

LAS CAJAS DE AHORROS: SU DIMENSION SOCIAL EN SU ACTUAL SITUACIÓN FINANCIERA

Mercedes Valcárcel Dueñas

Doctora en Ciencias Económicas y Empresariales por la UNED

Cátedra Telefónica – UNED de Responsabilidad corporativa y sostenibilidad

PALABRAS CLAVE

Obra Social, Cajas de Ahorros, innovación, evaluación, impacto social

RESUMEN

En la actualidad, en todos los ámbitos se conoce la dimensión social de cajas de ahorros por facilitar la accesibilidad a los servicios financieros y por su obra social. Desde 1947 hasta 2008 los recursos destinados por las cajas a su obra social se han incrementado, salvo excepciones, año tras año; pero desde 2009 el entorno ha cambiado. La actual realidad del sector financiero español ha hecho que su organismo regulador, el Banco de España, haya favorecido la fusión de cajas de ahorros, su conversión en bancos e, incluso, haya intervenido algunas entidades. Con ello, los recursos de la obra social de las cajas de ahorros se han reducido de forma permanente por lo que las entidades, para mantener el impacto social que venían generando, deberán priorizar la innovación, las metodologías de evaluación y la transferencia de conocimientos.

1. LA DIMENSION SOCIAL COMO FACTOR DE IDENTIDAD DE 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 y a los problemas de solvencia que están atravesando varias de ellas obligando a la aportación de fondos públicos para garantizar su sostenibilidad. El hecho de que, en algunas de estas entidades ya encaminadas a su intervención, se hayan aprobado remuneraciones elevadas a sus directivos tampoco ha contribuido a su valoración social. 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. Su rápido incremento de volumen de negocio y su intervención política han generado, en algunos casos, entidades que primaban el crecimiento y la financiación de proyectos políticos al razonable equilibrio entre control de riesgos y rentabilidad que debe existir en las entidades financieras. Esta realidad, unida a la importante crisis económica actual y la gran restricción de liquidez que ha generado en el sector financiero europeo, ha hecho que el organismo regulador fomentara la unión entre

ellas y su conversión en bancos para mejorar su solvencia. A pesar de ello, varias cajas de ahorros no han podido garantizar su pervivencia y han sido intervenidas para evitar su entrada en situación concursal.

Sin llegar a esta situación, la especial regulación de las cajas de ahorros ya dio lugar en su momento a que las dudas sobre su naturaleza jurídica llegaran hasta el Tribunal Constitucional. Éste las calificó 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 ochenta 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.

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 setenta 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 ochenta, 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

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 2.059 millones de euros en 2008 (un 12,86 % más que en el ejercicio anterior) y a 1.462 millones de euros en 2010 (casi un 30% menos que en 2008) debido a la crisis sistémica en la que nos encontramos. Con un carácter netamente benéfico, de acuerdo con los enfoques de asistencia social de la época, 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).

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

- de 1947 a 1976 se produce un 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 ochenta, 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 2008, 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.
- De 2008 a la actualidad, y en adelante... En sólo dos años se ha reducido casi un 30% el importe destinado por las cajas de ahorros a su Obra Social. Aun así, teniendo en cuenta las diluciones en Bankia, CaixaBank y Banca Cívica al incluir minoritarios; la aportación casi nula en el corto plazo de la Caja de Ahorros del Mediterráneo, Catalunya Caixa, Caja Castilla la Mancha, NovaCaixaGalicia y Caja España-Caja Duero y una caída en las aportaciones de todas las entidades entre el 20 y el 50% por la menor rentabilidad tendencial del negocio financiero, en una situación estable, el total de recursos aportados caería casi un 30% adicional y estaría entre 800 y 1.000 millones de euros al año (de los que entre un 35 y un 50% provendrían de la Caixa). Ni en la década de los ochenta, con el endurecimiento de los requisitos de solvencia, se había vivido una situación así. Con la actual preocupación de no dejar caer entidades financieras se ha olvidado el impacto que todas las medidas adoptadas van a tener sobre la aportación a proyectos sociales de las cajas de ahorros. Además, esta reducción de recursos, se da en un momento en el que desde la Administración también se realizan recortes sociales. Su impacto cruzado en los sectores más vulnerables de la sociedad va a generar situaciones críticas en los mismos. En este entorno, la innovación en los programas y la transferencia de los conocimientos generados en sus años de actuación a otros actores de la economía social se presentan como dos opciones viables de intentar mantener parcialmente el impacto social conseguido con sus programas con un coste reducido.

Tabla 1.1. Recursos invertidos por la Obra Social de las cajas de ahorros (1947-2010)

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	2008	2.058.971
1961	49.004	1977	381.247	1993	572.740	2009	1.775.926
1962	64.078	1978	358.594	1994	668.327	2010	1.462.366

Fuente: CECA, 2011 Cifras de recursos en miles de euros

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:

Tabla 1.2. Recursos destinados por áreas de gasto en la Obra Social (2006-2010)

Áreas Sociales	2006		2007		2008		2009		2010	
	Miles de €	% s/ total	Miles de €	% s/ total	Miles de €	% s/ total	Miles de €	% s/ total	Miles de €	% s/ total
Cultura y Tiempo Libre	609.273	39,96	670.518	36,76	729.528	35,43	588.744	33,15	451.130	30,85
Cultura	506.080	33,19	561.281	30,77	609.212	29,59	486.202	27,38	363.041	24,83
Tiempo Libre	103.193	6,77	109.237	5,99	120.316	5,84	102.542	5,77	88.089	6,02
Patrimonio Hco. Artístico y Natural	163.665	10,73	175.545	9,62	221.199	10,74	154.292	8,69	109.789	7,51
Patrimonio Histórico Artístico	79.286	5,20	75.193	4,12	108.940	5,29	64.305	3,62	41.433	2,83
Medio Ambiente Natural	84.379	5,53	100.352	5,50	112.259	5,45	89.987	5,07	68.356	4,67
Educación e Investigación	262.502	17,22	297.369	16,30	326.860	15,87	307.226	17,30	234.658	16,05
Educación	184.841	12,12	203.022	11,13	229.446	11,14	213.607	12,03	165.532	11,32
Investigación y Desarrollo	77.661	5,09	94.347	5,17	97.414	4,73	93.619	5,27	69.126	4,73
Asistencia Social y Sanitaria	489.189	32,09	680.863	37,32	781.384	37,95	725.665	40,86	666.789	45,60
Asistencia Social	452.073	29,65	633.652	34,73	726.495	35,28	667.140	37,57	625.845	42,80
Sanidad	37.116	2,43	47.211	2,59	54.889	2,67	58.525	3,30	40.944	2,80
TOTAL	1.524.629	100	1.824.295	100	2.058.971	100	1.775.927	100	1.462.366	100

Fuente: CECA Cifras de recursos en miles de euros

La principal conclusión de estas cifras es que las cajas de ahorros han pasado de destinar más de un tercio de los recursos de su Obra Social al área cultural a hacerlo en el área de asistencia social. Los proyectos de asistencia social han pasado a ser la primera línea en importancia desde 2007, con unos fondos que suponen casi un 43% 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 menos del 25% 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 2010 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 capacidad de innovar hace especialmente significativo el impacto que la transferencia de su conocimiento acumulado sobre la gestión de programas sociales y culturales tendría para el resto de la economía social. De hecho, se configura como la herramienta más importante de la que disponen en la actualidad para intentar mantener parte del impacto social que estaban generando con sus actividades.

3. GESTIÓN DE LA OBRA SOCIAL

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 desde el año 2007.

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.

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 totalmente 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.

Tabla 1.3. 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	

Fuente: 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 un tercio 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. De hecho, observando la evolución de la distribución de los recursos entre 2005 y 2010, se ve que las decisiones tomadas por las cajas de ahorros han ido en el camino señalado por la sociedad civil, aunque con la lentitud impuesta por sus compromisos históricos.

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

Por último, el cambio en los tres último años ha estado más vinculado a la reducción de los recursos disponibles que a la modificación de la realidad social sobre la que actuar, a pesar del importante incremento del desempleo. Este cambio, que ha limitado de forma directa la

capacidad de realización de proyectos de la obra social, está presionando fuertemente a las cajas de ahorros hacia un modelo de innovación y transferencia de conocimientos hacia otros actores de la economía social que les permita maximizar el impacto social conseguido con los limitados recursos.

CONCLUSIONES

Se ha validado 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.

Así, siendo la inversión a través de la Obra Social de las cajas de ahorros la principal fuente de financiación de proyectos sociales en España, la transferencia de conocimientos al resto de actores de la economía social se ha comenzado a estandarizar, sólo, muy recientemente. En concreto, la información sobre las innovaciones aplicadas en la gestión de proyectos y en la aplicación de metodologías de valoración de impacto social buscando resultados cuantificados monetariamente ha sido limitada. Este hecho se puede deber a que las cajas de ahorros se han centrado más en la calidad de los proyectos en sí y su posibilidad de comunicación que en la transferencia de conocimientos. Quizás, con la nueva realidad a la que se enfrenta el sector, sea ahora el momento más adecuado para:

- Comunicar no sólo las actuaciones que se realizan con los recursos de la obra social sino también su impacto social en número y tipología de beneficiarios y la cuantificación monetaria del mismo.
- Transferir el saber hacer acumulado en gestión de proyectos sociales y las innovaciones aplicadas para permitir compensar la actual reducción de presupuesto directo dedicado a estos proyectos con un incremento de la productividad y el impacto de los programas sociales de otros actores gracias a los conocimientos transferidos

Hasta ahora, sólo las cajas de ahorros más innovadoras y con mayor volumen de inversión en fondos han abordado metodologías de transferencia de conocimientos y evaluación de sus programas de Obra 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, Madrid: CECA.

BBK (2005): *Plan estratégico de la Obra Social de BBK 2005-2007*.

Carbó, S. y F. Rodríguez (2001): «El papel de las cajas de ahorros en la cohesión económica y social» Cuadernos de Información Económica 164, 63-70.

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 106, 206-218. Colegio de Economistas de Madrid.

CECA (2006): *Obra Social. Responsabilidad Social Corporativa de las Cajas de Ahorros. Memoria 2005*. Madrid.

CECA (2011): *Obra Social. Memoria 2010. Responsabilidad Social Corporativa de las Cajas de Ahorros*. Madrid.

Cuervo, A. (2003): «El Buen Gobierno de Sociedades y las Cajas de Ahorros». Revista Economistas 98, 68-81. Colegio de Economistas de Madrid.

Esteller-Moré, A., J. Jorba Jiménez, A. Solé-Ollé (2006): «Preferencias de los españoles sobre la composición de la Obra Social de las Cajas de Ahorros». Papeles de Economía Española 108, 161-172.

Forn Argimon, R. (2006): «Como aumentar el impacto de las inversiones sociales: experiencias internacionales». Papeles de Economía Española 108, 117-125.

García Delgado, J.L.; J.C. Jiménez; J. Sáez Fernández y E. Viaña (2004): *Las Cuentas de la Economía Social. El Tercer Sector en España*, Madrid: Civitas.

Leon, O. y I. Montero (2003): «Métodos de Investigación en Psicología y Educación», Madrid: Mc Graw Hill.

Osuna, J.L.; C. Marquez; A. Cirera; C. Velez (2000): «Guía para la evaluación de políticas públicas», Sevilla: Instituto de Desarrollo Regional, Fundación Universitaria.

Pogge, T (2002): *La Pobreza en el Mundo y los Derechos Humanos*, Barcelona: Paidós Ibérica.

Sen, A. (1997): *Bienestar, Justicia y Mercado*, Barcelona: Paidós Ibérica.

Sen, A. (1999): *Desarrollo y Libertad*, Barcelona: Planeta.