de estrategia de expansión territorial: analizan qué tipo de actuaciones se están realizando fuera de los ámbitos tradicionales de actuación de las cajas de ahorros y el peso que éstas suponen sobre el total de los recursos.

La elaboración de todos estos indicadores buscaba cumplir el primer objetivo mencionado, la medición de la generación de igualdad de oportunidades, la penetración de las actividades de las cajas de ahorros y la satisfacción de la demanda de los posibles beneficiarios, teniendo en cuenta la complementariedad en las actuaciones entre las administraciones públicas y las cajas de ahorros y las actuaciones realizadas por las cajas fuera de su ámbito geográfico tradicional de operaciones.

En relación al segundo objetivo del estudio, el análisis del impacto económico que genera la Obra Social, los resultados se medían por la aportación al PIB de sus actuaciones y la creación de empleo. Esta información podría considerarse una primera aproximación al cálculo del valor económico del impacto social, aunque carece de información concreta en base a los beneficiarios y a los proyectos concretos.

En realidad, el trabajo de valoración de impacto social en este caso consistió en un análisis del peso de los recursos destinados a las distintas áreas de actuación de las cajas (en valores absolutos y por habitante) en los municipios, provincias y comunidades autónomas,

clasificados según su número de habitantes y considerando los beneficiarios de cada actuación (cohesión geográfica). También se analizó el gasto por persona de los programas destinados a infancia, discapacitados, juventud, inmigrantes, personas mayores y marginados (grupos con mayores necesidades) frente al gasto por persona en el resto de programas, y esa información en función del peso de esos grupos de población en los municipios y provincias clasificados según su tamaño (número de habitantes); y el peso de los recursos destinados a cooperación al desarrollo (cohesión social). La cohesión económica se midió en base al número de municipios cubiertos por la red de las cajas de ahorros y al gasto por persona de la Obra Social en los municipios según su nivel económico. Se revisó igualmente el impacto de los programas de promoción al desarrollo, es decir, de reducción de la exclusión socio laboral mediante el análisis del gasto por habitante en cada provincia agrupadas por su nivel de paro.

Para ver la complementariedad se comparó el gasto por área de las distintas administraciones y de la Obra Social de las cajas, y la cobertura se validó mediante el cálculo del porcentaje de municipios y de población que habita en los mismos con acceso a los programas de la Obra Social.

Por último la expansión territorial se analizó mediante la comparación del porcentaje de gastos de la Obra Social que realizan las cajas en sus comunidades autónomas de origen y en el resto de comunidades, revisando también esta distribución en cada una de las áreas de la Obra Social.

Como principales conclusiones del trabajo se puede mencionar:

- El gasto medio por municipio en los municipios pequeños se ha centrado en el área de asistencia social y en los municipios grandes en el área de cultura,
- El gasto por persona es mayor en las ciudades más grandes y de mayor nivel económico,
- El gasto por persona es mayor en las provincias en las que el desempleo es mayor,
- La Obra Social tiene una cobertura del 53 por ciento de los municipios y el 96 por ciento de la población española.

Al igual que en el caso anterior, esta información, útil en lo referente a la distribución de los recursos de la Obra Social por áreas geográficas y beneficiarios en función de sus características, no entra de lleno en la medición de la eficiencia y la eficacia de los recursos.

Como se verá posteriormente, hay una diferencia principal de la parte de valoración social de este estudio y del realizado por Valle en el año anterior frente a las propuestas de evaluación de las distintas áreas mediante indicadores que se realizan en este capítulo y la valoración que se realiza en el siguiente. Esta diferencia es que estos estudios se basan en la valoración de las características propias de la operativa de las cajas de ahorros y en los porcentajes de municipios a los que llegan las actividades de la Obra Social y de personas que podrían acceder a sus actividades (con distintas clasificaciones según tamaño, riqueza, características, etc.) y en los análisis por áreas que presentaremos nos centraremos en los resultados o cambios obtenidos por las personas que han participado directamente en los proyectos y el valor económico que podemos considerar que suponen esos resultados. Aunque no conocemos que se hayan realizado actualizaciones de los estudios con datos posteriores, y sería muy interesante dado los permanentes cambios que se están presentando en la Obra Social de las cajas de ahorros, los resultados de los mismos suponen un complemento interesante a los que se presentarán en esta investigación. Reflejan el punto de vista de tipología de operativa y cobertura geográfica y de usuarios frente a nuestro análisis de evaluación de resultados y cuantificación económica de los mismos.

IV.1. CULTURA Y TIEMPO LIBRE

En los últimos años, aunque de forma un poco lenta, se ha venido apreciando el contenido económico de los bienes culturales. Además de su valor simbólico, la cultura posee un valor económico que se debe contemplar para la correcta valoración de los bienes culturales.

Dentro de la economía, para la investigación de los bienes culturales surge recientemente la Economía de las Artes.

La globalización de la producción y difusión cultural y la primacía que ha alcanzado el medio audiovisual en los últimos años, han transformado el entorno de la producción artística y

las formas de acceso a la cultura. Las actuales discusiones sobre las modalidades de financiación pública, la compleja relación entre los elementos aportados por los distintos agentes implicados (la iniciativa privada, el mecenazgo, las entidades sin fines de lucro, etc.) y el papel del Estado como garante y regulador, son algunos de los elementos que hacen que el arte y la cultura sean elementos importantes en el debate sobre las políticas públicas.

La política cultural en el sector de las artes, entendida como un conjunto de normas, de políticas y programas encaminados a apoyar el desarrollo de la expresión artística y el acceso de los ciudadanos a dicha expresión, concierne a muy variadas áreas de la actuación pública. Conciernen a ámbitos tan diversos como la legislación sobre comercio, las importaciones y exportaciones, el gasto público directo, las subvenciones, la regulación del régimen fiscal aplicable y de los beneficios fiscales o los derechos de autor.

Desde el enfoque económico es necesario profundizar en un análisis integrado de los factores que conforman la actuación pública y sus efectos. Según los fundamentos de la Economía de las Artes, las preferencias por el arte, que determinan su demanda, son complejas. Por el lado de la oferta, hay que ver las particularidades de la función de producción y el fenómeno que se ha dado en llamar enfermedad de los costes: como los costes fijos son a menudo altos, surgen fácilmente situaciones de monopolio natural en el terreno artístico. En este tipo de actividades los costes fijos son altos porque es muy complicado utilizar los avances tecnológicos para reducir la mano de obra, por lo que la productividad no mejora y con ello sus costes aumentan comparativamente más que en otras actividades.

Es a partir de los años 90 cuando se potencian las investigaciones en economía de las artes y, en concreto, en cada uno de sus campos: obras representadas (conciertos, operas, teatro...), archivos y museos, exposiciones de arte, festivales, industrias culturales (cine, televisión, discografía...) y patrimonio histórico. El hecho del que parten todas estas investigaciones es que los bienes públicos son de consumo no rival y no exclusivo y generan externalidades positivas, por lo que existe un fallo del mercado en su provisión y sus precios de mercado no recogen todas sus utilidades.

Estas externalidades positivas se generan por la existencia de diversos valores del arte, que pueden no ser reflejados por el mercado (Frey, 2000):

- valor de existencia: la gente se beneficia de que la cultura exista aunque algunas personas no tomen parte en ninguna actividad artística,
- valor de prestigio: determinadas instituciones contribuyen a un sentimiento de identidad regional o nacional mediante sus actividades culturales, generado con las mismas un elemento de cohesión social e identitaria. Este es un punto significativo en la gestión del área cultural de la obra social de las cajas de ahorros dado su ámbito geográfico,
- valor de opción: es un beneficio para las personas el poder asistir a eventos culturales, incluso aunque finalmente no asistan,
- valor educativo: la cultura apoya la educación de las personas y el desarrollo del pensamiento creativo en la sociedad,
- valor de legado: la cultura se puede legar a generaciones futuras aunque las actuales no hayan hecho uso de ella.

La forma más habitual de combinar economía y cultura, para su valoración, es aplicando el método de la elección racional. Como ya se ha señalado anteriormente, según este método el enfoque económico del comportamiento humano se caracteriza por:

- los individuos son las unidades de acción, aunque están influyéndose mutuamente de forma constante,
- el comportamiento depende de las preferencias individuales y de sus limitaciones en cuanto a recursos, tiempo o normas aplicables,
- los individuos persiguen sus propios fines y su comportamiento está determinado por incentivos,
- los cambios en el comportamiento se deben a cambios en las limitaciones.

Las consecuencias de aplicar este enfoque en la cultura son:

- lo que se considera cultura es definido por los individuos y no por expertos,
- la cultura es un concepto dinámico que varía a lo largo del tiempo dados los cambios en las limitaciones en las personas,
- los condicionantes institucionales afectan a las limitaciones y con ello a la cultura.

Las personas obtienen utilidad de la cultura a través de su goce, su consumo, luego se puede medir esta demanda o beneficio social obtenido mediante la disposición mínima a pagar por este consumo. Hay que señalar que la disposición a pagar es independiente de la calidad artística intrínseca de las obras, y la economía en este sentido se limita a constatar la realidad sin hacer juicios artísticos.

Como se muestra a continuación, en los distintos métodos de observación de la disposición a pagar, algunos de ellos no proporcionan información directa sobre el beneficio del proyecto pero sí permiten realizar estimaciones monetarias de los mismos en base a variables correlacionadas. Se puede constatar que muchos bienes o servicios culturales se combinan directamente con otros bienes corrientes para producir nuevos bienes y servicios o para generar una utilidad. Así, se puede analizar cómo valoran las personas los bienes culturales observando su actuación en los mercados de los bienes con los que están relacionados, es decir observando sus preferencias reveladas. En este sistema se basan los métodos indirectos de valoración. Cuando no se pueden establecer estas relaciones se acude a los métodos directos, que se basan en lo que las personas afirman al ser preguntadas o preferencias declaradas.

De acuerdo con Bruno Frey la disposición a pagar se puede observar de las siguientes maneras:

4.2.: Metodologías de observación de la disposición a pagar

<u>DIRECTAMENTE</u>		<u>Precios pagados por objetos de arte</u>	
		<u>Precios pagados por entradas de acontecimientos culturales</u>	
<u>OBSERVABLE</u>			
<u>EMPIRICAMENTE</u>	<u>METODOS</u>		<u>Cuánto están dispuestas a gastar las personas en tiempo y dinero para ir al evento</u>
	<u>INDIRECTOS</u>	<u>Coste del desplazamiento</u>	
	(preferencias reveladas)	<u>Enfoque hedónico del mercado</u>	<u>Como la disposición a pagar por el arte a través de los mayores precios inmobiliarios de una zona</u>
	<u>METODOS DIRECTOS</u>	<u>Muestreos</u>	
	(preferencias declaradas)	<u>Juegos con limitación presupuestaria</u>	<u>Las personas quedan sujetas a una renta limitada</u>
<u>INDUCIDA</u>			

Fuente: Elaboración propia

Aunque la forma más fácil de medir el valor de un evento cultural es mediante la observación directa examinando los ingresos monetarios que genera, este sistema no es correcto porque no calcula el excedente social neto. No tiene en cuenta los valores que no se reflejan en el mercado y para valorar la cultura ya se ha indicado que hay que contemplar sus valores de existencia, prestigio, opción, educación y legado.

Si se pasan a considerar los métodos empíricamente inducidos, nos encontramos con los siguientes resultados:

- el enfoque del coste de desplazamiento. Tiene su origen en Estados Unidos en los años 50. El método del coste del desplazamiento se basa en dos supuestos importantes: el objeto o evento cultural es el único motivo del desplazamiento y el desplazamiento no produce ningún placer. Sosteniendo estas difíciles hipótesis, este método reflejaría los valores educativo y de prestigio, pero no el resto. Además, es posible que no refleje todos los costes porque la gente podría estar dispuesta a realizar desplazamientos más largos para ver o participar en ese mismo evento.
- el enfoque hedónico del mercado tuvo su origen en los años 70 en Estados Unidos. Después de calcular econométricamente todas las variables que dan precio a un bien, se le agrega el precio implícito que supone el entorno donde está situado. Aunque ingenioso, no capta tampoco los valores de existencia, prestigio, opción, educación y legado. Además es muy complejo de aplicar.
- los sondeos muestrales utilizados por los estudios de valoración contingente se aplican con unos cuestionarios en los que se incluye una situación hipotética en un mercado simulado. Este método, al ser utilizado como sistema de valoración en un juicio de gran impacto en Estados Unidos, fue sometido a un intenso análisis por reconocidos economistas (entre ellos dos premios Nobel, Arroz y Solow). Del mismo se concluyó que los estudios de valoración contingente pueden suministrar cálculos suficientemente fiables para tasar daños o costes, incluido el valor de la pérdida del uso pasivo de los bienes o hechos culturales. Esta pérdida del uso pasivo refleja el valor potencial de la cultura por existencia, opción y legado (Frey,

2000). Eso sí, para que estos valores sean válidos y fiables en la aplicación del método se deben cumplir varias condiciones importantes:

- los sondeos se deben realizar con entrevistas personales, y hay que asegurarse de que el entrevistado entiende bien la pregunta y la elección que está realizando,
- hay que informar de los usos alternativos de los recursos monetarios y de los posibles sustitutos de bien a valorar,
- el medio en el que se encuentra el bien debe ser descrito de forma clara y detallada.

Una vez obtenida esta información, preferentemente por el método de valoración contingente, que nos daría los beneficios de la actividad y, dado que los costes de las mismas son habitualmente fáciles de obtener, se debería aplicar para el cálculo del valor de las actuaciones en el área cultural de la obra social la metodología del análisis coste beneficio.

En este punto, es importante recordar que en las decisiones de intervención de la Obra Social de las cajas de ahorros se realizan dentro de su Plan Estratégico y vienen determinadas, no sólo por la valoración económica de sus actuaciones, sino también por las demandas sociales de sus grupos de interés. Este sistema de selección, contemplando aspectos técnicos de valoración y decisiones democráticas, es especialmente beneficioso en el caso de las decisiones culturales. Los directivos que deseen una buena gestión del área cultural de sus entidades deben realizar estudios de disposición a pagar y encuestas entre sus grupos de interés para la toma de las decisiones.

En cualquier caso, dada la complejidad y el coste que puede suponer realizar dichos estudios y encuestas, se debería contar, al menos, con un sistema de indicadores que permitiese evaluar el cumplimiento de objetivos y la eficiencia y la eficacia del área en la consecución de dichos objetivos. Igualmente este sistema permitiría realizar un análisis histórico de los mismos, una comparación de los resultados entre la Obra Social propia y la realizada en colaboración, entre los fondos destinados a centros y los fondos destinados a actividades, y una comparación de los mismos con cajas de ahorros de tamaño y actividad similar o de áreas geográficas cercanas o con la media de todas las cajas de ahorros. Así, habría que seguir la metodología de

indicadores de economía, eficiencia y eficacia que se utilizan habitualmente para la Administración.

Hay que señalar que, frente a otras áreas, los resultados de la producción cultural tienen un importante componente cualitativo que dificulta particularmente su cuantificación. Se observa que los procesos de producción de las organizaciones culturales son generalmente multidimensionales por lo que la eficiencia de esas producciones sólo puede medirse con una multiplicidad de indicadores, hecho que no facilita tener una clara y directa evaluación de la eficiencia de la organización. Se puede decir que no existe el “desempeño” de las instituciones culturales o del sector de cultura, sino diferentes aspectos del desempeño que pueden ser evaluados con la ayuda de indicadores numéricos (Pignataro, 2003).

También es importante señalar que, al igual que se explica en el área de asistencia social, la comunicación a los gestores de los programas del diseño y uso de indicadores de evaluación puede afectar al comportamiento en las instituciones culturales y, con ello, a la consistencia del indicador. Su uso ha llegado a generar, en algunos casos, resultados opuestos a los que se buscaban (Schuster, 1997).

Con independencia de estas consideraciones, que hay que tener en cuenta en los procesos de diseño de los métodos de seguimiento del área de cultura, este área y la de tiempo libre se pueden valorar mediante la aplicación de los siguientes indicadores:

4.3.: Indicadores de economía, eficiencia y eficacia en cultura y tiempo libre

INDICADORES DE ECONOMIA	INDICADORES DE EFICIENCIA	INDICADORES DE EFICACIA
Gasto en cultura por habitante	Numero de visitantes a exposiciones sobre costes totales	Numero de visitantes de exposición por número de habitantes
Número de títulos publicados	Coste de mantenimiento de bibliotecas entre número de lectores	Periodos medios de espera para acceder a exposiciones
Gasto en eventos culturales por habitante	Número de préstamos de libros realizados entre costes totales	Numero de usuarios de biblioteca por número de habitantes
Número de actividades realizadas en cultura o en tiempo libre	Número de plazas ofertadas en centros culturales entre costes totales	Periodos medios de espera para acceder a libros
Coste del personal propio del área de cultura	Número de plazas ofertadas en centros deportivos entre costes totales	Número de metros cuadrados de instalaciones deportivas por habitante
Número de centros de cultura (bibliotecas, museos, salas de exposiciones...) o de tiempo libre	Número de metros cuadrados de instalaciones deportivas entre costes totales	Periodos medios de espera para acceder a instalaciones deportivas

Fuente: Elaboración propia

IV.2. PATRIMONIO HISTORICO ARTÍSTICO Y NATURAL

El patrimonio histórico artístico, como parte del patrimonio cultural, está sujeto a las mismas consideraciones que sobre la cultura y los avances que en su valoración ha realizado la economía de las artes se han analizado en el punto anterior. Pero además de las características que comparte con el resto de manifestaciones culturales, el patrimonio histórico artístico puede ser tratado como un activo (Alonso, 2005). Así, el Consejo Internacional de Monumentos y Sitios lo identifica dentro de todos los bienes y servicios culturales por las siguientes características:

- su naturaleza se caracteriza por la unicidad, especial fragilidad e imposibilidad de recuperación completa cuando sufre menoscabos sustantivos,
- no son susceptibles de reproducción,
- requiere un mantenimiento anual porque se deprecia en el tiempo y además su ciclo de vida es muy largo,
- los bienes del patrimonio histórico cultural no son renovables y, lamentablemente, al estar sujetos a una constante actividad de destrucción y alteración de su naturaleza, son cada vez más escasos por lo que no pueden tratarse en términos de proceso de producción, sino de conservación de los existentes,
- posee un innegable valor potencial como recurso para el desarrollo.

En resumen, el patrimonio histórico artístico es un activo que genera un gasto en su preservación y origina unos ingresos por el flujo de servicios a él vinculados. Con estos parámetros se tienen los elementos necesarios para poder aplicar al patrimonio histórico la metodología del análisis de coste beneficio. Como en el caso de la cultura, los beneficios o ingresos (disposición a pagar) que genera el patrimonio histórico no son siempre de índole económica y cuantitativa.

Así, al igual que en la cultura, medir el valor de un elemento del patrimonio histórico mediante el examen de los ingresos monetarios que genera, aunque fácil, no es correcto porque no considera el excedente social neto. No tiene en cuenta los valores de existencia, prestigio, opción, educación y legado, al no reflejarse en el mercado.

Las consideraciones realizadas en el área de cultura para los métodos del coste de desplazamiento, hedónico del mercado y de valoración contingente, son directamente aplicables a los cálculos de la disposición a pagar por el patrimonio histórico. Por ello, el método más adecuado en este caso es también el de valoración contingente mediante la realización de sondeos muestrales.

En cualquier caso, hay que señalar que en la actualidad no son muchos los estudios de valoración de hechos o eventos culturales y de monumentos del patrimonio histórico que se hayan realizado siguiendo esta u otras metodologías científicas. En España existen grupos de investigación en este campo y en el del resto de industrias culturales en las Universidades de Valladolid, Oviedo y Barcelona.

Haciendo una aproximación a los sistemas de evaluación de las políticas públicas, se podrían definir indicadores de economía, eficiencia y eficacia. Los indicadores definidos en el área de cultura son directamente extrapolables al patrimonio histórico artístico.

Por su parte, el valor del patrimonio natural se ha estudiado por una rama de la economía denominada “economía medioambiental”. El patrimonio natural es el conjunto de todos los recursos naturales existentes, los cuales, a su vez, se pueden definir de acuerdo con el Diccionario de la Naturaleza dentro de una de estas tipologías:

- definiciones amplias: los recursos naturales son todos los bienes de la naturaleza, incluidos los recursos genéticos y espaciales.
- definiciones parciales: los recursos naturales son el conjunto de elementos que determina el observador en función de la coyuntura social de cada momento (tecnología, estilos de desarrollo, estructuras económicas...). Este concepto está en desuso frente al concepto amplio de patrimonio natural.
- definiciones sistémicas: los recursos naturales son la renta del patrimonio natural y deben conservarse para no descapitalizar ese patrimonio.

Con independencia de la tipología de definición que se asuma, es importante especificar de forma clara las características propias de los recursos naturales para que las medidas que se tomen para su conservación y los datos que se definan para su valoración estén adaptados a las mismas.

Basándose en estas consideraciones, se pueden definir los recursos naturales como “aquellos factores económicos, en producción o consumo, que deben su origen y existencia al fenómeno natural o a un proceso que se origina autónomamente en la naturaleza” (McInerney, 1981), siendo su característica básica que el stock máximo del recurso es totalmente fijo y predeterminado.

El medio ambiente, al igual que la cultura, es un bien público de consumo no rival y no exclusivo y genera externalidades positivas por lo que existe un fallo del mercado en su provisión y sus precios de mercado no recogen todas sus utilidades. En el caso del medioambiente es importante señalar que puede presentarse como bien público global (la capa de ozono) o como bien público local (la calidad del aire en una ciudad). Para el caso concreto del medio ambiente, la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) define las externalidades como “los costes que los individuos y las empresas que contaminan imponen a los otros miembros de la sociedad”.

La valoración del medio ambiente, frente a la cultura, tiene la complejidad adicional de que en su proceso se está poniendo de manifiesto una determinada concepción ética sobre las relaciones que establecen las personas con la biosfera. Sin entrar en las teorías éticas sobre la sociedad y el medioambiente, se puede decir que el medio ambiente tiene una serie de valores porque cumple varias funciones que tienen un impacto positivo en el bienestar, utilidad o disfrute de las personas.

Estas funciones serían (Anderson, 1993):

- productor de bienes y servicios,
- espacio de placer,
- estímulo para la perfección personal,
- reducto de civilización,
- símbolo de cultura.

Estas funciones coinciden básicamente con lo que, en cultura, se han llamado valores que pueden no ser reflejados por el mercado. Por ello, podemos deducir que el medio ambiente presenta también los siguientes valores:

- valor de existencia: la gente se beneficia de que el medioambiente y la calidad ambiental existan,
- valor de prestigio: determinadas zonas naturales contribuyen a un sentimiento de identidad regional o nacional mediante su especificidad, generando con las mismas un elemento de cohesión social e identitaria,
- valor de opción: es un beneficio para las personas el poder disfrutar de la naturaleza, incluso aunque finalmente no lo hagan,
- valor educativo: el medio ambiente apoya la educación de las personas y es un estímulo para el perfeccionamiento personal,
- valor de legado: el medio ambiente se puede legar a generaciones futuras.

En una línea similar, en economía medioambiental se distingue entre los siguientes valores (Azqueta, 2002):

4.4.: Tipos de valores del medio ambiente

	<u>CONSUNTIVO O</u> <u>NO CONSUNTIVO</u> <u>DELEGADO O</u>	<u>Es uso no consuntivo el mero disfrute de</u> <u>la contemplación del medio ambiente</u> <u>La observación de fotos, una película o un</u> <u>reportaje sobre el medio ambiente son un</u> <u>uso delegado</u>
VALORES DE USO	<u>VICARIO</u> <u>DE USO DIRECTO O</u> <u>DE USO INDIRECTO</u> <u>DE OPCIÓN</u>	<u>Los bienes de uso directo generan</u> <u>directamente utilidad (peces) y los de uso</u> <u>indirecto son necesarios para obtener</u> <u>bienes de uso directo (plancton)</u> <u>Es el valor de poder usar el bien en el</u> <u>futuro aunque no se utilice en la</u> <u>actualidad</u>
<u>VALORES DE NO</u> <u>USO</u>	<u>V. DE EXISTENCIA</u> <u>V. DE HERENCIA</u>	

Los métodos de valoración de beneficio social o deseo de pagar de la gente presentados en la valoración de la cultura y el patrimonio histórico son también aplicables al patrimonio natural o medioambiental. Adicionalmente se puede aplicar también otro método indirecto, el método de los costes evitados o inducidos (Azqueta, 2002 y Riera, 1994). Este método consiste

en la sustituibilidad entre los bienes ambientales y bienes privados con un precio de mercado. Su principal inconveniente es que no permite a los decisores elegir su combinación preferida de recursos medioambientales o patrimonio natural y bienes privados. Aun así, este método es el que se utiliza habitualmente en los estudios de declaración de impacto ambiental.

El método de los costes de desplazamiento, en economía medioambiental, se aplica mayoritariamente en Estados Unidos e Inglaterra para calcular el valor recreativo de los parques naturales.

Respecto al método de los precios hedónicos, el modelo clásico utilizado es la externalidad negativa producida por los aviones sobre las zonas residenciales cercanas.

De todos los métodos existentes, el método de valoración contingente mediante estudios muestrales se ha aplicado de forma mayoritaria a estudios del medio ambiente. De hecho, en la década de los 80 fue aceptado en Estados Unidos para cuantificar los daños al medio ambiente, bajo el amparo de la CERCLA (*Comprehensive Environmental Response, Compensation and Liability Act*), ley norteamericana que obliga a valorar en términos económicos el daño medioambiental y su reparación. De gran impacto mediático, dentro de los mismos, fue el estudio sobre la valoración contingente del daño al medio ambiente que pudo causar el petrolero Exxon Valdez con el vertido de petróleo al mar de 1989 al encallar en el estrecho de Prince William (Carson *et al*, 2003).

También para los programas de la Obra Social de las cajas de ahorros del área de medioambiente se pueden definir indicadores de economía, eficiencia y eficacia. Se incluyen a continuación algunos de los que podrían ser reseñables:

4.5.: Indicadores de economía, eficiencia y eficacia en medio ambiente

INDICADORES DE ECONOMIA	INDICADORES DE EFICIENCIA	INDICADORES DE EFICACIA
Gasto en medioambiente por ciudadano	Número de metros cuadrados de patrimonio medioambiental protegido entre los costes totales	Reducción de incendios en los bosques por programas de sensibilización
Número de árboles plantados	Numero de participantes en jornadas divulgativas sobre costes totales	Número de metros cuadrados de patrimonio medioambiental protegido por habitante
Número de hectareas reforestadas	Número de plazas ofertadas en seminarios medioambientales entre costes totales	Numero de visitantes de exposición por número de habitantes
Metros cuadrados de zonas verdes	Número de árboles plantados entre costes totales	Periodos medios de espera para acceder a exposiciones

Fuente: Elaboración propia

IV.3. EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN

La ponderación entre fines y medios que exige una buena gestión pública es especialmente necesaria en los servicios públicos de bienestar con objetivos de difícil concreción. En éstos cabe el riesgo de hacer prevalecer resultados intermedios fácilmente medibles (en general, datos de actividad) sobre los resultados finales de mejora del bienestar social. Así, la evaluación de la gestión pública y de las áreas de actividad de la Obra Social de las cajas de ahorros exige considerar siempre los datos de las actividades realizadas en función de los objetivos finales que se persiguen. El caso de la educación es una clara muestra de esta situación y, por ejemplo, los centros educativos se guían en su gestión por objetivos intermedios como el número de alumnos aprobados mientras su objetivo final es enseñar e investigar.

Frente a los sectores de cultura y medioambiente, que utilizan mayoritariamente el análisis coste beneficio para valorar su eficiencia, en el sector educativo se suele utilizar otro de los métodos mencionados para valorar la eficiencia de las políticas públicas: el análisis frontera aplicado a una función de producción.

En los análisis de producción del sistema educativo suelen utilizarse tres tipos de instrumentos (San Segundo, 2005):

- los informes de evaluación de los centros elaborados por los inspectores educativos o en el marco de la evaluación de titulaciones y centros universitarios. Es importante señalar que en estos informes, además de validar los *inputs* y los *outputs*, se revisan los procesos y otros datos cualitativos.
- los indicadores de producción educativa elaborados a partir de estadísticas oficiales que miden tanto el rendimiento académico como el rendimiento externo una vez finalizados los estudios.
- información obtenida de encuestas con datos individuales que permiten estudiar la relación entre resultados académicos y laborales y factores productivos de los centros educativos. Al hablar de factores productivos en este contexto nos estamos refiriendo a la tipología y la cantidad de recursos materiales y humanos con los que cuentan cada uno de los centros educativos o universitarios. Con esta información, aplicando métodos no paramétricos como el análisis envolvente de datos (métodos DEA), se pueden identificar unidades ineficientes por comparación con otras unidades.

Dadas las diferencias existentes entre la educación obligatoria y la universitaria, las evaluaciones de eficiencia se hacen habitualmente de forma independiente para ambas.

En la enseñanza obligatoria es imprescindible evaluar continuamente a los alumnos para validar la obtención de conocimientos y competencias, pero estas evaluaciones no se apoyan en unas normas objetivas que faciliten su comparabilidad. Todos los indicadores de producción existentes se basan casi siempre en estas evaluaciones subjetivas por lo que no garantizan una alta fiabilidad. Una forma de objetivar estos indicadores es trabajando con bases de datos individuales que incluyan resultados objetivos obtenidos mediante tests.

La evaluación del sistema educativo resulta, como se aprecia, muy compleja ya que se pueden definir sus objetivos de varias maneras. Así, la economía, eficiencia y eficacia que se deben evaluar en todas las entidades públicas se complican en el área educativa.

Aunque la educación es, en teoría, una actividad productiva más, en la práctica resulta difícil identificar los elementos de la función de producción educativa y evaluar su eficiencia. Lo más cercano es usar indicadores que puedan mostrarnos los niveles relativos de eficiencia y calidad de la enseñanza.

4.6.: Indicadores de economía, eficiencia y eficacia en educación

INDICADORES DE ECONOMIA	INDICADORES DE EFICIENCIA	INDICADORES DE EFICACIA
Gasto público en educación per capita	Idoneidad en la edad del alumnado de la enseñanza obligatoria al final de las etapas educativas	Tasas de escolarización en los diferentes niveles educativos en la enseñanza obligatoria
Gasto público en educación por alumno en los niveles de la enseñanza obligatoria	Alumnos sin retraso en los estudios a los 15 años	Tasas de escolarización en los dos ciclos de la educación infantil
Producción pública y privada de los servicios educativos en la enseñanza obligatoria	Alumnado que alcanza los objetivos de la enseñanza obligatoria y alumnos con fracaso escolar	Tasa de escolarización en los niveles de educación secundaria postobligatoria
Gasto público en conciertos y subvenciones a la enseñanza privada	Ratio alumno/profesorado por niveles educativos	Tasas de escolarización en la educación superior universitaria
Gasto en inversiones y de personal	Alumnado que alcanza los objetivos de la enseñanza no obligatoria	Nivel de estudios de la población adulta
Proporción de la población activa empleada como profesorado	Tasa de supervivencia en la educación superior universitaria	Tasas de escolarización en la formación profesional

Fuente: Aroz (2005)

Como se ha visto en el capítulo II.2 los principales proyectos de la Obra Social de las cajas de ahorros en el área de educación son la financiación de centros de enseñanza y los programas de becas y de formación. Dado que estas áreas de actividad son exactamente las que se han venido mencionando en este apartado como sujetos de los distintos sistemas de evaluación, la aplicación de muchos de los mismos a la actividad de la Obra Social es inmediata. Además, con la actual profusión de resultados de valoraciones de centros públicos y privados, tanto de enseñanza obligatoria como universitarios, existe una gran cantidad de resultados que pueden ser utilizados para elaborar los indicadores de la Obra Social y como comparables de los mismos.

Por su parte, en el área de investigación las principales actividades financiadas se corresponden a proyectos de investigación y de promoción al desarrollo. Dadas las importantes diferencias conceptuales que existen entre ambos tipos de proyectos, para su evaluación se tratan de forma independiente.

Las metodologías de evaluación y valoración de los proyectos de investigación están basadas en el reconocimiento del valor de los activos intangibles y, con ello, su necesaria incorporación en la valoración de las entidades o los programas. En el caso de los proyectos de investigación, los activos intangibles que se valoran son las probabilidades de obtener unos resultados positivos en cada una de las fases de dichos proyectos de investigación y de fabricar, en base a los mismos, productos comercializables que generen beneficios para la empresa. Para la valoración de estos activos, de gran importancia en las empresas farmacéuticas y tecnológicas por el peso que el gasto en investigación tiene en sus cuentas de resultados, se utiliza el “modelo de opciones reales”. Este modelo reconoce la capacidad de los gestores de la empresa para actuar sobre los resultados de sus inversiones mediante el derecho a decidir sobre la asignación de los recursos existentes a cada uno de los proyectos en curso en base a la información disponible sobre sus probabilidades de éxito y sus expectativas de beneficio. Así, una correcta valoración de los programas de investigación pasa por determinar el valor de cada una de las alternativas de decisión o cartera de opciones reales. La similitud de estos derechos de decisión con las opciones financieras de compra y venta (*call* y *put*), permite la aplicación de los modelos de valoración de opciones financieras a la evaluación de los programas de investigación.

Una opción real es el derecho a poder ejecutar una acción (diferir, abandonar, reducir o expandir) con un coste prefijado durante un periodo de tiempo prefijado (Amram y Kulatilaka, 2000). “Una opción real está presente en un proyecto de inversión cuando existe alguna posibilidad futura de actuación al conocerse la resolución de alguna incertidumbre actual” (Fernández, 2002).

El valor de una opción real depende de cinco variables básicas (Kester, 1984):

1. El valor del activo subyacente, que se corresponde con el valor presente de los flujos de fondos generados por la inversión. Cuando este valor crece también lo hace el valor de la opción.
2. El precio de ejercicio o valor de la inversión: es la cantidad de dinero invertido si se está "adquiriendo" el activo (opción *call* o de compra) o la cantidad de dinero recibida si se está "vendiendo" (opción *put* o de venta). Cuando el precio de

ejercicio aumenta, el valor de la opción *call* (derecho a comprar) disminuye y el valor de la opción *put* (derecho de vender) aumenta.

3. El tiempo de vigencia de la opción: cuanto más largo sea el tiempo restante para ejercer la opción, más aumenta el valor de dicha opción, ya que las variaciones en el valor del activo subyacente pueden ser mayores y, con ello, las diferencias entre el precio de ejercicio y el valor del activo subyacente en la fecha del vencimiento.
4. La volatilidad del valor del activo subyacente: si la volatilidad es alta, aumenta el valor de la opción al ser mayor la probabilidad de obtener un mayor rendimiento o pérdida.
5. El tipo de interés libre de riesgo: si su valor aumenta también lo hace el rendimiento del capital, al aumentar el valor del dinero difiriendo la inversión.

Las opciones que se pueden plantear son varias, siendo las más utilizadas (Amram y Kulatilaka, 2000):

1. La opción de diferir que aparece en la mayoría de los proyectos en los que se tiene el derecho a retrasar el comienzo de la inversión. Es una opción *call*.
2. La opción de abandonar un proyecto pagando un coste fijado, es una opción *put*.
3. La opción de reducir la producción. Es lo mismo que la venta de una parte del proyecto por un coste fijo, siendo también una opción *put*.
4. La opción de expandir o ampliar un proyecto invirtiendo más, es una opción *call*.
5. Opciones compuestas. Son opciones cuyo valor depende del valor de otra opción. Suelen ser inversiones que se realizan por etapas: diseño, ingeniería y construcción, teniendo la opción de parar, diferir o seguir al fin de cada etapa.

Las opciones reales se pueden valorar con la fórmula de Black y Scholes, las fórmulas de valoración de opciones exóticas, la fórmula binomial, por simulación o mediante la resolución

de sus ecuaciones diferenciales características (Fernández, 2002). En cualquier caso, siempre hay que contemplar la replicabilidad o no replicabilidad de las mismas para utilizar las formulas adaptadas a cada situación.

Esta metodología es ampliamente utilizada por:

- las empresas farmacéuticas, biotecnológicas y de investigación biomédica para valorar sus distintas líneas de investigación, y tener información sobre el coste de los recursos necesarios para su desarrollo y su valor real,
- las entidades de capital riesgo y *business angels* especializados en empresas biotecnológicas, para valorar las empresas y fijar el porcentaje de capital que le corresponde a sus aportaciones de fondos,
- los analistas e inversores institucionales para fijar el precio de las acciones o participaciones de las empresas, especialmente en las cotizadas.

En este contexto, la obra social de las cajas de ahorros, en su financiación de proyectos de investigación, tendría como objetivo apoyar el desarrollo de determinados productos beneficiosos para los seres humanos o el medio ambiente. Por ello, el método de opciones reales sería de aplicación directa a la valoración de dichos programas ya que les daría información sobre el coste de los recursos necesarios para su desarrollo (mostrando también con ello el coste de oportunidad de no invertir en otros) y su valor real si se cumplen las fases esperadas. En algunos casos se podrían presentar problemas para el cálculo del valor real del producto resultante de la investigación, ya que el valor de los resultados puede ser un pequeño importe económico con un elevadísimo valor social (como en el caso de la investigación de vacunas o medicamentos contra la malaria). En estos casos habría que cuantificar económicamente ese valor social, como se explica en el apartado siguiente, de forma previa a la aplicación del método de valoración de opciones reales que se determine.

Por su parte, los programas de promoción e iniciativas para el desarrollo se valorarían con la misma metodología que el patrimonio cultural o medioambiental, es decir, considerando el excedente social neto. Así se calcularía la disposición a pagar mediante la realización de sondeos muestrales.

IV.4. ASISTENCIA SOCIAL Y SANITARIA

Como ya se ha indicado en el área de educación, la ponderación entre fines y medios que exige una buena gestión pública es especialmente necesaria en los servicios públicos de bienestar con objetivos de difícil concreción. En este campo se encuentran claramente posicionadas las áreas de asistencia social y sanitaria de la Obra Social de las cajas de ahorros. La aplicación de análisis económico a los programas asistenciales ha sido escasa hasta hace diez años dada la ausencia de formación económica de sus gestores, la inexistencia de datos fiables, la falta de interés de los economistas y la carencia de incentivos para la realización de una gestión eficiente (Knapp, 1984). Así, en la sanidad, en concreto, se suele dar el riesgo de hacer prevalecer el control del gasto sanitario sobre el impacto real en valor marginal de los recursos adicionales empleados.

Comenzando con el área de asistencia social, en la actualidad el entorno ha cambiado significativamente. Se ha incrementado la información disponible, se ha profesionalizado la gestión de los programas, se empiezan a considerar las evaluaciones como un elemento más de las políticas públicas, y ha crecido el volumen de recursos destinados a las políticas de bienestar social. Estos mayores recursos en políticas de bienestar social han fomentado la aparición de nuevos programas de asistencia social con innovaciones en su gestión y también en cooperación entre entidades públicas y privadas. Una de las mayores innovaciones ha sido la progresiva transformación de los programas de garantía de rentas en programas de inserción laboral.

En este área de inserción laboral, a diferencia de la sanidad o la educación, la evaluación ha estado marcada por la asimetría entre los recursos empleados y la atención prestada a la combinación de esos recursos con los objetivos generales de los programas, básicamente la inserción laboral de los beneficiarios (Ayala, 2005). Esto se debe, en buena parte, a las dificultades para relacionar estos objetivos con los recursos empleados por su falta de unicidad, inmediatez y posibilidad de ser medidos (Sefton, 2003), y por la ausencia de información sobre el impacto que factores exógenos al programa puedan estar teniendo sobre los resultados del mismo.

Hay que señalar que todas las apreciaciones realizadas se refieren a la “evaluación” de los programas, es decir, estamos hablando de sistemas de indicadores que nos permitan validar su cumplimiento. Todas estas conclusiones son, si cabe, más acentuadas en la “valoración” o

cuantificación económica de los resultados sociales que generan los programas de inserción laboral.

Siguiendo a Sefton (2003), se pueden graduar las posibilidades de evaluación de cada tipo de programa según sus características y la calidad de la definición de sus objetivos. Así, las variables a validar en este análisis son:

4.7.: Posibilidades de evaluación de los programas según sus características

Características de los resultados

Objetivos bien definidos o no	¿Están claramente definidos los objetivos del programa?
Corto/largo plazo	¿Pueden evaluarse los resultados finales en el periodo de evaluación?
Unico/múltiples	¿Se pueden resumir los efectos del programa en un único resultado?
Cuantitativos/ Cualitativos	¿Son los resultados fundamentalmente cualitativos o cuantitativos?

Características del programa

Heterogeneidad	¿Es el programa una combinación de diferentes intervenciones o una intervención única?
Implementación	¿Puede variar significativamente en el tiempo el modo de desarrollo del programa?
Unidad de análisis	¿Se dirige el programa a individuos concretos o a grupos de individuos?

Contexto

Efecto escala	¿Puede ser reducido el efecto potencial de la escala del problema sobre el objetivo?
Influencias externas	¿Puede ser reducido el efecto potencial que sobre el objetivo tienen otras influencias exógenas?
Usuarios activos o pasivos	¿Es sensible la efectividad del programa a las actitudes de los usuarios?

Fuente: Sefton (2003)

De acuerdo con esta información podemos señalar que un programa con un único objetivo cuantitativo, bien definido y a corto plazo es más fácilmente evaluable. Igualmente, si el programa consta de una única intervención dirigida a individuos concretos, con escasas influencias exógenas y con resultados independientes de la actitud de los usuarios, la información sobre los resultados obtenidos con el programa será más veraz. Pero, habitualmente, los programas de asistencia social no cumplen la mayoría de estos condicionantes. Incluso teniendo los objetivos bien definidos, el validar los resultados a corto plazo, resumiendo sus efectos en un único resultado y olvidando los resultados cualitativos nos dará una evaluación del programa, pero será una evaluación incompleta. Esta evaluación nos permitirá validar parcialmente el cumplimiento de objetivos, pero será totalmente ineficaz para comparar programas y conocer sus resultados reales. Si hay algo por lo que se caracterizan los programas sociales es por ser programas con resultados a largo plazo, múltiples efectos cuantitativos y cualitativos, estar compuestos por diferentes intervenciones y dirigirse a grupos de individuos.

Se presenta una situación compleja ya que, como se ha señalado en los modelos de evaluación y valoración utilizados por el capital riesgo social o la inversión filantrópica, una de

las características de los modelos de evaluación o valoración que se diseñen debe ser su facilidad de implementación, pero las propias características de los proyectos sociales hacen que este aspecto sea muy complejo. El único camino para avanzar en este entorno es definir una metodología que, dejando claro qué hipótesis tiene en cuenta y qué resultados se están omitiendo por su uso, permita realizar valoraciones de forma rápida y sencilla con independencia de su complejidad.

Tomando al análisis coste beneficio como la metodología más adecuada a aplicar, dados los análisis de metodologías que se han realizado en los puntos anteriores, hay que ver qué sistemas de cálculo de beneficios y de costes de los programas se pueden utilizar sin generar distorsiones en los resultados con su aplicación.

En el cálculo de los beneficios de los programas, éstos se evalúan económicamente buscando el efecto medio de las actividades sobre los participantes. Para detectar este efecto es necesario comparar los resultados del programa, en términos de bienestar económico, con dicha situación de bienestar económico en un grupo de personas no tratadas que posean características similares a las de los tratados antes de su participación. Es muy complejo encontrar un grupo no tratado con esas características, ya que la mayoría de programas sociales tienen unos criterios de selección que hacen que todos sus participantes tengan una situación similar y distinta a los no participantes en los programas.

Para eliminar estos sesgos en la selección de los individuos para el grupo tratado y para el no tratado se han utilizado métodos experimentales y métodos no experimentales.

Los métodos experimentales se basan en la realización de la selección de individuos a participar en el programa de forma aleatoria. Es un hecho que, dada la naturaleza de estos programas, el seleccionar los individuos necesitados que no serán tratados para formar parte del grupo de control puede presentar problemas éticos. Es por ello que la metodología experimental es más adecuada para valorar los beneficios de modificaciones en los programas ya existentes que para evaluar un programa de nueva implantación. En general, los métodos experimentales tienen un importante pero limitado rol en la evaluación de nuevos programas sociales y deben ser complementados por métodos no experimentales (Moffitt, 2003). Esta afirmación se basa en las dificultades específicas que limitan la aplicabilidad de estos métodos (Ayala, 2005):

- los problemas éticos de impedir la participación en las actividades de los individuos seleccionados para el grupo de control,
- la falta de consideración de los efectos de los programas sobre el entorno, con la consiguiente pérdida de información si estos efectos existen,
- el carácter local de los experimentos que limita la extrapolación de los efectos a otros grupos de población o a una escala mayor,
- la menor fiabilidad en la medición de los efectos cuando se desarrollan varias actividades simultáneamente en el programa.

Los métodos no experimentales surgen tanto de las limitaciones de los métodos experimentales como de sus elevados costes de implementación, y tienen su origen conceptual en el hecho, ya comentado, de la existencia de sesgos en la selección de los individuos para el grupo tratado. Para ello se introducen en las hipótesis elementos relacionados con la probabilidad de participar en las actividades del programa, pero que no tengan ninguna relación con el resultado del mismo. Con este principio y la aplicación, en los últimos años, de técnicas de emparejamiento basadas en el *propensity score* o probabilidad para recibir el tratamiento, se obtienen unos resultados de la misma calidad que en los métodos experimentales, pero menos costosos y con menos limitaciones.

Los métodos de emparejamiento buscan, dentro de una muestra de individuos no tratados, individuos comparables con los tratados y los seleccionan como grupo de control. El aspecto clave para obtener unos resultados correctos con este método es que la muestra de individuos no tratados sea suficientemente grande. En todo caso, al igual que los métodos experimentales, los métodos de emparejamiento tienen limitaciones en su aplicación (Ayala, 2005):

- los procesos de emparejamiento de individuos tratados y del grupo de control pueden generar pérdida de observaciones,
- existe dificultad para encontrar individuos no tratados para emparejar si el número de características que se analizan es muy elevado,
- hay problemas para extender los resultados del programa a otros programas con beneficiarios de distinto tipo,
- existen dificultades para aplicar la metodología cuando las actividades dentro de un programa son variadas.

Dado que el resultado esperado, sea cual sea la metodología aplicada, es un incremento en el nivel de ingresos futuros de los participantes y una disminución de su acceso a rentas mínimas de la Administración, los flujos de caja generados por estos conceptos a lo largo del tiempo podrían ser considerados como los beneficios a descontar dentro del modelo de análisis coste beneficio.

El cálculo de los costes para completar la información necesaria para este modelo es más sencillo. Serían costes a considerar en el cálculo de los flujos de caja:

- los costes directos de los servicios producidos,
- el coste salarial de los trabajadores sociales y de los gestores de los programas y los centros sociales,
- el coste de los centros de servicios sociales,
- el coste de los funcionarios implicados en dichas actividades,
- el coste de oportunidad de no dedicar los fondos a otras actividades sociales también necesarias y generadoras de ingresos.

Hay que señalar los peligros que puede generar la aplicación del análisis coste beneficio como método de evaluación de la eficiencia de los centros sociales y criterio de selección de los mismos para la recepción de fondos futura. Si la valoración de beneficios o resultados no está correctamente realizada, suponiendo un mejor resultado la inserción laboral de individuos que parten de situaciones más complejas, los gestores de los centros modificarán los criterios de selección de los individuos a tratar en base a su mayor probabilidad de éxito en el programa, ya que la subsistencia de sus centros dependerá de ello (Barnow, 1992 y Anderson *et al*, 1993). No se debe renunciar a exigir eficiencia a los centros sociales que desarrollan programas sociales dado que están manejando fondos públicos provenientes de impuestos y, como ya se ha señalado en el análisis de la evaluación de políticas públicas, los administrados tienen derecho a que se haga el mejor uso posible de los fondos que les han detraído. Pero, en este marco, es crítico que la valoración que se realice de los beneficios de los distintos programas refleje claramente la situación de partida de los posibles beneficiarios para evitar fomentar sesgos en la selección de éstos.

Mencionar finalmente, en el marco del modelo de análisis coste beneficio, que la actual situación española en la que la Administración ha cedido mayoritariamente la gestión de los

programas de inserción laboral a la iniciativa privada no lucrativa, le está suponiendo un ahorro de costes, especialmente salariales, bastante elevado. Este ahorro aparecerá en los resultados del análisis como un mayor valor del impacto de los programas. Habitualmente, el nivel salarial de los empleados de las entidades que se ocupan de inserción laboral es muy bajo ya que:

- es escasa la seguridad de conseguir fondos recurrentes para mantener los programas en funcionamiento,
- hay una búsqueda permanente de alcanzar el mayor número de beneficiarios posible.

Este hecho genera que se estén gestionando programas con una eficiencia que no existiría si la gestión se hiciera desde la gestión pública por dos motivos:

- la mayor productividad de los recursos,
- el menor coste salarial de los mismos.

En este sentido hay que mostrar la falta de asunción de sus propias responsabilidades por parte de la Administración que permite que determinados individuos –los trabajadores de los servicios sociales- le estén transfiriendo las rentas que deberían percibir por sus servicios por la vía de un menor coste salarial, de la asunción de una mayor inestabilidad laboral y de una mayor productividad y eficiencia; cuando es la propia Administración la que debería prestarlos.

Volviendo a la evaluación de los programas de asistencia social y dada la complejidad de estas metodologías, al igual que sucede en la valoración de la educación, resulta habitual en este área la utilización de indicadores. Existe una clasificación específica para los indicadores utilizados para analizar la gestión de los programas de inclusión laboral, y en base a su carácter y sus posibles utilidades, pueden ser (Koshel, 1997, Ayala, 2003 y Pedraja *et al*, 2005b):

- indicadores administrativos: frecuentemente usados para contabilizar el número de actuaciones realizadas por los órganos gestores de los programas. Un ejemplo sería el número de subvenciones tramitadas.
- indicadores de capacidad: son las ratios habituales entre volumen de recursos de personal, equipos, etc y el tamaño de los grupos poblacionales que los utilizan. Un indicador sería el número de empresas de inserción laboral por habitante.

- indicadores de proceso: contabilizan el número de actuaciones específicas de cada programa realizadas por un centro social. El número de empresas de inserción promovidas sería un indicador de proceso.
- indicadores de resultados: muestran los cambios en la situación de los beneficiarios de los programas debidos a su participación en los mismos. El número de personas que se incorporan a la empresa normalizada al terminar los itinerarios de inserción sería un ejemplo de este tipo.
- indicadores sociales: son indicadores de resultados que muestran los cambios en la calidad de vida y el bienestar de los participantes en los programas sociales y en la población. Un ejemplo sería la tasa de pobreza.
- indicadores de eficiencia: miden la relación entre los resultados y los recursos empleados para conseguirlos.

Utilizando esta clasificación de indicadores, serían indicadores significativos dentro de este área de actividad los siguientes:

4.8.: Indicadores de economía, eficiencia y eficacia en asistencia social

INDICADORES ADMINISTRATIVO	Número subvenciones gestionadas por cada centro	Número de proyectos de inserción desarrollados por los trabajadores	
INDICADORES DE CAPACIDAD	Número de empresas de inserción laboral por habitantes	Gasto público en empresas de inserción laboral por beneficiario	
INDICADORES DE PROCESO	Número de empresas de inserción laboral creadas	Número de participantes en proyectos de inserción	Número de participantes en actividades formativas
INDICADORES DE RESULTADOS	Número de personas que se incorporan a la empresa normalizada	Duración del empleo posterior a la salida del programa	Nivel salarial alcanzado por los beneficiarios ocupados
INDICADORES SOCIALES	Tasa de pobreza	Porcentaje de hogares con todos sus miembros en paro	
INDICADORES DE EFICIENCIA	Número de personas reinsertadas laboralmente por asistente social	Número de participantes en itinerarios de inserción por entidad	

Fuente: Elaboración propia

Pasando ahora al área de **asistencia sanitaria**, como en educación y asistencia social, existe el riesgo de hacer prevalecer *outputs* intermedios fácilmente medibles (en general, datos

de actividad) sobre los *outputs* finales de resultados de mejora del bienestar social. Así, en la sanidad, se suele dar el riesgo de hacer prevalecer el control del gasto sanitario sobre el impacto real en valor marginal de los recursos adicionales empleados.

Esta situación se ve aumentada exponencialmente por el hecho de que las recientes innovaciones médicas que generan reducciones de la mortalidad y permiten incrementar el número de años de vida libre de incapacidad, suponen un incremento del gasto sanitario que puede comprometer la financiación de los sistemas públicos de salud. Es por ello crítico en el área de asistencia sanitaria ser capaz de calcular el valor económico de las mejoras en la duración y la calidad de vida para poder compararlas con el incremento de costes que han supuesto los cambios tecnológicos en el diagnóstico y tratamiento de enfermedades. Hay que conocer qué parte de la mejora en la calidad de vida es consecuencia directa de los cambios en la asistencia sanitaria.

En la realidad, la existencia de limitaciones en la disponibilidad de recursos económicos para la asistencia sanitaria pública ha hecho que la principal prioridad de los gestores públicos haya sido la contención del gasto sanitario para acomodarlos a los recursos existentes. Por el contrario, los actuales estudios sobre gasto sanitario se están centrando en discriminar las mejoras tecnológicas con gran beneficio en la calidad de vida de aquellas que aportan escaso valor añadido para orientar los recursos disponibles hacia las primeras (Puig-Junoy, 2005). Ello ha supuesto la priorización en las investigaciones de los sistemas de cálculo de la efectividad sanitaria y, en concreto, de los análisis de coste-efectividad y coste-utilidad. Estos análisis nos muestran el coste de las ganancias en el estado de salud en términos, por ejemplo, de años de vida ajustados por calidad. Pero para tener una información comparable de costes y beneficios necesitamos valorar económicamente estas ganancias en el estado de salud y poder aplicar el modelo de valoración de análisis coste beneficio (que como ya se ha indicado en el resto de áreas es el más adecuado para este tipo de valoraciones económicas de bienes y servicios).

El mejor modo de plantearse estas metodologías de valoración económica para el área sanitaria es como un abanico de opciones con el modelo de análisis coste-beneficio en un extremo (en el que se cuantifican económicamente los beneficios), pasando por el análisis de coste-utilidad (donde los beneficios se miden en alguna unidad estándar), y por el análisis coste eficacia (donde los resultados se presentan en unidades naturales). La decisión de qué método

utilizar suele depender habitualmente de los recursos disponibles para la realización del estudio. Las principales características de cada una de estas metodologías, en cuanto a costes y resultados, serían (Mcpake *et al*, 2002):

4.9.: Metodologías de valoración económica en áreas sanitarias

Tipo de metodología	Unidades de medida de los costes	Identificación de resultados	Unidades de medida de los resultados
Análisis de minimización de costes	euros	Identicos en todos los aspectos relevantes	Ninguna
Análisis coste-eficacia	euros	Resultados únicos comunes a todas las alternativas, pero alcanzables en diferentes grados	Unidades naturales (años ganados, días de discapacidad salvados, etc..)
Análisis coste-utilidad	euros	Resultados únicos o multiples, no necesariamente comunes a todas las alternativas	Años con salud o años con calidad de vida
Análisis coste-beneficio	euros	Resultados únicos o multiples, no necesariamente comunes a todas las alternativas	Euros

Fuente: Elaboración propia

En esta línea, y superado el análisis de minimización de costes, el primer paso dado en la mayoría de los sistemas sanitarios ha sido calcular las funciones de producción de salud para, en base a las mismas, obtener los valores de la productividad marginal de las innovaciones sanitarias. Si esta productividad es muy reducida, el precio de esa mejora será casi infinito por lo que no será interesante la implantación de esa mejora. Si la productividad marginal es positiva tendremos la información inicial del valor positivo de la mejora en el estado de salud que se haya logrado, pero deberemos aplicar el análisis coste-beneficio para poder comparar el coste de esa mejora con el valor económico del beneficio que supone para tomar una decisión respecto a su aplicación.

En los últimos años se han realizado múltiples investigaciones sobre la relación entre recursos sanitarios y estado de salud a nivel agregado a pesar de los problemas conceptuales y empíricos que presenta el cálculo de la función de producción de salud agregada para un país. En ellos se ha demostrado que el gasto en medicamentos tiene un efecto positivo en el aumento de la esperanza de vida y de la calidad de vida, mientras que el gasto sanitario no farmacéutico no contribuye a la mejora de salud (Shaw *et al*, 2003 y Miller y Frec., 2002).

Avanzando hacia el objetivo de valorar económicamente las mejoras en la calidad de vida para poder aplicar el análisis de coste-beneficio, se ha utilizado como aproximación el valor de la renta salud. La “renta salud” es el valor monetario que se deriva de las mejoras en la esperanza de vida. En estas aproximaciones, uno de los principales problemas es determinar qué parte de las mejoras en la esperanza de vida se debe a los servicios sanitarios y qué parte a mejoras socioeconómicas, estilo de vida o entorno. Suponiendo que este problema de identificación sea superado y se disponga de información sobre las mejoras de calidad de vida que se deben a los servicios sanitarios nos encontraremos en la situación, que ya se ha visto en otras áreas de actividad, de utilizar las metodologías muestrales para obtención de datos sobre disposición a pagar como aproximación al valor económico de los beneficios. En este caso se buscaría la disposición a pagar, observada o declarada, de los individuos por una mejor salud.

La complejidad del cálculo del valor económico de los beneficios de la asistencia sanitaria ha llevado, como en otros aspectos, a la utilización de forma mayoritaria de sistemas de indicadores para la evaluación de la calidad de la asistencia sanitaria. Estos indicadores permiten una obtención de la información más fácil y menos costosa, y son un instrumento óptimo para la comparabilidad de información entre distintos centros o áreas geográficas.

En el cuadro siguiente se muestran algunos de los más utilizados en la actualidad:

4.10.: Indicadores de economía, eficiencia y eficacia en sanidad

INDICADORES DE ECONOMIA	INDICADORES DE EFICIENCIA	INDICADORES DE EFICACIA
Gasto en sanidad per capita	Pacientes atendidos por medico de asistencia primaria	Periodos medios de espera en la realización de pruebas diagnosticas
Gasto en centros hospitalarios per capita	Días de vida ganados por cada unidad monetaria gastada en medicamentos	Periodos medios de espera para la realización de actuaciones quirurgicas
Número de especialistas médicos por ciudadano	Días de vida ganados por cada actuación quirurgica	Periodos medios de espera para la visita a especialistas
Número de camas hospitalarias per capita	Pacientes atendidos por especialista	

Fuente: Elaboración propia

Hay que señalar que, dada la especificidad de la asistencia sanitaria que incide directamente en la esperanza de vida de las personas y genera unos costes elevadísimos en

algunos tratamientos innovadores, el área de asistencia sanitaria de la Obra Social de las cajas de ahorros se centra habitualmente en aspectos que podríamos llamar “de nicho” dentro de la sanidad. Así, son habituales los centros para determinadas enfermedades con un gran coste social, como puede ser el Alzheimer. Es decir, la Obra Social destina sus recursos a cubrir las necesidades sociales que se generan por determinadas situaciones de salud, más que a solucionar directamente esos problemas de salud. En este sentido, los programas del área de asistencia sanitaria no son programas de financiación de sistemas sanitarios o de mejora de estado de salud sino programas de asistencia social a personas con enfermedades que perjudican su calidad de vida y por ello, quizás sería más adecuado valorar las políticas de esta área con una metodología similar a la utilizada en el área de asistencia social.

V. UN MÉTODO PARA PROGRAMAS DE INSERCIÓN LABORAL DEL ÁREA DE ASISTENCIA SOCIAL

V.1. INTRODUCCIÓN

Dado el número y diversidad de las áreas de actuación de la Obra Social de las cajas de ahorros españolas, elaborar un método de valoración para cada una de ellas y probarlo con datos reales excede el ámbito de este trabajo. Es por ello que se ha seleccionado un área para definir y aplicar la metodología de valoración. Dado que, como se ha indicado anteriormente, en la actualidad el área de actuación con mayor peso por volumen de recursos en la Obra Social de las cajas de ahorros es el de asistencia social, se ha seleccionado ésta para desarrollar y aplicar la metodología de valoración.

Adicionalmente, definir un método de valoración para este ámbito va a permitir que dicha metodología sea también utilizable por las entidades sociales que realizan programas de asistencia social y por los gestores del capital riesgo social para la evaluación y toma de decisiones de sus posibles inversiones, cuando este tipo de actividad comience a realizarse en España. Es decir, el mismo método generará resultados útiles para el área asistencial de la Obra Social de las cajas de ahorros, muchas entidades sociales y los inversores sociales.

Dentro del área de asistencia social existe también una gran variedad de programas y proyectos en función de la tipología de la entidad que se apoya. Así, se pueden financiar proyectos de cobertura de necesidades básicas, de formación, de sensibilización, de divulgación, de microfinanciación, de inserción laboral... Dentro de todas estas opciones, la metodología va a ser de aplicación directa e inmediata en los programas de inserción laboral, aunque con pequeñas modificaciones sería también aplicable al resto de actuaciones a realizar en el ámbito asistencial.

En este estudio se ha aplicado a los programas de inserción laboral, dado que la exclusión laboral es el principal motivo de exclusión social y una de las principales causas de pobreza hoy en día. Por ello, el trabajo remunerado es un instrumento eficaz de inclusión y las políticas sociales o de lucha contra la exclusión de las diferentes administraciones se han centrado en fomentar la participación en el mercado de trabajo de las personas que no trabajan para

contrarrestar las desigualdades sociales generadas por el sistema económico actual. De hecho, la propia Administración recoge explícitamente esta idea en el preámbulo de la Ley 44/2007 para la regulación del régimen de las empresas de inserción, al señalar que:

“la relación con el mundo del empleo es referente obligado a la hora de abordar los procesos de integración social. La población en edad laboral encuentra en el empleo no sólo una fuente de ingresos, sino también el origen de toda una red de relaciones sociales que facilitan la integración. Un rasgo común a casi todas las situaciones de exclusión social es la dificultad para participar en los mecanismos habituales de formación e inserción laboral.”

También esta línea de opinión es recogida por la Comisión Europea en su nueva “*Estrategia de inclusión activa*” publicada en 2007, basando la inclusión en tres elementos: apoyo adecuado a la renta, acceso al mercado laboral para facilitar la inserción y servicios sociales de calidad. Este documento refleja literalmente que:

“La inserción social y la participación en el mercado de trabajo van de la mano. Así pues, es necesario apoyar a los marginados de la sociedad con recursos suficientes y servicios sociales y de búsqueda de empleo personalizados. La reinserción social no se limita a la obtención de un empleo, puesto que éste no siempre es una garantía contra la pobreza. También es preciso velar por que estas personas conserven su trabajo”.

Con este objetivo de inserción laboral, desde la Administración Española se han regulado dos tipos de entidades con características específicas y con ayudas públicas propias dirigidas a los grupos de población con mayores dificultades para acceder a un empleo: los centros especiales de empleo y las empresas de inserción laboral.

El artículo 41 de la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos, dispone que los minusválidos que por razón de la naturaleza o de las consecuencias de sus minusvalías no puedan, provisional o definitivamente, ejercer una actividad laboral en las condiciones habituales, podrán ser empleados en centros especiales de empleo. Con el objetivo de regular la relación laboral especial de los minusválidos que trabajan en los centros especiales

de empleo se desarrolló el Real Decreto 1368/1985, de 17 de julio. En el mismo se conceptúa a los trabajadores de los centros especiales de empleo sujetos a una relación laboral especial con los mismos como aquellos que tienen reconocida una minusvalía en grado igual o superior al 33 por ciento y, como consecuencia de la misma, presentan una disminución de su capacidad de trabajo al menos igual o superior a dicho porcentaje.

Por su parte, la Ley 44/2007 de 13 de diciembre, para la regulación del régimen de las empresas de inserción (hay que mencionar que esta norma es posterior a otras normativas similares de ámbito autonómico), regula que las empresas de inserción laboral podrán contratar como trabajadores a las personas en situación de exclusión social desempleadas e inscritas en los servicios públicos de empleo, con especiales dificultades para su integración en el mercado de trabajo, que están incluidos en alguno de estos colectivos:

- perceptor de rentas mínimas de inserción (RMI) o prestación de similar naturaleza,
- personas que no pueden acceder a la RMI por falta del periodo exigido de residencia o haber agotado el periodo máximo de percepción de la misma,
- jóvenes mayores de 18 y menores de 30 procedentes de instituciones de protección de menores,
- personas con problemas de drogodependencia y trastornos adictivos en rehabilitación o reinserción,
- internos de centros penitenciarios con posibilidad de acceso laboral,
- menores internos con responsabilidad penal,
- personas procedentes de centros de alojamiento alternativo o en su caso de servicios de prevención e inserción social autorizados por las comunidades autónomas.

Dado lo reciente de esta normativa, y que de forma previa a la misma no todas las comunidades autónomas tenían desarrollada una normativa propia, existen grandes diferencias en el número y la antigüedad de entidades de inserción laboral entre las distintas zonas de España. Como muestra de esta información se incluye a continuación una tabla con el número de empresas de inserción laboral en cada Comunidad Autónoma y su peso sobre el total de empresas a nivel nacional en los años 2001 y 2007.

5.1.: Entidades de Inserción en España, 2001 y 2007.

Comunidades Autónomas	Número 2001	Porcentaje	Número 2007	Porcentaje
Andalucía	25	16,9	26	12,3
Aragón	11	7,4	14	6,6
Asturias	3	2,0	3	1,4
Baleares	1	0,7	2	0,9
Canarias	6	4,1	12	5,7
Castilla-León	8	5,4	10	4,7
Castilla-La Mancha	1	0,7	1	0,5
Cataluña	41	28,4	41	19,3
Comunidad Valenciana	5	3,4	5	2,4
Extremadura	1	0,7	1	0,5
Galicia	1	0,7	5	2,4
La Rioja	3	2,0	3	1,4
Madrid	18	12,2	31	14,6
Murcia	4	2,7	4	1,9
Navarra	10	6,8	10	4,7
País Vasco	9	6,1	44	20,8
TOTAL	147	100%	212	100%

Fuente: Marcuello *et al* (2007)

Como se puede ver en la misma, Cataluña y el País Vasco son las dos regiones donde tiene mayor peso este tipo de actividad y, de hecho, la comunidad que une un número importante de empresas de inserción laboral y un mínimo de experiencia histórica en las mismas es Cataluña. Por ello, por la importancia económica que tienen las cajas de ahorros catalanas en los distintos epígrafes de su balance y la dotación a su Obra Social sobre el total de cajas de ahorros españolas y por el nivel de desarrollo e innovación que presentan en sus programas de asistencia social, se va a desarrollar la metodología de valoración sobre el programa de capital de inclusión del área asistencial de la Obra Social de Caixa Catalunya.

Este programa tiene, adicionalmente, una ventaja añadida de cara a la aplicación del método de valoración de impacto social que se va a definir. Dado que las aportaciones económicas a las entidades de inserción y centros especiales de empleo se realizan en forma de préstamos y no sólo de donaciones, la metodología desarrollada podrá ser aplicada para valorar la rentabilidad social de los proyectos, con independencia de que la entrega de fondos sea o haya sido a título oneroso o gratuito.

En este punto, y de forma previa al desarrollo del modelo de valoración, se debe retomar la revisión realizada previamente de los métodos de valoración del capital riesgo social y, en

concreto, de los métodos de medición cuantitativa. En ese capítulo se menciona que el “modelo ideal” de valoración del impacto social sería el *Social Return on Investment* del *Robert Enterprise Development Fund*, o metodologías similares basadas en el análisis coste-beneficio y que se están comenzando a aplicar por parte de otras entidades sociales.

En esencia, todas las metodologías de valoración de impacto social versan sobre la rentabilidad esperada.

$$\text{Rentabilidad esperada} = \frac{\text{Resultados o beneficios} \times \text{Probabilidad de Éxito}}{\text{Coste}}$$

En aplicación de esta fórmula, la mayoría de los financiadores definen la probabilidad de éxito de los proyectos para después decidir si cuantifican monetariamente los resultados o no. Algunos financiadores también ponderan el numerador en función del peso de su financiación sobre el total de fondos percibidos por la entidad.

El modelo de valoración de impacto social que se va a desarrollar en este capítulo es un método de análisis, cuantificación y comunicación del valor creado. Se basa, a nivel conceptual, en el análisis coste beneficio y de forma concreta en el “*social return on investment*” que han venido aplicando los inversores sociales anglosajones, y se expresará como una ratio que presente la rentabilidad de la inversión. Los pasos a seguir en su desarrollo serán:

- definición de los límites o hipótesis del estudio: periodo de tiempo cubierto y actuaciones cubiertas,
- identificación de los grupos de interés de cada uno de los proyectos, priorizando los grupos de interés y objetivos clave,
- elaboración de un mapa de impactos logrados para cada grupo de interés,
- búsqueda de los indicadores y datos que permitan cuantificar los impactos logrados,
- cálculo del valor económico creado por los impactos logrados en los grupos de interés,
- elaboración del modelo financiero de retorno social.

Los objetivos que se pueden cubrir gracias a esta elección del “*social return on investment*” como modelo de valoración aplicable son:

1. Servirá como instrumento incentivador de la inversión en proyectos sociales, especialmente para los agentes habituados a analizar proyectos con instrumentos de economía financiera como las empresas, los fondos de inversión o pensiones, las entidades de capital riesgo social... Estos agentes, potenciales inversores o financiadores, difícilmente invertirían en empresas sociales dados sus débiles resultados en cuanto a retornos financieros si no se les pudiese informar del valor monetario del impacto social logrado con el proyecto.
2. Para las entidades que ya están invirtiendo en proyectos sociales servirá como instrumento adicional a las evaluaciones realizadas para la valoración y el seguimiento de sus inversiones.
3. Al ser una metodología de carácter monetario, una vez definidas las hipótesis de cálculo de las valoraciones económicas y las variables a analizar, permite:
 - de forma previa a la decisión de financiación, utilizarlo como elemento adicional de decisión de inversión entre unos proyectos y otros, realizando una comparación del valor social que generará cada uno de ellos en base a la cuantificación monetaria de su impacto sobre los beneficiarios.
 - durante la vida del proyecto, hacer un fácil seguimiento de las desviaciones de los resultados y su alcance en cualquier momento, así como del valor social real generado
 - una vez finalizado el proyecto o el impacto de la financiación del mismo, concretar el importe de la creación de valor social y mostrar las desviaciones de los objetivos que se hayan podido producir.

Aun así, los economistas e investigadores de economía financiera y valoración de empresas se han preguntado en ocasiones: ¿se puede utilizar un modelo de economía financiera para valorar resultados sociales? En caso afirmativo, ¿por qué utilizar un instrumento de valoración puramente financiero para valorar impactos sociales? ¿No será más adecuado generar una nueva metodología totalmente independiente y distinta de los métodos de valoración financieros para valorar impacto social?

Evidentemente, para valorar el impacto social se podría intentar definir una nueva metodología totalmente independiente de las existentes para valoración de empresas, pero consideramos más adecuado utilizar este modelo basado en el análisis coste beneficio. Con una metodología independiente los resultados que se obtendrían no serían significativamente diferentes, se perdería eficiencia en la elaboración del modelo y tendría una aplicación y comparabilidad menor que el método definido. Se incluyen a continuación los aspectos que apoyan la elección de la metodología utilizada:

- Los métodos de valoración de empresas mediante descuentos de flujos de caja y la metodología de análisis coste beneficio son métodos ya validados por multitud de estudios, investigaciones y valoraciones reales con resultados consistentes.
- Es un sistema de valoración comprensible y generalmente aceptado por el universo de inversores y financiadores
- Las investigaciones y análisis realizados en los últimos años sobre valoración de patrimonio histórico artístico, cultura o medioambiente, utilizando nuevas herramientas para la cuantificación monetaria de hechos sociales (método hedónico, de coste de desplazamiento, etc.), luego las han incorporado a modelos de análisis coste beneficio.
- Todas las investigaciones realizadas y la literatura existente sobre valoración de impacto social, mayoritariamente en el mundo anglosajón, ha tomado como base los métodos de valoración de empresas.
- Y ¿por qué van a ser distintos los flujos de caja sociales cuantificados monetariamente de los flujos de caja financieros en cuanto a su consideración como elementos valorables?

Una vez justificada la elección y antes de comenzar a definir el método aplicable se va a presentar el programa sobre el que se va a aplicar este método: el programa de capital de inclusión de la Fundación Caixa Catalunya.

V.2. PROGRAMA DE CAPITAL DE INCLUSIÓN DE FUNDACIÓN CAIXA CATALUNYA

La línea de capital de inclusión se dirige, básicamente, a empresas sociales que contribuyen a eliminar algún tipo de exclusión social o laboral, y cuyo objetivo principal sea promover la promoción de personas en situación o riesgo de exclusión por medio de la gestión de una actividad de negocio (empresas de inserción, centros especiales de empleo, etc.).

El objetivo del capital de inclusión es aumentar el impacto social mediante una mayor implicación en nuevos proyectos económicamente sostenibles, técnicamente viables y de alto impacto social, prestando apoyo financiero y técnico a sus promotores. Para obtener este apoyo, las organizaciones deben buscar la reducción de algún tipo de exclusión social mediante una actividad productiva o de servicios y deben presentar especiales dificultades para acceder al sistema financiero ordinario.

Desde el inicio del programa capital de inclusión en el año 2006 hasta la actualidad, la Obra Social de Caixa Catalunya ha destinado 3,5 millones de euros para las 10 entidades con las que se han realizado alianzas estratégicas, permitiendo apoyar proyectos con un alto impacto social mediante la financiación de sus necesidades o el apoyo técnico en las distintas áreas de actividad. Estos proyectos generan impacto social por distintos medios y en diferentes áreas:

- inserción laboral de personas con enfermedades mentales, discapacidades psíquicas o en situación o riesgo de exclusión social,
- medioambiental,
- desarrollo rural, mediante la recuperación de territorios con riesgo de despoblación,

- mantenimiento de actividades productivas artesanales en riesgo de desaparición.

Como se ha indicado, el apoyo ofrecido a las empresas sociales (ya sean centros especiales de empleo, empresas de inserción laboral o entidades promotoras de alguno de estos tipos de sociedades) a través de este programa puede ser de dos tipos:

1. Cobertura de sus necesidades de financiación mediante préstamos participativos, créditos o donaciones.
 - Los préstamos se conceden para cubrir necesidades de importe elevado a largo plazo generadas por la apertura de nuevas líneas de negocio con alto impacto social: iniciativas innovadoras en fases embrionarias y de estudio, puesta en marcha de nuevas iniciativas, inversiones en nuevas estructuras productivas... Su tipo de interés es variable y no tienen comisiones. El plazo de devolución y posibles carencias de capital se determinan según el plan de viabilidad del proyecto. Se ha elegido la forma jurídica de préstamo participativo por su posibilidad de computar como fondos propios de la entidad de acuerdo con la actual legislación mercantil, y el beneficio que esto puede suponer para las entidades, aún no estando instrumentada la aportación en acciones.
 - Los créditos o donaciones se utilizan principalmente como complemento del préstamo para reducir la carga financiera de algunas iniciativas.
2. Otras ayudas consistentes en la realización de algún tipo de asistencia técnica para la mejora de la gestión de la entidad o el refuerzo de sus áreas más débiles: software de mejora de gestión, implantación de sistemas de calidad y refuerzo de aspectos puntuales en los que se ha detectado una carencia comercial, organizativa, etc.

Los requisitos concretos que los proyectos deben cumplir para la concesión de un préstamo participativo son:

- Ser proyectos de nueva creación o de crecimiento y ampliación de líneas de negocio.
- Ser iniciativas innovadoras: en el producto, servicio o en la metodología de trabajo.
- Que las iniciativas tengan posibilidades de ser replicadas multiplicando, con ello, su impacto social.
- Poseer un equipo promotor de la iniciativa con capacidad emprendedora demostrada y con voluntad de establecer una alianza estratégica con la Obra Social de Caixa Catalunya.
- Que la financiación solicitada pueda ser asumida en un plazo razonable de tiempo por la propia actividad del negocio objeto del préstamo participativo.

Por su parte, para la aprobación de los créditos se valoran los siguientes puntos:

- Que su destino sea cubrir necesidades de carácter puntual:
 - anticipos de subvenciones aprobadas y no cobradas,
 - desfases de tesorería,
 - inversiones para la renovación de equipos o ampliación de instalaciones.
- Que la financiación que pueda ser asumida en un término razonable de tiempo por la propia actividad productiva de la entidad.
- Que la situación financiera de la entidad sea sostenible en el momento de la solicitud.

En situaciones muy específicas esta financiación puede ir acompañada de donaciones.

Así, nos podemos encontrar con:

- Ayudas complementarias a la financiación mediante préstamo participativo o crédito, cuando la actividad de negocio, aún siendo viable, requiere apoyos complementarios.
- Ayudas para la mejora de gestión, para apoyar la adquisición y ampliación de capacidades de las organizaciones en respuesta a una necesidad real bien fundamentada.

- Subvención de asistencia técnica para la mejora de gestión de la organización en general (software de mejora de gestión, implantación de sistemas de calidad, diagnóstico global, sistematización de experiencias, ...),
- Subvención de asistencia técnica para reforzar aspectos funcionales y operativos, con un impacto directo en el desarrollo de la actividad productiva o de servicio (mayor calidad o eficiencia de la producción o prestación de servicios, aumento de la capacidad de comercialización, etc.).

Hasta final de 2008 el programa de capital de inclusión había apoyado las siguientes iniciativas que trabajan para la inclusión laboral y la mejora social: Ravaltext, IUNA, L'Olivera, Teixidors, Novaterra, Roba Amiga, Futur, Lonxanet, Moltacte y Mescladis.

Se incluye a continuación un cuadro con el importe y el tipo de financiación aportada a cada una de estas entidades desde el inicio del programa y, posteriormente, una explicación de las principales actividades de cada una.

5.2.: Importe y tipo de financiación del programa de capital de inclusión.

Entidad financiada	Total Inversión		Inversión 2008		Inversión 2007		Inversión 2006		Inversión 2005	
	Préstamo participativo	Ayuda	Préstamo participativo	Ayuda	Préstamo participativo	Ayuda	Préstamo participativo	Ayuda	Préstamo participativo	Ayuda
Ravaltext	240.000	150.000	100.000	100.000			80.000	25.000	60.000	25.000
IUNA	120.000	0					120.000			
L'Olivera	150.000	200.000			150.000	200.000				
Teixidors	150.000	150.000			150.000	150.000				
Novaterra	200.000	200.000			200.000	200.000				
Roba Amiga	150.000	150.000			150.000	150.000				
Futur	250.000	200.000	250.000	200.000						
Lonxanet	120.000	30.000	120.000	30.000						
Moltacte	250.000	200.000	250.000	200.000						
Mescladis	200.000	150.000	200.000	150.000						
	1.830.000	1.430.000	920.000	680.000	650.000	700.000	200.000	25.000	60.000	25.000

Fuente: Fundación Caixa Catalunya

Ravaltext es una empresa de inserción laboral para mujeres en situación de exclusión, dedicada al arreglo de ropa para grandes marcas comerciales y la producción de pequeñas colecciones por encargo. Su misión es facilitar el acceso al empleo a mujeres en situación de vulnerabilidad laboral y social mediante una empresa económicamente sostenible con criterios de calidad en la producción y la gestión. Este proyecto se ubica en el barrio del Raval,

contribuyendo así a su desarrollo sostenible, económico y social. Nació de la colaboración entre diferentes agentes sociales y personas del barrio, y fue promovido por la “*Associació de Dones per a la Reinserció Laboral SURT*”.

En junio de 2008, se han consolidado en Ravalextext ocho puestos de trabajo de inserción.

La Fundación Novaterra de Valencia constituyó la sociedad anónima **IUNA** como incipiente holding de empresas sociales. IUNA dirige todas las empresas del grupo y desde su creación ha puesto en marcha cuatro empresas:

- **Port-Mail:** inicialmente se especializó en mensajería portuaria y actualmente ha diversificado su actividad a mensajería urbana y gestión de valijas. Sus empleados pertenecen a colectivos en riesgo de exclusión que sufren alguna discapacidad. Cuenta con 15 trabajadores de inserción.
- **Impar:** empresa de inserción laboral especializada en jardinería. En verano la plantilla alcanza 60 trabajadores, el 54% de los cuales corresponde a personas del perfil de inserción.
- **Mariola Sorells:** es la empresa de inserción más reciente y tiene como línea de negocio principal la rehabilitación y reforma de viviendas. La plantilla actual es de 8 empleados, de los cuales 4 están en proceso de inserción.
- **Contraste:** es un canal de distribución para potenciar productos socialmente responsables. A través de su catálogo se pueden comprar y vender productos ecológicos y de comercio justo, ocio alternativo y se permite asimismo el acceso a financiación de proyectos sociales.

El respaldo de la Fundación Caixa Catalunya se ha materializado en dos líneas:

- En 2006, apoyo a la ampliación de capital de IUNA. El importe del préstamo sirve para consolidar las actividades de las empresas del grupo, principalmente Port Mail y Mariola Sorells.
- En 2007, apoyo a la puesta en marcha de una empresa de trabajo temporal social. Esta iniciativa, absolutamente innovadora en España, utiliza la flexibilidad que dan las empresas de trabajo temporal a los empresarios como instrumento para facilitar el

acceso al mercado laboral de personas en situación de especial vulnerabilidad, pero con unos criterios de gestión estrictamente orientados a favor de este colectivo (condiciones laborales, vigencia de los contratos...). Este proyecto figura en la lista de proyectos financiados con el nombre de **Novaterra**, y en la actualidad está en fase de lanzamiento.

La cooperativa **L'Olivera SCCL** es una entidad situada en Vallbona de les Monges (Lleida) y dedicada, desde hace 31 años, a la integración sociolaboral de personas con discapacidad psíquica y enfermedades mentales, además de contribuir al desarrollo sostenible de la zona en que se sitúa. El vino blanco, el aceite y las olivas de calidad son sus principales líneas de negocio. En 2008, la Fundación Caixa Catalunya incorporó a la cooperativa al programa de capital de inclusión, para reforzar el apoyo técnico y financiero que ya se le venía prestando. La financiación entregada ligada a su incorporación en capital de inclusión propiciará la ampliación de la cooperativa y consolidará 20 puestos de trabajo. En junio de 2008 trabajaban en la cooperativa once personas, de las que siete eran de inserción.

Teixidors SCCL es una cooperativa sin ánimo de lucro situada en Terrassa, que trabaja desde hace 24 años para la integración sociolaboral de personas con discapacidad psíquica. Es un centro especial de empleo de confección textil artesanal de complementos de moda y del hogar de alta calidad. El préstamo participativo efectuado por Fundación Caixa Catalunya contribuirá al proceso de refuerzo de la cooperativa, así como a la consolidación de los 35 puestos de trabajo ya existentes.

Novaterra: como se ha señalado anteriormente, esta iniciativa del grupo IUNA consiste en el diseño y puesta en marcha de una ETT social para personas en situación o riesgo de exclusión de la comunidad valenciana.

Roba Amiga es un proyecto de inserción laboral mediante la reutilización de ropa en buen estado. Roba Amiga se inició en Catalunya conjuntamente con las entidades Aires (plataforma catalana de empresas de inserción que agrupa a 32 empresas de inserción) y Caritas

Cataluña. Desde 2005 el proyecto es llevado a cabo, también, por empresas de inserción de Valencia y Madrid, con el respaldo de las redes territoriales referentes en cada comunidad autónoma.

“Roba amiga” tiene un doble impacto: social y ambiental. El primero se materializa con la creación de puestos de trabajo para colectivos con problemas de inserción social y laboral, y el segundo porque evita, a través de la recuperación y el reciclaje, que esta ropa derive en los vertederos y las incineradoras, dañando el medio ambiente. La ropa usada que se ha recogido (10,5 millones de kilos) en los 1.108 contenedores ubicados entre las tres comunidades autónomas donde está presente el programa (820 en Cataluña, 283 en Valencia y 5 en Madrid) se selecciona y se arregla para ponerse a la venta en una de las 17 tiendas de la red de tiendas Ropa Amiga, gestionadas asimismo por las empresas de inserción. Durante 2007 se han colocado 150 nuevos contenedores. El programa da ocupación a 260 personas.

A lo largo de 2007 se constituyó en Cataluña por parte de 6 empresas de inserción del programa, la **cooperativa de servicios Roba Amiga**. Fundación Caixa Catalunya estableció una alianza estratégica con esta cooperativa incluyéndola en su programa de capital de inclusión y dotándole de los fondos necesarios para dar un nuevo impulso al programa, ampliando su alcance territorial, el impacto social y medioambiental y desarrollando nuevas líneas de comercialización de la ropa.

En **Futur Just** se financia la ampliación de la actividad de catering y comedores escolares sostenibles de esta empresa de inserción laboral dirigida a todos los colectivos de inserción. Cuando en el año 2001 esta entidad, que ya venía realizando labores de reinserción laboral en el sector textil, apostó por el sector de la restauración, también apostó por incluir el comercio justo y la sostenibilidad en su actividad diaria. Esta idea, junto con la inserción laboral conforman un modelo de actuación al que denominan restauración sostenible. El enfoque de Futur para incidir en estos otros ámbitos es el siguiente:

- Comercio justo: uso, venta y difusión del mismo como contribución al desarrollo de las pequeñas comunidades del tercer mundo.
- Sostenibilidad ambiental en su gestión y producción con el fin de no crear perjuicios al entorno.

En junio de 2008 trabajaban en Futur 19 personas de las que 15 eran de inserción.

La financiación de **Lonxanet** busca la consolidación y ampliación de su actividad de venta de productos de pesca artesanal vía Internet. Este proyecto tiene como principales objetivos:

- reducir el riesgo de sobreexplotación de los recursos pesqueros mediante la creación y puesta en funcionamiento de reservas marinas,
- ayudar a consolidar las cofradías de pescadores, tradicionalmente muy activas en la protección social de sus comunidades,
- creación de puestos de trabajo para personas con situación o riesgo de exclusión social, aunque en la actualidad no hay ninguna persona contratada de ese colectivo.

En el caso de **Moltacte** se financia la creación de una entidad para la explotación de *outlets* de grandes marcas, siendo el colectivo de inserción al que se dirige las personas con trastornos mentales severos. Su Consejo Rector está formado por personas y entidades de referencia en el ámbito de la integración de personas con discapacidad, entre ellas Teixidors. En Octubre de 2008 se inauguró el primer *outlet* en Manresa.

La última financiación aprobada en 2008 es para la ampliación de la red de espacios **Mescladis**. Esta red, que cuenta con restaurante, tienda de alimentación, etc, tiene como objetivo la difusión de la multiculturalidad mediante iniciativas educativas y la creación de empresas de inserción para personas en situación o riesgo de exclusión social. En diciembre de 2005 se puso en marcha el primer centro barrial, Mescladís, en la Plaza Sant Pere del Casco Antiguo, como un espacio de sensibilización en temas relacionados con la inmigración y la diversidad.

Desde este centro se desarrollan actividades gratuitas para niños y niñas y para personas mayores del barrio, hay un taller de formación profesional para jóvenes en riesgo de exclusión social y se realizan talleres de cocina intercultural para adultos. El centro se financia mayoritariamente con las actividades de su tienda (preparación y venta de comida, actividades de catering y participación en eventos) y de los talleres de pago para adultos.

V.3. HIPÓTESIS

Dos de las decisiones clave que deben plantearse en una metodología de impacto social son el periodo de tiempo cubierto y las actuaciones a valorar.

El periodo de tiempo cubierto por el análisis, aun siendo muy variable entre los distintos evaluadores (Karoly, 2008; Tuan, 2008), suele determinarse en base a la duración habitual de los planes de negocio que maneja el financiador, así como al periodo medio de tiempo en el que la financiación recibida por los proyectos tiene impacto sobre los mismos (Tuan *et al*, 2001; De Rus, 2004). Habitualmente los financiadores europeos consideran que entre tres y cinco años es el tiempo en que sus fondos tienen impacto en los proyectos (Leathem, 2007 y 2005). En nuestro caso se van a considerar, para los cálculos, los resultados obtenidos por cada uno de los programas dentro de sus cuatro primeros años de ejecución una vez recibida la totalidad de la financiación en el año 2008. Así, se tomará como ejercicio de financiación 2008, el último en que se realizó un préstamo, y como primer ejercicio de ejecución de programas este mismo año 2008.

En relación a las actuaciones a valorar, dado que el colectivo al que pertenecen los beneficiarios de cada proyecto es crítico para la definición de sus grupos de interés y los impactos cuantificables buscados por los mismos, del universo total de entidades financiadas en el programa de capital de inclusión de la Fundación Caixa Catalunya se van a incluir en la metodología de valoración aquellas en las que ya se hayan contratado beneficiarios integrados en uno de los colectivos.

Para la toma de esta decisión, incluimos a continuación un cuadro que recoge los beneficiarios existentes a 30 de junio de 2008 para todas las entidades incluidas en el programa. Como se puede ver en el mismo, en algunos casos el número de trabajadores de inserción presenta decimales. El motivo es que la cifra presentada corresponde al número medio de trabajadores empleados en el primer semestre de 2008 por cada una de las entidades. Hemos considerado que para la valoración de impacto social el número medio de empleados puede reflejar mejor la cifra de beneficiarios apoyados y sobre los que se deben medir los resultados.

Con esta base, y dado que el cuadro origen con desglose por colectivos enviado por Fundación Caixa Catalunya en el detalle incluía a todas las personas que habían pasado por los proyectos a lo largo del semestre y con todas las situaciones en que se encontraban durante el mismo (pudiendo figurar una misma persona en distintos colectivos), hemos ajustado las cifras del desglose por colectivos al número medio de empleados en base al detalle de personas empleadas que nos han proporcionado desde las propias entidades.

5.3.: Colectivo de los trabajadores de inserción del programa de Fundación Caixa Catalunya.

	colectivo											
	trabajadores de inserción	Personas sin hogar o con precariedad residencial	Discapacidades físicas	Discapacidades psíquicas	Personas con trastornos mentales	Personas con problemas de salud	Personas con adicciones	Jóvenes extutelados	Personas procedentes de centros penitenciarios	Mujeres inmigrantes	Mujeres afectadas por violencia doméstica	
Ravaltex	7,75	0	0	0	0	0	0	0	0	7,75	0	
Portmail	15	0	1	9	1	0	0	1	3	0	0	
Mariola Sorels	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
L'olivera	7	0	1	6	0	0	0	0	0	0	0	
Teixidors	26,19	0	0	26,19	0	0	0	0	0	0	0	
Nova Terra - ETT	0											
Roba Amiga		no disponemos de datos										
Futur	15	8	0	0	0	1	3	0	2	0	1	
Lonxanet	0											
Moltacte	0											
Mescladis	0											
TOTAL LINEA	74,94	10	2	41,19	1	1	3	1	5	7,75	3	

Periodo: enero-junio 2008

Fuente: *Indicadores de desempeño social*, Fundació Caixa Catalunya, 2008 y elaboración propia.

Como se refleja en el cuadro, en los proyectos Novaterra, Moltacte y Mescladis no existen en la fecha de la recogida de datos personas de inclusión. La financiación entregada por la Fundación Caixa Catalunya es en el primer semestre de 2008 y con el objetivo de contribuir al lanzamiento del proyecto y la constitución de las entidades, por lo que a junio de 2008 no se había iniciado la actividad financiada. Respecto a Lonxanet, dada su tipología, en la actualidad está centrada en la contribución a la sostenibilidad medioambiental habiendo dejado para más adelante la contratación de colectivos en riesgo de exclusión.

Por ello, las empresas que se considerarán para el modelo de valoración de impacto social del programa son: Ravaltex, Portmail, Mariola Sorels, L'Olivera, Teixidors y Futur.

La financiación entregada dentro de la línea de capital de inclusión de Fundación Caixa Catalunya a estas empresas, incluyendo los importes entregados como préstamo y los entregados

como subvención, asciende a 910.000 y 700.000 euros, respectivamente, durante el periodo 2005 a 2008. Estos importes representan el 50% de los fondos utilizados en el programa como se puede ver en el cuadro adjunto.

5.4.: Importe y tipo de financiación de proyectos analizados del programa de capital de inclusión

Entidad financiada	Total Inversión		Inversión 2008		Inversión 2007		Inversión 2006		Inversión 2005	
	Préstamo participativo	Ayuda	Préstamo participativo	Ayuda	Préstamo participativo	Ayuda	Préstamo participativo	Ayuda	Préstamo participativo	Ayuda
Ravaltex	240.000	150.000	100.000	100.000			80.000	25.000	60.000	25.000
IUNA	120.000	0					120.000			
L'Olivera	150.000	200.000			150.000	200.000				
Teixidors	150.000	150.000			150.000	150.000				
Futur	250.000	200.000	250.000	200.000						
	910.000	700.000	350.000	300.000	300.000	350.000	200.000	25.000	60.000	25.000
Total inversión	910.000	50% del total del programa de capital de inclusión								
Total subvención	700.000	49% del total del programa de capital de inclusión								

Igualmente, para la definición del método concreto de valoración de impacto social que vamos a utilizar, hay que tomar decisiones en relación a (Tuan, 2008):

- ¿Cómo se estiman los resultados o beneficios? ¿se aplican construyendo grupos objetivo y grupos de control?
- ¿Cómo se trasladan los resultados o beneficios a unidades naturales o monetarias?
- ¿Cómo se calculan los costes? ¿se incluyen sólo los importes monetarios aportados?
- ¿Se considera coste los gastos de administración de la entidad financiadora?
- ¿Se incluye el coste de los recursos de apoyo humano, técnico y logístico a los programas financiados?
- ¿Cómo se contabilizan las incertidumbres y las aportaciones parciales a resultados?
- ¿Se calcula una probabilidad de éxito?
- ¿Se considera el impacto de las interdependencias con otros programas?
- ¿Se incluye la financiación ajena o exclusivamente las donaciones?...
- ¿Qué tasa de descuento se utiliza?

En nuestro caso, las hipótesis en las que nos vamos a basar, y que dan respuesta a todas estas preguntas, se definen a continuación:

- No se van a utilizar grupos objetivos y grupos de control para la estimación de los resultados o beneficios generados por cada uno de los proyectos. Los resultados de los proyectos, considerados como ingresos o aportaciones positivas de los mismos, se estiman y se trasladan a unidades monetarias en base al valor económico de los indicadores o impactos medibles buscados como finalidad del programa por los distintos grupos de interés.
- Los costes incluyen los importes monetarios aportados por el financiador, en este caso Fundación Caixa Catalunya, como préstamo y como subvención.
- Dentro del apartado de costes, en esta versión del modelo no vamos a considerar los gastos de administración de la entidad financiadora, Fundación Caixa Catalunya, ni el coste de los recursos de apoyo humano, técnico y logístico a los programas financiados proporcionados por dicha entidad. Esta información, fácilmente cuantificable por la entidad financiadora, puede ser incorporada en el momento en que sea proporcionada sin necesidad de realizar un trabajo adicional.
- Las incertidumbres y las aportaciones parciales a resultados, así como la posibilidad de incluir una probabilidad de éxito, no se van a contemplar en el modelo inicial. Tampoco se va a considerar el impacto de la interdependencia con otros programas, más allá de la de aquellos promovidos por otros grupos de interés que tengan un impacto directo y cuantificable en nuestros resultados.
- La tasa de descuento a utilizar es uno de los puntos clave en los descuentos de flujos de caja. En economía financiera se calcula como la media del coste de sus recursos propios y ajenos ponderada por su peso en la contribución a la financiación de la empresa, calculándose el coste de los recursos propios en base a los tipos de interés de mercado de activos sin riesgo ajustados por la prima de riesgo de la entidad y el valor de su volatilidad (en realidad se utiliza el de empresas similares cotizadas de las que se dispone de esa información). Se puede considerar como tasa de descuento adecuada el 4% que se utiliza habitualmente en la valoración de programas sociales en Estados Unidos (Tuan, 2008; Karoly, 2008 y Karoly *et al*, 2001) o el 3,5% que se utiliza en los programas de Reino Unido (Leathem, 2006). En ambos casos, se considera como apropiada la tasa de interés de los fondos públicos, es decir, la tasa de

interés libre de riesgo. Siguiendo esta línea, dado que la rentabilidad de las obligaciones del Estado españolas durante el primer semestre de 2009 ha estado entre un 3,5 y un 4,5% aproximadamente; vamos a considerar como tasa de descuento adecuada para nuestro método de valoración un 4%, si bien dicha tasa estará sometida a una especial volatilidad por el anormal entorno de tipos de interés en el que nos movemos dada la situación económica y financiera global.

V.4. GRUPOS DE INTERÉS

Una vez definido el marco temporal y las actividades o proyectos a analizar, la base y punto de partida para un modelo de valoración de impacto social es la definición de los grupos de interés y sus objetivos primarios.

Hoy en día es evidente que los accionistas no son los únicos legitimados para exigir a la empresa. La empresa es responsable ante todos los que tienen una apuesta en la misma: sus *stakeholders* o grupos de interés. La base teórica de los grupos de interés arranca de la creencia en el reparto de poder en las organizaciones y en el reconocimiento del papel desempeñado por cada uno de los grupos que las conforman, tanto desde una perspectiva interna como externa.

Los *stakeholders* son los grupos o individuos que afectan o son afectados por la actividad tendente al logro de los objetivos de la compañía: empleados, financiadores, accionistas, clientes, la sociedad presente y futura, etc. También debe tenerse en cuenta los intereses, las demandas y las expectativas que están en juego en cada caso, y el poder real que tiene cada uno en esa red de relaciones.

Es la propia empresa la que analiza sus relaciones a todos los niveles y determina quienes son sus grupos de interés y como clasificarlos. La identificación de los grupos de interés se debe guiar por los siguientes criterios (Accountability, 2009):

- Responsabilidad que la organización tiene o puede tener con ellos.
- Nivel de influencia que los grupos de interés tienen en la organización.
- Proximidad a los mismos o grupos de interés con los que la organización interactúa más.

- Nivel de dependencia con las actividades de la organización.
- Representatividad que la regulación, la tradición o la cultura otorga a los grupos de interés.
- Políticas y estrategias de la entidad en responsabilidad social corporativa.

Una vez definidos los grupos de interés las entidades deben priorizarlos, determinando con quien es más importante hablar y desarrollar relaciones. Para esta priorización, la entidad debe decidir que criterios utilizar: su capacidad de influencia, su deseo de compromiso, su impacto en la organización...(Accountability, 2009)

En este sentido los grupos de interés se suelen clasificar en:

- Primarios: aquellos con derechos directos y legalmente establecidos. Así, se suelen incluir en este grupo los accionistas, empleados, consumidores, proveedores, gobierno y competidores.
- Secundarios: sus derechos sobre los recursos de la empresa están peor establecidos en la ley o se basan en criterios como la lealtad a la comunidad o las obligaciones éticas (medios de comunicación, sociedad civil).

Aunque esta clasificación de los grupos de interés es la más aceptada, por su parte, Joan Enric Ricart y Miguel Ángel Rodríguez, profesores de IESE, en su trabajo “*Towards the Sustainable Business*” (2001) proponen una nueva clasificación de los agentes implicados en la empresa:

- Consustanciales: accionistas e inversores, empleados y socios estratégicos.
- Contractuales: proveedores y empresas subcontratantes, instituciones financieras y clientes.
- Contextuales: administraciones públicas, colectivos locales, países y sociedades y creadores de conocimiento y opinión.

En esta descripción realizada se han incluido todos los grupos de interés habituales, y éstos mismos serán los existentes en el programa de capital de inclusión. Por el contrario, van a presentarse diferencias respecto a los mostrado en la clasificación de los grupos de interés del

programa de capital de inclusión como primarios o secundarios. Dado que las empresas de inserción laboral y los centros especiales de empleo tienen un objetivo principal que difiere del de las empresas normalizadas (la incorporación al empleo de personas con alto riesgo de exclusión laboral, en lugar de la generación de beneficios) sus grupos de interés primarios son los que tienen una relación más directa con los beneficiarios de las mismas. Después de la definición de los grupos de interés del programa de capital de inclusión, procederemos a realizar una clasificación de los mismos.

La designación de algunas entidades como parte de los grupos de interés, especialmente en el caso de departamentos de las administraciones públicas, depende de la tipología de los trabajadores de los proyectos, y especialmente de los trabajadores de inserción. Por ello, antes de comenzar su identificación y definición se incluyen las siguientes tablas:

- Tabla 5.5 con los trabajadores (de inserción, acompañantes y otros) de cada uno de los proyectos financiados en el programa de capital de inclusión de Fundación Caixa Catalunya.
- Tabla 5.6 de los trabajadores de inserción con indicación del colectivo al que pertenecen ya presentado en el punto anterior.

5.5.: Número y tipología de trabajadores de los proyectos del programa de Fundación Caixa Catalunya.

	Trabajadores equivalentes a tiempo completo			
	Total trabajadores	Trabajadores de inserción (TI)	Acompañantes	Resto
Ravaltex	11,75	7,75	1	3
Portmail	17	15	0	2
Mariola Sorells	8	4	1	3
L'olivera	11	7	2,5	1,5
Teixidors	37,47	26,19	4,78	6,5
Nova Terra - ETT	0	0	0	0
Roba Amiga	0	no disponemos de datos		
Futur	47	15	2	30
Lonxanet	5	0	0	5
Moltacte	0	0	0	0
Mescladis	2	0	0	2

Periodo: enero-junio 2008

Fuente: *Indicadores de desempeño social*, Fundació Caixa Catalunya, 2008 y elaboración propia

5.6.: Colectivo de los trabajadores de inserción del programa

Trabajadores de inserción	colectivo									
	Personas sin hogar o con precariedad residencial	Discapacidades físicas	Discapacidades psíquicas	Personas con trastornos mentales	Personas con problemas de salud	Personas con adicciones	Jóvenes extutelados	Personas procedentes de centros penitenciarios	Mujeres inmigrantes	Mujeres afectadas por violencia doméstica
Ravaltext	7,75	0	0	0	0	0	0	0	7,75	0
Portmail	15	0	1	9	1	0	0	1	3	0
Mariola Sorells	4	2	0	0	0	0	0	0	0	2
L'olivera	7	0	1	6	0	0	0	0	0	0
Teixidors	26,19	0	0	26,19	0	0	0	0	0	0
Nova Terra - ETT	0									
Roba Amiga	no disponemos de datos									
Futur	15	8	0	0	0	1	3	0	2	0
Lonxanet	0									
Moltacte	0									
Mescladis	0									
TOTAL LINEA	74,94	10	2	41,19	1	1	3	1	5	7,75

Periodo: enero-junio 2008

Fuente: *Indicadores de desempeño social*, Fundació Caixa Catalunya, 2008 y elaboración propia.

Se incluyen a continuación las tablas con las tipologías de trabajadores y colectivo de trabajadores de inserción de las empresas que se considerarán para el modelo de valoración de impacto social del programa (Ravaltext, Portmail, Mariola Sorells, L'Olivera, Teixidors y Futur), ya que serán los que se tomarán como base para las valoraciones de todos los indicadores que se realicen posteriormente.

5.7.: Número y tipología de trabajadores de los proyectos analizados del programa .

	Trabajadores equivalentes a tiempo completo			
	Total trabajadores	Trabajadores de inserción (TI)	Acompañantes	Resto
Ravaltext	11,75	7,75	1	3
Portmail	17	15	0	2
Mariola Sorells	8	4	1	3
L'olivera	11	7	2,5	1,5
Teixidors	37,47	26,19	4,78	6,5
Futur	47	15	2	30
Total	132,22	74,94	11,28	46

Periodo: enero-junio 2008

Fuente: *Indicadores de desempeño social*, Fundació Caixa Catalunya, 2008 y elaboración propia

5.8.: Colectivo de los trabajadores de inserción analizados del programa

Trabajadores de inserción	colectivo									
	Personas sin hogar o con precariedad residencial	Discapacidades físicas	Discapacidades psíquicas	Personas con trastornos mentales	Personas con problemas de salud	Personas con adicciones	Jóvenes extutelados	Personas procedentes de centros penitenciarios	Mujeres inmigrantes	Mujeres afectadas por violencia doméstica
Ravaltex	7,75	0	0	0	0	0	0	0	7,75	0
Portmail	15	0	1	9	1	0	0	1	3	0
Mariola Sorells	4	2	0	0	0	0	0	0	0	2
L'olivera	7	0	1	6	0	0	0	0	0	0
Teixidors	26,19	0	0	26,19	0	0	0	0	0	0
Futur	15	8	0	0	0	1	3	0	2	1
TOTAL LINEA	74,94	10	2	41,19	1	1	3	1	5	7,75

Periodo: enero-junio 2008

Fuente: *Indicadores de desempeño social*, Fundació Caixa Catalunya, 2008 y elaboración propia.

Para facilitar la definición de los grupos de interés, los colectivos de inserción con los que trabajan los proyectos presentados se pueden agrupar en cuatro de acuerdo con sus características básicas comunes:

- personas sin hogar, con precariedad residencial o inmigrantes,
- discapacitados físicos o psíquicos,
- personas con problemas de salud (en general, trastornos mentales o adicciones),
- personas con situaciones que implican a los servicios policiales y de prisiones (jóvenes ex tutelados, personas procedentes de centros penitenciarios y mujeres afectadas por violencia doméstica).

Con esta distribución, la tabla de los beneficiarios de los distintos proyectos financiados por el programa quedaría como sigue:

5.9.: Colectivo agrupado de los trabajadores de inserción analizados del programa

	colectivo				
	Trabajadores de inserción	Personas sin hogar o con precariedad residencial o inmigrantes	Discapacidades físicas o psíquicas	Personas con problemas de salud	Personas que implican a servicios policiales y de prisiones
Ravalttext	7,75	7,75	0	0	0
Portmail	15	0	10	1	4
Mariola Sorells	4	2	0	0	2
L'olivera	7	0	7	0	0
Teixidors	26,19	0	26,19	0	0
Futur	15	8	0	4	3
TOTAL LINEA	74,94	17,75	43,19	5	9

Periodo: enero-junio 2008

Fuente: *Indicadores de desempeño social*, Fundació Caixa Catalunya, 2008 y elaboración propia.

Hay que señalar que los trabajadores de inserción beneficiarios de los programas de incorporación al mercado de trabajo a través de centros especiales de empleo o empresas de inserción laboral, habitualmente son colectivos con un riesgo de exclusión laboral muy superior al de otros beneficiarios de proyectos sociales de fomento del empleo como los microcréditos. Los principales beneficiarios de los programas de microcréditos en España son los inmigrantes, los parados y las mujeres (Rico *et al*, 2004). Frente a esta realidad, en el programa de capital de inclusión de la Fundación Caixa Catalunya los principales beneficiarios son los discapacitados, que representan más de un 57% de todos los trabajadores de inserción.

La Fundación Caixa Catalunya también ha desarrollado un programa de microcréditos, por lo que se pueden comparar los datos concretos de los beneficiarios de dicho programa con los del programa de capital de inclusión.

Los requisitos que se debían satisfacer los para solicitar un microcrédito para la ocupación en Caixa Catalunya consistían en estar excluido del sistema financiero tradicional, tener permiso de residencia y presentar una idea de negocio económicamente viable en la que el

propio emprendedor proyectase trabajar. Se intentaba apoyar a emprendedores en situaciones de gran exclusión, pero que pudiesen llevar adelante el negocio con éxito. Como investigaciones previas habían encontrado que los emprendedores que estaban trabajando en el momento del micro crédito y los que tenían experiencia previa en el negocio a desarrollar implementaban negocios con menor tasa de cierre, estos dos criterios eran considerados para la concesión. En este contexto, los beneficiarios del programa de microcréditos de la Fundación Caixa Catalunya son mujeres en un 54%, procediendo el 74% de países no comunitarios. Como se ve, estos datos son similares a los ya mencionados de todos los programas de microcréditos en España.

En cuanto al nivel de formación, el 58% de los beneficiarios de microcréditos en Caixa Catalunya tienen estudios secundarios (Gallo, 2006). Así, se observa que el nivel educativo de los receptores de un microcrédito es elevado, debido a la necesidad de tener buenas aptitudes técnicas para emprender un negocio en un entorno empresarial competitivo. (Rico, 2009)

Frente a estos datos, como se ve en el cuadro siguiente, los beneficiarios del programa de capital de inclusión tienen un nivel de formación mucho menor (en muchos casos nula). Sólo el 19% de los trabajadores de inserción tienen estudios secundarios. Este hecho, junto a su falta de capacidades sociales y situaciones familiares que dificultan sus posibles iniciativas de emprendimiento, imposibilita enormemente su trabajo por cuenta propia.

5.10.: Nivel de formación de los trabajadores de inserción analizados del programa

	Nivel de formación						
	trabajadores de inserción (TI)	Sin formación académica	Primaria completa	Secundaria completa	Conoce un oficio gracias a talleres o experiencia	Técnico completo	Universitario completo
Ravaltext	7,75	0	2	3	2,75	0	0
Portmail	15	8	0	7	0	0	0
Mariola Sorells	4	0	2	1	0	0	0
L'olivera	7	4	2	0	0	1	0
Teixidors	26,19	0	0	0	26,19	0	0
Futur	15	11	2	3	0	0	0
Total	74,94	23	8	14	28,94	1	0
Porcentaje sobre Total	100%	31%	11%	19%	39%	1%	0%

Periodo: enero-junio 2008

Fuente: *Indicadores de desempleo social*, Fundació Caixa Catalunya, 2008 y elaboración propia.

Además de estos beneficiarios directos del programa de capital de inclusión, pertenecientes a grupos de interés concretos en función del colectivo del que forman parte los

trabajadores de inserción, existen una serie de grupos de interés específicos de las entidades de inserción laboral y comunes a todos los proyectos de capital de inclusión. Todos estos grupos tienen relaciones con las empresas del programa o los beneficiarios del mismo:

Beneficiarios: personas desempleadas o con empleos precarios y baja empleabilidad pertenecientes a uno de los colectivos ya mencionados.

Familia y/o cuidadores: familias que tienen uno de sus miembros dentro de los beneficiarios de los proyectos con financiación del programa de capital de inclusión, o tutores o personas a cargo de esos beneficiarios.

Financiadores: Fundación Caixa Catalunya, otras entidades sociales y entidades financieras.

Administración Estatal (o autonómica por la parte de fiscalidad transferida) **departamentos de empleo:** mediante los beneficios en la Seguridad Social y los impuestos por su interés en la formación y empleabilidad de los beneficiarios para evitar el impacto social negativo y los posibles problemas de que estén en paro.

Servicios sociales: grupo de interés encargado de establecer “acuerdos contractuales” con las empresas sociales financiadas en el programa, al comprar un servicio de inserción laboral que siendo responsabilidad suya no son capaces de dar por dificultades particulares. El pago de ese servicio lo realizan mediante subvenciones directas a las entidades para la contratación de trabajadores sociales acompañantes, etc.

Empleados de los proyectos: personas con alta empleabilidad trabajando en los proyectos de inserción por su involucración en la mejora de la calidad de vida de la gente con riesgo de exclusión y su cualificación profesional.

Empleados de Fundación Caixa Catalunya: personas con alta empleabilidad trabajando en la selección de proyectos de inserción laboral, asignación de financiación, definición de necesidades y aprobación de recursos técnicos de apoyo y seguimiento de los proyectos por su involucración en la mejora de la calidad de vida de la gente con riesgo de exclusión.

Por su parte, dependiendo del colectivo al que pertenezca el beneficiario, también serán grupos de interés:

Centros de alojamiento alternativo: para el colectivo de personas sin hogar o con precariedad residencial, los albergues, residencias y comedores públicos o gestionados por ONG (con

importante financiación pública) son una necesidad, especialmente en condiciones climatológicas adversas. Es por ello que este servicio se constituye en grupo de interés en nuestro modelo. La reducción de exclusión en el grupo de personas sin hogar y su inclusión en el mercado laboral permite limitar el uso de este tipo de servicios para dichos beneficiarios.

Servicio de prisiones: para el colectivo de personas cuya situación puede hacer necesaria la actuación de los servicios policiales y de prisiones, este servicio es un grupo de interés ya que ganaría directamente de la reducción de los costes por las personas que reinseridas gracias al programa no reinciden en comportamientos delictivos.

De todos estos grupos de interés, y dada la especial tipología de las entidades financiadas en el programa de capital de inclusión, se pueden considerar grupos de interés secundarios la familia y cuidadores y los empleados de los proyectos. Ambos grupos son los únicos que no tienen una relación prioritaria directa de carácter legal y con impacto económico con el objetivo último de las empresas: la incorporación laboral de los beneficiarios al mercado de trabajo. Como se ve, en este caso concreto, difiere la naturaleza de los grupos de interés secundarios de los comúnmente definidos en la empresa ordinaria (medios de comunicación y sociedad civil). Este hecho se debe a la ya comentada diferencia de objetivos prioritarios entre las empresas normalizadas y las de inserción laboral. Así, basándonos en lo dicho sobre los grupos de interés secundarios como aquellos cuyos derechos sobre los recursos de la empresa están peor establecidos en la ley o se basan en criterios como la lealtad a la comunidad o las obligaciones éticas, en las empresas de inserción laboral los grupos de interés secundarios son la familia y cuidadores y los empleados de los proyectos.

Otros grupos de interés que también tienen relación con las empresas o los beneficiarios pero no han sido incluidos en la enumeración anterior podrían ser: el sistema sanitario, el servicio policial, los Patronos de la Fundación Caixa Catalunya, los accionistas, consejeros y patronos de los proyectos financiados, los organismos reguladores de la asistencia social en España, financiadores de Fundación Caixa Catalunya, competidores, clientes y proveedores de todas las entidades implicadas, medios de comunicación y sociedad civil. Incorporar estos grupos

de interés al programa, no generaría información diferencial con impacto en los resultados respecto a la de una empresa normalizada e incrementaría mucho el coste del análisis.

V.5. MAPA DE IMPACTOS

Una vez definidos los grupos de interés del programa de capital de inclusión de Caixa Catalunya hay que determinar sus objetivos, las actividades que creen que se deben desarrollar para alcanzarlos y los resultados que esperan de las mismas.

Para obtener esta información es importante seleccionar los métodos adecuados de relación y acceso a la información de los grupos de interés. La selección de estos métodos debería tener en consideración los siguientes aspectos (Accountability, 2009):

- Sus expectativas sobre las actuaciones de la entidad.
- Su nivel de conocimiento de los temas.
- Su grado de conocimiento de la organización.
- La legitimidad de sus representantes.
- Su deseo de compromiso.
- Sus posibles impactos en la organización.
- El contexto cultural en el que se produce la relación.
- La escala geográfica en la que ellos operan.
- Su capacidad de dedicación de tiempo.
- Las relaciones de unos grupos de interés con otros.

En cualquier caso, el conocer lo que otras entidades están haciendo en relación a asuntos parecidos con sus grupos de interés puede ayudar a la toma de decisión sobre la metodología (Accountability, 2009).

Las herramientas y métodos de comunicación y relación con los grupos de interés incluyen procesos familiares para las empresas como los “*focus group*”, las encuestas, conferencias, etc. Hay un amplio número de métodos, cada uno con ventajas y limitaciones. Elegir el adecuado depende de la correcta combinación de aproximaciones y técnicas para el caso concreto y los grupos de interés del mismo.

Distintos métodos de relación se han diseñado para conseguir diferentes objetivos:

5.11.: Métodos de relación con los grupos de interés

OBJETIVO	META	COMUNICACIÓN	NATURALEZA DE LA RELACIÓN	METODO DE COLABORACIÓN
Mantenerse pasivo	Sin colaboración	Sin comunicación activa	Sin relación	Las preocupaciones de los grupos de interés se expresan a través de cartas, la web, los medios o la comunicación a las entidades reguladoras
Monitorizar	Monitorizar la visión de los grupos de interés	En una dirección: de los grupos de interés a la entidad	Sin relación	Seguimiento de prensa e internet. Informes de otros grupos de interés.
Informar	Informar o educar a los grupos de interés	En una dirección: de la entidad a los grupos de interés sin posibilidad de respuesta	Relación a corto o largo plazo "Te mantendremos informado"	Boletines y cartas. Folletos, informes y web. Discursos, conferencias y presentaciones públicas. Conferencias de prensa, publicidad en medios, etc.
Transaccionar	Trabajar conjuntamente en una relación contractual en la que una parte señala los objetivos y provee financiación	En ambas direcciones, pero limitada a los terminos del contrato	La duración de la relación se fija en el contrato "Haremos lo que dijimos que haríamos"	Asociaciones publico-privadas e iniciativas de financiación privadas. Donaciones y marketing con causa.
Consultar	Obtener informacion y feed back de los grupos de interés que será utilizada para la toma de decisiones en la entidad	En ambas direcciones, pero limitada: la entidad pregunta y los grupos de interés responden	Involucración a corto o largo plazo "Te mantendremos informado, escucharemos tus preocupaciones, consideraremos tus puntos de vista y te daremos feedback de nuestra decisión"	Encuestas. Reuniones personales. Encuestas de clima laboral. Reuniones públicas. Foros de apoyo a los grupos de interés.
Involucrar	Trabajar directamente con los grupos de interés para asegurar que sus preocupaciones son entendidas y consideradas en la toma de decisiones	En dos direcciones o multidireccional entre la entidad y los grupos de interés. Se aprende en ambos lados pero las acciones se deciden individualmente	Puede ser de una vez o una relación a largo plazo: "Trabajaremos contigo para asegurar que tus preocupaciones son comprendidas, para desarrollar propuestas alternativas y para darte feedback sobre como la visión de los grupos de interés han influido el proceso de toma de decisiones"	Foros multi grupos de interés. Procesos de construcción de consenso. Toma de decisiones participativa
Colaborar	Asociarse con una red de representantes de grupos de interés para desarrollar conjuntamente soluciones y planes de accion conjuntos	En dos direcciones o multidireccional entre la entidad y los grupos de interés. Se aprende, negocia y toma decisiones en ambos lados	A largo plazo "Buscaremos tu consejo y participación directa en la implementación de soluciones a los desafios"	Proyectos conjuntos. Inciativas voluntarias entre los grupos de interés. Asociaciones.
Empoderar	Delegar la toma de decisiones en un grupo particular de grupos de interés	Nuevas formas de organización: los grupos de interés tienen un papel formal en el gobierno de la empresa y algunas decisiones son delegadas a los mismos	A largo plazo "Implementaremos lo que decidas"	Integración de los grupos de interés en la estructura de gobierno (como miembros, accionistas o en algunos comités)

Fuente: Accountability, 2009

En general, para situaciones en las que sólo se necesita información, como es nuestro caso, las metodologías de consulta se consideran adecuadas para conocer los objetivos de los

grupos de interés. En este sentido, las encuestas o reuniones personales serían métodos adecuados.

Las encuestas o reuniones para obtener información son unas de las metodologías más habituales de investigación y análisis de datos cuantitativos y cualitativos en las ciencias sociales. Un paso importante en la realización de encuestas es la selección, dentro de las poblaciones objetivo, de muestras representativas. En nuestro caso, el principal inconveniente para dicha selección es la dificultad de hacer muestras representativas al no estar los universos claramente definidos. Por ello vamos a elegir un muestreo teórico y no estadístico. Esta decisión se basa en la “*Grounded Theory*”, el marco teórico más usado en las ciencias sociales hoy en día para la definición de conceptos en los análisis cualitativos de datos de los procesos sociales. En particular, esta metodología es apropiada cuando la investigación busca descubrir y entender lo que existe detrás de cualquier proceso social sobre el que se conoce poco o descubrir nuevos aspectos de realidades sobre las que se conoce bastante (Strauss y Corbin, 1990). Así la “*grounded theory*” se adapta a nuestro análisis ya que la incorporación de personas con riesgo de exclusión al mercado laboral es un proceso social y hay poca información sobre los objetivos de los grupos de interés que participan en este proceso.

En las muestras teóricas lo representativo son los conceptos o comportamientos y no las personas y se busca el equilibrio entre el principio de similitud y el de diferencia. En nuestro caso el principio de similitud se cumplió al ser todas personas o entidades españolas involucradas en la inserción laboral de gente con riesgo de exclusión y el principio de diferencia al ser entidades de distintos tamaños, públicas y privadas y con distinta forma legal. Así, durante el segundo semestre de 2009, se realizaron entrevistas en profundidad sin cuestionario hasta alcanzar el punto de saturación teórica, realizando posteriormente un análisis del contenido de las mismas. Aún siendo las entrevistas abiertas para intentar recoger toda la información considerada valiosa por los entrevistados, se utilizó un guión para validar que se contemplaban todos los aspectos importantes para la investigación. Este guión, que se adaptó en cada caso al perfil del entrevistado, recogía los siguientes puntos:

- Datos personales y profesionales del entrevistado.
- Experiencia profesional previa a su incorporación en la empresa social o la entidad financiadora.

- Origen de su decisión de dedicación al sector social.
- Objetivos de la entidad en la que trabaja.
- Objetivos a cubrir con los fondos del programa de capital de inclusión y como encajan con los objetivos de la organización.
- Actividades que se están realizando o se van a realizar para cumplir dichos objetivos y resultados esperados de las mismas.
- Responsabilidad de la Administración con los trabajadores de inserción y programas desarrollados o de posible desarrollo por su parte para cubrirlos.
- Objetivos de la Administración con los programas de apoyo a los trabajadores de la empresa social y financiación destinada a los mismos.

Se incluye a continuación un cuadro con información sobre las personas entrevistadas, su perfil profesional y el grupo de interés al que pertenecen.

5.12.: Entrevistas con los grupos de interés

Grupo de interés	Número de entrevistados	Perfil profesional
Beneficiarios	Dos	Trabajador empresa social
Financiadores	Dos	Directivo F Caixa Catalunya
	Tres	Promotor entidades sociales
Empleados F Caixa Catalunya	Dos	Técnico de capital de inclusión
Empleados proyectos	Dos	Directivo empresa social

Fuente: Elaboración Propia

La tabla que se muestra a continuación presenta los resultados de este proceso de entrevistas. Incluye los grupos de interés prioritarios involucrados en el programa de capital de inclusión de Caixa Catalunya, así como sus objetivos, las actividades desarrolladas para alcanzarlos y los resultados buscados con las mismas. Esta información es la que servirá de base para la posterior cuantificación monetaria de los indicadores, objetivo de nuestro modelo.

5.13: Objetivos, actividades y resultados de los grupos de interés prioritarios del programa de Fundación Caixa Catalunya

Grupos de interés	Objetivos	Actividades	Resultados
PRIMARIOS			
Beneficiarios	Conseguir un trabajo sostenible	Completar la formación	Obtención de conocimientos Mejora de empleabilidad
		Realizar el trabajo	Obtención de empleo
Financiadores	Conseguir que los beneficiarios tengan un trabajo sostenible	Entregar fondos y evaluar empresas	Gente formada y empleada
	Conseguir formación acreditada para los beneficiarios		Replicar el modelo
	Establecer una red de financiadores de empresas sociales	Realizar y gestionar contactos	Fomentar cambios en Admón
Admón Estado - serv. Empleo	Conseguir que los beneficiarios tengan trabajo remunerado	Financiar creación de empleo	Gente empleada
	Reducir los subsidios por desempleo		Gente formada
	Incrementar las oportunidades de trabajo para los beneficiarios	Apoyar formación	Reducción de subsidios
	Mejorar la formación de los beneficiarios		Mejora de empleabilidad
	Construir grupos de empresas sociales de calidad para el futuro		Replicar el modelo
Servicios sociales	Conseguir que los beneficiarios tengan trabajo remunerado	Evaluar empresas	Personas más autónomas
	Incrementar el nº de beneficiarios que mejoran su formación	Entregar fondos	Menos necesidad de apoyo pbco
Empleados FCaixa Catalunya	Financiar entidades fiables y con alta reputación	Análisis de proyectos	Testar métodos de trabajo
	Seleccionar entidades con objetivos compartidos		Gente formada y empleada
	Construir grupos de empresas sociales de calidad para el futuro	Gestión de contactos	Fomentar cambios en Admon
Centros de alojamiento alternativo	Reducir el nº de beneficiarios que los utilizan		Reducción de "sin hogar"
Servicio de prisiones	Reducir en nº de presidiarios (nuevos o reincidentes)		Reducción de presidiarios
SECUNDARIOS			
Familia y/o cuidadores	Mejorar la formación de los beneficiarios	Apoyo al beneficiario y empresa	Obtención de conocimientos
	Incorporar a los beneficiarios al mercado laboral		Obtención de empleo Incremento de tiempo libre
Empleados proyectos	Mantener su empleo y salario	Realizar sus funciones de apoyo	Empresa funcionando
	Cubrir los objetivos de financiación de la empresa	Busqueda de financiadores	Empresa financiada
	Cumplir las metas de la organización	Facilitar el empleo de los beneficiarios	Gente formada y empleada

Fuente: Elaboración propia en base a entrevistas

Una vez identificados los resultados de las actividades de los proyectos financiados dentro del programa de capital de inclusión, se incluye una segunda tabla en la que se asocia para cada grupo de interés y sus resultados esperados, los indicadores o impactos medibles de esos resultados. Esto es lo que constituiría el mapa de impactos que se incluye a continuación.

5.14.: Mapa de impactos del programa de Fundación Caixa Catalunya

Grupos de interés	Resultados	Impactos Medibles
PRIMARIOS		
Beneficiarios	Obtención de conocimientos	Valor del número de personas formadas
	Mejora de empleabilidad	Valor del número de empleos creados o mantenidos
	Obtención de empleo	Incremento de ingresos salariales para los beneficiarios
Financiadores	Gente formada y empleada	Valor del número de empleos creados o mantenidos
	Replicar el modelo	Número de nuevos financiadores para empresas sociales
Admón Estado - serv. Empleo	Gente empleada	Ingresos generados a la Administración via seguros sociales e impuestos
	Gente formada	Valor de la formación realizada con los beneficiarios
	Reducción de subsidios	Costes ahorrados en menores pagos de subsidios
	Mejora de empleabilidad	Costes de ayudas a los empleadores
Servicios sociales	Replicar el modelo	Importe de nueva financiación para empresas sociales y estructura de la misma
	Personas más autónomas	Costes ahorrados a servicios sociales por ser más autonomos
Empleados FCaixa Catalunya	Menos necesidad de apoyo pbco	Costes ahorrados a servicios sociales en reducción apoyos
	Gente formada y empleada	Valor del número de empleos creados o mantenidos
Centros de alojamiento alternativo	Reducción de "sin hogar"	Valor de la disminución del uso de los alojamientos alternativos
Servicio de prisiones	Reducción de presidiarios	Valor de la reducción de presidiarios
SECUNDARIOS		
Familia y/o cuidadores	Obtención de conocimientos	Valor del número de personas formadas
	Obtención de empleo	Valor del número de empleos creados o mantenidos
	Incremento de tiempo libre	Valor del tiempo disponible al precio de sus actividades económicas habituales
Empleados proyectos	Empresa funcionando	Ingresos generados a la Administración via impuestos sobre beneficios
	Empresa financiada	Beneficios obtenidos por la empresa
	Gente formada y empleada	Valor de los ingresos salariales de los empleados

Fuente: Elaboración propia

Los indicadores que se han incluido en el mapa de impactos son aquellos para los que, como se verá en el punto siguiente, se puede calcular y asignar un valor monetario. Existen muchos otros indicadores que de forma cualitativa contribuirían a la evaluación del programa; pero dada la dificultad de ser valorados en términos monetarios no sirven para el modelo de valoración económica. Con los resultados que mostrasen estos indicadores se podría elaborar una matriz de evaluación de otros objetivos, común a todas las empresas del programa de capital de inclusión. Esta matriz permitiría que, además de tener un valor monetario del impacto social generado, se evaluaran el resto de indicadores cualitativos en cada empresa y se pudiese posicionar la misma en la matriz en relación al resto de las entidades financiadas, e incluso a otras entidades sociales no participantes en el programa.

Algunos de estos indicadores cualitativos podrían ser:

- Beneficiarios: número de personas que ha mejorado su independencia, que ha incrementado su red social, personas que tienen mejores relaciones familiares, que se sienten más felices, que han mejorado su calidad de vida, etc.
- Familia y/o cuidadores: número de familiares o cuidadores que se sienten menos estresados, valor de la mejora de las relaciones familiares, etc.
- Financiadores: incremento del número de financiadores privados a los programas de inserción laboral, incremento de productividad de los fondos por ser préstamo en lugar de subvención, etc.

Revisando esta problemática, en el informe de *Rand Corporation* sobre valoración de beneficios en la metodología de análisis coste beneficio aplicada a los programas sociales, realizaron una clasificación de los resultados distinguiendo entre resultados nunca cuantificados monetariamente y aquellos con un claro acuerdo sobre su cuantificación. Para la realización de la misma se basaron en los datos de 22 programas sociales valorados con la metodología de análisis coste beneficio. En esta clasificación mostraban como resultados nunca o raramente cuantificados monetariamente los siguientes (Karoly, 2008):

- comportamiento y reacciones emocionales de niños y jóvenes
- niveles cognitivos de niños y jóvenes
- asistencia escolar y compromiso con la escuela

- estado general de salud
- uso de anticonceptivos
- matrimonios y divorcios
- salud mental
- empleo
- niveles de renta y de pobreza

Por su parte, los resultados en los que existe un claro acuerdo para su cuantificación monetaria serían:

- Crimen y delincuencia
- Abuso de menores
- Ingresos
- Abuso de alcohol y consumo de drogas
- Embarazos de adolescentes

Por nuestra parte, y en otro orden de cosas, también se podría haber realizado un mapa de impactos más completo, incluyendo indicadores de mayor profundidad que los presentados. Por ejemplo, la empresa de catering Futur Just podría ser utilizada para los eventos organizados por las distintas entidades o áreas de la Administración que forman parte de los grupos de interés. En este sentido, uno de los objetivos de estas administraciones sería la obtención de un buen servicio a un precio adecuado y su contratación a estas empresas sociales ayudaría a potenciar los efectos positivos de los proyectos. Igualmente sucedería con todas las empresas sociales que producen bienes susceptibles de ser utilizados como regalo institucional (en el caso de Teixidors, de hecho, ya está ocurriendo con varias administraciones).

Los resultados que apareciesen en el mapa de impactos por los encargos de catering o la adquisición de regalos institucionales, que ahora se están realizando de forma voluntaria por parte de la Administración al no ponderar positivamente en sus baremos de selección las características específicas de estas empresas, serían una base para poder cuantificar los resultados que generaría la inclusión de cláusulas sociales en los procesos de contratación de la Administración. Se puede decir que este mapa de impactos más completo, para los ejemplos

mencionados, mostraría para estas líneas el impacto económico y monetario de la introducción de estas cláusulas sociales.

V.6. CUANTIFICACIÓN MONETARIA DE INDICADORES Y DATOS

En la tabla 5.14. de grupos de interés, resultados e impactos medibles o indicadores del apartado anterior, se puede ver que hay varios grupos de interés que comparten los resultados que quieren obtener y, por ello, los indicadores que los miden. Por ello, se incluye a continuación una tabla simplificada de la lista de indicadores que se van a cuantificar.

5.15.: Indicadores a cuantificar del programa de Fundación Caixa Catalunya

Grupos de interés	Impactos Medibles o Indicadores
PRIMARIOS	
Beneficiarios/ Admón Estado - serv. Empleo	1. Valor del número de personas formadas
Beneficiarios / Financiadores / Empleados Fcaixa Catalunya	2. Valor del número de empleos creados o mantenidos
Beneficiarios	3. Incremento de ingresos salariales para los beneficiarios
Financiadores / Admón Estado - serv. Empleo	4. Importe de nueva financiación para empresas sociales y estructura de la misma
Admón Estado - serv. Empleo	5. Ingresos generados a la Administración via Seguros sociales e impuestos
Admón Estado - serv. Empleo	6. Costes ahorrados en menores pagos de subsidios
Admón Estado - serv. Empleo	7. Costes de ayudas a los empleadores
Servicios sociales	8. Costes ahorrados a servicios sociales en reducción apoyos
Centros de alojamiento alternativo	9. Valor de la disminución del uso de los alojamientos alternativos
Servicio de prisiones	10. Valor de la reducción de presidiarios
SECUNDARIOS	
Familia y/o cuidadores	11. Valor del tiempo disponible al precio de sus actividades económicas habituales
Empleados proyectos	12. Ingresos generados a la Administración via impuestos sobre beneficios
Empleados proyectos	13. Beneficios obtenidos por la empresa
Empleados proyectos	14. Valor de los ingresos salariales de los empleados

Fuente: Elaboración propia

Los datos recogidos para la cuantificación monetaria de los indicadores vienen de tres fuentes distintas:

- La información obtenida de las entrevistas en profundidad mencionadas en el apartado anterior. Estas entrevistas se realizaron en el segundo semestre de 2009 a personas de los grupos de interés (ver tabla 5.12.) para conocer sus objetivos y las actividades desarrolladas para cumplirlos.

- La información proporcionada por Fundación Caixa Catalunya de todos los proyectos en los que ha invertido. Esta información se recogió por la entidad durante el último trimestre de 2008 y el primer trimestre de 2009 mediante encuestas a cada una de las sociedades en las que se ha invertido. En el anexo I se adjunta el modelo de encuesta que se envió a las entidades para su cumplimentación. Como se puede ver en el mismo, dichas encuestas recogen información sobre la empresa social y sus trabajadores: número, jornada, funciones, tipo de contrato, etc.
- Información pública del Instituto Nacional de Estadística y/u otras entidades de la Administración (básicamente Presidencia del Gobierno, Departamento de Justicia y Departamento de Trabajo de la Generalitat de Catalunya y Centro de Iniciativas para la reinserción de la Generalitat de Catalunya) sobre costes de formación, costes de creación de empleo, importes de ayudas públicas, costes fiscales y de seguridad social, etc. En concreto, se han utilizado directamente las siguientes fuentes de información:

5.16.: Fuentes públicas de información cuantitativa

Organismos Públicos o Entidades Privadas	Tipo de datos	Fecha de los datos
Caritas Española	Fondos y beneficiarios de programas de vivienda	dic-08
Centro de Iniciativas para la reinserción, Cataluña	Resultados del programa de becas para reclusos	dic-08
Departamento de Justicia, Generalitat Catalunya	Coste de internos en prisiones catalanas	jun-09
Departamento de Trabajo, Generalitat Catalunya	Normativa de ayudas de inserción laboral	2007
Departamento de Trabajo, Generalitat Catalunya	Importe de subvenciones para empresas de inserción	mar-09
Departamento de Trabajo, Generalitat Catalunya	Importe de subvenciones para centros especiales de empleo	mar-09
Departamento de Trabajo, Generalitat Catalunya	Normativa de renta mínima de inserción	nov-06
Departamento de Trabajo, Generalitat Catalunya	Importe renta mínima de inserción	feb-09
DG de Igualdad de Oportunidades, Generalitat Catalunya	Tasa de ocupación y nivel de formación de discapacitados	dic-06
Instituto Nacional de Estadística	Coste laboral	mar-09
Ministerio de Economía y Hacienda	Tipo impositivo del Impuesto sobre Sociedades	nov-06
Ministerio de Trabajo	Subvenciones para centros especiales de empleo	1985
Ministerio de Trabajo	Cotizaciones a la Seguridad Social	2009
Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales	Subvenciones para empresas de inserción laboral	dic-07
Presidencia del Gobierno de España	Fondos para la creación de empleo del Plan E	dic-08

Fuente: Elaboración Propia

Antes de comenzar a realizar los cálculos de estos indicadores, hay que mencionar que existe en España algún estudio reciente sobre el valor social creado por las empresas de inserción

laboral que puede ser interesante mencionar en este punto del trabajo. Estos estudios no incluyen la inserción laboral de los discapacitados físicos que se realiza, habitualmente, en los centros especiales de empleo. Probablemente el motivo principal de esta ausencia ha sido la diferencia temporal entre la aprobación en el año 1985 de la normativa que regula a nivel estatal los centros especiales de empleo y la aprobación en el año 2007 de la normativa estatal que regula las empresas de inserción laboral. Así, estando ya claramente definido el marco de apoyos de la Administración para la creación y mantenimiento de los centros especiales de empleo, no sucedía lo mismo con las empresas de inserción laboral por lo que los investigadores y los trabajadores de las mismas realizaban investigaciones que justificaban el desarrollo y la publicación de unas normas reguladoras del sector. Por otro lado, es probable que sea una línea de investigación con importancia en el medio plazo ya que, para alcanzar las tasas de actividad y de empleo que fija la Estrategia de Lisboa para los países de la Unión Europea, uno de los grupos poblacionales en los que hay que invertir desde la Administración para fomentar su incorporación al mercado laboral es la población con riesgo de exclusión. En este entorno, las políticas de inserción laboral son en la actualidad una prioridad en España.

En resumen, se pueden señalar tres estudios sobre la rentabilidad económica de la inserción laboral (Lesmes, 2007 y Retolaza y Ramos, 2005):

- Castillo y Pagés en el año 2001 realizan el estudio “La marginación, un problema medioambiental” en el que indica que, en ese momento, las empresas de inserción contribuyen de media fiscalmente en 17.500 euros y reciben subvenciones de 24.500. Según estos datos, y sin tener en cuenta los ahorros de que estos trabajadores se hayan incorporado al mercado de trabajo, el coste real para la Administración de las empresas de inserción laboral asciende a 7.000 euros por empresa.
- En el año 2005 la Federación Española de Empresas de inserción (FEDEI) publica en Editorial Popular en el año 2005 “Identificación y diagnóstico integral de las empresas de inserción en España”. En este estudio concluye que los impuestos que las empresas de inserción pagan por su actividad ascienden a 11.090 euros anuales por trabajador y el menor coste social por persona incorporada al mercado

de trabajo para la Administración es de 4.417 euros por lo que el beneficio económico estimado anual por persona incorporada laboralmente asciende a 15.507 euros. En este estudio el importe que no se tiene en cuenta en los cálculos son las subvenciones entregadas por la Administración a este tipo de entidades.

- La Red de Economía Alternativa y Solidaria de Navarra realizó un análisis sobre los datos de 2003 de doce empresas de inserción laboral. En el mismo, y contemplando tanto las aportaciones fiscales, los menores costes para la Administración y las subvenciones que está había entregado a las entidades, se concluía que el saldo para la Administración era positivo en 319.551 euros.

Como se ve, en estos tres estudios, el único grupo de interés que se contempla como prioritario es la Administración. Así, todos los cálculos se realizan tomando como base el impacto económico que las actividades tienen para ella. Por el contrario, en nuestro modelo se tiene una visión más global de la realidad social y se integran todos los grupos de interés que participan en las empresas de inserción laboral, contemplando con ello unas variables que anteriormente no se habían tenido en cuenta.

Retolaza y Ramos (2005) hacen una revisión crítica del modelo definido por FEDEI cuestionando, básicamente, tres aspectos:

- La incorporación como coste de oportunidad de la menor productividad de los trabajadores de inserción.
- La incorporación como ahorro de las ayudas extraordinarias que suele entregar la Administración a las personas en situación de exclusión: albergues, comedores, etc.
- La generación de ahorros sanitarios y en el sistema de justicia por la inserción laboral de estas personas.
- Los ingresos para la Administración por la facturación de los trabajadores de inserción

Por nuestra parte, no hemos incorporado la menor productividad y los ingresos para la Administración por la facturación de los trabajadores de inserción como variable del modelo

porque, coincidiendo con Retolaza y Ramos, pensamos que no debe ser una variable a considerar. La generación de ahorros sanitarios y en el sistema de justicia no la hemos contemplado porque consideramos que es menos prioritaria que otras de las calculadas y que no teníamos información suficiente para una valoración objetiva, pero sí creemos que con una mayor información debería ser una variable a incluir. Por último, sí hemos incluido la desaparición de las ayudas para albergues porque, a pesar de ser pequeñas en importe (uno de los motivos por el que las excluyen Retolaza y Ramos), con la información que disponíamos podíamos identificar qué beneficiarios las estaban recibiendo. En este sentido, todas nuestras variables quedarían ratificadas como valorables por análisis de terceros.

Comenzamos, con ello, el cálculo del valor económico de las variables definidas.

1. Valor del número de personas formadas: 417.865 euros al año.

La formación que reciben los beneficiarios de las empresas de inserción y los centros especiales de empleo es de dos tipos:

- formación técnica para la realización de su trabajo,
- formación en habilidades sociales.

Esta formación es crítica para el éxito del proceso de inserción laboral y, en concreto, para la mejora de la empleabilidad -o capacidad que tiene una persona para acceder a un puesto de trabajo- de los beneficiarios de los procesos de inserción. Habitualmente, esta formación se imparte con dos sistemas diferentes, en muchas ocasiones complementarios:

- mediante cursos de formación,
- a través del apoyo de técnicos de acompañamiento.

Para calcular el valor de la formación, vamos a revisar los programas de formación para el empleo de personas discapacitadas y/o con riesgo de exclusión que están llevando a cabo los distintos departamentos de la Generalitat de Cataluña.

El Departamento de Trabajo considera la formación determinante para explicar al nivel de participación en el mercado de trabajo de las personas con discapacidad. Según sus estudios (Direcció General d'igualtat d'oportunitats en el treball, 2007), centrados en el sector de la discapacidad, los discapacitados con un nivel de formación alto tienen una tasa de ocupación del doble de la de los de bajo nivel de formación (un 51,1% frente al 24,1%). Dada la importancia

otorgada a la formación, desde la Generalitat se utilizan todos los medios a su alcance para incrementar los recursos destinados a la misma y maximizar los resultados de los mismos. En este sentido se ha priorizado una política de corresponsabilidad y es habitual la colaboración financiera de entidades privadas en estos proyectos.

Un ejemplo de esta colaboración es el convenio de becas para presos firmado por el Departamento de Justicia con la Obra Social de la Fundación La Caixa. En 2008 se ha firmado el cuarto convenio por un importe de 2.067.868 €, para cubrir un total de 400 becas (5.170 € por persona). Estas becas sirven para formar a los presos fuera de las prisiones y en un régimen semilaboral en oficios que el mercado demanda. También el CIRE (Centro de Iniciativas para la Reinserción) ha participado en la gestión del programa de becas de La Caixa que ha beneficiado a 195 personas (de las que han finalizado con diploma 179, el 91,8%). El coste del programa ha sido de 1.250.044 €, 6.410,5 € por persona. Contemplando ambos programas, el valor medio de la formación para el empleo de una persona en prisión o con origen en prisión es de 5.576 euros al año por persona.

Siendo el coste medio de la formación para el empleo de una persona en riesgo de exclusión de estos 5.576 euros al año, aproximadamente, y dado que hemos contabilizado 74,94 trabajadores en los proyectos incluidos en el modelo de valoración, el importe total asciende a 417.865 euros al año.

2. Valor del número de empleos creados o mantenidos: 2.747.825 euros.

Dado que la información concreta más actualizada sobre el coste de la creación de un puesto de trabajo se encuentra en el Plan Español para el estímulo de la economía y el empleo o Plan E, adoptado durante 2008; será de aquí de donde se obtenga dicho coste para el modelo. Una de las líneas de actuación del Plan son las medidas directas de impulso a la creación de empleo, entre las que cabe destacar el Fondo para Entidades Locales y el Fondo Especial para la Dinamización de la Economía y el Empleo. Entre ambos movilizan 11.000 millones de euros para la generación de 300.000 empleos distribuidos por toda la geografía española. De acuerdo con estas cifras, el coste de creación de un empleo asciende a 36.667 euros. Aunque algunos de los puestos de trabajo creados son previos al año 2008, vamos a considerar para nuestro modelo

que las ayudas recibidas son cruciales para el mantenimiento de los mismos en los cuatro ejercicios de nuestra valoración, al igual que posteriormente consideraremos que todos los puestos de trabajo han recibido durante los ejercicios de valoración las subvenciones que otorga la Administración para la creación de empleo en centros especiales de empleo y empresas de inserción laboral. Así, el valor de la creación o mantenimiento de los 74,94 puestos de trabajo asciende a 2.747.825 euros.

3. Incremento de ingresos salariales para los beneficiarios: 533.100 euros al año.

Dado que la mayoría de las personas que han accedido a un empleo en las empresas financiadas por la Obra Social de Caixa Catalunya estaban en una situación de grave riesgo de exclusión, para el cálculo de incremento de sus ingresos salariales vamos a tomar como base la renta mínima de inserción. Es decir, vamos a considerar la diferencia entre la renta mínima de inserción y el salario medio de los trabajadores de cada una de las empresas que nos ha proporcionado la Fundación Caixa Catalunya.

La aplicación de la renta mínima de inserción en Cataluña está regulada por la Ley 10/1997, siendo la Resolución PRE/319/2009, de 9 de enero, la que determina los importes de la prestación económica básica y de los complementos por miembro adicional de la renta mínima de inserción para el año 2009. Según esta resolución el importe mensual de la prestación económica básica de la renta mínima de inserción para el año 2009 asciende a 410,02 euros.

5.17.: Incremento salarial de los trabajadores de inserción del programa

	Trabajadores de inserción	Sueldo medio anual trabajadores inserción (€)	Renta mínima de inserción anual (€)	Incremento salarial por trabajador (€)	Incremento salarial total (€)
Ravaltext	7,75	11.357	4.920	6.437	49.883
Portmail	15	11.340	4.920	6.420	96.296
Mariola Sorells	4	14.924	4.920	10.004	40.015
L'olivera	7	11.480	4.920	6.560	45.918
Teixidors	26,19	9.724	4.920	4.804	125.821
Futur	15	16.598	4.920	11.678	175.166
TOTAL LINEA	74,94	75.423	29.521	45.902	533.100

Periodo: enero-junio 2008

Fuente: *Indicadores de desempeño social*, Fundació Caixa Catalunya, 2008 y elaboración propia

4. Importe de nueva financiación para las empresas sociales y estructura de la misma.

De acuerdo con el principio de pluralidad en la financiación de la Fundación Lealtad¹, resulta necesario que las empresas sociales y sus entidades promotoras posean fuentes de financiación diversificadas que garanticen la independencia económica de las mismas para la toma de decisiones (Fundación Lealtad, 2009). Una financiación diversificada asegura la estabilidad y la continuidad de las entidades en el caso de que alguna de estas fuentes de financiación desaparezca. También es importante que las entidades cuenten con un porcentaje mínimo de financiación privada que les permita cubrir, al menos parcialmente, sus gastos de estructura. Así, las entidades deberían diversificar su financiación obteniendo tanto fondos públicos como privados, y siendo estos últimos siempre superiores al 10% de sus ingresos totales. Igualmente deberían contar con una variedad de financiadores externos, hecho que permitiría la continuidad de su actividad aunque alguno de sus donantes o prestatarios redujese o eliminase sus aportaciones.

En nuestro caso, todas las empresas cuentan con financiación privada adicional a la pública en un porcentaje superior al 10% y con varios financiadores externos, por lo que todas estarían valoradas positivamente en esta variable de una forma similar. La mayor diferencia surgiría si un nuevo financiador distinto de la Fundación Caixa Catalunya quisiera aportar fondos a varias empresas o proyectos, y entre ellas figurase alguna de las empresas financiadas por la Fundación. Estas empresas tendrían que tener una ponderación positiva de su situación de financiación en el cálculo de los flujos de caja sociales que se realizase para su valoración. Como no es nuestro caso, no vamos a aplicar dicha ponderación.

5. Ingresos generados a la Administración vía Seguros Sociales e Impuestos: 128.879 euros al año.

El hecho de que los trabajadores de inserción beneficiarios de los proyectos realizados por estas empresas sociales puedan trabajar, hace que con los salarios que perciben coticen a la Seguridad Social y tributen por el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. Ambos

¹ La Fundación Lealtad analiza la transparencia y las buenas prácticas de las ONGs conforme a unos principios definidos por ella para dar respuesta a las demandas de información de los donantes.

conceptos, como se ha indicado anteriormente, suponen ingresos para las Administraciones Públicas que deben ser considerados en la medición de impactos. En nuestro caso, dado que al calcular el impacto de la mejora salarial de los trabajadores de inserción no hemos considerado sus ingresos salariales netos de impuestos, si incluyésemos ahora el importe de su contribución fiscal duplicaríamos su incorporación a los resultados por lo que damos por incluido ese importe y sólo incorporamos en este punto la contribución de la empresa a la Seguridad Social.

Presentamos a continuación una tabla en la que figuran todos los ingresos salariales de los empleados de inserción de cada una de las empresas y sus correspondientes cotizaciones a la Seguridad Social. Para las cotizaciones a la Seguridad Social hemos considerado un porcentaje del 29%. Como se observa en la tabla, hemos tenido en cuenta las bonificaciones existentes en las cuotas a la Seguridad Social dada la tipología de las empresas. Salvo en el caso de Teixidors y L'Olivera, que al ser centros especiales de empleo están bonificados al 100%, la bonificación existente es de 850 euros al año.

5.18.: Importe de seguros sociales de los beneficiarios

	Trabajadores de inserción	Sueldo medio anual trabajadores inserción (€)	Ingreso a seguridad social anual calculado por trabajador(€)	Bonificación a seguridad social anual por trabajador(€)	Ingreso a seguridad social anual real por trabajador(€)	Pago total de seguridad social (€)
Ravalttext	7,75	11.357	3.293	850	2.443	18.937
Portmail	15	11.340	3.289	850	2.439	36.579
Mariola Sorells	4	14.924	4.328	850	3.478	13.912
L'olivera	7	11.480	3.329	3.329	0	0
Teixidors	26,19	9.724	2.820	2.820	0	0
Futur	15	16.598	4.813	850	3.963	59.451
TOTAL LINEA	74,94	75.423	21.873	9.549	12.323	128.879

Fuente: *Indicadores de desempeño social*, Fundació Caixa Catalunya, 2008 y elaboración propia

6. Costes ahorrados en menores pagos de subsidios: 368.705 euros al año.

Como ya se ha indicado anteriormente, la aplicación de la renta mínima de inserción en Cataluña está regulada por la Ley 10/1997. Según dicha ley la prestación económica de la renta mínima de inserción tiene carácter periódico, está sujeta al desarrollo correcto del Plan individual de inserción y reinserción social y laboral, y su importe se calcula en función de las cargas familiares de la persona perceptora. Igualmente se establece que la prestación económica básica y los complementos se deben revalorizar anualmente de acuerdo con el Índice de Precios al Consumo.

Por su parte, el Decreto 408/2006, incorpora modificaciones en las ayudas complementarias mensuales ya existentes, vinculadas a la prestación básica y los complementos por miembros adicionales, y crea nuevas ayudas para las familias de tipo nuclear, familias de tipo monoparental y personas solas en las que alguno de sus destinatarios se haya insertado laboralmente.

La Generalitat de Catalunya, para dar mayor seguridad jurídica a los beneficiarios, considera conveniente dar publicidad de los importes totales de la prestación económica básica, de los complementos para miembros adicionales y de las otras prestaciones complementarias correspondientes al año 2009. Por ello, ha publicado la ya mencionada Resolución PRE/319/2009, de 9 de enero, por la que se determinan los importes de la prestación económica básica y de los complementos por miembro adicional de la renta mínima de inserción para el año 2009, así como las ayudas complementarias (DOGC de 19 de febrero de 2009).

En la misma se fija en 410,02 euros el importe mensual de la prestación económica básica de la renta mínima de inserción para el año 2009, lo que correspondería a 4.920 euros al año. Dado que en las empresas analizadas existen 74,94 trabajadores de inserción, el importe total de subsidios no pagados por la administración al estar estos trabajadores empleados en los proyectos financiados por la Fundación Caixa Catalunya asciende a 368.705 euros al año.

7. Costes de ayudas a los empleadores: en los centros especiales de empleo (Teixidors y L'Olivera) las ayudas por mantenimiento y creación de puestos de trabajo ascienden a 398.944 euros el primer año y 99.981 euros el resto de los ejercicios y en el resto de empresas de inserción laboral a 211.733 euros al año durante los dos primeros ejercicios. En todas las entidades existe una ayuda adicional para formación que supone 134.892 euros al año.

Las ayudas que otorga la Generalitat de Catalunya para la creación de puestos de trabajo en centros especiales de empleo están recogidas en la Orden TRE/97/2009, de 3 de marzo, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones destinadas al fomento de la integración laboral de las personas con discapacidad en centros especiales de trabajo, y se publican los importes máximos para el año 2009 (DOGC 5338 de 13 de marzo de 2009).

En la misma se desarrolla el programa para la creación de centros especiales de empleo y ampliación de la plantilla de los centros especiales de empleo ya en funcionamiento, así como el programa para el mantenimiento de puestos de trabajo con discapacidad en los centros especiales de empleo.

El primer programa tiene por objeto contribuir a poner en marcha proyectos generadores de trabajo estable para trabajadores con discapacidad en situación de desempleo. Las modalidades de subvención de este programa son:

- a) Subvención para asistencia técnica, entendiéndose como tal la realización de estudios de viabilidad, organización, comercialización, diagnóstico y otros de naturaleza análoga; auditorias e informes económicos, así como asesoramiento en las diversas áreas de gestión empresarial.
- b) Subvención financiera, consistente en una subvención parcial de intereses de los préstamos que, con esta finalidad, se obtengan de cualquier entidad de crédito, pública o privada, con las que la Generalitat de Catalunya haya suscrito el convenio oportuno.
- c) Subvención para sufragar la inversión en activos fijos materiales en proyectos de interés social.

Las subvenciones de este programa se otorgan por un máximo, en su conjunto, de 12.020,24 euros por puesto de trabajo creado con carácter estable, siempre que el centro especial de empleo supere el 90% de personal con discapacidad respecto del total de su plantilla. Si el número de trabajadores con discapacidad del centro especial de empleo está entre el 70% y el 90% del total de la plantilla, la cuantía de la subvención por puesto de trabajo creado de carácter estable será por un importe máximo de 9.015,18 euros. Al efecto de determinar el porcentaje de trabajadores con discapacidad, no se computa el personal no discapacitado dedicado a la prestación de servicios que por su propia naturaleza o complejidad no pueda ser desarrollado por personas con discapacidad.

Por su parte, el programa para el mantenimiento de puestos de trabajo con discapacidad en los centros especiales de empleo tiene por objeto financiar el mantenimiento de puestos de trabajo de personas con discapacidad en los centros especiales de empleo con las modalidades de subvención siguientes:

- a) Subvención del coste salarial correspondiente al puesto de trabajo ocupado por la persona contratada con discapacidad con jornada a tiempo completo que esté dada de alta en la Seguridad Social, por un importe del salario mínimo interprofesional. En caso de contrato de trabajo a tiempo parcial, la subvención se reducirá de forma proporcional a la jornada laboral realizada.
- b) Subvención para la adaptación de puestos de trabajo y la supresión de barreras arquitectónicas en una cuantía no superior a 1.803,04 euros por puesto de trabajo, y sin que en ningún caso supere el coste real originado por la adaptación o la supresión de barreras mencionadas.
- c) Subvención, en un único pago, destinada a equilibrar y sanear financieramente los centros especiales de empleo con la finalidad de conseguir una reestructuración para que lleguen a niveles de productividad y rentabilidad que garanticen la viabilidad y la estabilidad de la entidad.
- d) Subvención dirigida a equilibrar el presupuesto de aquellos centros especiales de empleo que no tengan ánimo de lucro y hayan sido declarados de utilidad pública por el órgano competente. Esta subvención no puede ser destinada a cubrir un resultado adverso que se derive de una gestión deficiente según el criterio de la Administración.

Para la concesión y la determinación de la cuantía de la compensación habrá que estar de acuerdo con lo que prevé el artículo 12 del Real decreto 2273/1985, de 4 de diciembre, por el cual se aprueba el Reglamento de los centros especiales de empleo. En el mismo se explica que se tendrá en cuenta:

- a) La actividad, dimensión, estructura y gerencia del centro.

- b) La composición de su plantilla, con especial atención a la naturaleza y grado de minusvalía de sus componentes, en relación con su capacidad de adaptación al puesto de trabajo que desempeñen.
- c) La modalidad y condiciones de los contratos suscritos con los trabajadores de la plantilla del centro, minusválidos o no.
- d) Las variables económicas que concurren en el centro en relación con su objetivo y función social.
- e) Los servicios de ajuste personal y social que preste el centro a sus trabajadores minusválidos.

De todas las empresas incluidas en el programa de capital de inclusión, sólo Teixidors y L'Olivera son centros especiales de empleo. Para su caso, consideraremos (ya que en el apartado 2 de creación de empleo se asumió tal hipótesis) que han percibido la subvención de creación de empleo por todos sus trabajadores, por lo que dicha subvención ascendería en el primer año a 398.944 euros (12.020 euros por cada trabajador). Igualmente, a través del programa de mantenimiento de puestos de trabajo Teixidors tiene concedida, dada su situación, una subvención del 50% del salario mínimo interprofesional por cada trabajador, que ha ascendido en el último año a 99.981 euros.

Por su parte, las ayudas para las entidades de inserción laboral se recogen en la Orden TRE/120/2007, de 17 de abril, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de ayudas del Departamento de Trabajo para la inserción laboral de las personas en situación o grave riesgo de exclusión mediante empresas de inserción sociolaboral, actualizado por la Resolución TRE/805/2009, de 13 de marzo, de fijación del importe máximo destinado a determinadas ayudas y subvenciones previstos en la Orden TRE/267/2008, de 22 de mayo, para la cual se aprueban las bases reguladoras para la concesión de ayudas y subvenciones a los programas de igualdad de oportunidades en el trabajo: programas para la diversidad. (DOGC núm. 5350 publicado el 31/03/2009)

Para el año 2009 la ayuda será del 60% de los costes salariales derivados del contrato de trabajo del trabajador en proceso de inserción, con un tope de 5.071,44 euros/año cuando se trate de un contrato de trabajo a tiempo completo por un periodo máximo de 12 meses dentro del ejercicio presupuestario. Esta subvención se podrá prorrogar en ejercicios posteriores previa solicitud anual del beneficiario de la subvención una vez publicada la convocatoria anual. Las prórrogas posteriores podrán ser hasta lograr, como máximo y de forma acumulativa, un total subvencionado de 24 meses en el caso de contratos temporales y hasta 30 meses en el supuesto de que los trabajadores pasen a formar parte de la estructura de la empresa como trabajadores fijos una vez finalizada la vigencia del contrato temporal.

Para nuestro modelo vamos a considerar que todos los trabajadores de empresas de inserción laboral reciben esta subvención durante los dos primeros ejercicios del programa, lo que supondría un total de 211.733 euros al año.

Por último, también existen ayudas desde la Administración para la formación de personas con riesgo de exclusión. Así, el Departamento de Trabajo ha destinado 2,3 millones de euros para impulsar proyectos liderados por diferentes entidades y administraciones locales que desarrollan itinerarios de inserción sociolaboral para jóvenes con especiales dificultades de inserción. En total se han desarrollado 27 proyectos que han beneficiado a 1.245 jóvenes en el período 2008 – 2009, lo que supone un importe de 1.847 euros por persona. Estos itinerarios hacen especial incidencia en el acompañamiento en el acceso al mercado de trabajo. Así, los jóvenes que participan en estos programas realizan un conjunto de actividades (entrevista de orientación personal, tutorías especializadas, talleres de búsqueda activa de empleo, formación, prácticas en empresas) y reciben un seguimiento y soporte personalizado para su inserción laboral.

Dentro de las medidas de acompañamiento para la inserción se han creado las figuras de técnico de acompañamiento a la inserción y técnico de acompañamiento a la producción. La función del técnico de acompañamiento a la inserción es dar soporte a las empresas de inserción en sus acciones formativas, su orientación laboral y en la elaboración de planes personales de ocupación; también realizan el seguimiento de la incorporación laboral de los trabajadores de inserción a la empresa ordinaria. El importe máximo de subvención para este

técnico es de 25.000 euros. Por su parte la función del técnico de acompañamiento a la producción es acompañar en la acción formativa en competencias técnico profesionales y en la adquisición de hábitos laborales. El importe máximo de subvención en este caso es de 21.000 euros. Dado que los importes máximos de subvención para técnicos están entre 21.000 y 25.000 euros y que los técnicos pueden hacer el acompañamiento de una media de unas 12 o 13 personas, el coste por persona ascendería a unos 1.800 euros al año.

Adicionalmente, el Departamento de Trabajo ha destinado 3 millones de euros en los años 2008 y 2009 para financiar a 73 técnicos de 56 entidades de toda Cataluña que están ayudando a integrar unas 925 personas con discapacidad a la empresa ordinaria, lo que supone 1.621,62 euros por persona en proceso de inserción y 20.547 euros por técnico al año. Esta financiación se gestiona mediante una orden de subvenciones enmarcada en la “Estrategia para la inserción laboral de personas con discapacidad en Cataluña” que se está desarrollando en el período 2008-2010. Esta figura comporta el acompañamiento directo y continuado a la persona trabajadora con discapacidad por parte de un profesional especializado, que tiene la función de facilitar la adaptación del trabajador a su tarea concreta, ayudando a la empresa a establecer procedimientos y métodos que permiten a la persona con discapacidad aprovechar al máximo sus potenciales. También este técnico facilitará la adaptación de la persona discapacitada al nuevo entorno de relaciones laborales que se va a encontrar y ayudará a sus compañeros a entender mejor las necesidades específicas de esta persona. En función del grado de discapacidad de las personas trabajadoras y de las características del puesto a ocupar, un solo técnico puede hacer el acompañamiento simultáneamente de entre 8 y 20 personas con discapacidad, aunque en los casos de un mayor grado de discapacidad puede ser necesario un técnico por cada tres trabajadores. El acompañamiento, que es más intenso al iniciarse la relación laboral, gradualmente pasa a ser un seguimiento periódico que está previsto que dure unos dos años de media, aunque si es necesario este período se puede prolongar.

En resumen, se puede considerar que el importe de las ayudas otorgadas a los empleadores por la Administración para la formación, ya sea mediante financiación de los itinerarios de inserción laboral o de las medidas de acompañamiento de inserción asciende a 1.800 euros al año por persona. Al ser 74,94 las personas en proceso de inserción en todas las

entidades participantes en el programa de capital de inclusión de Fundación Caixa Catalunya; el importe total de ayudas por este concepto ascendería a 134.892 euros al año.

8. Costes ahorrados en servicios sociales por reducción de apoyos: 27.683 euros al año.

Además de los apoyos financieros ya mencionados para la creación de empleo para discapacitados y el mantenimiento de dichos puestos de trabajo, la Ley de Integración Social de los Minusválidos (LISMI) y su desarrollo en el Real Decreto 383/1984, de 1 de febrero, recogen las siguientes prestaciones adicionales:

- subsidio de movilidad y compensación por gastos de transporte,
- asistencia sanitaria y prestaciones farmacéuticas y de rehabilitación medico funcional,
- subsidio de garantía de ingresos mínimos,
- subsidio para la asistencia por tercera persona.

De estas cuatro tipologías de subsidios, salvo la de asistencia sanitaria y prestaciones farmacéuticas, ninguna se ve afectada por la inserción laboral de los beneficiarios. Las necesidades de movilidad y transporte existen para los discapacitados con independencia de su situación laboral y si una persona percibe el subsidio de garantía de ingresos mínimos o de asistencia de terceras personas es porque se encuentra en una situación en la cual no es viable su incorporación al mercado laboral en ningún caso, por lo que nunca podrá dejar de percibirlos por haber comenzado a trabajar. Respecto al subsidio de asistencia sanitaria y prestaciones farmacéuticas, en el momento en que una persona comienza a trabajar o ha trabajado y está percibiendo una prestación por desempleo, se encuentra en situación de alta en la Seguridad Social por lo que tiene derecho a asistencia sanitaria y un 60% del coste de los medicamentos, por lo que no necesitaría el subsidio por esos conceptos. En cualquier caso, dado lo residual de estos conceptos y la dificultad para su cuantificación objetiva, no vamos a incluir la reducción monetaria que supondría en el modelo.

Respecto a las personas con riesgo de exclusión social están cubiertas, como ya se ha indicado, por la renta mínima de inserción. Este subsidio ya ha sido considerado en los cálculos de diferencias salariales de los trabajadores de inserción en su importe básico, pero

adicionalmente a dicho importe existen otra serie de complementos. Así, se fijan para el año 2009 los importes mensuales de complementos por miembros adicionales en 53,50 euros para el primero, segundo y tercer miembro adicional, y en 34,45 euros para el cuarto y siguientes miembros adicionales. Igualmente, se fijan para el año 2009 los importes mensuales de las ayudas complementarias de 40,12 euros para cada hijo o hija menor de 16 años; de 80,25 euros para cada hijo o hija con un grado de disminución de al menos un 33%; de 80,25 euros para familias monoparentales que no perciben pensión de alimentos y aquellas que perciban una pensión de alimentos igual o inferior al 50% de la prestación básica vigente; y de 34,17 euros para personas solas con grado de dependencia que les impide la inserción laboral. El importe diario para el año 2009 para la ayuda de hospitalización de miembros de la unidad familiar se fija en 13,67 euros.

Para el cálculo de ahorro de subsidios sociales en personas en riesgo de exclusión social que se insertan laboralmente, no disponiendo de los datos de los miembros existentes en la unidad familiar ni de los días de hospitalización que han podido sufrir, vamos a considerar exclusivamente el número de beneficiarios que tienen menores a su cargo. Con esa información proporcionada por las entidades y el importe de las ayudas complementarias mensuales que otorga la Generalitat de Catalunya hemos elaborado el siguiente cuadro, que totaliza los subsidios dejados de percibir por los beneficiarios de los programas financiados.

5.19.: Importe de subsidios por menores a su cargo

	Trabajadores de inserción	Trabajadores de inserción con menores a su cargo	Subsidio anual con dos menores a su cargo	Subsidio anual total
Ravaltex	7,75	7,75	963	7.462
Portmail	15	4	963	3.852
Mariola Sorells	4	4	963	3.852
L'olivera	7	0	963	0
Teixidors	26,19	0	963	0
Futur	15	13	963	12.517
TOTAL LINEA	74,94	28,75	5.777	27.683

Periodo: enero-junio 2008

Fuente: Fundació Caixa Catalunya, 2008 y elaboración propia.

9. Valor de la disminución del uso de alojamientos alternativos: 35.500 euros al año.

Dentro de los beneficiarios de las empresas analizadas hay 17,75 personas sin hogar o con precariedad residencial, que serán las que consideremos de cara a los cálculos de ahorro en el uso de alojamientos alternativos que puede suponer su inserción laboral.

En Cataluña, a finales de 2008, unos 46.493 hogares tenían reconocido el derecho a una ayuda para vivienda. El presupuesto total para estas ayudas, incluyendo los fondos aportados por la Generalitat de Catalunya y por el Estado Español ascendía a 81.600.000 euros, lo que supone 1.755 euros por vivienda.

La Administración Pública catalana no genera información adicional sobre el coste de los alojamientos alternativos ya que el programa de viviendas de inclusión está gestionado por entidades privadas y la Generalitat sólo contribuye al mismo con unos 1.000 euros por alojamiento al año. Los únicos alojamientos alternativos gestionados directamente por la Generalitat de Catalunya son viviendas para mayores, colectivo con unas necesidades radicalmente distintas a los beneficiarios del programa de la Fundación Caixa Catalunya.

Al ser las entidades privadas las responsables de los programas de viviendas de inclusión, vamos a utilizar como información adicional los datos publicados por Caritas. Esta entidad recoge en su memoria 2008 que en Cataluña ha atendido dentro de sus programas de vivienda a 77 personas, destinando a este programa un importe de 154.361 euros. Es decir, durante 2008 Caritas ha destinado 2.004 euros por persona en sus programas de vivienda.

En base a estos datos, y aun considerando que los importes obtenidos por alojamiento y usuario al año son escasos, la cifra que utilizaremos para nuestro cálculos proviene de los mismos y es de 2.000 euros por persona al año; ascendiendo el ahorro anual por este concepto a 35.500 euros al año.

10. Valor de la reducción de presidiarios: 154.310 euros al año.

El coste diario por interno en las prisiones catalanas, según el boletín semestral de información estadística básica de los servicios penitenciarios catalanes, asciende a 78,29 euros en 2008. Por otro lado, la tasa de reincidencia habitual entre los ex-presidiarios asciende al 60% entre los presos hombres y el 40% entre las mujeres, siendo más del 90% de la población reclusa

de género masculino. Por ello, vamos a utilizar en nuestro modelo el 60% como tasa de reincidencia.

Hay 9 personas entre los trabajadores de inserción de las empresas involucradas en el programa, cuya situación de exclusión implica o ha implicado a servicios policiales y de prisiones. Suponiendo que de no estar insertadas laboralmente un 60% de las mismas reincidirían y que el coste de que estas personas estén en prisión es de 78,29 euros al día, el importe total ahorrado al servicio penitenciario por evitar estas reincidencias asciende a 154.310 euros al año.

11. Valor del tiempo disponible generado a la familia y/o cuidadores al precio de sus actividades económicas habituales: 479.194 euros al año.

Para el cálculo de esta variable empezamos por revisar qué colectivos de beneficiarios tienen necesidad de cuidador en base a su situación personal. En principio, pensamos que para cada miembro de los colectivos de discapacitados físicos, psíquicos, personas con trastornos mentales y personas con problemas de salud sería necesaria una persona con dedicación, al menos, a tiempo parcial. Con estos criterios, y dado el número de beneficiarios de cada una de estas categorías, hemos elaborado el cuadro siguiente que recoge el número de cuidadores necesarios.

5.20.: Número de cuidadores de los trabajadores de inserción del programa

	Trabajadores de inserción	Trabajadores de inserción con necesidad de cuidador	Discapacidades físicas	Discapacidades psíquicas	Personas con trastornos mentales	Personas con problemas de salud
Ravaltext	7,75	0	0	0	0	0
Portmail	15	11	1	9	1	0
Mariola Sorells	4	0	0	0	0	0
L'olivera	7	7	1	6	0	0
Teixidors	26,19	26,19	0	26,19	0	0
Futur	15	1	0	0	0	1
TOTAL LINEA	74,94	45,19	2	41,19	1	1

Periodo: enero-junio 2008

Fuente: *Indicadores de desempeño social*, Fundació Caixa Catalunya, 2008 y elaboración propia

Para valorar el precio de sus actividades económicas habituales, y dado que desconocemos lo que podrían ser sus ingresos salariales si desempeñasen una actividad

profesional remunerada, vamos a considerar el salario medio español. Según la encuesta trimestral de coste laboral del INE del primer trimestre de 2009 que recoge información sobre el coste laboral y sus componentes: el coste salarial y otros costes como la Seguridad Social; el coste salarial de los trabajadores en España asciende a 1.767,34 euros al mes; es decir, 21.208 euros al año. Este coste salarial es el importe de las remuneraciones percibidas por los trabajadores, independientemente de sus posteriores retenciones por IRPF o Seguridad Social. Asimilando la jornada de trabajo de cuidador a una jornada laboral estándar (hecho que está bastante alejado de la realidad, especialmente en las personas con problemas de mayor gravedad) y considerando, para tener en cuenta los distintos niveles de dependencia de los beneficiarios, que sería dedicación a tiempo parcial; estaríamos hablando de un trabajo a media jornada que supondría 10.604 euros al año. Con este sueldo medio, el valor del tiempo disponible que les supondría a los 45,19 cuidadores la inserción laboral de las personas a su cuidado ascendería a 479.194 euros al año.

12. Ingresos generados a la Administración por impuesto sobre beneficios: 8.455 euros al año.

Dada la tipología de las empresas sociales analizadas, todas de reducida dimensión y entidades sin ánimo de lucro, el tipo impositivo que les sería aplicable con la actual normativa del Impuesto sobre Sociedades es el 25%. Esta regulación está recogida en el Texto Refundido de la Ley que tras la modificación de tipos de gravamen efectuada por la Ley 35/2006, de 28 de noviembre, fijó el tipo general aplicable para los periodos impositivos que se inicien a partir del 1 de enero de 2008 en el 30%. Pero existe un tipo de gravamen especial del 25% para todas las entidades sin ánimo de lucro. Este sería nuestro caso ya que todas las empresas analizadas son centros especiales de empleo o empresas de inserción laboral, y como requisito previo a su aprobación como tales deben presentar ausencia de ánimo de lucro.

Hemos elaborado un cuadro con los resultados de todas las empresas analizadas y la cuota por Impuesto sobre Sociedades que les correspondería ingresar a la Agencia Tributaria en función de dichos resultados.

5.21.: Importe de impuesto sobre sociedades de las empresas analizadas

	Beneficios	Impuesto sobre sociedades
Ravaltex	-49.235	0
Portmail	-1.590	0
Mariola Sorells	-3.965	0
L'olivera	235	59
Teixidors	745	186
Futur	32.839	8.210
TOTAL LINEA	-20.971	8.455

Fuente: Datos contables de las empresas analizadas y elaboración propia

13. Beneficios obtenidos en las empresas sociales: -20.971 euros al año.

Los mismos beneficios de las empresas sociales son una variable a considerar en la valoración de impacto social dado el impacto positivo que tiene su aportación al PIB, y porque su existencia garantiza la sostenibilidad de la empresa a medio plazo.

Es una realidad que la existencia de resultados claramente positivos en este tipo de empresas no es mayoritaria ni muy frecuente; y ello a pesar de las subvenciones y bonificaciones a la Seguridad Social que ya hemos mencionado en nuestro análisis. En el estudio de la Federación Española de Entidades de Empresas de Inserción (FEDEI, 2003) se señala que las empresas de inserción generan unas ganancias anuales medias de 3.000 euros considerando las ayudas recibidas de las administraciones públicas y las entidades promotoras (equiparables al 9% y al 5%, respectivamente, de la facturación de las empresas de inserción). Sin estas ayudas, los resultados reflejarían unas pérdidas anuales medias de 14.000 euros.

En nuestro caso, como se ve en el cuadro siguiente, la mitad de las empresas presentan pérdidas, siendo el importe de éstas superior a los beneficios del resto. Manteniendo la línea de esta hipótesis, la presencia de pérdidas contribuye negativamente al resto de la sociedad por su impacto en el PIB y genera riesgos de subsistencia a medio plazo de la empresa. Por ello, vamos a mantener la inclusión de esta variable en nuestros resultados, pero dándole el carácter negativo que refleja su realidad. Así, los beneficios de las empresas sociales que estamos analizando ascenderían a -20.971 euros.

5.22.: Importe de beneficios de las empresas analizadas

	Beneficios
Ravaltex	-49.235
Portmail	-1.590
Mariola Sorells	-3.965
L'olivera	235
Teixidors	745
Futur	32.839
TOTAL LINEA	-20.971

Fuente: Datos contables de las empresas analizadas

14. Valor de los ingresos salariales de los empleados: 1.388.079 euros al año.

Al igual que con los trabajadores de inserción, el hecho de que los trabajadores de estructura de estas empresas sociales trabajen hace que con los salarios que perciben coticen a la Seguridad Social y tributen por el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. Ambos conceptos, junto con los ingresos salariales, como se ha indicado anteriormente, suponen ingresos para la Administración Pública y para los propios trabajadores que deben ser considerados en la medición de impactos.

Incluimos a continuación una tabla en la que hemos incluido todos los ingresos salariales de los empleados de estructura de cada una de las empresas y sus correspondientes cotizaciones a la Seguridad Social. Para las cotizaciones a la Seguridad Social hemos considerado un porcentaje del 29%.

5.23.: Coste salarial de los trabajadores de estructura

	Trabajadores NO de inserción	Sueldo medio anual trabajadores (€)	Seguridad social anual (€)	Coste salarial total (€)
Ravaltex	4	14.614	4.238	75.408
Portmail	2	18.582	5.389	47.942
Mariola Sorells	4	19.032	5.519	98.205
L'olivera	4	15.632	4.533	80.661
Teixidors	11,28	17.886	5.187	260.263
Futur	32	20.000	5.800	825.600
TOTAL LINEA	57,28	105.746	30.666	1.388.079

Fuente: Datos de las empresas sociales y elaboración propia

Con estas hipótesis, el importe del sueldo y los seguros sociales pagados de los trabajadores de estructura asciende a 1.388.079 euros al año.

V.7. RESULTADOS

Como ya se indicó al inicio del capítulo, el método de valoración de impacto social que se va a aplicar en este estudio se basa en el *Social Return on Investment* de *Robert Enterprise Development Fund* y las metodologías de análisis coste beneficio. Por ello, para la valoración de los resultados vamos a utilizar los procesos y ratios existentes en esa metodología, lo que nos permitirá también comparar nuestros resultados con los obtenidos en los proyectos valorados por entidades anglosajonas.

Con independencia de los datos monetarios que se presentan, no se puede dejar de señalar que una parte también importante de los análisis de impacto social consiste en la puesta en contexto de los datos numéricos contando la historia de los proyectos o las entidades en el entorno de su trabajo y presentando la información cualitativa obtenida mediante indicadores. Como se ha señalado al elaborar el mapa de impactos del modelo, existen otros indicadores que de forma cualitativa contribuirían a la evaluación del programa con los que se podría elaborar una matriz de evaluación cualitativa común a todas las empresas del programa de capital de inclusión. En nuestro caso hemos explicado el origen y características básicas de los proyectos al informar sobre el programa de capital de inclusión de la Fundación Caixa Catalunya.

Como punto inicial del análisis de resultados obtenidos hemos elaborado un cuadro resumen con todas las variables analizadas y su cuantificación, agrupándolas en función de si corresponden a objetivos de grupos de interés primarios o secundarios según la clasificación realizada al determinar los grupos de interés.

5.24.: Flujos de caja sociales del programa de capital de inclusión

Impactos Medibles o Indicadores	Importes en euros
PRIMARIOS	
1. Valor del número de personas formadas	417.865
2. Valor del número de empleos creados o mantenidos	2.747.825
3. Incremento de ingresos salariales para los beneficiarios	533.100
4. Importe de nueva financiación para empresas sociales y estructura de la misma	0
5. Ingresos generados a la Administración via Seguros sociales e impuestos	128.879
6. Costes ahorrados en menores pagos de subsidios	368.705
7. Costes de ayudas a los empleadores	-745.569
8. Costes ahorrados a servicios sociales en reducción apoyos	27.683
9. Valor de la disminución del uso de los alojamientos alternativos	35.500
10. Valor de la reducción de presidiarios	154.310
TOTAL PRIMARIOS	3.668.298
SECUNDARIOS	
11. Valor del tiempo disponible al precio de sus actividades económicas habituales	479.194
12. Ingresos generados a la Administración via impuestos sobre beneficios	8.455
13. Beneficios obtenidos por las empresas	-20.971
14. Valor de los ingresos salariales de los empleados	1.388.079
TOTAL SECUNDARIOS	1.854.757
TOTAL IMPACTOS MEDIBLES PRIMARIOS Y SECUNDARIOS	5.523.055

Fuente: Elaboración propia

Una vez presentados de forma organizada estos resultados vamos a proceder a la proyección de los flujos para los próximos cuatro años. El periodo de cuatro años elegido como espacio temporal a analizar, como se explicó en las hipótesis, se basa en que este es el periodo medio de tiempo en que consideramos que la financiación recibida tiene impacto sobre los proyectos financiados. Es importante señalar este punto porque es uno de los puntos básicos diferenciales de un descuento de flujos de caja financieros. En nuestro modelo, como consideramos que el impacto de nuestra financiación es reducido en el tiempo, no se calcula una renta perpetua en base al último flujo, el coste de capital y el crecimiento previsto para la empresa.

La proyección la realizamos en base a la inflación para todas aquellas variables que suponen ingresos o beneficios aportados por el proyecto, y para los importes que reflejan subsidios de la Administración. Evidentemente, también tenemos en cuenta los cambios que se producen en determinadas variables por el paso del tiempo como es el valor de la formación o el

importe de las subvenciones de la Administración a las empresas sociales. Respecto a la inflación hemos elegido como valor el 2%, ya que es el objetivo de inflación de los países de la eurozona para los próximos años. Al igual que señalamos al definir la tasa de descuento, la actual situación económica ha generado una situación de gran volatilidad de las variables que dificulta hacer proyecciones solventes a medio plazo. Aún así, consideramos que el objetivo de inflación de la Eurozona puede ser el dato más fiable en estos momentos. Los resultados de la proyección de valores para los próximos cuatro años se incluyen en la tabla adjunta, que como la anterior segrega los indicadores en función de si corresponden a grupos de interés primarios o secundarios.

5.25.: Flujos de caja sociales proyectados del programa de capital de inclusión

Impactos Medibles o Indicadores	Importes en euros			
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
PRIMARIOS				
1. Valor del número de personas formadas	417.865	426.222	434.747	443.442
2. Valor del número de empleos creados o mantenidos	2.747.825	0	0	0
3. Incremento de ingresos salariales para los beneficiarios	533.100	543.762	554.637	565.730
4. Importe de nueva financiación para empresas sociales y estructura de la misma	0	0	0	0
5. Ingresos generados a la Administración vía Seguros sociales e impuestos	128.879	131.457	134.086	136.767
6. Costes ahorrados en menores pagos de subsidios	368.705	376.079	383.601	391.273
7. Costes de ayudas a los empleadores	-745.569	-455.538	-239.570	-244.362
8. Costes ahorrados a servicios sociales en reducción apoyos	27.683	28.237	28.801	29.377
9. Valor de la disminución del uso de los alojamientos alternativos	35.500	36.210	36.934	37.673
10. Valor de la reducción de presidiarios	154.310	157.396	160.544	163.755
TOTAL PRIMARIOS	3.668.298	1.243.825	1.493.780	1.523.655
SECUNDARIOS				
11. Valor del tiempo disponible al precio de sus actividades económicas habituales	479.194	488.778	498.553	508.525
12. Ingresos generados a la Administración vía impuestos sobre beneficios	8.455	8.624	8.797	8.973
13. Beneficios obtenidos por las empresas	-20.971	-21.390	-21.818	-22.255
14. Valor de los ingresos salariales de los empleados	1.388.079	1.415.841	1.444.157	1.473.041
TOTAL SECUNDARIOS	1.854.757	1.891.852	1.929.689	1.968.283
TOTAL IMPACTOS MEDIBLES PRIMARIOS Y SECUNDARIOS	5.523.055	3.135.677	3.423.469	3.491.938

Fuente: Elaboración propia

Como se puede ver en esta tabla, el empleo a las personas con riesgo de exclusión social es la fuente que aporta mayor valor social en este tipo de proyectos. De hecho, la totalidad de los indicadores correspondientes a los objetivos de los grupos de interés primarios muestran el valor económico del impacto de esta inserción laboral para cada uno de los grupos de interés. Así, podemos decir que de los 5.523.055 euros de valor que supone el programa de capital de inclusión en su primer ejercicio, 3.668.298 euros, un 66,5% del total, corresponden a

la generación de empleo en colectivos de exclusión y sus implicaciones directas. Pero incluso siendo más restrictivos y considerando exclusivamente como indicadores del valor del empleo el número de empleos creados y el incremento de ingresos salariales para los beneficiarios, estas dos partidas suponen el 89% en el primer año y el 44% en los siguientes del importe total correspondiente a los grupos de interés primarios.

Es importante señalar el resultado de esta variable porque, como hemos indicado, la finalidad principal y el corazón de las empresas sociales es la creación de puestos de trabajo para personas con riesgo de exclusión y su inserción laboral. De los resultados obtenidos, una de los datos más claros es que todas estas empresas cumplen esa finalidad social y que, de hecho, es su principal generador de valor social.

Una vez obtenidos los resultados para los cuatro años analizados, calculamos el valor actual neto correspondiente a los indicadores de los grupos de interés primarios utilizando una tasa de descuento del 4%, como mencionamos en las hipótesis. También vamos a calcular el valor social añadido por el programa y la ratio entre la inversión y el valor social añadido para estos mismos indicadores.

5.26.: Valor actual neto, valor social añadido y ratio inversión – valor social añadido de indicadores primarios

Valor de los resultados proyectados a cuatro años	7.929.558
Valor actual de los resultados proyectados a cuatro años	7.307.587
Prestamo participativo	910.000
Ayuda	700.000
TOTAL FINANCIACIÓN	1.610.000
Valor social añadido del proyecto	5.697.587
Ratio inversión / valor añadido	1:3.53

Fuente: Elaboración propia

Como presenta la tabla anterior, para una inversión de 1.610.000 euros, la suma de los flujos de caja sociales de los grupos de interés primarios generados por el proyecto de capital de inclusión en cuatro años asciende a 7.929.558 euros y su valor actual a 7.307.587 euros. Estos datos muestran que por cada euro invertido en la financiación de las empresas participantes en el programa se genera un valor social de 4,54 euros. Estos 4,54 euros de valor social se generan

independientemente de los datos financieros estándar de creación de valor que puedan compartir con las empresas normalizadas y de forma adicional a los mismos. Con estos resultados el valor social añadido correspondiente a los objetivos de los grupos de interés primarios asciende a 5.697.587 euros, con una ratio inversión/valor social añadido de 1 a 3,53; es decir, por cada euro de inversión se genera un valor social añadido de 3,53 euros.

Estos resultados son de interés a nivel teórico y práctico ya que, con esta metodología, hemos podido pasar de evaluar los proyectos sociales en base a su número de beneficiarios a tener unos importes monetarios que muestran cual es el impacto social en euros que el proyecto ha tenido sobre sus beneficiarios y sus grupos de interés.

Hay que mencionar que estos resultados de flujos de caja sociales son de un importe elevado en comparación con los resultados de valoración de empresas y descuentos de flujos de caja de negocios utilizados por los analistas y profesionales de la economía financiera. Esta diferencia podría ser incluso más significativa, si en la valoración de impacto social hubiésemos considerado entre los elementos cuantificados indicadores cuantitativos que tratasen de medir aspectos cualitativos e indirectos de los proyectos como la satisfacción personal o la mayor tranquilidad y cohesión familiar que genera la inserción laboral de los beneficiarios. Con independencia de ajustes adicionales que se pudiesen realizar sobre las cuantificaciones por este motivo, los resultados obtenidos no son directamente comparables con los flujos de caja financieros utilizados para una valoración empresarial ya que en los mismos no se incluye el valor monetario de los retornos sociales. Lo que se está valorando en nuestro modelo es conceptualmente distinto a un flujo de caja financiero porque también la tipología de empresa analizada es distinta. El objetivo principal en las empresas normalizadas es la creación de valor económico, mientras que en las empresas sociales se busca la creación de puestos de trabajo para personas que difícilmente podrían obtenerlo en una empresa normalizada. Es por ello que en las empresas sociales se valoran conceptos que no se incluyen nunca en los flujos de caja financieros para la valoración de una empresa normalizada, pero que son el corazón de los proyectos sociales. Un ejemplo de estos conceptos serían los salarios de los trabajadores de inserción. Esta diferencia entre los conceptos a incluir en la valoración de ambos tipos de entidades es lo que hace que los resultados obtenidos en los flujos de caja sociales no sean comparables a los flujos

de caja financieros ni tengan nada que ver con los valores estándar de conceptos como el PER (*Price Earning Ratio*).

Para poder comprender mejor la realidad de los resultados obtenidos en este programa y tener un comparable que nos permita valorar la calidad del mismo y sus proyectos, incluimos los resultados básicos del programa de inclusión y de alguno de los proyectos valorados en otros países:

- Programa de inclusión de la Fundación Caixa Catalunya para la inserción laboral de colectivos en riesgo de exclusión. La inversión realizada, para los cuatro años de valoración del proyecto ha ascendido a 1.610.000 euros, generándose un valor añadido de 12.628.114 euros, con una ratio inversión/valor social añadido de 1 a 7,83.
- Proyecto en Holanda de formación para presidiarios con el objetivo de facilitar su inserción laboral al abandonar la prisión y evitar, con ello, que reincidan. La inversión realizada, para los cinco años de valoración del proyecto ha ascendido a 260.052 euros, generándose un valor añadido de 1.493.284 euros y un ratio inversión/valor añadido de 5,74 (Social evaluator, 2009).
- Proyecto en Belfast de formación y servicios de empleo para personas con problemas de aprendizaje. En un plazo de cinco años el valor añadido de este proyecto con una inversión de 107.708 libras es de 327.101 libras, siendo el ratio inversión/valor añadido de 1 a 3,04 (Leathem, 2005).
- Proyecto en Escocia de formación y servicios de empleo para jóvenes con dificultades de adaptación. En tres años con una inversión de 384.367 libras el valor añadido es de 722.021 libras, siendo el ratio entre ambos de 1 a 1,88 (Leathem, 2007).
- Proyecto en Filipinas de producción de sillas y mesas escolares por personas con discapacidad. En un plazo de cinco años con una inversión de 35.936.579 pesos filipinos el valor añadido es de 118.960.876 pesos, por lo que su ratio inversión/valor añadido asciende a 3,31 (Social evaluator, 2009b).

Por último, y tras esta presentación de resultados de proyectos comparables, podemos contemplar los resultados de nuestro proyecto de capital de inclusión de la Fundación Caixa Catalunya de una forma más global al incorporar los flujos de caja proyectados correspondientes a los objetivos de los grupos de interés secundarios. Al igual que en el caso anterior, una vez obtenidos los resultados para los cuatro años analizados, calcularemos:

- a) su valor actual neto utilizando una tasa de descuento del 4%,
- b) el valor social añadido por el programa y
- c) la ratio entre la inversión y el valor social añadido.

El valor obtenido con estas hipótesis se muestra en la tabla adjunta.

5.27.: Valor actual neto, valor social añadido y ratio inversión / valor social añadido de todos los grupos de interés

Valor de los resultados proyectados a cuatro años	15.574.139
Valor actual de los resultados proyectados a cuatro años	14.238.114
Prestamo participativo	910.000
Ayuda	700.000
TOTAL FINANCIACIÓN	1.610.000
Valor social añadido del proyecto	12.628.114
Ratio inversión / valor añadido	1:7.83

Fuente: Elaboración propia

Siguiendo la línea de análisis realizada para los resultados de los grupos de interés primarios, en este caso la tabla anterior muestra que, para una inversión de 1.610.000 euros, la suma de los flujos de caja sociales de todos los grupos de interés generados por el proyecto de capital de inclusión en cuatro años asciende a 15.574.139 euros y su valor actual a 14.238.114 euros. Es decir, por cada euro invertido en la financiación de las empresas participantes en el programa se genera un valor social de 8,84 euros. Con estos resultados, el valor social añadido correspondiente a los objetivos de todos los grupos de interés asciende a 12.628.114 euros, con una ratio inversión/valor social añadido de 1 a 7,83. En resumen, por cada euro de inversión se genera un valor social añadido de 7,83 euros.

VI. RESUMEN Y CONCLUSIONES

Las cajas de ahorros españolas, a través de su Obra Social, son uno de los principales financiadores de proyectos sociales en España. De hecho, por presupuesto anual, algunas de ellas se encuentran entre las mayores fundaciones europeas dedicadas a la actuación social. Dado su volumen de fondos, es importante que la gestión de la obra social esté profesionalizada y cuente con las herramientas necesarias para su evaluación, valoración económica y seguimiento.

Teniendo en cuenta esta situación, el objetivo de la tesis es contribuir a la definición, desde un punto de vista teórico, de un método de valoración de impacto social de los proyectos de la Obra Social y realizar su aplicación práctica en el área de asistencia social de una caja de ahorros concreta, Caixa Catalunya. Se ha seleccionado el área de asistencia social dada su importancia, tanto en relación al volumen de fondos destinados a cada área como por la demanda existente entre la población para incrementar las actuaciones en la misma. Por su parte, dentro de esta área, se ha seleccionado Caixa Catalunya por ser Cataluña es la única Comunidad Autónoma que une un número importante de proyectos y empresas sociales y un mínimo de experiencia histórica en las mismas.

La existencia de este método de valoración de impacto social de la Obra Social podría ser muy útil para las cajas de ahorros ya que servirá para:

- proporcionar a dichas entidades la posibilidad de obtener una información más precisa y detallada del impacto de sus proyectos sociales y el valor económico del mismo;
- apoyar, con los resultados de estas herramientas, los procesos de selección de proyectos a financiar y el seguimiento de su ejecución;
- contribuir a la justificación de su especial tratamiento normativo frente a otras entidades del sector financiero, mostrando el valor económico de su contribución social.

Esta investigación puede apoyar los objetivos de la Obra Social de las cajas de ahorros ya que, hasta el momento, las metodologías definidas para su valoración son escasas y no se aplican de forma estandarizada en la toma de decisiones y seguimiento de los proyectos financiables y financiados.

A partir de esta realidad nos preguntamos si las metodologías habituales de contabilidad y valoración financiera de proyectos diseñadas para captar y valorar una realidad exclusivamente financiera podrían servir para valorar aspectos sociales. Los datos relevantes para el ámbito financiero no suelen coincidir con la realidad de necesidades sociales que cubren los proyectos de la Obra Social de las cajas de ahorros, y que corresponden a su propia esencia. La Obra Social está orientada a satisfacer estas necesidades, no siempre ajenas al mercado en sentido estricto, pero que presentan marcado carácter social y se cubren a menudo con la oferta de bienes o servicios sin precio.

Estas limitaciones en los instrumentos de medición han sido también percibidas en el ámbito macroeconómico (Rifkin, 2004 y Kennedy, 2003), comenzándose en los últimos años a realizar investigaciones en este sentido. Así, dentro de la Comisión Europea se creó un grupo de estudio para elaborar un proyecto sobre los factores que deberían tenerse en cuenta en la evaluación del bienestar económico, tomando como punto de partida el concepto de “calidad de vida”. Igualmente, con apoyo del gobierno francés, en 2008 se constituyó la Comisión para la medida del desarrollo económico y el progreso social presidida por Stiglitz (CMEPSP, 2009)

Ambos grupos de trabajo han concluido que, cuando para realizar valoraciones sólo se tienen en cuenta los hechos puramente económicos, se está realizando una valoración parcial.

En este contexto, para las inversiones cuyo objetivo es obtener un impacto social es importante valorar éste para poder validar el cumplimiento de sus objetivos. Es más, sería bueno que fuesen capaces de valorar “a priori” el impacto social de las distintas opciones de inversión que pudiesen existir, para dedicar sus recursos a aquellas que generasen más rendimiento social.

El segundo capítulo se dedica a las características de la Obra Social de las cajas de ahorros y su realidad como elemento de identidad de las mismas. Así, en este capítulo analizamos si la dimensión social es propia de las cajas de ahorros e intrínseca a su naturaleza y revisamos los fondos que se aportan a la Obra Social y la distribución de los mismos entre las distintas áreas de actividad.

En base a la definición realizada por el Tribunal Constitucional y los estudios académicos (García Delgado *et al*, 2004; Cuervo, 2003; Castelló, 2005a), es un hecho que la dimensión social es un factor de identidad en las cajas de ahorros inherente a su carácter de fundación empresa. Considerando “dimensión social” el conjunto de aspectos puramente sociales de una

actividad, es decir, los fines realmente deseados por la sociedad con un comportamiento o actividad.

Estos fines deseados por la sociedad aparecen en la obra de Amartya Sen bajo el concepto básico de bienestar social o criterio nuclear de justicia básica. A Sen le preocupa la ausencia de aspectos redistributivos de justicia social en los teoremas básicos de la economía del bienestar:

- cada equilibrio competitivo es un óptimo de Pareto
- cada óptimo de Pareto es un equilibrio competitivo

Aunque muchos equilibrios competitivos son óptimos de Pareto, en función de la distribución previa de recursos, no todos son igual de justos. Sen plantea el teorema modificado: Se puede conseguir un óptimo de Pareto justo, con un equilibrio competitivo, dado un sistema adecuado de impuestos y transferencias de renta. Es decir, el bienestar social objetivo necesita actuaciones de transferencias de rentas, adicionalmente al equilibrio competitivo en base a los recursos iniciales. En estas actuaciones de transferencias de rentas incide especialmente la Obra Social de las cajas de ahorros y tienen también importancia la medición del bienestar social al darnos elementos para decidir que programas seguir.

Para Sen (Sen, 1997) los modelos utilitaristas, que juzgan el bienestar social por la suma de las utilidades que los individuos obtienen de los estados, son reduccionistas ya que no valoran las ideas de libertad e igualdad. Tampoco los modelos basados en la teoría de las necesidades de Rawls, que juzgan los estados sociales por el bienestar del individuo peor situado, son adecuados para la medición del bienestar.

Según Sen la calidad de vida que logra llevar una persona se basa en su capacidad para elegir un modo de vida y no depende de los bienes que posee, las utilidades que obtiene de ellos o el modo de vida que logra. Sen sostiene que el criterio de medición de justicia social debe ser la igualdad de capacidades, ya que son éstas las que representan la libertad real de elegir los modos de vida (Sen, 1999).

Así, la Obra Social de las cajas muestra su dimensión social contribuyendo a alcanzar óptimos de Pareto más justos y mayor bienestar social mediante sus actividades y programas. Estos fomentan la igualdad de capacidades de las personas: acceso a educación con

independencia del nivel de renta, acceso a empleo de discapacitados o personas con riesgo de exclusión laboral, etc. Como hemos señalado, esta característica, junto con el volumen de recursos gestionados, es la que hace importante la evaluación del impacto social de los proyectos de la Obra Social.

Los recursos invertidos por la Obra Social desde el año 1947 han pasado de 11 millones de euros de valor constante a 2.059 millones de euros en 2008. Ya a principios de los años cincuenta, la Obra Social de las cajas empezó a constituirse como uno de los principales donantes privados para la promoción y realización de acciones de carácter social (CECA, 2006).

Las cuatro áreas principales de la Obra Social en la actualidad son:

- Cultura y tiempo libre
- Patrimonio histórico artístico y natural
- Educación e investigación
- Asistencia social y sanitaria

Revisando las cifras de la Obra Social en base a estas cuatro áreas, la principal conclusión es que las cajas de ahorros destinan más de un tercio de los recursos de su Obra Social al área cultural. Aun así, los proyectos de asistencia social han pasado a ser la primera línea en importancia desde 2007, con unos fondos que suponen casi un 38 por ciento de los totales, ya que en los cinco últimos años el peso de esta partida se ha incrementado significativamente. Las áreas de educación e investigación y Patrimonio Histórico, Artístico y Natural son las que tienen menos peso, suponiendo entre ambas algo más del 25 por ciento de los recursos.

Algunos investigadores se han preguntado si esta distribución de recursos viene determinada por las demandas sociales. Esteller et al (2006) prueban que no, al menos de forma inmediata. Los resultados de la demanda social obtenidos a través de una encuesta difieren de la distribución real del gasto. La demanda social de gasto asistencial en la encuesta realizada es superior al 50%, mientras que las cajas sólo han destinado menos del 40% de los fondos totales a actividades asistenciales. Por el contrario los porcentajes destinados a educación e investigación y patrimonio histórico, artístico y natural son muy similares a la demanda social que presentan estas áreas. En cualquier caso, podemos decir que las cajas de ahorros intentan recoger las demandas sociales de distribución de fondos entre los programas o proyectos de las distintas

áreas de actuación de su Obra Social ya que en los últimos años se ha ido reduciendo paulatinamente el peso de las dotaciones a actividades culturales y aumentando el de otras, entre ellas, las actividades de asistencia social.

En esta presentación de los datos de la Obra Social de las cajas de ahorros y su dimensión social, hemos visto la necesidad de evaluación y valoración de los programas desarrollados por estas entidades. Esta misma necesidad, ya ha sido detectada anteriormente, y solventada en muchos casos, por otros tipos de entidades financiadoras o gestoras de programas con objetivos sociales.

El capítulo tercero de la tesis, se dedica así a mostrar los distintos ámbitos de actuación en los que se realizan evaluaciones de programas hoy en día.

Los métodos de evaluación y valoración se vienen aplicando en el sector privado desde hace tiempo, si bien en el Sector Público, el Tercer Sector y el capital riesgo social, se han comenzado a aplicar más recientemente y no de forma sistemática.

Las cajas de ahorros, a través de su Obra Social, desarrollan programas con objetivos comunes a las políticas públicas, los proyectos de cooperación al desarrollo, los proyectos de inclusión social de los países desarrollados y los proyectos financiados por el capital riesgo social y las entidades microfinancieras. Estos programas también son similares a los de varias fundaciones con las que, además, comparten forma jurídica al ser “fundaciones- empresa”. Por ello, las metodologías de evaluación de proyectos y programas aplicadas por la Administración, las fundaciones y el capital riesgo social, consideramos que pueden ser una buena base de partida para definir una metodología de evaluación de resultados y valoración de impacto social de los proyectos de la Obra Social de las cajas de ahorros.

Dentro de la Administración, la mayor parte de los estudios de eficiencia pública se comenzaron a realizar en los años setenta y principios de los ochenta, especialmente en los países anglosajones. En España no se empezó hasta mediados de los años noventa promovidos por las obligaciones en política presupuestaria tras la entrada en la Unión Europea.

Los aspectos a medir y evaluar en relación con la actuación de las entidades públicas son esencialmente tres (Albi *et al*, 2000):

- Economía: compra de inputs al menor coste

- Eficiencia: relación óptima entre inputs y outputs
- Eficacia: impacto de los outputs o grado en el que éstos alcanzan los objetivos sociales fijados

Aunque la evaluación de políticas públicas en función del momento en que se realiza puede ser a priori, intermedia o a posteriori; su elemento clave, dado el procedimiento de toma de decisión en las mismas, el origen de sus recursos y el impacto que generan, es el contenido mismo de la evaluación. Así, se distinguen tres tipos de evaluaciones en función de la parte del programa que se está evaluando (Osuna *et al*, 2000):

- Evaluación conceptual o de diseño: se analiza la adecuación a las necesidades y la coherencia del diseño del programa.
- Evaluación del sistema de gestión del programa: se examina la puesta en práctica del programa y, en concreto, la adecuación de los recursos humanos y materiales asignados al mismo.
- Evaluación de resultados o impactos: se valida la consecución de los objetivos previstos y el coste en tiempo, personas y recursos financieros que ha supuesto dicha consecución.

De estos tipos de evaluación, sólo los de evaluación de eficiencia se podrían utilizar para la valoración del impacto social de la Obra Social de las cajas de ahorros, siendo el “análisis coste beneficio” el que se adaptaría mejor a la tipología de programas que éstas desarrollan.

Por su parte, las fundaciones más activas en la implantación de buenas herramientas de gestión (básicamente, las anglosajonas) comenzaron a utilizar en los años 90 metodologías de evaluación y valoración del impacto de sus proyectos, basándose en las aplicadas en las entidades de capital riesgo. Las fundaciones y el capital riesgo, especialmente el social, se enfrentan a desafíos similares (Grossman *et al*, 1997): seleccionar los destinatarios más adecuados de los fondos, confiar en organizaciones muy jóvenes para implementar ideas y programas y ser fiable para los donantes o inversores cuyos fondos están gestionando.

Para el tipo de actividad que se realiza en la Obra Social de las cajas de ahorros, los métodos utilizados en el capital riesgo social para implantar buenas prácticas corporativas y

mejorar los procesos de gestión son de utilidad limitada para valorar el impacto social de sus proyectos porque no permiten cuantificarlo.

Centrándonos, pues, en los métodos de capital riesgo social que permiten una cuantificación, al menos parcial, de las variables de impacto social de las inversiones, se pueden apreciar dos tipologías distintas en función de las variables en las que centran su medición:

- Los que tiene un enfoque microeconómico y utilizan variables de empresa en sus mediciones. Estos sistemas permiten medir, a nivel de empresa, variables como el incremento de beneficios, las mejoras salariales de los empleados, el porcentaje de mujeres empleadas y otros componentes a nivel microeconómico. Se podría decir que es un enfoque interno del impacto social de la inversión.
- Los que centran sus mediciones en las variables macroeconómicas del área o país en el que se está operando. El máximo exponente de este grupo es la valoración del impacto social de la pobreza del Banco Mundial. Este modelo mide, entre otras cosas, el acceso de la población a la educación, a la sanidad, el incremento del Producto Interior Bruto y la distribución de la renta per capita entre los grupos de población. Todos estos aspectos se ven afectados por los resultados externos de las mejoras empresariales. Así, mayores beneficios implican mayor recaudación impositiva y mayor presupuesto para afrontar mejoras sociales; mayores salarios implican mayor recaudación impositiva y mayor capacidad de consumo, y la creación de empleo conlleva una reducción de las prestaciones y subsidios de desempleo. En este caso, frente al anterior, se podría hablar de un enfoque externo del impacto social de la inversión.

En realidad, el impacto social de las inversiones debería incluir ambos enfoques. Así, el “modelo ideal” de valoración del impacto social sería el *Social Return on Investment* del *Robert Enterprise Development Fund* que, basado en el análisis coste beneficio, incluye en su valoración económica y en su valoración socioeconómica muchos de los factores microeconómicos y macroeconómicos cuantificables.

A efectos de gestión, este modelo de valoración debería complementarse con un método de mejora de procesos de gestión que permita, además de tener información sobre la evolución

del impacto social conseguido, un alineamiento de los objetivos a corto plazo de la empresa con la estrategia a largo plazo de las inversiones.

Una vez revisadas las metodologías de valoración en los sectores económicos más parecidos, por sus objetivos, a la Obra Social de las cajas de ahorros; en el capítulo cuarto de la tesis se revisan las metodologías ya desarrolladas por las cajas de ahorros para valorar su Obra Social y se hace un análisis de los métodos de evaluación que se están aplicando en proyectos de las áreas de actividad en las que también opera la Obra Social: cultura y tiempo libre, patrimonio histórico artístico y natural, educación e investigación y asistencia social y sanitaria.

En 2004 se realiza, por primera vez, una aproximación exhaustiva al valor del impacto social de las cajas de ahorros españolas desde el mismo sector. Denominando dicho valor “el dividendo social de las cajas de ahorros españolas” se definen los seis aspectos de la operativa de las cajas de ahorros que generan valor social y se cuantifica su impacto. Estos seis aspectos son (Valle, 2004):

- la dotación a la Obra Social,
- el aumento de la eficiencia de mercado,
- el incremento de la eficiencia productiva,
- la mayor estabilidad otorgada al sector financiero,
- la reducción de la exclusión financiera mediante la apertura de oficinas en mercados no rentables para otro tipo de entidades,
- la concesión de financiación en condiciones privilegiadas.

Por su parte en 2005, la CECA encargó a Price Waterhouse Coopers y a AIS la valoración del impacto de la Obra Social de todas las cajas de ahorros españolas. En este estudio, la valoración del impacto social se lleva a cabo con la elaboración y el cálculo de seis indicadores (CECA *et al*, 2006):

- Indicador de cohesión geográfica: analiza la distribución del gasto en relación al tamaño de los municipios, provincias y comunidades autónomas.

- Indicador de cohesión social: analiza la distribución del gasto por áreas geográficas en relación a la presencia en las mismas de colectivos sociales más desfavorecidos.
- Indicador de cohesión económica: analiza la distribución del gasto por municipios y provincias en relación a su nivel económico.
- Indicador de cobertura: analiza el número de municipios del total de los existentes en los que se realizan actuaciones de la Obra Social y este mismo porcentaje en función de la tipología de los municipios (rurales, semi-urbanos o urbanos).
- Indicador de complementariedad: analizan la cuota de mercado cubierta por las Administraciones Públicas y otras entidades frente a las actuaciones de la Obra Social.
- Indicador de estrategia de expansión territorial: analizan qué tipo de actuaciones se están realizando fuera de los ámbitos tradicionales de actuación de las cajas de ahorros y el peso que éstas suponen sobre el total de los recursos.

Dentro de los métodos de evaluación que se están aplicando en proyectos de las áreas de actividad en las que también opera la Obra Social, comenzamos por el área de cultura. Las investigaciones en economía de las artes y patrimonio histórico se potencian a partir de los años noventa. Todas parten de un hecho: los bienes públicos son de consumo no rival y no exclusivo y generan externalidades positivas, por lo que existe un fallo del mercado en su provisión y sus precios de mercado no recogen todas sus utilidades. Estas externalidades positivas se generan por la existencia de diversos valores del arte, que pueden no ser reflejados por el mercado (Frey, 2000): valor de existencia, valor de prestigio, valor de opción, valor educativo y valor de legado.

Habitualmente, para su valoración, se combina la economía y la cultura aplicando el método de la elección racional. Las personas obtienen utilidad de la cultura a través de su goce, su consumo, luego podemos medir la demanda mediante la disposición mínima a pagar por este consumo. Esta disposición a pagar se puede obtener mediante observaciones directas o empíricamente inducidas.

Aunque la forma más fácil de medir el valor de un evento cultural es mediante la observación directa examinando los ingresos monetarios que genera, este sistema no es correcto porque no calcula el excedente social neto. Así, los métodos empíricamente inducidos son los mayoritariamente empleados, existiendo en los mismos distintos sistemas alternativos para realizar los cálculos:

- el enfoque del coste de desplazamiento,
- el enfoque hedónico del mercado,
- los sondeos muestrales.

Una vez obtenida esta información de los beneficios de los eventos culturales y, dado que los costes de las mismos son habitualmente fáciles de obtener, contando con estos datos de beneficios y costes se debería aplicar para el cálculo del valor de las actuaciones en el área cultural de la obra social la metodología del análisis coste beneficio.

Es un hecho que dada la complejidad y el coste que puede suponer realizar dichos estudios y encuestas, se debería contar, al menos, con un sistema de indicadores que permitiese evaluar el cumplimiento de objetivos y la eficiencia y la eficacia del área en la consecución de dichos objetivos. Por ello, tanto en esta área como en las siguientes hemos elaborado una batería de indicadores adaptados a los programas habituales de la Obra Social de las cajas de ahorros que nos permitirán tener una primera evaluación de los mismos, si por tiempo o recursos no se puede abordar la realización de una metodología más completa basada en el análisis coste beneficio.

El medio ambiente, al igual que la cultura, es un bien público de consumo no rival y no exclusivo y genera externalidades positivas por lo que existe un fallo del mercado en su provisión y sus precios de mercado no recogen todas sus utilidades. En el caso del medioambiente es importante señalar que puede presentarse como bien público global (la capa de ozono) o como bien público local (la calidad del aire en una ciudad). Para el caso concreto del medio ambiente, la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) define las externalidades como “los costes que los individuos y las empresas que contaminan imponen a los otros miembros de la sociedad”.

La valoración del medio ambiente, frente a la cultura, tiene la complejidad adicional de que en su proceso se está poniendo de manifiesto una determinada concepción ética sobre las relaciones que establecen las personas con la biosfera.

Los métodos de valoración de beneficio social o deseo de pagar de la gente presentados en la valoración de la cultura y el patrimonio histórico son también aplicables al patrimonio natural o medioambiental. Adicionalmente se puede aplicar también otro método indirecto, el

método de los costes evitados o inducidos (Azqueta, 2002 y Riera, 1994). Este método consiste en la sustituibilidad entre los bienes ambientales y bienes privados con un precio de mercado. Su principal inconveniente es que no permite a los decisores elegir su combinación preferida de recursos medioambientales o patrimonio natural y bienes privados. Aun así, este método es el que se utiliza habitualmente en los estudios de declaración de impacto ambiental.

Frente a los sectores de cultura y medioambiente, que utilizan mayoritariamente el análisis coste beneficio para valorar su eficiencia, en el sector educativo se suele utilizar otro de los métodos mencionados para valorar la eficiencia de las políticas públicas: el análisis frontera aplicado a una función de producción.

En los análisis de producción del sistema educativo suelen utilizarse tres tipos de instrumentos (San Segundo, 2005):

- los informes de evaluación de los centros elaborados por los inspectores educativos o en el marco de la evaluación de titulaciones y centros universitarios.
- los indicadores de producción educativa elaborados a partir de estadísticas oficiales
- información obtenida de encuestas con datos individuales que permiten estudiar la relación entre resultados académicos y laborales y factores productivos de los centros educativos.

En el área de asistencia social, a diferencia de la sanidad o la educación, la evaluación ha estado marcada por la asimetría entre los recursos empleados y la atención prestada a la combinación de esos recursos con los objetivos generales de los programas, básicamente la inserción laboral de los beneficiarios (Ayala, 2005). Esto se debe, en buena parte, a las dificultades para relacionar estos objetivos con los recursos empleados por su falta de unicidad, inmediatez y posibilidad de ser medidos (Sefton, 2003), y por la ausencia de información sobre el impacto que factores exógenos al programa puedan estar teniendo sobre los resultados del mismo.

Hay que señalar los peligros que puede generar la aplicación del análisis coste beneficio como método de evaluación de la eficiencia de los centros sociales y criterio de selección de los mismos para la recepción futura de fondos. Si la valoración de beneficios o resultados no está correctamente realizada, mostrando un mayor impacto social para la inserción laboral de individuos que parten de situaciones más complejas, los gestores de los centros modificarán los

criterios de selección de los individuos a tratar en base a su mayor probabilidad de éxito en el programa, ya que la subsistencia de sus centros dependerá de ello (Barnow, 1992 y Anderson *et al*, 1993).

Por último, en el área de sanidad, avanzando hacia el objetivo de valorar económicamente las mejoras en la calidad de vida para poder aplicar el análisis de coste-beneficio, se ha utilizado como aproximación el valor de la renta salud. La “renta salud” es el valor monetario que se deriva de las mejoras en la esperanza de vida. En estas aproximaciones, uno de los principales problemas es determinar qué parte de las mejoras en la esperanza de vida se debe a los servicios sanitarios y qué parte a mejoras socioeconómicas, estilo de vida o entorno. Suponiendo que este problema de identificación sea superado y se disponga de información sobre las mejoras de calidad de vida que se deben a los servicios sanitarios nos encontraremos en la situación, que ya se ha visto en otras áreas de actividad, de utilizar las metodologías muestrales para obtención de datos sobre disposición a pagar como aproximación al valor económico de los beneficios. En este caso se buscaría la disposición a pagar, observada o declarada, de los individuos por una mejor salud.

El capítulo quinto está dirigido a aplicar de forma empírica una herramienta de las analizadas anteriormente a un ámbito concreto de la Obra Social. Como el área de actuación con mayor peso por volumen de recursos en la Obra Social de las cajas de ahorros es el de asistencia social, se ha seleccionado ésta para desarrollar y aplicar la metodología de valoración.

Una vez revisados todas las metodologías existentes para programas en áreas de actividad iguales a las de la Obra Social y para entidades con objetivos similares a la misma, se tienen todos los elementos para designar como metodología más adecuada para la valoración de impacto social del área de asistencia social el análisis coste beneficio. En el capítulo quinto se define de forma detallada esta metodología y se realiza su aplicación a un caso concreto.

Además, el hecho de definir un método de valoración para el área de asistencia social permite que dicha metodología sea también utilizable por las entidades sociales que realizan programas asistenciales y por los gestores del capital riesgo social para la evaluación y toma de decisiones de sus posibles inversiones.

Dentro del área de asistencia social existe también una gran variedad de programas y proyectos en función de la tipología de la entidad que se apoya. Así, se pueden financiar proyectos de cobertura de necesidades básicas, de formación, de sensibilización, de divulgación, de microfinanciación, de inserción laboral... De todas estas opciones, la metodología va a ser de aplicación directa e inmediata en los programas de inserción laboral, aunque con pequeñas modificaciones sería también aplicable al resto de actuaciones a realizar en el ámbito asistencial.

En esta investigación se ha aplicado a los programas de inserción laboral, dado que la exclusión laboral es el principal motivo de exclusión social y una de las principales causas de pobreza hoy en día. En concreto, el modelo definido se ha aplicado al programa de capital de inclusión de la Fundación Caixa Catalunya. En este programa se ofrece apoyo financiero y técnico a las empresas sociales mediante la concesión de préstamos participativos o donaciones y la realización de consultorías de apoyo a la gestión.

El modelo de valoración de impacto social que se ha definido y aplicado al programa de capital de inclusión de la Fundación Caixa Catalunya es un método de análisis, cuantificación y comunicación del valor creado. Se basa, a nivel conceptual, en el análisis coste beneficio y de forma concreta en el “*social return on investment*” que han venido aplicando los inversores sociales anglosajones. Los pasos que hemos seguido en su desarrollo han sido:

- definición de los límites o hipótesis del estudio: periodo de tiempo cubierto y actuaciones cubiertas,
- identificación de los grupos de interés de cada uno de los proyectos, priorizando los grupos de interés y objetivos clave,
- elaboración de un mapa de impactos logrados para cada grupo de interés,
- búsqueda de los indicadores y datos que permitan cuantificar los impactos logrados,
- cálculo del valor económico creado por los impactos logrados en los grupos de interés,
- elaboración del modelo financiero de retorno social.

Así, nos hemos basado en las siguientes hipótesis:

- No se utilizan grupos objetivos y grupos de control para la estimación de los resultados o beneficios generados por cada uno de los proyectos. Los resultados de los

proyectos, considerados como ingresos o aportaciones positivas de los mismos, se estiman y se trasladan a unidades monetarias en base al valor económico de los indicadores o impactos medibles buscados como finalidad del programa por los distintos grupos de interés.

- Los costes incluyen los importes monetarios aportados por el financiador, en este caso Fundación Caixa Catalunya, como préstamo y como subvención.
- Dentro del apartado de costes, no hemos considerado los gastos de administración de la entidad financiadora, Fundación Caixa Catalunya, ni el coste de los recursos de apoyo humano, técnico y logístico a los programas financiados proporcionados por dicha entidad.
- Las incertidumbres y las aportaciones parciales a resultados, así como la posibilidad de incluir una probabilidad de éxito, no se han contemplado. Tampoco hemos considerado el impacto de la interdependencia con otros programas.
- La tasa de descuento utilizada, dado que la rentabilidad de las obligaciones del Estado españolas durante el primer semestre de 2009 ha estado entre un 3,5 y un 4,5% aproximadamente; ha sido de un 4%.

Tras la definición de las hipótesis del estudio, hemos identificado los grupos de interés de los proyectos financiados en el programa de capital de inclusión:

Beneficiarios: personas desempleadas o con empleos precarios y baja empleabilidad pertenecientes a algún colectivo con riesgo de exclusión.

Familia y/o cuidadores: familias que tienen uno de sus miembros dentro de los beneficiarios de los proyectos con financiación del programa de capital de inclusión, o tutores o personas a cargo de esos beneficiarios.

Financiadores: Fundación Caixa Catalunya, otras entidades sociales y entidades financieras.

Administración Estatal (o autonómica por la parte de fiscalidad transferida) **departamentos de empleo:** mediante los beneficios en la Seguridad Social y los impuestos por su interés en la formación y empleabilidad de los beneficiarios para evitar el impacto social negativo y los posibles problemas de que estén en paro.

Servicios sociales: grupo de interés encargado de establecer “acuerdos contractuales” con las empresas sociales financiadas en el programa, al comprar un servicio de inserción laboral que siendo responsabilidad suya no son capaces de dar por dificultades particulares. El pago de ese servicio lo realizan mediante subvenciones directas a las entidades para la contratación de trabajadores sociales acompañantes, etc.

Empleados de los proyectos: personas con alta empleabilidad trabajando en los proyectos de inserción por su involucración en la mejora de la calidad de vida de la gente con riesgo de exclusión y su cualificación profesional.

Empleados de Fundació Caixa Catalunya: personas con alta empleabilidad trabajando en la selección de proyectos de inserción laboral, asignación de financiación, definición de necesidades y aprobación de recursos técnicos de apoyo y seguimiento de los proyectos por su involucración en la mejora de la calidad de vida de la gente con riesgo de exclusión.

Por su parte, dependiendo del colectivo al que pertenezca el beneficiario, también son grupos de interés:

Centros de alojamiento alternativo: para el colectivo de personas sin hogar o con precariedad residencial, los albergues, residencias y comedores públicos o gestionados por ONG (con importante financiación pública) son una necesidad, especialmente en condiciones climatológicas adversas.

Servicio de prisiones: para el colectivo de personas cuya situación puede hacer necesaria la actuación de los servicios policiales y de prisiones.

De todos estos grupos de interés, y dada la especial tipología de las entidades financiadas en el programa de capital de inclusión, se pueden considerar grupos de interés secundarios la familia y cuidadores y los empleados de los proyectos.

Posteriormente hemos elaborado una tabla con los objetivos de estos grupos de interés, las actividades que se deben desarrollar para alcanzarlos y los resultados de las mismas. Con esta base, hemos realizado un mapa de impactos en el que, en base a los resultados esperados, se han definido los indicadores o impactos susceptibles de ser medidos. Trás ello se han cuantificado

monetariamente todos los indicadores, se ha realizado la proyección de los flujos sociales obtenidos para los cuatro años siguientes y se ha calculado su valor actual. Los resultados obtenidos muestran que por cada euro invertido se generan 3,53 euros de impacto social para los grupos de interés primarios y 7,83 euros de impacto social considerando todos los grupos de interés del programa.

La primera conclusión que se puede obtener de esta investigación es que, a pesar de ser la inversión a través de la Obra Social de las cajas de ahorros la principal fuente de financiación de proyectos sociales en España, los avances hechos en aplicación de metodologías de valoración de impacto social buscando resultados cuantificados monetariamente, salvo excepciones, han sido escasos. Este hecho se puede deber a que, hasta ahora, las cajas de ahorros se han centrado más en la calidad de los proyectos en sí y su posibilidad de comunicación que en la cuantificación de su impacto social. También ha influido que las metodologías de valoración de impacto social son habitualmente complejas de desarrollar e implantar y no ha existido una demanda social que reclamase información cuantitativa sobre el impacto social.

Así, las cajas de ahorros más innovadoras y con mayor volumen de inversión en fondos han abordado metodologías objetivas de evaluación en sus programas de Obra Social. Estas metodologías se suelen basar en la solvencia de la formulación de los proyectos, en indicadores básicos sobre el número de beneficiarios y sus tipologías y en la posibilidad de validación del cumplimiento de los objetivos a través de dichos indicadores. Estos métodos, aún mostrando una amplia información sobre los resultados obtenidos en cuanto a número de beneficiarios, mejoras en formación, cambios en salud, modificaciones en la situación laboral, cambios en el nivel de educación de la familia, etc.; no suelen mostrar el valor económico del impacto social generado por los proyectos financiados.

Como segunda conclusión podemos decir que las cajas de ahorros intentan recoger las demandas sociales de distribución de fondos entre los programas o proyectos de las distintas áreas de actuación de su Obra Social. Prueba de ello es que en los últimos años la Obra Social ha ido paulatinamente reduciendo las dotaciones a actividades culturales y aumentando otras, entre

ellas, la asistencia social. Aun así, existe un decalaje temporal entre el conocimiento de demanda social y el ajuste en la distribución de fondos por áreas, debido a la dificultad de cambiar de forma radical la tipología de actuaciones financiadas entre un ejercicio y otro y a que tendría impacto negativo eliminar la financiación de programas ya comenzados. También influye, en esta capacidad de cambiar el destino de los fondos, la existencia dentro de la Obra Social de inmuebles (colegios, todo tipo de centros y salas.....) que generan unos gastos recurrentes cuya financiación no se puede eliminar.

La tercera conclusión surge del análisis de las diferentes metodologías de valoración de impacto social procedentes de la economía del bienestar. Tras esta revisión, consideramos que una herramienta adecuada para la valoración de impacto social de la Obra Social de las cajas de ahorros, y en concreto para el área asistencial de la Obra Social, es el *social return on investment*, basado en el análisis coste beneficio.

Un cuarto aspecto que se concluye de este trabajo es la posibilidad de utilizar, en la valoración de proyectos de las distintas áreas de la Obra Social de las cajas de ahorros, las metodologías que se han diseñado y aplicado en los últimos años para la evaluación y valoración de proyectos, actuaciones y programas en economía de las artes, economía medioambiental, economía de la educación y de la sanidad.

La quinta conclusión es que, con independencia de las metodologías más complejas de otras áreas de la economía que, como acabamos de mencionar, se pueden aplicar a la valoración de impacto social de la Obra Social de las cajas de ahorros; también se pueden evaluar sus proyectos, de forma más sencilla, mediante los indicadores ya utilizados para estas actividades en el ámbito de la gestión pública. Esta utilización de indicadores como sistema de evaluación de proyectos también permitiría, dada la homogeneización de sus resultados, el uso comparativo de los mismos para elegir entre distintos programas de una misma entidad y para evaluar la calidad de los programas desarrollados por distintas entidades.

Como sexta conclusión podemos señalar que la aplicación del modelo definido al caso concreto del programa de capital de inclusión de Fundación Caixa Catalunya, como programa del área de asistencia social de la Obra Social de las cajas de ahorros, ha permitido la generación de unos resultados cuantificados monetariamente. Esta característica de definición en unidades

monetarias de los resultados los hace más fácilmente comunicables y comprensibles tanto para el público genérico como para los especialistas en economía financiera.

Por último, nuestra séptima conclusión sería que los resultados obtenidos en la aplicación del modelo al caso concreto del área de asistencia social de la Obra Social de las cajas de ahorros españolas son coherentes, en lo que se refiere el indicador inversión/impacto social añadido, a otras aplicaciones ya realizadas. El procedimiento seguido para esta valoración, adaptado a las características propias de las áreas geográficas de ejecución de los proyectos y a los proyectos mismos, se ha comenzado ya a utilizar en otros países. Así, en las ocasiones en que se ha realizado dicha cuantificación en el ámbito anglosajón, los resultados han sido similares a los obtenidos para el programa de capital de inclusión de Fundación Caixa Catalunya (Social evaluator, 2009 y 2009b, Leathem 2005 y 2007).

Somos conscientes de determinadas limitaciones que puede presentar el modelo que hemos definido y que serán la base, junto con otras posibles ampliaciones de la investigación que se mencionan posteriormente, para completar en el futuro el trabajo realizado incluyendo en la metodología aspectos como los siguientes:

- * Incorporar en la definición de objetivos y resultados a los grupos de interés que son comunes con la empresa normalizada y no tienen un interés directo en la creación de empleo de gente con riesgo de exclusión laboral como, por ejemplo, sus competidores, clientes y proveedores, las entidades del sector financiero, los medios de comunicación o la sociedad civil.
- * En los impactos medibles, añadir a los ya definidos indicadores de mayor profundidad o de carácter secundario como, por ejemplo, los cambios en la salud de los beneficiarios, la reducción del número de delitos y juicios, las mejoras en el nivel de estudios alcanzado por sus descendientes, etc.
- * Utilizar la información cualitativa obtenida de las encuestas, ya sea para matizar los resultados cuantificados obtenidos, para ponderar otros aspectos o para ensayar

una metodología de cuantificación que permita su utilización en un modelo de este tipo.

- * Realizar, en paralelo a la valoración de impacto social, un cálculo de flujos de caja financieros que nos permita calcular el valor actual neto de las empresas adicionalmente a su creación de valor social. Con este cálculo se podría mostrar un valor completo de las mismas que incluyese tanto su valoración financiera como su creación de valor social.

Dado lo reciente de las investigaciones académicas sobre valoración de impacto social y su concentración en el ámbito anglosajón, que presenta una realidad social muy distinta a la de Europa continental, este trabajo es un primer paso en esta línea de investigación y deja abiertas varias opciones de investigación respecto a la posible aplicación práctica de otros métodos de valoración mencionados en el mismo para los proyectos de asistencia social y, por supuesto, la aplicación de cualquier otro tipo de las metodologías de valoración económica mencionadas (precios hedónicos, análisis coste beneficio, opciones reales...) para las áreas de cultura, tiempo libre, patrimonio histórico artístico, medio ambiente, educación, investigación y sanidad.

Un resumen de las líneas que está investigación deja abiertas respecto al método de valoración empleado en este caso y que se podrán analizar en trabajos posteriores incluiría:

- Incorporación de otros grupos de interés primarios o secundarios (sistema sanitario, sistema policial y judicial, patronos de las Fundaciones, otras entidades sociales, etc.) que también están involucrados en la realidad de las empresas sociales con sus objetivos, resultados esperados e impactos medibles en el modelo de valoración.
- Realizar un estudio sociológico que nos permita acceder a información adicional sobre el entorno social de los beneficiarios. Esta información nos ayudaría a conocer el impacto que la incorporación de los beneficiarios a estos programas tiene sobre su entorno familiar y su capital humano y social. Por su parte, un

mayor conocimiento de estos aspectos sociales sería el primer paso para poder cuantificarlos o incorporarlos a las evaluaciones.

- Incorporación de variables adicionales que reflejen otros objetivos de los grupos de interés analizados como, por ejemplo, el incremento de las ayudas por parte de la Administración a las entidades de inserción laboral, la implantación de un sistema común de valoración de los impactos obtenidos con las mismas, la incorporación de nuevos financiadores privados al sector social, el incremento de empresas normalizadas que incorporen trabajadores procedentes de las empresas de inserción en sus plantillas, etc.
- Inclusión en la valoración de otras variables como: los costes de administración de los financiadores, los costes del apoyo técnico a los proyectos, la existencia de una probabilidad de éxito, el impacto de la interdependencia con otros programas...
- Definición de un método de evaluación en base a los indicadores no cuantificables encontrados en el proceso de definición de los grupos de interés y sus objetivos y análisis de la correlación entre los resultados de esta evaluación de indicadores y los de la valoración del impacto social.
- Cálculo del valor puramente financiero de las empresas sociales aplicando algunas de las distintas metodologías de valoración de empresas de la economía financiera (métodos basados en el balance, en la cuenta de resultados, en el fondo de comercio o en el descuento de flujos de fondos) y suma de este resultado financiero con el valor social calculado para obtener su valor agregado financiero social.

BIBLIOGRAFIA

Abad, R. (2001): “Plan estratégico 2001-2005. Obras Sociales de la Caja de Ahorros del Mediterráneo” en XXVII Convención de la Obra Social de cajas de ahorros, CECA, Madrid.

Acumen Fund, The Rockefeller Foundation, B-lab, Price Waterhouse Coopers y Deloitte (2009): “Impact Reporting and Investments Standards (IRIS)”

Accountability (1999): “Accountability 1000 (AA 1000) framework. Standards, Guidelines and Professional Qualification”.

Accountability (2005): (en línea), <http://www.accountability.org.uk/> (consulta el 04/07/2005)

Accountability (2009): “Accountability 1000 (AA 1000) Stakeholders Engagement Standard” (en línea) <http://www.accountabilityaa1000wiki.net/>

Albi, E.; Gonzalez Paramo, J.M. y Lopez Casanovas, G. (1997). Gestión Pública. Fundamentos, técnicas y casos. Ed. Ariel. Barcelona

Albi, E.; Gonzalez Paramo, J.M. y Zubiri, I. (2000). Economía Pública, tomo I. Ed. Ariel, Barcelona.

Alonso, J. (2005): “El análisis económico del patrimonio histórico”. Revista Economistas nº 106, p. 101-105.

Amram, M. y Kulatilaka, (2000): “Strategy and shareholder value creation: the real option frontier”. Journal of applied corporate finance. Volumen 13, nº 2, pag. 8-21

Anderson, E. (1993): Value in ethics and economics. Harvard University Press, Cambridge (USA)

Anderson, K.H; Burkhauser, R.V. y Raymond, J.E. (1993): “The effects of creaming on placement rates under the job training partnership act”, *Industrial and Labour Relations Review*, vol 46, nº 4. Cornell University, School of Industrial and Labour Relations.

Antares Consulting (2009): “Estudio del sobreesfuerzo económico que la discapacidad intelectual ocasiona en la familia en España – 2008”. FEAPS

Antares Consulting (2006): “Estudio del agravio comparativo económico de las personas con discapacidad de la ciudad de Barcelona. El sobreesfuerzo económico que origina la discapacidad”. Instituto Municipal de la Discapacidad, Ayuntamiento de Barcelona

Aroz, M. (2005): “La eficiencia en el sistema educativo”. *Revista Economistas* nº 105, p. 138-144. Colegio de Economistas de Madrid.

Asociación Aragonesa de Empresas de Inserción, AREI (2006): “Incluidos, Nuevas Empresas para la transformación social en Aragón”

Asociación Española de Contabilidad y Administración de empresas – AECA (1997). “Indicadores de Gestión para las Entidades Públicas”. Documentos AECA, serie Principios de Contabilidad de Gestión, documento nº 16. Madrid

Asociación Española de Contabilidad y Administración de empresas – AECA (2001a). “La Contabilidad de Gestión en las Entidades Públicas”. Documentos AECA, serie Principios de Contabilidad de Gestión, documento nº 15. Madrid

Asociación Española de Contabilidad y Administración de empresas – AECA (2001b). “La Contabilidad de Gestión en las Entidades sin Fines de Lucro”. Documentos AECA, serie Principios de Contabilidad de Gestión, documento nº 24. Madrid

Asociación Española de Contabilidad y Administración de empresas – AECA (2002). “Un sistema de indicadores de gestión para los Ayuntamientos”. Documentos AECA, serie Contabilidad de Gestión, documento nº 26. Madrid

Asociación Madrileña de Entidades y Empresas de Inserción (2008): “Memoria Social 2007. Empresas de Inserción de la Comunidad de Madrid”. AMEI, Madrid

Ayala, L (2005): “Nuevos métodos de evaluación de los programas de bienestar social” Revista Economistas nº 105, p. 153-165. Colegio de Economistas de Madrid.

Ayala, L y Rodriguez, M. (2005): “The latin model of welfare: do “insertion contracts” reduce long term dependence?”, Conference Changing social policies for low-income families and less-skilled workers in the EU and the US, University of Michigan, Ann Arbor, 8-9 de abril de 2005

Ayala, L., Pedraja, F., Salinas, J. (2003): “Indicadores de gestión de los programas de lucha contra la pobreza”. Papeles de Economía Española nº 95, p. 244-259.

Azqueta, D. (2002): Introducción a la economía medioambiental. Ed. MacGraw-Hill. Madrid

Balado García, C. (2005): “El amplio papel social de las cajas de ahorros. La eficiencia económica y el liderazgo social”. Revista Economistas, nº 106, p. 191-205.

Balado García, C. (2006): “La Obra Social de las cajas, un paso siempre por delante de la RSC”. Papeles de Economía Española nº 108, p. 144-160

Balado García, C. (2009): “Las cajas de ahorros y el Tercer Sector”. Panorama Social nº 9. Primer semestre 2009, p. 159-165

Banco Mundial (2003): “Guía del usuario para el análisis del impacto social y la pobreza”. Grupo de reducción de la pobreza y departamento de desarrollo social del Banco Mundial, Washington, D.C..

Baker, J.L. (2000): “Evaluación del Impacto de los Proyectos de Desarrollo en la Pobreza”. Banco Mundial, Washington, D.C.

Banco Bilbao Vizcaya (1993). Diccionario de la Naturaleza. Ed. Espasa Calpe. Madrid.

Bargain, O. y Orsini, K. (2005): “In-work policies in Europe: Killing two birds with one stone?” EUROMOD Working Paper em4/04, EUROMOD at the Institute for Social and Economic Research, Essex, Reino Unido.

Barnow, B.S. (1992): “The effects of performance standards on state and local programmes”, en Manski, C. y Garfinkel, L. (eds), Evaluating welfare and training program. Cambridge, MA, Harvard University Press

Barreiro Cavestany, F. (1999): “Situación del Tercer Sector y perspectivas de futuro”. Intercambio de experiencias sobre formación continua de los profesionales del Tercer Sector, Madrid.

Bartik, T.J. (2003): “Evaluating the impacts of local economic development policies on local economic outcomes: What has been done and what is doable?” Upjohn Institute Staff Working Paper 03-89, Upjohn Institute for employment research, Michigan.

Bartik, T.J. (1995): “Using performance indicators to improve the effectiveness of welfare-to-work programs” Upjohn Institute Staff Working Paper 95-36, Upjohn Institute for employment research, Michigan.

BBK (2005): Plan estratégico de la Obra Social de BBK 2005-2007. <http://www.bbk.es>

Bellostas, A.; Marcuello, CH.; Marcuello, MC. y Moneva, JM. (2002): “La auditoría Social en las organizaciones” Revista ANNALES, vol. XV, p. 175-192, UNED Barbastro

Bellostas, A., Moneva, JM., Marcuello, C. y Marcuello, CH. (2006): “Diseño de una auditoría social para el Tercer Sector español” Revista Gestión Pública y Privada, de la E. U. Estudios Empresariales de Huesca nº11, p. 11-27

Bellostas, A.; Marcuello, CH. y Marcuello, MC. (2007): “Informe sobre las empresas de inserción en España” Observatorio Español de la Economía Social

Bornstein, D. (2005): “Cómo Cambiar el Mundo. Los Emprendedores Sociales y el Poder de las Nuevas Ideas”. Ed. Debate, Barcelona.

Boston College Center for Corporate Citizenship (2009): “How virtue creates value for bussines and society. Investigating the value of enviromental, social and governance activities”. Ed. Boston College Center for Corporate Citizenship

Brown, B.; Kirby, G. y Botsko, C. (1997): “Social indicators of child and family well being: a profile of six states systems” Special report nº 72. Institute for research on poverty, University of Wisconsin – Madison.

Brunet, F. y López, M (2005): “Contribution to the análisis of social policy in Europe”. Conference Changing social policies for low-income families and less-skilled workers in the EU and the US, University of Michigan, Ann Arbor, 8-9 de abril de 2005

Carbó, S. y Rodríguez, F. (2001): “El papel de las cajas de ahorros en la cohesión económica y social” Cuadernos de Información Económica nº 164, p. 63-70.

Caritas Española (2009): Memoria 2008. www.caritas.es

Carpintero, S. (2003): “Los programas de microcrédito. (Especial atención a los países en vías de desarrollo)”. Tema 10 del Curso La financiación de las Entidades sin Fines de Lucro perteneciente al Programa de Gestión de Entidades sin Ánimo de Lucro, UNED-Fundación Luis Vives.

Carson, R, *et al* (2003): “Contingent Valuation and Lost Passive Use: Damages from the Exxon Valdez Oil Spill”. *Environment and Resource Economics* 25, p. 257-2862, Netherlands.

Castelló Muñoz, E. (2005a): “El Liderazgo Social de las Cajas de Ahorros”. Fundación de las cajas de ahorros, Madrid.

- (2005b): “La obra social en la singladura de las cajas de ahorros del siglo XXI”. *Revista Economistas* nº 106, p. 206-218. Colegio de Economistas de Madrid.

Castillo, J.B. y Pagés, R (1997): “La marginación, un problema medioambiental”; *Temas de Planificación y Gestión Ambiental* nº 2, Ed. Fundación Olof Palmer, Universidad de Barcelona y Pagés Editors.

CECA (2002): Memoria Obra Social 2001. Madrid.

CECA (2003): Memoria Obra Social 2002. Madrid.

CECA (2004): Cajas de Ahorros. Memoria de la Obra Social 2003. Madrid.

CECA (2005): Responsabilidad Social Corporativa de las Cajas de Ahorros. Memoria 2004 Obra Social. Madrid.

CECA, Price Waterhouse Coopers y AIS (2005): Valoración del impacto de la Obra Social. Obra Social de las Cajas de Ahorros. Madrid.

CECA (2006): Obra Social. Responsabilidad Social Corporativa de las Cajas de Ahorros. Memoria 2005. Madrid.

CECA (2007): Obra Social. Memoria 2006. Responsabilidad Social Corporativa de las Cajas de Ahorros. Madrid.

CECA (2007b): Actividad financiera y gobierno corporativo. Memoria 2006. Responsabilidad Social Corporativa de las Cajas de Ahorros. Madrid.

CECA (2008): Obra Social. Memoria 2007. Responsabilidad Social Corporativa de las Cajas de Ahorros. Madrid.

CECA (2008b): Actividad financiera y gobierno corporativo. Memoria 2007. Responsabilidad Social Corporativa de las Cajas de Ahorros. Madrid.

CECA (2009): Obra Social. Memoria 2008. Responsabilidad Social Corporativa de las Cajas de Ahorros. Madrid.

CECA (2009b): Actividad financiera y gobierno corporativo. Memoria 2008. Responsabilidad Social Corporativa de las Cajas de Ahorros. Madrid.

CECA; Price Waterhouse Coopers y AIS (2006): Valoración del Impacto de la Obra Social. Madrid

Centro de Iniciativas para la reinserción – CIRE (2009): “Memoria 2008”. Generalitat de Catalunya, Departamento de Justicia

Ceres (2005): Investors and Environmentalists for Sustainable Prosperity. <http://www.ceres.org/> (consulta el 04/07/2005)

Clark, C. y Gaillard, J. (2003): "Rise Capital Market Report. The Double Bottom Line Private Equity Landscape in 2002-2003". Columbia Business School, New York City.

Clark, C.; Rosenzweig, W.; Long, D. y Olsen, S. (2004): Double bottom line project report: assessing social impact in double bottom line ventures. The Rockefeller Foundation, New York.

Claver, N. (2004): "Efectos de las empresas de inserción sobre los trabajadores: un análisis evolutivo". Revista REDSI nº 3

Claver, N. y Vidal, I. (2003): "Las empresas sociales en el ámbito de la integración por el trabajo". Ciriéc España, Revista de economía pública, social y cooperativa nº 46, pag. 39-62

CMEPSP, Commission on the Measurement of Economic Performance and Social Progress, (2009): "Report of the Commission on the Measurement of Economic Performance and Social Progress", <http://www.stiglitz-sen-fitoussi.fr/en/index.htm> (consulta el 04/11/2009)

Comité National de Entreprises d'insertion (2008): "Observatoire 2007 des entreprises d'insertion. Quand l'entreprise lutte contre l'exclusion". CNEI mag nº 42

Comité National de Entreprises d'insertion (2007): "Observatoire 2006 des entreprises d'insertion. Quand l'entreprise lutte contre l'exclusion". CNEI mag nº 38

Community Development Venture Capital Alliance (2005): Measuring Impacts Toolkit. Return on Investment Project. <http://www.cdvca.org/>.

Cordero- Ferrera, J.M.; Pedraja-Chaparro, F. y Salinas-Jimenez, J. (2006): “Measuring efficiency in education: an análisis of different approaches for incorporating non-discretionary inputs”. Fundación Cajas de Ahorros. Documento de trabajo 243/2006.

Cuervo, A. (2003): “El Buen Gobierno de Sociedades y las Cajas de Ahorros”. Revista Economistas nº 98, p. 68-81. Colegio de Economistas de Madrid.

Culyer, J. y Newhouse, P. (2000). Handbook of Health Economics. Ed. Elsevier Science. Holanda.

De la Cuesta, M. (2003): “Propuestas de Financiación Alternativas: Las Inversiones Éticas” Tema 9 del Curso La financiación de las Entidades sin Fines de Lucro perteneciente al Programa de Gestión de Entidades sin Animo de Lucro, UNED-Fundación Luis Vives.

De Rus, G. (2004): “Análisis Coste-Beneficio. Evaluación Económica de Políticas y Proyectos de inversión”. Ed. Ariel, Barcelona.

Decreto 339/2006, de 5 de septiembre, de desarrollo de la Ley 10/1997, de 3 de julio, de la renta mínima de inserción, Diario Oficial de la Generalitat de Catalunya (DOGC n.º 4716 de 12/09/2006), modificado por el Decreto 408/2006, de 24 de octubre (DOGC n.º 4752 de 02/11/2006).

Dey, C. (2007): “Social accounting at Traidcraft plc”. Accounting, Auditing & Accountability Journal 20 (3), 423-445.

Direccio General d'igualtat d'oportunitats en el treball, Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya (2007): “Estratègia per a la inserció laboral de les persones amb discapacitat a Catalunya 2008-2010”. Ed. Consell de Relacions Laborals de Catalunya

Drummond, M.F.; O'Brien, B.; Stoddart, G. and Torrance, G. (1997). *Methods for the Economic Evaluation of Health Care Programmes*, Oxford Medical Publications.

Esteller-Moré, A., Jorba Jiménez, J., Solé-Ollé, A. (2006): “Preferencias de los españoles sobre la composición de la Obra Social de las Cajas de Ahorros”. *Papeles de Economía Española* nº 108, p. 161-172

Esteller-Moré, A., Jorba Jiménez, J., Solé-Ollé, A. (2007): “Análisis empírico de las preferencias sociales respecto del gasto en Obra Social de las Cajas de Ahorros”. *Fundación de las Cajas de Ahorro. Documento de Trabajo* nº 301/2007

European Savings Banks Group, (2005), *Savings Banks' Socially Responsible Activities, a Wealth of Experience*, Edición Especial, Octubre.

FEDEI, Federación Española de Entidades de Empresas de Inserción (2003): “Identificación y diagnóstico Integral de las Empresas de Inserción en España” Ed. Popular

Fernandez, Pablo (2002): “Valoración de empresas. Como medir y gestionar la creación de empresas” Ed. Gestión 2000, Barcelona.

Folland, S., Goodman, A. y Stano, M. (2001). *The Economics of Health and Health Care*. Prentice Hall. Nueva Jersey.

Forn Argimon, R. (2006): “Como aumentar el impacto de las inversiones sociales: experiencias internacionales”. *Papeles de Economía Española* nº 108, p. 117-125

Fowler, A. (2002): “NGDOs as a moment in history: beyond aid to social entrepreneurship or civic innovation?” *Third World Quarterly* 21, p. 637-654

Frey, B. (2000): “La economía del arte” Colección Estudios Económicos nº 18, Servicio de Estudios de la Caixa. Barcelona.

Fundación Andaluza Fondo de Formación y Empleo (2008): “El modelo de desarrollo local y regional aplicado al empleo. Su transferibilidad como buena práctica en el contexto europeo”, Ed. Junta de Andalucía, Sevilla

Fundación General de la Universidad de Valladolid y FECLEI (2007): “Identificación y análisis de buenas prácticas de empresas de inserción”. Fundación General de la Universidad de Valladolid y FECLEI, Valladolid

Fundación Lealtad (2009): “Guía de la transparencia y las buenas practicas de las ONG 2009”. Fundación Lealtad, Madrid

Fundación Luis Vives (2007): “Claves sobre la pobreza y la exclusión social en España”. Fundación Luis Vives, Madrid

Gair, C. (2008): ”Our of Philanthropy,s Funding Maze. Roadmap #1: Strategic Cofunding”. Robert Enterprise Development Fund, USA

Gair, C. (2009): ”SROI Act II: A Call to Action for Next Generation SROI”. Robert Enterprise Development Fund, USA

Galindo, A. y de la Cuesta, M. -coords.- (2006): “Las microfinanzas, instrumento de desarrollo entre Europa e Iberoamerica”. Publicaciones Universidad Pontificia de Salamanca

Gallo Massa, M. (2006): “Evaluación del desempeño social: Propuesta teórica y análisis empírico – 2005”. Informe interno Fundación Un Sol Mon, España

García Delgado, J.L.; Jiménez, J.C.; Sáez Fernández, J. y Viaña, E. (2004): Las Cuentas de la Economía Social. El Tercer Sector en España. Ed. Civitas, Madrid.

Garde, J.A. y de Vera, F. (2005): “La institucionalización de la evaluación de las políticas públicas en España”. Revista Economistas nº 105, p. 52-59. Colegio de Economistas de Madrid.

Gardetti, M.A. (2009): “Textos sobre la base de la pirámide. Hacia la co-creación de valor y desarrollo” Ed. Dunken, Buenos Aires

Generalitat de Catalunya – Departamento de Justicia (2009): “Información estadística básica. Junio 2009. Servicios penitenciarios, rehabilitación y justicia juvenil”

Global Environment Fund (2005): <http://www.globalenvironmentfund.com/> (consulta 24/06/2005)

Global Reporting Initiative (2006): Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad, versión 3.0. Ámsterdam.

Gomez Granell, C. (2008): “Informe de la inclusión social en España 2008”. Centro de Información de la Obra Social de Caixa Catalunya, Barcelona

Grossman, A.; Letts, C. y Ryan, W.P (1997): “Virtuous Capital: What Foundations Can Learn from Venture Capitalists”. Harvard Business Review, marzo-abril 1997.

Gudiño, F. (1999): “El sistema de evaluación de la cooperación española frente al reto de su consolidación”. Revista Española de Desarrollo y Cooperación nº 4, Instituto Universitario de Desarrollo y Cooperación.

Gutiérrez Nieto, B. (2006): “Microcredit in the North: An Institutional, impact and dependence analysis applied to the Spanish case”. *Annals of public and Cooperative Economics* 77, pag. 21-52

Gutiérrez Nieto, B.; Serrano-Cinca, C. y Mar Molinero, C. (2006): “Social Efficiency in microfinance institutions”. Kent Business School, Working Paper nº 93, junio 2006

Hart, S. y Sharma, S.Y. (2004): “Engaging Fringe Stakeholders for Competitive Imagination”. *The Academy of Management Executive*, 18 (1), pag 7-18

Herrero, L.C.; Sanz, J.A.; Devesa, M.; Bedate, A. y del Barrio, M.J. (2003): “Turismo cultural e impacto económico de Salamanca 2002, ciudad europea de la cultura”. Universidad de Valladolid

Herrero, L.C.; Sanz, J.A.; Devesa, M.; Bedate, A. y del Barrio, M.J. (2007): “Economic impact and social performance of cultural macrofestivals” en *Cultural Tourism: global and local perspectives*, p. 303-328. The Haworth Press. Nueva York

Holzer, H.J.; Schazzenbach, D.W.; Duncan, G.J.; Ludwig, J. (2007): “The economic costs of poverty in the United States: Subsequent effects of children growing up poor”. Institute for research on poverty, University of Wisconsin – Madison. Discussion paper nº 1327-07

Hossain, M. (1988): “Credit for Alleviation of Rural Poverty: The Grameen Bank in Bangladesh”, *IFPRI Research Report 65*, Washington D.C.: International Food Policy Research Institute

Instituto Nacional de Estadística, INE (2009): “Encuesta trimestral de coste laboral. Primer trimestre de 2009”. INE

Jain, P. (1996): “Managing credit for the rural poor: lessons from the Grameen Bank”, *World Development*, Vol 24, n° 1, pag 79-89

Javits, C. (2008): “REDF’s current approach to SROI”. REDF, USA.

Karoly, Lynn A. (2008): “Valuing benefits in benefit-cost studies of social programs”. Rand, USA.

Karoly, Lynn A.; Kilburn, R.; Bigelow, J.; Caulkins, J. y Cannon, J. (2001): “Assessing costs and benefits of early childhood intervention programs: overview and applications to the starting smart program”. Rand, USA.

Kennedy, R. (2003): “Measuring Progress: Annex 1 What’s wrong with the GDP?” Friends of the earth, 13 de marzo de 2003, <www.foe.co.uk>

Kester, W.C. (1984): “Today’s Options for Tomorrow’s Growth” *Harvard Business Review*, no 62, Marzo-Abril 1984, pag.153-160

Khandker, S. R.; Khalily, B.; Kan, Z. (1995): “Grameen Bank: Performance and Sustainability”, *World Bank Discussion Paper n° 306*, Washington D.C., World Bank

Knapp, M (1984): “The Economics of social care”, Mcmillan,Londres.

Knox Lovell, C.A. y Muñoz Pérez, M.A. (2003): “Eficiencia y productividad en el sector público. Temas dominantes en la literatura”. *Papeles de Economía Española* n° 95, p. 47-65

Koshel, J. (1997) “Indicators as tools for managing and evaluating programs at the nacional, state, and local levels of government: practical and theoretical issues” Special report n° 73, growing up poor”. Institute for research on poverty, University of Wisconsin – Madison.

La Torre, M. y Vento, G. (2006): *Microfinance*, Pallgrave Mcmillan, Hampshire, Reino Unido.

Leathem, K. (2005): “Now: Social Return on investment”. Lodestar, Reino Unido

Leathem, K. (2006): “Lawnmovers Independent Theatre Company: A Social Return on Investment Report”. Lodestar, Reino Unido

Leathem, K. (2007): “Kibbleworks, learning and Earning: Social Return on investment analysis”. Lodestar, series report nº 6, Reino Unido

Leathem, K. y Vegh, K. (2007): “Salva Vita Foundation: a social return on investment analysis”. Lodestar, Reino Unido

Leon, O. y Montero, I. (2003): “Métodos de Investigación en Psicología y Educación”. Ed. Mc Graw Hill, Madrid.

Lesmes, S. (2007): “Cláusulas sociales. Contratación pública e inserción social” de Integración Social y Ciudadanía Corporativa coordinado por Conill y Luetge, Fundación Etnor, Valencia

Ley 10/1997, de 3 de julio, de la Renta Mínima de Inserción, Diario Oficial de la Generalitat de Cataluña n.º 2435 de 17/07/1997.

Ley 44/2007, de 13 de diciembre, para la regulación del régimen de las empresas de inserción, BOE de 14 de diciembre de 2007

López Aranguren, L.M. (2002): “Las empresas de inserción en España. Un marco de aprendizaje para la inserción laboral”. CES, Madrid

Mair, J. y Noboa, E. (2003): “Social Entrepreneurship: how intentions to create a social enterprise get formed”. Documento de trabajo n. 51, IESE.

Mancebón, M^o J. y Muñiz, M.A. (2005): “Algunas reflexiones sobre la evaluación de la eficiencia de los centros escolares”. Revista Economistas n^o 105, p. 145-152. Colegio de Economistas de Madrid.

Marco, J.A. (2002): “Winning Strategies for Private Equities in Spain. Learning from the US”. Venture Capital&Private Equity, Harvard Business School

Marcuello, C. (2008): “Empresas de inserción. Puentes de inclusión en el mercado laboral” Ciriec España, Revista de economía pública, social y cooperativa n^o 59, octubre 2007

Marcuello, C.; Bellostas, A y Marcuello, Ch (2007): “Informe sobre las empresas de inserción en España”. Grupo de Estudios Sociales y Económicos del Tercer Sector, Universidad de Zaragoza

Maruenda, F. (2005): “La formación en la empresa de personas vulnerables”, 4^a Congreso de Formación para el Trabajo. Zaragoza, noviembre 2005

Masías Nuñez, R. (2001): “Teoría Social contemporánea y elección racional” Revista de Estudios Sociales n^o 9, junio 2001, pag. 9-18, Colombia.

McInerney, J. (1981): “Natural resources economics: the Basic analytical principles” Economics and Resources Policy, Ed. John A. Butlin, Longman Group Limited. Colorado.

McPake, B., Kumaranayake, L. y Normand, C (2002). Health Economics. An Internacional Perspective. Routledge. Londres.

Mendez Terroso, I. (2005): “Incentivos fiscales de los Centros Especiales de Empleo”. Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales n^o 56, Madrid

Miedes Ugarte, B.; Barbero Prado, M.; Moreno Moreno, A.J. y Perez Morales, G. (2004): “Las empresas de inserción en Andalucía. Hacia un balance social”. Ed. Consejería de Empleo de la Junta de Andalucía

Miller, R.D. y Frec. III, H.E. (2002): “The productivity of health care and pharmaceuticals: Quality of life, cause of death and the role of obesity” UCSB Economics Working Paper, 12-02.

Ministerio de Asuntos Exteriores-MAE, Secretaría de Estado para la Cooperación Internacional y para Iberoamérica (2001): “Metodología de evaluación de la cooperación española”

Moffitt, R. (2003): “The role of randomized field trials in social science research: a perspective from evaluations of reforms of social welfare programs”. Institute for research on poverty, University of Wisconsin – Madison. Discussion paper nº 1264-03

Mook, Laurie, Jack Quarter & Betty Jane Richmond (2007). What counts: Social accounting for nonprofits and cooperatives, 2nd edition. London: Sigel Press

Muriel Patino, M^a V. (2000) “Microcrédito y pobreza: un ejercicio empírico sobre el impacto del Banco Grameen”, *Boletín Económico de ICE*, nº 2659, pag. 49-57

Naciones Unidas (2005): “La responsabilidad cívica de las empresas en la economía mundial. El Pacto Mundial”

Nicholls, J. (2007): “Why measuring and communicating social value can help social enterprise become more competitive”. Cabinet Office, Office of the third sector, UK

Olarte Encabo, S. (2008): “Políticas de empleo y colectivos con especiales dificultades. La subjetivización de las políticas activas de empleo”. Ed. Aranzadi, Navarra

O’Leary, C.J.; Decker, P.T, y Wandner, S.A. (2003): “Cost effectiveness of targeted reemployment bonuses” Upjohn Institute Staff Working Paper 03-51R, Upjohn Institute for employment research, Michigan.

Orden TRE/120/2007, de 17 de abril, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de ayudas del Departamento de Trabajo para la inserción laboral de las personas en situación o grave riesgo de exclusión mediante empresas de inserción sociolaboral. DOGC núm. 4878 de 08/05/2007.

Orden TRE/97/2009, de 3 de marzo, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones destinadas al fomento de la integración laboral de las personas con discapacidad en centros especiales de trabajo y se publican los importes máximos para el año 2009. DOGC 5338 de 13 de marzo de 2009.

Ortigueira Bouzada, M. (1987). *Administraciones Públicas: teoría básica de las auditorías de gestión*. Publicaciones del Sur.

Osuna, J.L.; Marquez, C.; Cirera, A.; Velez, C. (2000): “Guía para la evaluación de políticas públicas”. Instituto de Desarrollo Regional, Fundación Universitaria, Sevilla.

Pearl, D. y Phillips, M. (2001): “Grameen Bank, Which Pioneered Loans For the Poor, Has Hit a Repayment Snag”, *Wall Street Journal*, 27/11/01

Pedraja, F. y Salinas, J. (2005a): “¿Es posible medir la eficiencia de los servicios públicos?”. *Revista Economistas* nº 105, p. 86-93. Colegio de Economistas de Madrid.

Pedraja, F.; Salinas, J. y Salinas, M^a M. (2005b): “Los indicadores de gestión en el sector público”. *Revista de Economía y Estadística*, volumen XLIII (2) pag. 109-130. Instituto de Economía y Finanzas. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Nacional de Córdoba. Argentina.

Peral, D. y Phillips, M. (2001): "Grammen Bank, Which Pioneered Loans For the Poor, Has Hit a Repayment Snag", Wall Streer Journal, 27/11/01

Pignataro, G. (2003): "Performance indicators". In R. Towse (ed) A Handbook of Cultural Economics, p. 366-372

Pogge, T (2002): La Pobreza en el Mundo y los Derechos Humanos. Ed. Paidós Ibérica, Barcelona.

Porter, M.; Kramer, M. (1999): "Philanthropy's New Agenda: Creating Value". Harvard Bussines Review, november-december 1999, p. 121-136.

Prahalad, C.K. (2005): "The fortune at the bottom of the pyramid" Upper Slide River: Wharton School Publishing.

Puig-Junoy, J (2005): "¿Es eficiente el Sistema Nacional de Salud?" Revista Economistas nº 105, p. 95-102. Colegio de Economistas de Madrid.

Quarter, J.; Mook, L y Richmond (2003). "What counts. Social accounting for non profit and cooperatives". Ed Prentice Hall, New Jersey

Real decreto 2273/1985, de 4 de diciembre, por el cual se aprueba el Reglamento de los centros especiales de empleo

Red SEEP (2001). "Aprendiendo de los clientes: Herramientas de evaluación para los operadores de microfinanzas". Assessing the Impact of Microenterprise Services (AIMS), Washington

Research Initiative on Social Entrepreneurship of Columbia Business School (2005): <http://www.riseproject.org/>

Resolución PRE/319/2009, de 9 de enero, por la que se determinan los importes de la prestación económica básica y de los complementos por miembro adicional de la renta mínima de inserción para el año 2009, así como las ayudas complementarias. Diario Oficial de la Generalitat de Cataluña de 19 de febrero de 2009.

Retolaza Avalos, J.L. y Ramos Fernández, M. (2005): “Modelización del Costo de las Empresas de Inserción para la Administración Pública” Ciriec España, revista de economía pública, social y cooperativa, nº 52 agosto 2005, pag. 361-385

Ricart, J. E. y Rodríguez, M. A. (2001) “Towards the Sustainable Business”. IESE, Barcelona

Rico, S. (2009): Microcrédito social. Una evaluación del impacto. Fundación Un Sol Mon, España

Rico, S.; Lacalle, M.; Márquez, J. y Durán, J. (2007): Microcredit in Spain, Foro Nantik Lum de MicroFinanzas y European Microfinance Network, Madrid.

Rico, S.; Lacalle, M.; Durán, J. y Ballesteros, C. (2005): Las Entidades Sociales de Apoyo al Microcrédito: Su papel en la concesión de microcréditos en España, Foro Nantik Lum de MicroFinanzas, Cuadernos Monográficos n.º 3, Madrid.

Rico, S.; Lacalle, M.; Ballesteros, C. y Durán, J. (2004): Los Microcréditos: alternativa financiera para combatir la exclusión social y financiera en España. Descripción de las principales iniciativas, Cuadernos Monográficos n.º 1, Foro Nantik Lum de MicroFinanzas, Madrid.

Riera, P. (1994): Manual de valoración contingente. Instituto de Estudios Fiscales, Madrid.

Riera, S. (2006): “La necesidad de reforzar el carácter de empresa de economía social a las Cajas de Ahorros”. Boletín del Centro de Investigación de Economía y Sociedad, CIES

Rifkin, J. (1996): El Fin del Trabajo. Nuevas Tecnologías contra Puestos de Trabajo: el Nacimiento de una Nueva Era. Paidós Iberica, Barcelona.

Rifkin, J (2004): El Sueño Europeo. Cómo la Visión Europea del Futuro está Eclipsando el Sueño Americano. Paidós, Barcelona.

Rodríguez, J.M. (2003): El Gobierno de la Empresa: Un enfoque alternativo. Ed. Akal, Madrid.

Rossi, P.; Lipsey, M.; Freeman, H. (2004): Evaluation: a systematic approach. Sage Publications. Londres.

Rueda López, N. (2003): “Eficiencia Global de la producción pública. Una primera aproximación a su evaluación”. Papeles de Economía Española nº 95, p. 94-112

San Segundo, Mº J. (2005): “Los resultados de la enseñanza y la eficiencia”. Revista Economistas nº 105, p. 126-137. Colegio de Economistas de Madrid.

Santos González, M. y Sanz Hernando, E. (2007): “La Contratación Pública y las empresas de inserción: la experiencia de la Fundación Lesmes y el Proyecto Emi-equal”. Ed. Fundación Lesmes, Burgos

Scholten, P.; Nicholls, J.; Olsen, S. y Galimidi, B. (2006): “Social Return on investment: a guide to SROI analysis” Lenthe publishers.

Schreiner, M. (1999): “A cost-effectiveness analysis of the Grameen Bank of Bangladesh”, *Working Paper nº 99-5*, Washington D.C., Center for Social Development

Schuster, J.M. (1997): “The performance of performance indicators” Non profit Management and Leadership 7, p. 253-269

Small Enterprise Education and Promotion (SEEP) Network (2001): “Aprendiendo de los clientes. Herramientas de evaluación para los operadores de microfinanzas”. Washington DC.

Sefton, T. (2003): “Economic evaluation in the social welfare field: making ends meet” Evaluation, 9, pag. 73-91

Segovia Bernabé, J.L. (2001): “Consecuencias de la prisionización”. Colegio de abogados de Navarra

Sen, A. (1997): Bienestar, Justicia y Mercado. Paidós Ibérica, Barcelona.

Sen, A. (1999): Desarrollo y Libertad. Planeta, Barcelona.

Shaw, J.W.; Horrace W.C. y Vogel, R.J. (2003): “The productivity of pharmaceuticals in improving health: an analysis of the OECD health data” mimeo 2003

Simanis, E; Hart, S.; Enk, G.; Duke, D.; Gordon, M. y Lippert, A. (2005): “Strategic Initiatives at the Base of the Pyramid – Base of the Pyramid Protocol” Base of the Pyramid Protocol Group

Social Evaluator (2009): “Look&Learn Case” www.socialevaluator.eu

Social Evaluator (2009b): “NFCPWD Case” www.socialevaluator.eu

Social venture network (2005): <http://www.svn.org/>

Social Venture Network (1999): "Standars of Corporate Social Responsibility". Edward Goodell, San Francisco.

Soldevilla García, P. y Roca Batllori, E. (2004): La contabilidad de gestión en las organizaciones sin ánimo de lucro. Universidad Pontificia Comillas, Madrid.

Strauss, A. y Corbin, J. (1990): "Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques" Ed Sage. Newbury Park.

Tavares, G. (2002): "A bibliography of data envelopment analisys (1978-2001)", Rutcor Research Report RRR 01-02, enero 2002. Rutgers center for operations research, New Jersey

The emerging venture network (2005): <http://www.evn.org/>

The Rockefeller Foundation y The Goldman Sachs Foundation (2003): "Social Impact Assessment: A discussion among grantmakers". New York City.

Tuan, M. (2008): "Measuring and/or estimating social value creation: Insights into eight integrated cost approaches". Bill & Melinda Gates Foundation Impact Planning and Improvement.

Tuan, M.; Gair, C.; Emerson, J. y Jones, J. (2001): "SROI Metodology". The Robert Enterprise Development Fund, San Francisco

Twersky, F. (2002): "An Information OASIS: The Design and Implementation of Comprehensive and Customized Client Information and Tracking Systems". The Robert Enterprise Development Fund, San Francisco.

United Nations Global Compact (2005): <http://www.unglobalcompact.org/>

Valero, F. (2003): “La singularidad de las cajas de ahorros frente a Europa”. Revista Economistas nº 98, p. 93-100. Colegio de Economistas de Madrid.

Valle, V. (2004): “El “dividendo social” de las cajas de ahorros españolas”. Papeles de Economía Española nº 100. Septiembre 2004, p. 281-305

Valle, V. (2005): “Algo más que Obra Social”. Panorama Social nº 1. Primer semestre 2005, p. 91-96

Valor, C. (2007): “The influence of information about labour abuses on consumer choice of clothes: a grounded theory approach”. Journal of Marketing Management, vol. 23, nº 7-8, p. 675-695

Valor, C. y Merino de Diego, A. (2009): “Relationship of Business and NGOs: an empirical análisis of strategies and mediators of their private relationship”. Business Ethics: A European Review. Volume 18, number 2, Abril 2009, p. 110-126

Veciana, P. (2007): “Las empresas de inserción en España”. Centro de Información de la Obra Social de Caixa Catalunya, Barcelona

Vidal, I. (2007): “La economía social. Un sector de creación de riqueza y empleo”. Boletín del Centro de Investigación de Economía y Sociedad, CIES

Vidal, I. (2005): “The socioeconomic performance of Spanish Social Enterprises in the field of integration by work” Paper presentado en The first European Conference of the International Society for the Third Sector Research. CNAM, Paris

Vidal, I. y Claver, N. (2004): “Las empresas de inserción social por el trabajo en España. Síntesis resultados del proyecto PERSE”. Centro de Investigación de Economía y Sociedad, CIES

Villamil Serrano, A. y Maties García, J. (2002): Política Económica del Medio Ambiente. Aplicaciones Empresariales. Editorial Centro de Estudios Ramón Areces. Madrid.

World Savings Banks Institute, (2006), “*Access to Finance- What does it mean and how do savings banks foster access*”, *Perspectives*, nº 49, p. 137.

Yaron, J. (1994): “Sucessfull rural financial institutions” *The World Bank Research Observer*, 9, 49-70

Zapico, E. (2003): “Condiciones para el desarrollo del control por resultados en la gestión pública”. *Papeles de Economía Española* nº 95, p. 78-92

Zeller M., Lapenu C. y Greeley M. (2003): “Measuring social performance of micro-finance institutions: a proposal. Social Performance Indicators Initiative (SPI) Final Report” presentado a Argidius Foundation y CGAP.

ANEXOS

VALORACIÓN DEL IMPACTO SOCIAL DE LA OBRA SOCIAL DE LAS CAJAS DE AHORROS
ESPAÑOLAS: UN MÉTODO PARA EL ÁREA DE ASISTENCIA SOCIAL

ANEXO I: ENCUESTA DE FUNDACION CAIXA CATALUNYA A LAS ENTIDADES PARTICIPANTES EN SU PROGRAMA DE CAPITAL DE INCLUSIÓN

ANEXO I.1.: Encuesta de Fundación Caixa Catalunya a las entidades sociales

DATOS GENERALES DE LA EMPRESA SOCIAL

Nombre:		Ámbito territorial de intervención:	
Persona de contacto:		Tel:	
Año de fundación de la empresa social:		Año de incorporación a Capital de Inclusión:	

* Los trabajadores de estructura son los que forman parte de la dirección, gerencia, administración y supervisión de la producción de la empresa y que, por lo tanto, ocupan un puesto de "estructura".

* Los trabajadores de inserción son aquellos que tienen un contrato laboral con la empresa social

Trabajadores de Estructura (Número calculado a partir de ETC (equivalente a tiempo completo))		Número de voluntarios		Trabajadores de Inserción (Número calculado a partir de ETC (equivalente a tiempo completo))	
Número de trabajadores del área de soporte (equivalente a tiempo completo)	Personal de dirección		Voluntarios del área de dirección		Número de trabajadores de inserción del área de soporte
	Personal administrativo		Voluntarios del área de soporte (administración, comunicación..)		Número de trabajadores de inserción del área de producción / servicio
	Personal del área comercial		Voluntarios del área de producción		TOTAL trabajadores de inserción
	Inseridores (personal dedicado al acompañamiento de los trabajadores de inserción)		TOTAL voluntarios		Número de trabajadores de inserción socios de la empresa social (cooperativas)
	Formadores de cursos				
Número de trabajadores de estructura del área de producción / servicio (equivalente a tiempo completo)					
TOTAL trabajadores de estructura (equivalente a tiempo completo)					
Número de trabajadores de estructura socios de la empresa social (cooperativas)					

Trabajadores de Estructura	
Nº con contrato indefinido	
Nº con contrato temporal	
Sueldo anual bruto medio	
Sueldo anual bruto más alto	
Sueldo anual bruto más bajo	

Impacto social añadido

Formación			
Formación laboral	Nº beneficiarios entre los Trabajadores de inserción		
	Nº beneficiarios otros usuarios		
<i>Resultados inserción de los alumnos (sin contabilizar los Trabajadores de Inserción)</i>	<i>Nº de alumnos que han abandonado la formación</i>		
	<i>Nº de alumnos que, al finalizar la formación, no han encontrado trabajo</i>		
	<i>Nº de alumnos que han sido derivados a otro servicio o otra empresa social</i>		
	<i>Nº de alumnos que se han incorporado a la empresa social</i>		
	<i>Nº de alumnos que han encontrado un trabajo en la empresa ordinaria</i>	<i>Con contrato temporal</i>	
		<i>Con contrato indefinido</i>	
Otras formaciones			
Habilidades sociales	Nº beneficiarios entre los trabajadores de inserción		
	Nº beneficiarios otros usuarios		
Otros: idioma, informática, búsqueda de trabajo...	Nº beneficiarios entre los trabajadores de inserción		
	Nº beneficiarios otros usuarios		
Asesoramiento legal	Nº beneficiarios entre los trabajadores de inserción		
	Nº beneficiarios otros usuarios		

Impacto social añadido		
	Marcar una/s X	Observaciones / Detalles
Medioambiental		
Producción ecológica		
Recuperación/ dinamización territorial		
Comercio justo		
Cultura/ tradición/ artesanía		
Ocio		
Adaptabilidad a las dificultades de los usuarios		
Sensibilización		
Otros (especificar)		

Si tenéis indicadores relativos a estos aspectos, por favor, especificar-los:

Trabajadores de inserción

La entrada: desde los 6 últimos meses...			Rotación de la ocupación de los puestos de trabajo	
Número de personas atendidas por la empresa social	No se les ha podido ofrecer nada		Número de puestos de trabajo de inserción (diferente de nº de trabajadores)	Nº de personas que han ocupado estos puestos los 6 últimos meses
	Han sido derivadas a otro servicio			
	Han entrado en la empresa social			
	TOTAL			

La salida : desde los 6 últimos meses...							
<i>Nº de trabajadores de inserción que han abandonado el proceso de inserción sin encontrar un trabajo</i>	<i>Nº de abandonos sin finalizar el proceso de inserción porque han encontrado un trabajo</i>	<i>Nº de trabajadores de inserción que al finalizar el proceso de inserción no han encontrado trabajo</i>	<i>Nº de trabajadores de inserción que al finalizar el proceso de inserción han sido derivados a otro servicio social o otra empresa social</i>	<i>Nº de trabajadores de inserción que al finalizar el proceso de inserción han pasado a la plantilla de estructura</i>		<i>Nº de trabajadores de inserción que al finalizar el proceso de inserción han encontrado un trabajo en la empresa ordinaria</i>	
				Con contrato temporal		Con contrato temporal	
				Con contrato indefinido		Con contrato indefinido	
				Con un sueldo más bajo		Con un sueldo más bajo	
				Con un sueldo equivalente		Con un sueldo equivalente	
				Con un sueldo más alto		Con un sueldo más alto	
				En el mismo sector que la Empresa social			
				Tiempo medio (en meses) para encontrar un trabajo			

ANEXO II: ANALISIS DE SENSIBILIDAD DEL RESULTADO DE VALOR SOCIAL EN EL PROGRAMA DE CAPITAL DE INCLUSIÓN

Como se indicó en el apartado de hipótesis, la tasa de descuento a utilizar para el cálculo del valor actual es uno de los puntos clave en los descuentos de flujos de caja y puede condicionar sus resultados. Siguiendo las investigaciones internacionales se puede considerar como tasa de descuento adecuada el 4%, utilizada habitualmente en la valoración de programas sociales en Estados Unidos (Tuan, 2008; Karoly, 2008 y Karoly *et al*, 2001), o el 3,5% que se utiliza en los programas de Reino Unido (Leathem, 2006). En ambos casos, utilizan para sus modelos la tasa de interés de los fondos públicos, es decir, la tasa de interés libre de riesgo.

En esta línea, hemos tomado como tasa de descuento adecuada para nuestro método de valoración un 4%, si bien dicha tasa estará sometida a una especial volatilidad por el anormal entorno de tipos de interés en el que nos movemos dada la situación económica y financiera global. La decisión del 4% se ha basado en la rentabilidad de las obligaciones del Estado españolas durante el primer semestre de 2009, que ha estado entre un 3,5% y un 4,5%, aproximadamente.

Dada la importancia de la tasa de descuento, y la elevada volatilidad de los tipos de interés en los últimos meses, hemos decidido realizar un análisis de sensibilidad del valor actual neto considerando tasas de descuento del 3%, el 5% y el 10%. Con ello, somos capaces de cuantificar el impacto que fluctuaciones importantes en los tipos de interés tendrían sobre nuestros resultados.

Se incluyen a continuación los cuadros con los valores actuales netos para las distintas tasas de descuento seleccionadas. En el primero se muestran los valores sociales actualizados correspondientes a los objetivos de los grupos de interés primarios; el cuadro posterior presenta esta misma información correspondiente a los objetivos de todos los grupos de interés del programa de capital de inclusión de la Fundación Caixa Catalunya.

Como se ve en ambos cuadros, ninguno de los cambios en las tasas de descuento implica un impacto reseñable sobre el resultado de valor social obtenido.

ANEXO II.1.: Grupos de interés primarios: análisis de sensibilidad de las tasas de descuento

Tasas de descuento utilizadas	Valor actual neto
4%	7.307.587
5%	7.165.701
3%	7.454.646
10%	6.525.746

Fuente: Elaboración propia

ANEXO II.2.: Grupos de interés primarios y secundarios: análisis de sensibilidad de las tasas de descuento

Tasas de descuento utilizadas	Valor actual neto
4%	14.238.114
5%	13.934.351
3%	14.553.366
10%	12.569.571

Fuente: Elaboración propia

ANEXO III: VALORACIÓN DE IMPACTO SOCIAL DE CADA EMPRESA PARTICIPANTE EN EL PROGRAMA DE CAPITAL DE INCLUSIÓN

Adicionalmente a la valoración de impacto social del programa global, dado que todos los datos utilizados para el cálculo de los indicadores se han obtenido desagregados por empresas, se puede hacer también un análisis de creación de valor social por proyectos y compararlo con su financiación. Se incluye a continuación una tabla con los resultados de todas las variables en el primer año desglosado para cada una de las empresas, y en la tabla siguiente se muestra el valor actual neto, el valor social añadido y la ratio inversión/valor social añadido para cada una de las empresas.

ANEXO III.1.: Flujos de caja sociales por empresas del programa de capital de inclusión

Impactos Medibles o Indicadores	Ravaltex	Portmail	Mariola Sorells	L'Olivera	Teixidors	Futur	Todas empresas
PRIMARIOS							
1. Valor del número de personas formadas	43.214	83.640	22.304	39.032	146.035	83.640	417.865
2. Valor del número de empleos creados o mantenidos	284.169	550.005	146.668	256.669	960.309	550.005	2.747.825
3. Incremento de ingresos salariales para los beneficiarios	49.883	96.296	40.015	45.918	125.821	175.166	533.099
4. Importe de nueva financiación para empresas sociales y estructura de la misma	0	0	0	0	0	0	0
5. Ingresos generados a la Administración vía Seguros sociales e impuestos	18.937	36.579	13.912	0	0	59.451	128.879
6. Costes ahorrados en menores pagos de subsidios	38.130	73.800	19.680	34.440	128.855	73.800	368.705
7. Costes de ayudas a los empleadores	-53.254	-103.072	-27.486	-96.740	-361.946	-103.072	-745.568
8. Costes ahorrados a servicios sociales en reducción apoyos	7.462	3.852	3.852	0	0	12.517	27.683
9. Valor de la disminución del uso de los alojamientos alternativos	15.500	0	4.000	0	0	16.000	35.500
10. Valor de la reducción de presidiarios	0	68.582	34.291	0	0	51.437	154.310
TOTAL PRIMARIOS	404.042	809.682	257.236	279.319	999.074	918.945	3.668.297
SECUNDARIOS							
11. Valor del tiempo disponible al precio de sus actividades económicas habituales	0	116.644	0	74.228	277.719	10.604	479.195
12. Ingresos generados a la Administración vía impuestos sobre beneficios	0	0	0	59	186	8.210	8.455
13. Beneficios obtenidos por las empresas	-49.235	-1.590	-3.965	235	745	32.839	-20.971
14. Valor de los ingresos salariales de los empleados	75.408	47.942	98.205	80.661	260.263	825.600	1.388.079
TOTAL SECUNDARIOS	26.173	162.996	94.240	155.183	538.913	877.253	1.854.757
TOTAL IMPACTOS MEDIBLES PRIMARIOS Y SECUNDARIOS	430.215	972.678	351.476	434.502	1.537.987	1.796.197	5.523.054

Fuente: Elaboración propia

ANEXO III.2.: Grupos de interés primarios: valor actual neto, valor social añadido y ratio inversión–valor social añadido por empresas

	Ravaltext	Portmail	Mariola Sorells	L'Olivera	Teixidors	Futur	Todas empresas
Valor actual de los resultados proyectados a cuatro años	793.164	1.638.532	591.341	559.229	1.664.377	2.046.805	7.293.447
Prestamo participativo	240.000	90.000	30.000	150.000	150.000	250.000	910.000
Ayuda	150.000	0	0	200.000	150.000	200.000	700.000
TOTAL FINANCIACIÓN	390.000	90.000	30.000	350.000	300.000	450.000	1.610.000
Valor añadido del proyecto	403.164	1.548.532	561.341	209.229	1.364.377	1.596.805	5.683.447
Ratio inversión / valor añadido	1: 1.03	1:17.21	1:18.71	1:0.60	1:4.55	1:3.55	1:3.53

Fuente: Elaboración propia

ANEXO III.3.: Grupos de interés primarios y secundarios: valor actual neto, valor social añadido y ratio inversión–valor social añadido por empresas

	Ravaltext	Portmail	Mariola Sorells	L'Olivera	Teixidors	Futur	Todas empresas
Valor actual de los resultados proyectados a cuatro años	890.963	2.247.585	943.480	1.130.808	3.678.090	5.324.768	14.215.694
Prestamo participativo	240.000	90.000	30.000	150.000	150.000	250.000	910.000
Ayuda	150.000	0	0	200.000	150.000	200.000	700.000
TOTAL FINANCIACIÓN	390.000	90.000	30.000	350.000	300.000	450.000	1.610.000
Valor añadido del proyecto	500.963	2.157.585	913.480	780.808	3.378.090	4.874.768	12.605.694
Ratio inversión / valor añadido	1: 1.28	1:23.97	1:30.45	1:2.23	1:11.26	1:10.83	1:7.83

Fuente: Elaboración propia

De este análisis por empresas se puede concluir que, con independencia del valor actual de los resultados del programa de capital de inclusión como tal, los resultados por proyectos están directamente relacionados con el número de trabajadores de los mismos. Este hecho, unido a los distintos importes de financiación recibidos por cada uno de los proyectos, hace que el valor añadido social generado por cada uno de ellos presente diferencias significativas. Evidentemente, estas diferencias se trasladan a la ratio de inversión/valor añadido social.

Así, si eliminamos Portmail y Mariola Sorells, cuyos resultados están condicionados por el menor importe de financiación recibido, Teixidors y Futur generan un valor añadido social significativamente mayor que Ravaltext y L'Olivera. Esta información, de haber sido calculada previamente a la inversión, hubiera permitido tener un criterio adicional para la designación de entidades a financiar e importes a entregar a cada una de ellas. En este caso habríamos pasado de una herramienta de valoración de resultados a posteriori, como ha sido en este caso, a un instrumento de apoyo en la toma de decisiones de financiación.