

# VALORACIÓN DE IMPACTOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS DE LAS CAJAS DE AHORRO DEL ESTADO LARA (Venezuela)

Gloria Torrealba\*  
Isaías Covarrubias\*

*\*Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” (Venezuela)*

## RESUMEN

El objetivo de este trabajo es valorar los impactos sociales generados por los servicios financieros de las cajas de ahorro del Estado Lara (Venezuela), aspecto en relación al cual existe actualmente un absoluto vacío de información cualitativa y cuantitativa, lo cual se explica por los escasos esfuerzos dirigidos a aplicar y adaptar sistemas de evaluación de impactos que respondan a la naturaleza de este sector. En respuesta a esta realidad, este trabajo se plantea aplicar la metodología SROI para identificar y valorar los impactos sociales de los servicios aludidos, a los efectos de lo cual, se analizará una muestra de 40 entidades. La propuesta metodológica del trabajo también incorpora el uso del cuadro de mando integral, como apoyo en la identificación inicial de los impactos, con miras a generar un planteamiento de análisis que sirva de plataforma a la gestión de los impactos, de cara a potenciar los efectos deseables de la Economía Social.

**.PALABRAS CLAVES:** Impactos sociales, Economía Social, cajas de ahorro, evaluación social, cajas de ahorro venezolanas.

## 1. INTRODUCCIÓN

La valoración de los impactos sociales es un tema prioritario en la agenda de discusión y debate de la Economía Social en la actualidad, no sólo como un imperativo enmarcado en las preocupaciones de la gestión socialmente responsable, que forma parte de las buenas prácticas organizacionales del Siglo XXI, sino como un elemento que profundiza en el propio sustrato misional de este sector, cuya existencia carece de sentido sin la certeza de sus contribuciones sociales y los esfuerzos firmes por redoblar los resultados obtenidos en esta materia.

En línea con esta preocupación, los estudios en relación al valor de la Economía Social han cambiado su foco de los simples objetivos de reconocimiento institucional, a los esfuerzos por aplicar metodologías que permitan cuantificar el valor social añadido por el sector (Díaz Fonseca, Marcuello y Marcuello, 2012), desde una perspectiva de gestión, que apunta a evaluar el desempeño de la Economía Social en la generación de valor, con el propósito de fortalecer los efectos sociales producidos (Martínez *et al.*, 2011; Renaud e Iglesias, 2008).

Dentro de la tendencia descrita, el interés en la valoración de los impactos de la Economía Social se integra con otros tópicos que concentran el interés de los estudiosos, como áreas naturales o significativas de actuación de las entidades de este sector, que les permiten exhibir sus mayores logros en materia de contribución social. Entre tales aspectos figuran: la inserción laboral (Tasubinsa y Grupo Gureak, 2013); Valcárcel y Cuesta, 2011); el emprendimiento (Contreras Comeche y González García, 2010) y otros temas relacionados con la inclusión social y económica.

En Venezuela existe un vacío notable en materia de estudios de la Economía Social y, particularmente, en el ámbito de valoración de impactos, lo que da lugar a una significativa carencia de información en este ámbito de investigación. Con el fin de

contribuir a superar esta realidad, el presente trabajo se plantea como objetivo general: **Valorar el impacto social de los servicios financieros prestados por las cajas de ahorro del Estado Lara (Venezuela) durante el año 2012, utilizando la metodología del Retorno Social de la Inversión (SROI).** Dentro de este propósito general, y siguiendo la metodología aludida, se proponen los siguientes objetivos específicos:

- Identificar los grupos de interés de las cajas de ahorro venezolanas.
- Identificar los impactos de los servicios financieros ofrecidos por las cajas de ahorro del Estado Lara, desde el enfoque de los grupos de interés.
- Identificar los indicadores que describen los impactos de los servicios objeto de análisis.
- Medir los impactos cuantificables de los servicios financieros ofrecidos por las cajas de ahorro del Estado Lara, durante el año 2012, con base en los indicadores identificados.
- Valorar el impacto de los servicios financieros ofrecidos por las cajas de ahorro del Estado Lara, durante el año 2012.
- Determinar la tasa de retorno social de los servicios financieros ofrecidos por las cajas de ahorro del Estado Lara, en el período de estudio indicado.

En vista de que la recolección de datos se encuentra en una fase incipiente, los objetivos específicos se han desarrollado hasta la identificación de indicadores. Sin embargo, en este artículo se incluye un ejemplo de aplicación de las fases restantes de la metodología SROI (representadas en los tres últimos objetivos específicos), con base en los datos de una caja de ahorro de la muestra.

El trabajo se inicia con algunos aspectos descriptivos de las cajas de ahorro venezolanas, en el marco de la Economía Social, seguidos por unas breves notas sobre la noción de impactos y la valoración de los mismos en el contexto de este sector, A continuación, se describe la metodología del trabajo y posteriormente, se desarrolla el análisis de valoración de impactos sociales de las cajas de ahorro del Estado Lara, aplicando la metodología del SROI de forma parcial, tal como se comentó anteriormente. Finalmente, se formulan unas breves conclusiones sobre las ventajas que puede aportar el uso de la metodología SROI en la Economía Social.

## **2. Bases Teóricas**

### **2.1. Las Cajas de Ahorro Venezolanas en el Ámbito de la Economía Social**

Las cajas de ahorro venezolanas son compatibles en su objeto, principios y conformación societaria con el modelo de la Economía Social, lo que es reconocido formalmente por la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) y por la Ley que rige a estas asociaciones (República Bolivariana de Venezuela, 2010).

Las cajas de ahorro venezolanas son asociaciones civiles sin fines de lucro y de carácter social que agrupan trabajadores vinculados entre sí por una relación de dependencia común respecto a un empleador, o por la afiliación a un gremio profesional.

Los asociados de las cajas de ahorro entregan fondos a las mismas en calidad de aportaciones patrimoniales y son, a la par, los encargados de administrar e invertir los recursos de estas instituciones. En la mayoría de los casos, las organizaciones analizadas también reciben aportes del empleador o gremio con el cual están vinculadas las personas que las conforman, sumas de dinero que se agregan a la participación patrimonial acumulada por los asociados de dichas entidades. El empleador transfiere a

los socios de la caja de ahorro la titularidad de los fondos que aporta y no recibe retribución financiera alguna por concepto de los mismos. Los fondos de carácter patrimonial acumulados por los asociados, en virtud de sus aportes y los del patrono, también se denominan ahorros estatutarios y los asociados pueden solicitar préstamos con cargo a estos haberes hasta por un monto máximo equivalente al 80% de los mismos. Además podrán solicitar préstamos fuera de su disponibilidad de ahorros, para fines relacionados con vivienda principal, adquisición de vehículo y otros, lo que constituye una forma de intermediación.

Estas entidades otorgan préstamos a sus asociados aplicando, generalmente, tasas de interés inferiores a las vigentes en el mercado de crédito. Además de conceder préstamos, pueden realizar inversiones financieras y desarrollar proyectos sociales orientados a las materias de vivienda, servicios asistenciales, educación y recreación, siempre teniendo a los asociados como beneficiarios de estas operaciones.

## **2.2. La Valoración de Impactos en la Economía Social**

### **2.2.1. La Noción de Impactos**

El concepto de impacto ha sido ampliamente estudiado en el marco de la evaluación de proyectos y programas sociales, así como en el contexto ambiental. Sin embargo, la abundancia de literatura en esta materia pareciera ir de la mano con la diversidad de criterios en torno al significado del referido término. En tal sentido, señala la IAIA (2003:4) que la diversidad de contextos y de propósitos en los que puede enmarcarse la evaluación de impactos dificulta su definición.

Para algunos estudiosos de esta temática, el impacto alude a todo resultado, previsto o no, que se deriva de la ejecución de un proyecto o programa y que involucra a la población objetivo de dicha intervención (Gobierno de Chile, 2005; Cohen y Martínez, 2002). En cambio para otros como Cirera y Vélez (2006), los impactos son los efectos o consecuencias de un programa o proyecto ejercidos sobre una población que no forma parte de los beneficiarios directos de la intervención. También se aprecian algunas discrepancias de criterio en cuanto al significado de los impactos, en términos de su bondad. Por ejemplo, un documento elaborado por el Gobierno de Chile (2005) considera que los impactos tienen siempre una connotación positiva.

Existen, sin embargo, enfoques más integradores que conciben la noción de impactos en una perspectiva biunívoca desde el punto de vista de la naturaleza del efecto, su intencionalidad y la población que experimenta los cambios motivados por la intervención. Dentro de esta línea de pensamiento, tanto la Asociación Internacional de Evaluación de Impactos (2003:3), como Guanziroli, Buainain y Meireles (2007) definen los impactos como las consecuencias o cambios, voluntarias e involuntarias, tanto positivos como negativos, producidos por causa de las intervenciones planeadas (programas, proyectos, políticas y planes), tanto en la población objetivo como en el entorno. También Libera (2007), citado en Prada Araque, (2012), concuerda con este criterio, al definir impacto como el “cambio inducido por un proyecto sostenido en el tiempo y en muchos casos extendido a grupos no involucrados en este efecto multiplicador”.

Pese a la diversidad de criterios, pareciera, sin embargo, existir una tendencia al consenso alrededor de la concepción de los impactos como cambios que afectan otros actores además de la población objetivo, lo que resulta concordante con la filosofía del SROI, en el marco del cual, se acepta, además, que los impactos pueden tener una connotación positiva o negativa, puesto que esta metodología se basa en el enfoque costo-beneficio.

### **2.2.2. La Valoración de Impactos en la Economía Social y la Inclusión Financiera**

Si bien el uso de metodologías para la valoración de impactos sociales aplicada al seguimiento de programas, proyectos y políticas de esta índole, ha alcanzado considerable robustez en el ámbito internacional, su desarrollo en el contexto de la Economía Social es todavía incipiente. El escaso desarrollo de los criterios y herramientas aplicables a la valoración de impactos en el mundo de la Economía Social es una realidad que aqueja, inclusive, al segmento de las instituciones microfinancieras que es, quizás, el de mayor experiencia en este tipo de estudios (Renaud e Iglesias, 2008: 15). En tal sentido, se debe señalar que el interés por valorar los impactos sociales en este subsector de la Economía Social ha estado muy ligado al tema de la inclusión financiera o el acceso a los servicios de esta índole, de tal suerte, que los cambios logrados en relación a esta materia suelen tener una significación fundamental en los estudios de impactos aplicados en el contexto de las entidades financieras de la Economía Social (Observatorio de la Inclusión Social (2009).

El interés en materia de acceso a los servicios financieros, como impacto generado por las entidades de la Economía Social, se explica por la relación que se establece entre dicha situación de acceso y el mejoramiento de las condiciones de vida de los grupos más desfavorecidos. En torno a esa idea, afirma Ruiz (2007) que el acceso a los servicios financieros mejora la calidad de vida y las oportunidades de las personas. Por su parte, sostiene Solo (2010) que los servicios financieros son agrupados con aquellos que se consideran clave para la movilidad económica ascendente y el desarrollo de la comunidad. Esta última autora propone el fortalecimiento de las entidades financieras de la Economía Social, tales como las cooperativas, en calidad de mecanismo para favorecer el acceso a los servicios financieros, en virtud de los esquemas participativos propios de estas entidades, que tienden a disminuir los costos del crédito y flexibilizan los trámites y exigencias para acceder a los servicios.

En esta línea de pensamiento se enfoca la valoración de impactos de las cajas de ahorro del Estado Lara, como un proceso que incorpora el análisis de los impactos relacionados con la inclusión financiera, abordando aspectos tales como: acceso al crédito, incremento de los ahorros, disminución de costos financieros de los préstamos y diversificación de las modalidades de financiamiento.

## **3. METODOLOGÍA**

### **3.1. Población y Muestra**

La población objeto de estudio está constituido por las cajas de ahorro establecidas en el Estado Lara (Venezuela), que conforman un conglomerado de 77 entidades, de acuerdo a los registros de la Superintendencia de Cajas de Ahorro. Esta cifra representa el 6,17% del total de las asociaciones formalizadas ante el órgano oficial aludido, porcentaje que constituye el quinto de mayor importancia del país, tomando en cuenta las proporciones de distribución de las cajas de ahorro entre los veinticuatro estados que integran el territorio nacional. De la población objeto de análisis, se estudiará un muestra estratificada de 40 organizaciones, compuesta por 22 entidades originadas en el sector público y 18 constituidas por trabajadores del sector privado.

### 3.2. Alcance del Estudio

El estudio de impactos que constituye el propósito general de este trabajo se enfoca en los servicios financieros ofrecidos por las cajas de ahorro establecidas en el espacio geográfico que ya fue especificado. Estos servicios abarcan, concretamente, la gestión de los fondos recibidos por las entidades analizadas en calidad de ahorros de los asociados, así como los préstamos otorgados a éstos por las asociaciones objeto de estudio. Los ahorros no aplicados a atender las solicitudes de financiamiento de los asociados, se colocan, generalmente, en depósitos bancarios equivalentes a efectivo, que generan ingresos por intereses.

El análisis se desarrolla dentro del límite temporal correspondiente al año 2012. Se ha optado por una delimitación temporal en un horizonte de un año, ya que, de manera general, los impactos de los servicios estudiados se manifiestan de forma inmediata en el mismo período en el que se hace la prestación y la vigencia de los efectos provocados por la misma, también es inherente a dicha temporalidad.

### 3.3 Metodología para la Valoración de Impactos

La metodología para la valoración de impactos aplicada en este estudio está basada en el análisis del Retorno Social de la Inversión (SROI), el cual se ha combinado con el enfoque del Cuadro de Mando Integral (Kaplam y Norton, 2000), utilizado para identificar impactos sociales y sus respectivos indicadores, posteriormente sometidos a validación de contenido mediante la técnica de juicio de expertos, con el uso del índice de congruencia ítem-objetivo (Hambleton y Rovinelli, 1986). Estos indicadores fueron contrastados con las opiniones de los grupos de interés, en relación a los beneficios obtenidos y esperados de los servicios financieros ofrecidos por las cajas de ahorro, a los efectos de lo cual se realizaron encuestas, entrevistas y focus group.

La metodología de cuadro de mando integral se ha utilizado en este trabajo como marco para identificar los impactos y sus indicadores, en razón de su filosofía integradora, que permite armonizar medidas cualitativas y cuantitativas, así como impactos sociales y financieros, dualidades que concuerdan con la naturaleza híbrida de la Economía Social. A ello se agrega la aplicabilidad de la herramienta en cuestión, como apoyo para el cumplimiento de los objetivos de gestión, que deben formar parte del trasfondo de la valoración de los impactos sociales.

El análisis SROI es una metodología para la medición y cuantificación del valor social producido por una inversión, que apunta a reflejar el valor social añadido derivado de la misma, como un retorno expresado en términos monetarios, para efectos de lo cual, hace uso del análisis costo-beneficio (Contreras Comeche y González García, 2010).

El espíritu del Retorno Social de la Inversión (SROI) es recoger todos los costos y beneficios de un proyecto o actividad, más allá de lo que tiene un valor de mercado explícito. En tal sentido, incorpora costos y beneficios sociales, medioambientales y económicos, traduciendo todos a valores monetarios. El resultado del análisis es una tasa que expresa la relación entre la inversión y el valor social añadido (Grupo Civis, 2012). La metodología consta de seis etapas: identificación de grupos de interés; elaboración del mapa de impactos; evidenciar los cambios mediante indicadores y valorarlos; determinar el impacto o valor añadido; calcular la tasa de retorno social; reportar, usar y certificar.

El marco de análisis del SROI puede adoptar dos modalidades de aplicación: prospectiva y evaluativa. En el primer caso, la metodología se utiliza a los fines de

analizar la conveniencia de ejecutar programas, proyectos y políticas, estimando su potencial de añadir valor social. Por su parte, el SROI aplicado con fines de evaluación se utiliza para cuantificar el impacto social de intervenciones ya ejecutadas. En atención a los objetivos de este trabajo, resulta válido adoptar la metodología del SROI con fines evaluativos.

### **3.4. Recolección e Datos**

Los datos a utilizar en la valoración de los impactos sociales de las entidades analizadas, serán obtenidos por diferentes vías, de acuerdo a las exigencias que plantee la cuantificación de los costos y beneficios identificados, es decir, según éstos tengan un valor financiero explícito o requieran la aplicación de aproximaciones (“proxies”), como alternativa para la asignación de valores monetarios. En el primer caso, los datos serán derivados de los estados financieros (cuentas anuales) auditados e informes de gestión de las asociaciones objeto de análisis, correspondientes al año 2012. Cuando sea necesario asignar valores aproximados, procederá el uso de técnicas de consulta a los grupos involucrados, así como la revisión de fuentes estadísticas y otros registros que permitan obtener elementos para traducir a valores monetarios los costos y beneficios implícitos, con apoyo de diferentes métodos ideados para tal fin, que resulten aplicables en cada caso.

## **4. VALORACIÓN DE IMPACTOS DE LAS CAJAS DE AHORROS DEL ESTADO LARA**

En este apartado se aplica la metodología SROI con el propósito de valorar los retornos sociales de los servicios financieros de las cajas de ahorro del Estado Lara en el año 2012. Al momento de presentar este trabajo, los datos obtenidos de las entidades de la muestra son considerablemente escasos, razón por la cual, la aplicación de la metodología en cuestión a la población estudiada, sólo alcanza la fase de identificación de los indicadores de impacto. Sin embargo, a los efectos de ilustrar el desarrollo de las etapas subsiguientes, se presenta un ejemplo basado en los datos de una de las entidades de la muestra, para la cual se calcula la tasa de retorno social de los servicios financieros.

### **4.1. Identificación de los Grupos de Interés**

En esta fase se identifican los grupos de interés de las cajas de ahorro, visto este sector en el contexto general del territorio nacional, ya que en tal aspecto, el comportamiento de las entidades del país es homogéneo, Los grupos que pueden actuar como stakeholders de las cajas de ahorro, se muestran el Cuadro N° 1.

Cuadro N° 1: Grupos Interesados de las Cajas de Ahorro

Grupos Interesados	Características
<b>Asociados:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Son los titulares del patrimonio de las cajas de ahorro.</li> <li>➤ Son beneficiarios exclusivos de los servicios prestados por las entidades analizadas.</li> <li>➤ Ejercen, a la par, las funciones de gestión de dichas asociaciones.</li> </ul>
<b>Patrono o Empleador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Organizació para la cual trabajan los asociados de la caja de ahorro.</li> <li>➤ Hace aportes a la caja en beneficio de los trabajadores.</li> <li>➤ No obtiene remuneración por los aportes ni tiene derechos en la caja de ahorro.</li> </ul>
<b>Trabajadores de las Cajas de Ahorro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Prestan servicios a las cajas de ahorro bajo relación de dependencia.</li> </ul>
<b>Directivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Son asociados de las cajas, escogidos como directivos mediante elecciones.</li> <li>➤ No perciben remuneración por gestionar las entidades.</li> </ul>
<b>Estado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Supervisa y regula a las cajas de ahorro</li> <li>➤ Sus planes actuales de desarrollo contemplan objetivos orientados al fortalecimiento de la Economía Social.</li> </ul>

Fuente: Elaboración Propia

#### 4.2. Elaboración del Mapa de Impactos

La identificación de los impactos sociales de las cajas de ahorro y de los indicadores que los describen adoptan como punto de partida la aplicación de la metodología del Cuadro de Mando Integral, cuya elaboración se ha sustentado en el marco legal que rige a las entidades aludidas y en los elementos teóricos derivados de la revisión de literatura sobre el impacto de la Economía Social, con énfasis en las actividades financieras desarrolladas por este sector.

El Cuadro de Mando Integral aporta una lógica pluridimensional, bajo la cual se da forma a un modelo de impactos que articula los efectos potenciales del sector analizado, sobre la base de un entramado de relaciones causales regido por los principios que sustentan la misión de las entidades estudiadas, esquema que está estrechamente ligado a los distintos intereses que interactúan en la dinámica de las mismas. Este enfoque permite plantear los impactos desde varias perspectivas que se asocian a diferentes stakeholders, por lo que facilita la identificación de los beneficios o cambios, desde el punto de vista de los grupos interesados, según lo contempla la secuencia del análisis SROI. En tal sentido, el cuadro de mando integral se utiliza en este trabajo como un elemento que apoya y potencia la aplicación de la metodología de valoración de impactos en cuestión, permitiendo afinar la identificación de los impactos con acento en la misión de las organizaciones estudiadas y las expectativas de los actores interesados.

El Cuadro de Mando Integral en referencia enfoca los impactos de las cajas de ahorro desde cuatro perspectivas, cuya vinculación con los grupos interesados se muestra en el Cuadro N° 2. Como puede apreciarse, los asociados constituyen el grupo de interés que participa de la mayoría de los impactos potenciales de las cajas de ahorro, lo cual resulta lógico de suponer, si se considera que constituyen la población objetivo del sector estudiado.

**Cuadro N° 2: Cuadro de Mando Integral de Impactos Potenciales de las Cajas de Ahorro**

<b>Perspectivas</b>	<b>Impactos</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Grupos Interesados</b>
<b>Inclusión Social</b>	• Acceso a los servicios sociales	• Ahorro en contratación de servicios de protección social • Apoyo financiero a sistemas de protección social para los asociados	<b>Asociados</b>
	• Participación	• Porcentaje que representan los asociados de la caja de ahorro con relación al número de trabajadores de la organización donde se origina la caja.	
<b>Inclusión Económica</b>	• Fomento del ahorro	• Ahorros de los socios no aplicados al otorgamiento de préstamos	
	• Acceso al Crédito	• Número de beneficiarios de los préstamos de las cajas de ahorro que no tienen acceso al mercado crediticio formal. • Ahorro por diferencial de tasa de interés de préstamo • Intermediación (préstamos que no afectan disponibilidad de haberes)	
	• Incremento en los ingresos de los asociados	• Dividendos distribuidos por las cajas de ahorro.	
	• Creación de Empleos	• Valor de Empleos creados	<b>Trabajadores</b>
<b>Innovación Social</b>	• Innovación en productos y servicios	• Valor de préstamos otorgados en modalidades no convencionales	<b>Asociados</b>
	• Innovación en Procesos	• Ahorros en tiempo destinado a trámites	<b>Asociados Trabajadores</b>
<b>Capital Intelectual y Social</b>	• Creación de redes de apoyo	• Vínculos creados entre cajas de ahorro • Vínculos de las cajas con instituciones estatales	<b>Asociados Trabajadores Directivos Estado</b>
	• Formación de Talento Humano	• Inversión en formación de talento humano	<b>Trabajadores Directivos</b>

Fuente: Elaboración Propia

Los impactos potenciales antes identificados, resultan aplicables de manera general al sector de las cajas de ahorro venezolanas, sin embargo, a los efectos de confirmar su pertinencia en el contexto del Estado Lara y contrastar la validez de los indicadores que permiten describir los efectos generados a favor de los stakeholders, se consultó la opinión de éstos con relación a los beneficios que obtienen de los servicios financieros prestados por las entidades estudiadas. A partir de la plataforma inicial representada por los impactos identificados a través del Cuadro de Mando Integral y con base en las consultas realizadas a tales actores, se elaboró el Mapa de Impactos y se avanzó al planteamiento definitivo de los indicadores que describen dichos cambios. En el Cuadro N° 3, que se muestra a continuación, se incluye el mapa aludido.



Cuadro 3: Mapa de Impactos de las Cajas de Ahorro del Estado Lara

Grupos de Interés	Objetivos	Actividades	Resultados	Impactos
<b>ASOCIADOS</b>	Acceso al crédito	Aportar ahorros	Financiamiento con ahorros propios para fines sociales y de esparcimiento	Canalización del ahorro hacia fines sociales
		Autogestionar servicios	Posibilidades de financiamiento con fondos ahorrados por otros socios	Intermediación de recursos (redistribución de activos)
		Tramitar de préstamos	Disminución de tasas de interés respecto al mercado bancario	Disminución de barreras por costos de financiamiento
			Diversificación de modalidades de crédito (Innovación en productos)	Incremento de oportunidades de obtención de financiamiento
	Mejoramiento de los ingresos	Gestión de las actividades de las cajas de ahorro	Generación de beneficios económicos	Diversificación e incremento de ingresos por distribución de dividendos
	Optimización de servicio	Gestión de operaciones de las cajas de ahorro	Vínculos de confianza y mecanismos que facilitan tramitación y recuperación de préstamos	Disminución de tiempo destinado a trámites
	Fortalecer el patrimonio de los asociados	Realizar aportes Reintegrar préstamos sobre haberes disponibles	Incremento de ahorros de los asociados	Incremento de los activos de los asociados
	Fortalecer sistema de previsión social	Asambleas de asociados	Aportes a sistemas de previsión social	Fortalecimiento de servicios de previsión social para los asociados
<b>PATRONOS O EMPLEADORES</b>	Mejorar relaciones con el personal	Realizar aportes a las cajas de ahorro Retener aportes de trabajadores Entregar fondos a las cajas de ahorros	Aumento de la satisfacción laboral  Permanencia del Personal por las ventajas que ofrece la caja de ahorros de la organización	Retención del talento humano
<b>EMPLEADOS DE LAS CAJAS DE AHORRO</b>	Gozar de empleo estable	Actividades de prestación de servicios de las cajas de ahorro	Estabilidad laboral	Generación de empleos
	Mejorar competencias laborales	Realizar cursos de formación	Mejoramiento de competencias	Fortalecimiento profesional
<b>DIRECTIVOS DE LAS CAJAS DE AHORRO</b>	Mejorar la gestión de las cajas de ahorro	Realizar cursos de formación	Mejoramiento de competencias	Fortalecimiento de las capacidades de gestión
		Establecer vínculos con otras cajas de ahorro	Intercambio de información y conocimientos, creación de alianzas	Desarrollo de redes de apoyo y aprendizaje
<b>ESTADO</b>	Cumplir políticas de desarrollo social	Establecer marco normativo. Supervisar cajas de ahorro	Incremento de ingresos por contribuciones de las cajas de ahorro a la seguridad social y sistemas afines	Mejoramiento de la recaudación en sistemas públicos de protección social

Fuente: Elaboración Propia

### 4.3. Identificación de Indicadores de Impactos y Asignación de Valores Monetarios

Una vez identificados los impactos que se asocian a cada uno de los grupos de interés o stakeholders, se procederá a la identificación de los indicadores que permitan medirlos y traducirlos a valores monetarios. En tal sentido, es pertinente anotar que en el desarrollo de esta fase sólo serán considerados aquellos impactos que sean susceptibles de cuantificación, ya sea a través de valores monetarios explícitos o apelando al uso de

aproximaciones. Se excluyen aquellos de carácter netamente cualitativo o cuya cuantificación requiera de elementos informativos no disponibles en este momento. En el Cuadro N° 4 se muestran los impactos que serán objeto de valoración, acompañados de los indicadores que los describen y asociados a los grupos de interés que se favorecen de tales beneficios.

Cuadro 4: Impactos de las Cajas de Ahorro del Estado Lara y sus Indicadores

Grupos de Interés	Impactos	Indicadores
Asociados	Canalización del ahorro hacia fines sociales	Préstamos para gastos de salud, educativos y vacacionales
	Intermediación de recursos (redistribución de activos)	Préstamos que no afectan disponibilidad
	Disminución de barreras por costos de financiamiento	Ahorros por diferencial entre tasa de interés sobre préstamos de la caja de ahorro y tasa activa promedio del sistema bancario
	Diversificación e incremento de ingresos de los asociados	Dividendos distribuidos
	Disminución de tiempo destinado a trámites	Ahorros por diferencial de tiempo en la tramitación de préstamo en relación al sistema bancario
	Incremento de los activos de los asociados	Incremento del ahorro
	Fortalecimiento de servicios de previsión social para los asociados	Aportes a sistemas de Previsión Social de los asociados
Patronos o Empleadores	Retención del talento humano	Valor del personal retenido
Empleados de las Cajas de Ahorro	Generación de Empleos	Valor de los empleos creados
	Fortalecimiento profesional	Inversión en formación
Directivos de las Cajas de Ahorro	Fortalecimiento de las capacidades de gestión	Inversión en formación
	Desarrollo de redes de apoyo y aprendizaje	Valor del conocimiento y la información compartida
Estado	Mejoramiento de la recaudación en sistemas públicos de protección social	Aportes a la seguridad social y otros sistemas afines

Fuente: Elaboración Propia

Todos los indicadores de impacto mostrados en el Cuadro N° 4 tienen un período de duración de un año, con excepción de los ahorros por diferencial de tasas de interés sobre préstamo, al que se le asigna un período de seis años, debido a que el flujo de los intereses se calcula para un plazo promedio de tal número de años.

De acuerdo a la metodología del SROI, luego de establecer los impactos susceptibles de cuantificación, se debería proceder a valorarlos y a calcular la tasa de retorno social de la iniciativa o intervención objeto de estudio, que en el marco de este trabajo se refiere a los servicios financieros prestados por las cajas de ahorro del Estado Lara en el año 2012. Sin embargo, como se advirtió anteriormente, no será posible en este momento realizar la cuantificación de todos los impactos que admiten expresión monetaria, ni aplicar dicho procedimiento a la totalidad de la muestra. Sólo a manera de ilustración, se realizará el ejercicio de calcular la tasa de retorno social de una caja de ahorro, sin agotar la consideración de todos los indicadores cuantificables incluidos en el Cuadro N° 4, ya que en algunos casos no se tiene a la mano la información requerida para

medir y valorar los impactos, o hace falta afinar algunos criterios para determinar la forma de cuantificar los mismos mediante aproximaciones.

Los cálculos que se realizarán a partir de este momento, correspondientes a la medición y valoración de impactos, así como a la determinación de la tasa de retorno social para el año 2012, se aplicarán a la Caja de Ahorro y Préstamo de los Profesores de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” (CAPUCLA), actuando la referida universidad, en calidad de empleador de los asociados de la caja. En el Cuadro N° 5 se muestran los impactos que serán valorados con sus respectivos indicadores, la forma de medición de éstos y la fuente de la cual se derivarán los datos para la cuantificación. Cabe destacar que se omite la valoración del impacto relativo al fortalecimiento de las capacidades de gestión de los directivos de la entidad, debido a que en el año 2012 no hubo inversión en este concepto.

**Cuadro N° 5: CAPUCLA: Impactos a Valorar y forma de Medición /año 2012)**

Impactos	Indicadores	Medición	Fuente
Canalización del ahorro hacia fines sociales	Préstamos para gastos de salud, educativos y vacacionales	Monto de los préstamos que afectan disponibilidad otorgados en el año para gastos de salud, educación y vacacionales	Informe de Gestión
Intermediación de recursos (redistribución de activos)	Préstamos que no afectan disponibilidad	Monto de los préstamos otorgados a los asociados por encima de su disponibilidad de ahorros.	Estados Financieros 2012
Disminución de barreras por costos de financiamiento	Ahorros por diferencial entre tasa de interés sobre préstamos de la caja de ahorro y tasa activa promedio del sistema bancario	Diferencia entre las corrientes de intereses calculadas a la tasa promedio de la caja de ahorro y a la tasa promedio del mercado bancario para el año 2012, asumiendo un plazo de financiamiento promedio.	Informe de Auditoría
Diversificación e incremento de ingresos de los asociados	Dividendos distribuidos a los Socios	Dividendos distribuidos del año 2012	Informe de Gestión
Incremento de los activos de los asociados	Incremento de los Ahorros	Variación de depósitos bancarios de la entidad entre 2011 y 2012	Informe de Gestión
Fortalecimiento de servicios de previsión social para los asociados	Aportes a sistemas de Previsión Social de los asociados	Aportes a Instituto de Previsión Social	Informe de Gestión
Fortalecimiento profesional	Inversión en formación del talento humano	Valor de los cursos de formación	Estados Financieros 2012
Mejoramiento de la recaudación en sistemas públicos de protección social	Aportes a la seguridad social y otros sistemas afines	Aportes al Seguro Social Obligatorio y Fondo de Ahorro de Vivienda	Estados Financieros 2012

Fuente: Elaboración Propia

A los fines de ampliar las precisiones sobre los criterios de medición y valoración aplicados a los impactos incluidos en el cuadro precedente, se considera pertinente incluir las siguientes anotaciones:

- El ahorro en intereses sobre préstamos otorgados a los asociados, se cuantifica como el valor actual neto de la diferencia entre dos corrientes de intereses calculadas con base en el total de préstamos otorgados por la caja de ahorro en el año 2012 (Bs.

54.238.455,00). Una de las corrientes se calcula aplicando la tasa de interés promedio de la entidad en el período 2012 (9,38%) y la segunda corriente se determina utilizando la tasa de interés promedio del mercado bancario para el mismo año, según el Banco Central de Venezuela (16,17%). Se adopta un período de financiamiento de seis años, que resulta al promediar los plazos otorgados por la caja de ahorro en sus diferentes modalidades de préstamos. Se aplica una tasa de descuento social del 12% (utilizada normalmente en los proyectos del BID), considerando que la caja de ahorro tiene fines sociales y tomando en cuenta que el patrono del cual provienen los aportes de fondos (Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”) es un ente público. En el Cuadro N° 6 se incluye la valoración de los impactos cuantificables de CAPUCLA.

Cuadro N° 6. Valoración de Impactos de CAPUCLA (año 2012)

Indicadores	Cálculo	Valoración Bs.
Préstamos para gastos de salud, educativos y vacacionales	Valor Explícito	3.896.583,00
Préstamos que otorgados sin considerar disponibilidad de ahorros	Bs. 13.985.239 x 38%	5.314.390,82
Ahorros por diferencial entre tasa de interés sobre préstamos de la caja de ahorro y tasa activa promedio del sistema bancario	VAN del diferencial de intereses entre tasa de 9,38% y 16,17% sobre Bs 54.238.455 en 6 años	4.092.957,65
Dividendos distribuidos a los Socios	Valor Explícito	5.786.927,36
Incremento de los Ahorros	Bs. 11.349.892 - Bs. 7.273.704	4.076.188,00
Aportes a sistemas de Previsión Social de los asociados	Valor Explícito	1.021.222,48
Inversión en formación del talento humano	Valor Explícito	1.400
Aportes a la seguridad social y otros sistemas afines	Valor Explícito	46.677,37
<b>Total</b>		<b>24.236.346,68</b>

Fuente: Elaboración Propia

Como puede apreciarse, el valor social originado por intermediación (préstamos sin disponibilidad), ahorros por diferencial de tasas de interés e incremento de los ahorros, es muy significativo y representa en conjunto el 69% del valor generado. Los aspectos referidos se asocian al tema del acceso a los servicios financieros, como elemento de inclusión social (Vera *et al.*, 2012) que forma parte del rol de la Economía Social (Solo, 2010).

#### 4.4. Cálculo del Retorno Social y la Tasa de Retorno Social

A los efectos de determinar el retorno social, se toma en cuenta el monto de la inversión hecha para financiar las actividades de la caja de ahorro. En este caso, la misma está representada por la subvención que ofrece el patrono por la vía de las aportaciones y los recursos que sacrifica al relevar de sus obligaciones laborales a los miembros principales de la directiva de la entidad, a los fines de que se dediquen a la gestión de la misma. El aporte se comporta como una subvención, en virtud de que el empleador no espera retribución financiera por los fondos entregados, ni tiene posibilidad de recuperarlos. El monto del aporte entregado en año 2012 es de Bs. 5.314.058. El sacrificio de recursos por concepto del personal directivo se computa como los sueldos anuales de un profesor agregado (que se considera la categoría media de la universidad), multiplicada por tres directivos (Bs. 42.876\*3), lo cual asciende a Bs. 128.628. Luego de sumar esta cantidad al valor de los aportes, se obtiene un monto de inversión que asciende a Bs. 5.442.686.

Seguidamente, la cifra calculada se resta del valor social generado, a los fines de determinar el retorno social, como se muestra a continuación:

$$\text{Valor Social Generado} = \text{Bs. } 24.236.346,68 - \text{Bs. } 5.442.686 = \text{Bs. } 18.793.660,68$$

Finalmente, se calcula la tasa social de retorno dividiendo el retorno social entre la inversión. Esta operación arroja un resultado de 3,45, lo que significa que por cada bolívar invertido en los servicios financieros de la CAPUCLA, se genera un valor social añadido equivalente a 3,45 bolívares. Es pertinente destacar que este resultado se ha obtenido sin considerar todos los impactos cuantificables, lo que implica que, al incluir los conceptos no valorados en esta oportunidad, el resultado favorable se incrementará, aunque en una medida quizá muy modesta, ya que los impactos fundamentales de la caja de ahorro, en su condición de entidad financiera de la Economía Social, han sido valorados y muestran resultados positivos, que confirman la contribución tanto social como financiera de la asociación analizada.

## 5. Conclusiones

- La metodología del SROI, conjugada con el Cuadro de Mando Integral, ofrece una combinación de elementos de gestión con potencial de brindar considerables ventajas en la valoración de los impactos de las entidades de la Economía Social, toda vez que ambas herramientas están basadas en el enfoque de la generación de valor a favor de los grupos interesados y consideran, tanto los resultados de carácter financiero, como los beneficios sociales, lo que responde muy cercanamente a la naturaleza híbrida del referido sector y a su sentido colectivo.
- El aporte de las herramientas aludidas, aplicadas en el contexto de este trabajo, consiste, no solamente, en ofrecer una vía para visibilizar la contribución de la Economía Social, traducida en impactos financieros y sociales, sino, principalmente, en facilitar elementos para gestionar la actuación de las entidades del sector, en dirección a potenciar la generación de los impactos sociales fundamentales en el marco de su misión.
- La aplicación de la herramienta SROI a la caja de ahorro objeto de análisis en este trabajo, confirma que esta entidad genera un importante valor social, que favorece a sus grupos interesados en conjunto y, principalmente a los asociados, que son beneficiarios de la mayor proporción del valor social generado, el cual se concentra en impactos que favorecen el acceso a los servicios financieros y, por esta vía, la inclusión social.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE EVALUACIÓN DEL IMPACTO (2003): Principios Internacionales de Evaluación del Impacto Social. Serie “Publicaciones Especiales”, núm. 2.

BANCO CENTRAL DE VENEZUELA (2012). Información Estadística. [www.bcv.org.ve](http://www.bcv.org.ve)

- CIRERA, A. Y VÉLEZ C. (2006): *Guía para la Evaluación de Políticas Públicas*. Instituto de Desarrollo Regional.
- COHEN E, Y MARTÍNEZ R (2002): *Manual de Formulación, Evaluación y Monitoreo de Proyectos Sociales*. CEPAL. División de Desarrollo Social.
- CONTRERAS COMECHE, R. & GONZÁLEZ GARCÍA, N. (2010): La medición del valor social y el impacto de los emprendedores sociales. **En** Sanchis Palacio, J. R. (2010): *Emprendimiento, economía social y empleo*. IUDESCOOP. Valencia.
- DIAZ, M, MARCUELLO, C. Y MARCUELLO, CH, (2012): Empresas Sociales y evaluación del impacto social. CIRIEC. Revista de Economía Pública Social y Cooperativa, núm. 75, agosto 2012. pp. 179-198.
- GOBIERNO DE CHILE. MINISTERIO DE HACIENDA (2005): Metodología Evaluación de Impactos. División de Control Interno. Santiago.
- GRUPO CIVIS (2012): Guía para el Retorno Social de la Inversión (SROI) .Traducción y adaptación al español por el GRUPO CIVIS de “A Guide to Social Return on Investment” publicado por The Cabinet Office.
- GUANZIROLI, C., BUAINAIN, A. Y MEIRELES, H. (2007): *Metodología de evaluación del impacto y de los resultados de los proyectos de cooperación técnica*. Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura. Brasilia.
- HAMBLETON, R.K Y ROVINELLI, R. J. (1986): “Assessing the dimensionality of the set of test items”. *Applied Psychological Measurement*, vol. 10, pp. 287-302.
- KAPLAN, R y NORTON, D. (2000): *El Cuadro de Mando Integral*. Segunda Edición. Gestión 2000. Barcelona.
- MARTÍNEZ, I., CASTRO, R., ALEMÁN, D., GUILLÓ, N. Y SANTERO, R. (2011): *El impacto socioeconómico de las entidades de la economía social*. Confederación Empresarial Española de la Economía Social.
- OBSERVATORIO DE LA INCLUSIÓN SOCIAL (2009): *Microcrédito social: una evaluación de impactos*. Fundació Caixa Catalunya. Barcelona..
- PRADA ARAQUE, D. (2012): *Medición del Impacto Social en las Empresas Sociales*. Universidad de Zaragoza. Facultad de Economía y Empresa.
- RENAUD, J. e IGLESIAS, M. (2008): *El impacto social de las microfinanzas*. El caso de avanzar. Centro de Estudios de la Estructura Económica. Buenos Aires.
- REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA (1999): *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela*. Gaceta Oficial núm. 36860 del 30 de diciembre.
- REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA (2010): *Ley de Cajas de Ahorro, Fondos de Ahorro y Asociaciones de Ahorro Similares*. Gaceta Oficial núm. 380477 del 12 de julio.
- RUIZ, J.M (2007): La bancarización en Latinoamérica. Un desafío para los grupos bancarios españoles. *Estabilidad Financiera*, núm 13, pp. 184-132.
- SOLO, T. (2010): Exclusión financiera en América Latina o el costo social de la no bancarización de los sectores pobres urbanos. *Medio Ambiente y Urbanización*, Volumen72, núm. 1, Noviembre, pp. 87-114.

Tasubinsa y Grupo Gureak1 (2013): Análisis del retorno social de la inversión pública en un CEE de iniciativa social mediante la aplicación de la metodología SROI (Retorno Social de las Inversiones)

VALCÁRCEL, M & CUESTA, M. (2011): *Valoración del impacto social. Un modelo para el área de asistencia social de la obra social de las cajas de ahorro españolas. III Congreso Internacional de Investigación en Economía Social de CIRIEC*, Valladolid.