

SOBRE EL IMPACTO SOCIAL EN TÉRMINOS MONETARIOS: UN ACERCAMIENTO AL MÉTODO DE EVALUACIÓN MULTIDISCIPLINAR “SOCIAL RETURN ON INVESTMENT”

Alejandro Rada Pichardo

Investigador. Observatory for Sociopolitical Developments in Europe

RESUMEN

La evaluación de proyectos, iniciativas o planes de acción en ámbitos sociales se centra, cada vez en mayor medida, en la evaluación del impacto y de los efectos secundarios desde una perspectiva multidisciplinar. El presente artículo tiene por objetivo alumbrar los aspectos más destacados del método de evaluación multidisciplinar “Social Return on Investment” (SROI), que combina una perspectiva social con una perspectiva económica. Así, este método no solo se centra en la medición empírica del impacto y de los efectos secundarios de naturaleza social, sino que también los evalúa en términos monetarios, permitiendo analizar la rentabilidad económica de los proyectos o programas sociales sujetos a estudio. Para entender mejor el funcionamiento y las aportaciones del método SROI, se ejemplificará a través de un caso práctico: el estudio SROI realizado en la consulta de Caritas para deudores en Frankfurt am Main, Alemania (Rada/Stahlmann 2017).

1. ¿POR QUÉ CUANTIFICAR Y EVALUAR EL IMPACTO SOCIAL EN TÉRMINOS MONETARIOS?

En Europa, tanto servicios como proyectos sociales se llevan a cabo, cada vez mayor frecuencia, a través de empresas privadas u organizaciones sin ánimo de lucro. Estas operan mediante de licitaciones públicas, o gracias a la financiación de agentes privados, como por ejemplo, fundaciones o departamentos de Responsabilidad Social Corporativa de grandes empresas (“Corporate Social Responsibility”). Estos modelos de financiación de servicios sociales no solamente se pueden encontrar comúnmente en modelos de Estado de bienestar liberales, como los anglosajones, sino también desde las dos últimas décadas en modelos de Estado de bienestar con una larga tradición socialdemócrata como los escandinavos (Szebelhely/Meagher 2013, Petersen/Hjelmar 2014, Rada 2014).¹ De este modo, es muy habitual que la realización de servicios, medidas o proyectos sociales en Europa, como por ejemplo consultas para personas con problemas de adicción o consultas para deudores en situaciones de emergencia social, se externalice (cuando el Estado actúa en calidad de proveedor de fondos) o se contrate (cuando agentes privados actúan en calidad de contratantes).

La externalización o la contratación de servicios sociales exige *per se* a sus oferentes a operar bajo condiciones y en base a una lógica de mercado: se promueve la competición entre oferentes, se persiguen beneficios para distribuirlos o reinvertirlos, se incluyen medidas de administración empresarial como el *controlling* y, entre otras muchas medidas organizativas, se persigue el análisis empírico y sistemático del impacto de la actividad realizada. Dado que las organizaciones y los proveedores de servicios dentro de la Economía Social se enfrentan desde hace décadas a una competencia y a una presión económica en aumento (Herrmann 2011), la última medida citada –el análisis del impacto de la actividad– es fundamental para estudiar y demostrar empíricamente en qué medida merece la pena la inversión en un proyecto, servicio o programa que promueva el bienestar social.

¹ La tipología de Estados de Bienestar en Europa desarrollada por Esping-Andersen (1990) diferencia entre modelos “liberales”, “corporativos” y “socialdemócratas”. Los modelos liberales se caracterizan principalmente por una gran influencia del libre mercado y los modelos socialdemócratas presentan una mayor cobertura para la ciudadanía y una mayor implicación del Estado.

La medición y evaluación empírica y sistemática del impacto de proyectos sociales, del trabajo de organizaciones dentro de la Economía Social o de los servicios realizados por empresas en sectores sociales, es por tanto un factor de éxito en el marco de los llamados “mercados sociales” (Richter 2002, Graf 2003). Se persigue así comprender el impacto y los efectos de la actividad realizada por un lado, y por otro lado probar de manera empírica si determinados servicios sociales son un gasto corriente o una inversión que reporta un beneficio para la sociedad en su conjunto. De esta manera se da respuesta a la pregunta con la que comienza el presente artículo “¿por qué cuantificar y evaluar el impacto social en términos monetarios?": Parece útil, legítimo e incluso necesario medir y expresar el impacto social en unidades monetarias, ya que la presión económica dentro de los modelos de Estado del bienestar modernos tiende a racionalizar el gasto y comparar de manera directa la inversión económica en servicios sociales con los resultados obtenidos. No obstante, es elemental tener en cuenta que el análisis de la inversión y la retribución económica para la sociedad es solamente una entre muchas perspectivas a tener en cuenta a la hora de analizar y debatir sobre el valor de servicios, proyectos o programas sociales en pos del interés general. Sería insensato e ilógico reducir el amplio campo de la evaluación del impacto social únicamente al análisis económico.

Dentro del contexto previamente discutido, una de las preguntas que se perseguían en el estudio del que se hacía mención en el resumen del presente artículo “*Social Return on Investment – gesellschaftliche und soziale Wirkungen sichtbar gemacht. Eine Analyse der Sozialberatung für Schuldnerinnen und Schuldner des Caritasverbandes Frankfurt a. M. e.V.*” (Rada/Stahlmann 2017) examinó empíricamente la relación entre la inversión económica y el impacto de un servicio social concreto, centrándose así en la siguiente cuestión: ¿Cuántos euros se devuelven a la sociedad en su conjunto y en el largo plazo, por cada euro invertido en la consulta para deudores de Caritas en Frankfurt am Main? El objetivo de este estudio era por tanto comprobar si el impacto social de la consulta medido en términos monetarios era superior a la inversión necesaria, realizada por la administración del municipio de la ciudad de Frankfurt am Main. Para poder alumbrar esta cuestión fue primordial una sondeo de métodos en el campo de la “monetización del impacto social”, y se planteó así la pregunta que a continuación se expone en el presente artículo.

2. ¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES RETOS QUE PLANTEA LA EVALUACIÓN Y LA MEDICIÓN DEL IMPACTO SOCIAL EN TÉRMINOS MONETARIOS?

Evaluar, medir y expresar el impacto social en términos monetarios no ofrece una exactitud absoluta ya que requiere trabajar con supuestos y plantea múltiples retos metodológicos (Rauscher, O./Schober, C./ Millner, R. 2012, Schober/Then 2015). Como se explica a continuación, por un lado esto se debe a la naturaleza social (no económica) de los objetivos y del impacto de proyectos o servicios sociales. Por otro lado se debe al gran número de agentes que por regla general se ven afectados por el impacto social.

A diferencia del retorno de inversiones en numerosos sectores de la economía, cuyos efectos pueden medirse a través de indicadores monetarios (p. ej. aumentos del valor de la producción en una empresa), el impacto y los efectos de medidas o proyectos sociales requieren un minucioso trabajo analítico para ser medidos a través de indicadores monetarios. Así es el caso de la monetización del impacto de servicios o proyectos sociales, que p. ej. faciliten la participación y cohesión ciudadana, promuevan voluntariado, o posibiliten la independencia de los ciudadanos de prestaciones sociales del Estado.

Por otro lado, los beneficios resultantes de la mayoría de proyectos o servicios sociales no solo conciernen al principal grupo receptor de los servicios, sino que también afectan indirectamente a un amplio espectro de actores. He aquí un ejemplo: No solo los personas que acuden a una consulta sobre problemas de adicción, se benefician de este servicio. El impacto o beneficio de este servicio también concierne de forma indirecta a sus familias a través de la mejora de la vida familiar, a las empresas

donde trabajen a través de una mayor motivación y eficiencia, o al sector público a través de reducciones en el gasto de prestaciones sociales.

El método SROI, cuyo proceso analítico se presenta en el siguiente apartado de este artículo, proporciona herramientas para afrontar estos dos retos metodológicos y examinar de manera empírica y sistemática tres aspectos fundamentales en el ámbito de la evaluación económica de proyectos o servicios sociales:

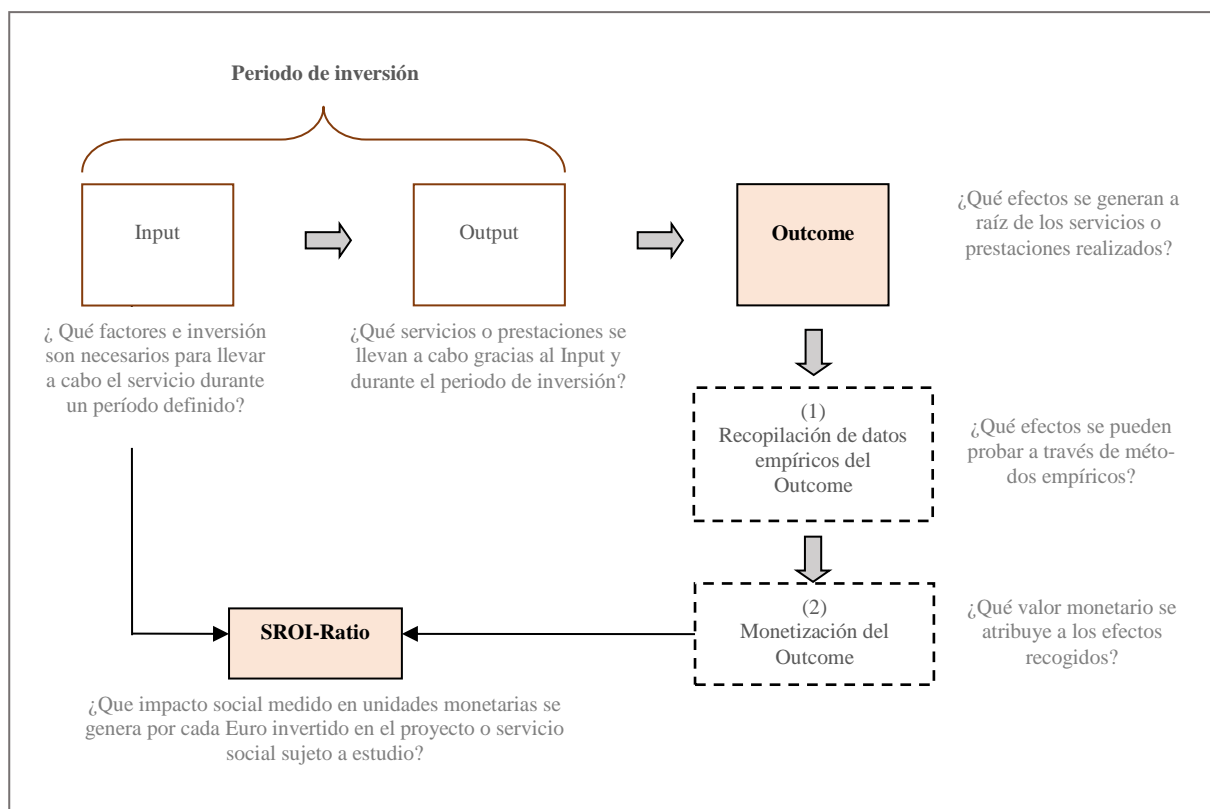
- El impacto y los efectos sociales, así como las cadenas de impacto social de un servicio, proyecto o programa (impacto directo e indirecto),
- La medición y expresión del impacto social en unidades monetarias (monetización),
- El rendimiento económico de la inversión realizada, es decir la relación entre la inversión y su resultado expresada en unidades monetarias.

3. ¿CÓMO SE PONE EN PRÁCTICA EL MÉTODO SROI Y CUÁLES SON SUS PRINCIPALES COMPONENTES?

Para poder realizar estudios SROI no solo basta con comprender el método, sino que es necesario empezar por estudiar y comprender en profundidad la naturaleza del servicio o proyecto sujeto de la evaluación. Para ello es fundamental la cooperación entre investigadores y evaluadores con el personal responsable de la realización del servicio o proyecto, que deberá acompañar al equipo de investigación a lo largo de todo el proceso del estudio.

En el estudio SROI de la consulta de deudores de Caritas en Frankfurt am Main (Rada/Stahlmann 2017) se mantuvo una estrecha comunicación con la dirección de la consulta y se realizaron numerosos *workshops* para discutir sobre el impacto social de la consulta o para diseñar los instrumentos necesarios para realizar las mediciones empíricas oportunas. En resumen, esta cooperación sirvió para estudiar y cuantificar los tres pilares del análisis de una inversión, que a su vez forman la esencia del estudio SROI: *Input*, *Output* y *Outcome*. Finalmente, a partir del análisis del *Input* y del *Outcome* fue posible calcular el ratio de retorno de la inversión o SROI-Ratio (véase diagrama 1). A continuación se tomará el ejemplo del estudio SROI de la consulta para deudores de Caritas en Frankfurt am Main para explicar el proceso analítico en la aplicación del método SROI.

Diagrama 1: Proceso analítico en la aplicación de método SROI



Fuente propia.

4. INPUT, OUTPUT Y OUTCOME.

4.1. Input: ¿Qué factores e inversión, como por ejemplo los gastos de personal o trabajo voluntario, son necesarios para llevar a cabo el servicio durante un período de inversión determinado?

El presupuesto del año 2015 teniendo en cuenta las amortizaciones materiales de la consulta fue de aproximadamente 330.000 Euros, de los cuales cerca del 85% provinieron de la financiación municipal de la ciudad de Frankfurt am Main. El 15% restante fue financiado por Caritas como organización. Las remuneraciones al personal de carácter permanente y transitorio representan un 64,6 % del gasto corriente y son por tanto la principal partida de gasto de la consulta. Así se financian aproximadamente 4 puestos de asesores de la consulta a jornada completa. Una particularidad de la consulta para deudores de Caritas en Frankfurt am Main es el gran volumen de trabajo voluntario, que se cuantificó en 1,5 puestos de asesor a jornada completa. A través del estudio de campo basado en entrevistas con la dirección de la consulta y sus trabajadores se pudo constatar que el gran volumen de trabajo voluntario observado en la consulta de Caritas en Frankfurt am Main constituye un elemento diferencial con el resto de consultas para deudores, y se atribuye al enorme tamaño del sector financiero en la ciudad de Frankfurt am Main.

4.2. Output: ¿Cuántos servicios se llevan a cabo gracias al Input durante el período de inversión?

El equipo de investigadores del estudio SROI en la consulta de Caritas tuvo acceso a la base de datos en la que se registran todas las consultas realizadas, así como los deudores que reciben el servicio. A través del análisis de la base de datos se pudo concluir que durante el año 2015, es decir el período de inversión del estudio SROI, se realizaron consultas en relación a 1.975 casos diferentes: es decir, 1.975 deudores diferentes fueron aconsejados y asistidos a lo largo del año 2015. El análisis de

la base de datos también sirvió para cuantificar el perfil de los deudores y de los casos en función del género, de la nacionalidad, de las cohortes por edades, del número de personas por hogar, del número de acreedores, y con especial detalle, en función de la duración de los casos. Así se pudo evaluar la representatividad de la muestra aleatoria, tomada para realizar las mediciones empíricas (véase abajo (1) *Recopilación de datos empíricos del Outcome*).

4.3. Outcome: ¿Qué efectos se generan a raíz de los servicios o prestaciones realizadas?

Dado que el método SROI forma parte de los métodos modernos de evaluación del impacto social (Schober/Then 2015), recopilar empíricamente, analizar y monetizar el *Outcome*, es decir el impacto y los efectos de las prestaciones y servicios analizados, es el componente más importante y complejo de un estudio SROI. Para ello, se recoge empíricamente el impacto del servicio social sujeto a estudio (1) y, en segundo lugar, se examina su valor en términos monetarios (2).

(1) Recopilación de datos empíricos del Outcome

Para recopilar y analizar el *Outcome* en el estudio SROI de la consulta para deudores en Frankfurt am Main, los investigadores realizaron en primer lugar visitas frecuentes a la consulta en calidad de observadores. Posteriormente se realizaron *workshops* con la dirección de la consulta para identificar a los actores que se benefician directa o indirectamente de los servicios realizados y para formular hipótesis sobre el impacto social de los servicios para cada uno de los actores identificados (deudores, familias, empleadores, sector público y acreedores).

El siguiente paso para recopilar el *Outcome* fue la formulación de cuestionarios para deudores, trabajadores y voluntarios y verificar de manera empírica las hipótesis previamente formuladas respecto al impacto social. Se diseñó una muestra aleatoria ordenada en función de la duración de las consultas y se entrevistaron un total de 108 deudores (5,5% de la población estadística), 7 trabajadores de la consulta y 7 voluntarios. A través de la muestra se recopiló material empírico para cuantificar un total de 24 tipos de impacto de la consulta, por ejemplo la mejora del estado de salud física y mental de los deudores y sus familias, la motivación para buscar un empleo o para retenerlo, la prevención de problemas de vivienda y falta de hogar, o la prevención de detenciones policiales e incluso encarcelamiento.

Dado que el impacto social también puede ser generado por otros factores ajenos al servicio sujeto a estudio, un aspecto fundamental para recoger empíricamente el impacto social en un estudio SROI es contemplar la *influencia de la medida social sobre el impacto*. Cuando por falta de medios no sea posible contrastar el impacto social entre un grupo que haya recibido el servicio y un grupo que no lo haya recibido (es decir el trabajo con un grupo de control), los deudores receptores del servicio de la muestra deberán juzgar en base a una escala definida la *influencia de la medida social sobre los diferentes tipos de impacto social* que puedan ser constatados. Así, en la construcción general del estudio SROI, sólo se contempla la proporción del impacto social que se atribuya al servicio sujeto a estudio. Si por falta de medios además no es posible realizar encuestas en varios momentos diferentes (p. ej. antes y después del servicio o intervención) los receptores del servicio de la muestra deberán valorar su situación antes y después de la intervención en base a una escala definida para poder constatar el impacto del servicio.

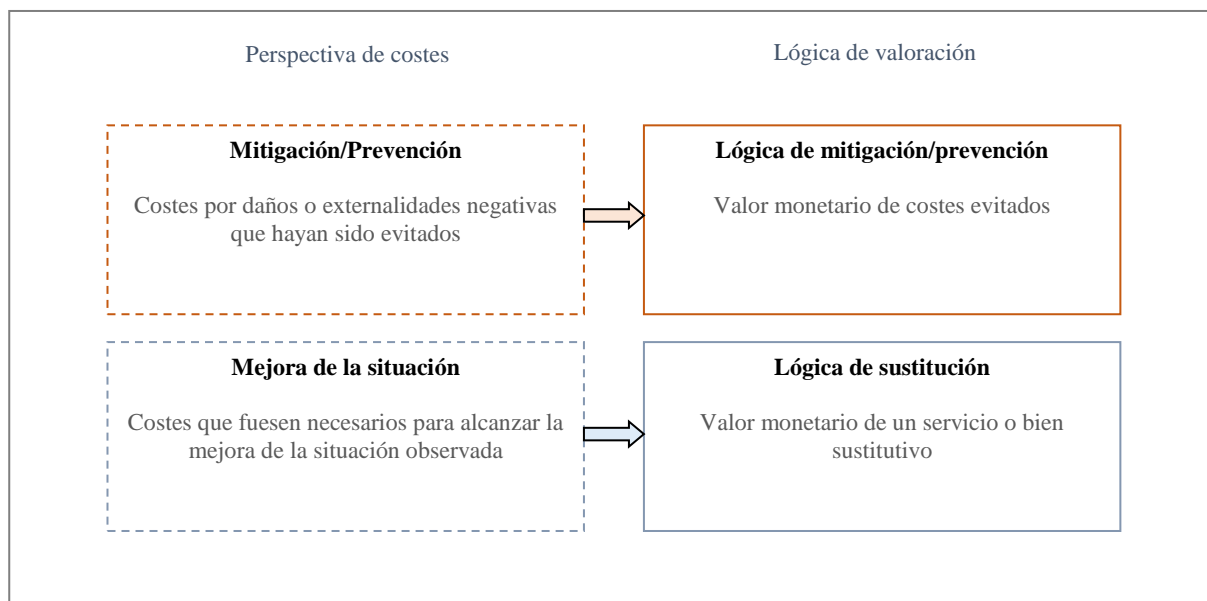
(2) Monetización del Outcome

La monetización del impacto social recogido a través de la muestra se basa en la cuantificación de los costes evitados gracias al servicio por un lado, y por otro lado se basa en la asunción de escenarios alternativos, es decir, la consideración de productos o servicios alternativos que tengan los mismos efectos que el servicio social sujeto a estudio, cuyos costes de producción puedan ser definidos a pre-

cio de mercado. De este manera, dependiendo del tipo de impacto social a monetizar, se utilizan dos lógicas diferentes para expresar el impacto social en unidades monetarias (véase Diagrama 2):

- *Lógica de mitigación/prevención:* Se trata de cuantificar los costes que hubieran ocurrido sin no hubiese existido el servicio sujeto a estudio.
- *Lógica de sustitución:* Se trata de cuantificar los costes de medidas, productos o servicios alternativos que fuesen necesarios para conseguir el impacto del servicio sujeto a estudio y cuyos costes sean determinables a precio de mercado.

Diagrama 1: Perspectivas y lógicas de la monetización del impacto social



Fuente propia de acuerdo con Schober/Then (2015).

A continuación se muestran tres ejemplos a partir del estudio SROI de la consulta de Caritas en Frankfurt am Main de cada una de las dos lógicas utilizadas en la monetización del impacto social.

5. LÓGICA DE MITIGACIÓN/PREVENCIÓN Y DE SUSTITUCIÓN

A) *Lógica de mitigación/prevención*

- La prevención de problemas de vivienda y falta de hogar puede ser prevenida mediante una intervención social temprana. Para monetizar este efecto de la consulta se tomó el valor promedio de los costes de mantenimiento de una plaza en un albergue para el sector público en el municipio de Frankfurt am Main.
- El resultado del estudio probó que la consulta tiene un gran impacto sobre la prevención del desempleo, evitando así costes por prestaciones de desempleo para el sector público. Además, la influencia de la consulta sobre la prevención del desempleo genera ingresos fiscales adicionales para el sector público.
- La influencia de la consulta en la prevención del desempleo también evita costes para las empresas donde trabajan los deudores, que pueden medirse en términos monetarios a partir de los costes empresariales medios de contratación en función del salario.

B) *Lógica de sustitución*

- La consulta probó tener un enorme impacto sobre la mejora del estado físico y mental observada en los deudores. Un efecto comprable es atribuible a una terapia psicológica de corto

plazo, cuyos costes medios se utilizaron como valor para monetizar este impacto de la consulta.

- La consulta también probó tener un gran impacto en la mejora de la vida familiar de los deudores. Este efecto es comparable al que se puede alcanzar mediante una terapia familiar con precio de mercado.
- La influencia de la consulta sobre el estado de salud de los deudores conduce a una reducción de la baja por enfermedad, cuyos costes para empresas y seguros de salud pudieron ser aproximados en función del salario de los deudores.

SROI-Ratio: ¿Qué impacto social medido en unidades monetarias se genera por cada euro invertido en el proyecto o servicio social sujeto a estudio?

Para concluir un estudio SROI se puede calcular el ratio de retorno de la inversión o *SROI-Ratio* que describe la relación entre el *Input* y el *Outcome* medido en unidades monetarias. Este cálculo no siempre se incluye en un estudio SROI, ya que el ratio no arroja una información exacta, sino que se basa en un modelo con múltiples suposiciones. Sin embargo, plasmar o no el ratio SROI no se debe decidir en base a una dicotomía de exactitud e inexactitud. El ratio SROI muestra, a pesar de sus imprecisiones, si es posible observar un retorno monetario superior a la inversión necesaria en un servicio social determinado. Bajo esta premisa se mostró el ratio SROI en el estudio de la consulta para deudores de Frankfurt am Main, mostrando un resultado numérico final de 6,60 Euros: Por cada euro invertido en la consulta en el año 2015 se retornaron 6,60 euro en largo plazo. No obstante, de ese SROI-Ratio no se puede inferir que cada euro adicional que se invierta en la consulta proporcionará un beneficio social en valor de 6,60 euros.

6. CONCLUSIÓN: ¿QUÉ APORTAN ESTUDIOS SROI?

Aunque los estudios SROI pueden variar radicalmente en función del servicio, actividad o proyecto a examinar, estos muestran tres importantes ventajas para las organizaciones sujetas a estudio:

- *Hacer visible el impacto social y su contexto*

Los estudios de SROI muestran las múltiples características de los servicios sujetos a estudio ofreciendo un análisis detallado de sus objetivos, así como de su impacto social directo e indirecto. De esta manera se puede arrojar luz sobre implicaciones sociales de los proyectos y actividades que hayan podido ser pasadas por alto. Los estudios SROI proporcionan además una visión global de los servicios sociales estudiados, ahondando en el contexto socio-político y relacionándolo con el impacto social generado.

- *Valoración del retorno monetario de la inversión*

La eficiencia económica de las inversiones en proyectos y servicios sociales se considera hoy en día un criterio clave para instituciones o agentes encargados de la financiación. El SROI-Ratio, aún con cierto grado de imprecisión, describe la relación entre los fondos invertidos y los efectos obtenidos en términos monetarios, permitiendo mostrar el impacto, efectos e implicaciones económicas a agentes fuera de la organización sujeta a estudio.

- *Perspectiva amplia de los procesos internos en las organizaciones de la Economía Social*

A través de los estudios SROI, las organizaciones pueden obtener una visión detallada sobre sus procesos internos y entender mejor el impacto y relaciones causales de sus servicios. De este modo, el método SROI ofrece a las organizaciones la oportunidad de obtener una visión amplia de sus propios campos de trabajo y procesos internos para optimizar su orientación estratégica, enfoque y perfil organizativo.

7. REFERENCIAS

- Esping-Andersen, G. (1990): *The three worlds of welfare capitalism*. John Wiley & Sons.
- Graf, F.W. (2003): *Wie viel Ökonomie verträgt die soziale Arbeit? Zur ethischen Rationalität funktionierender Sozialmärkte*. Diakonie Jahrbuch, 73-79.
- Herrmann, P. (2011): *The End of Social Services? Economisation and Managerialism*. *Studies in Comparative Social Pedagogies and International Social Work and Social Policy*, Vol. XIII. Europäischer Hochschulverlag: Bremen.
- Meagher, G.; Szebehely, M. (2013): *Marketisation in Nordic eldercare: A research report on legislation, oversight, extent and consequen*. Department of social work, Stockholm University.
- Petersen, O. H.; Hjelmar, U. (2014): *Marketization of welfare services in Scandinavia: A review of Swedish and Danish experiences*. *Scandinavian Journal of Public Administration*, 17(4), 3-20.
- Rada, A. (2014): *Marketization of social services in Sweden*. *Expertise of the Observatory for Sociopolitical Developments in Europe*, 10/2014.
- Rada, A.; Stahlmann, A. (2017): *Social Return on Investment – gesellschaftliche und soziale Wirkungen sichtbar gemacht. Eine Analyse der Sozialberatung für Schuldnerinnen und Schuldner des Caritasverbandes Frankfurt a. M. e. V.* Institut für Sozialarbeit und Sozialpädagogik: Frankfurt a. M.
- Rauscher, O.; Schober, C.; Millner, R. (2012): *Social Impact Measurement und Social Return on Investment (SROI)-Analysis*. *New methods of economic evaluation*.
- Richter, G. (2002): *Privatisierung und Funktionswandel der freien Wohlfahrtspflege: Strategien in nationalen und europäischen Sozialmärkten*. Nomos-Verlag-Ges.
- Schober, C.; Then, V. (2015): *Praxishandbuch Social Return on Investment. Wirkung sozialer Investitionen messen*. Stuttgart: Schäffer-Poeschel.