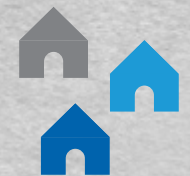


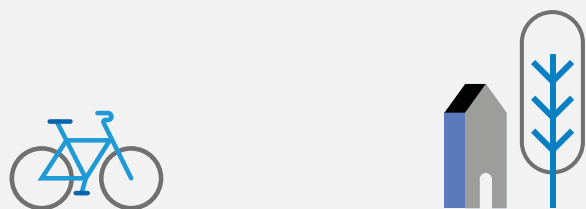
## ANÁLISIS DEL RETORNO SOCIAL DE LA INVERSIÓN

# PROGRAMA DE BOLSA DE VIVIENDA DE ALQUILER ASEQUIBLE

2022



Prôvivienda  
Con las personas,  
por la vivienda



**Coordinación:**

Elena Martínez Goytre

**Equipo técnico:**

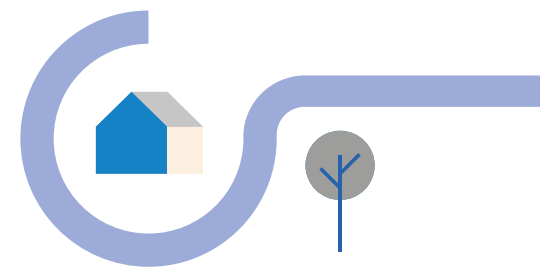
Teresa Yáñez Cifuentes  
Alberto García Martín  
Diego Parejo Pérez  
Fernando Álvarez Puerta

**Edición:** Provivienda

Enero de 2023



# Índice



<b>1.</b> Las Bolsas de Vivienda de Alquiler Asequible .....	<b>3</b>
<b>2.</b> Por qué evaluar y cómo lo hicimos .....	<b>5</b>
<b>3.</b> Impacto social y económico del programa .....	<b>7</b>
<b>4.</b> Conclusiones .....	<b>11</b>

## Anexos ..... 12

### Anexo 1

Monetización de impactos por <i>stakeholder</i> .....	<b>13</b>
---	-----------

### Anexo 2

Peso muerto y atribución de los impactos para cada <i>stakeholder</i> .....	<b>16</b>
---	-----------

### Anexo 3

Análisis de sensibilidad SROI .....	<b>17</b>
-------------------------------------	-----------



1



# Las Bolsas de Vivienda en Alquiler Asequible

Provivienda acompaña desde 1989 a las personas que se encuentran en situación de especial **vulnerabilidad en el acceso y mantenimiento de una vivienda** digna en parte importante del territorio español.

**La falta de vivienda asequible se encuentra en la raíz de la exclusión residencial** en España y es un problema estructural que afecta a amplios sectores de la población<sup>1</sup>. En nuestra organización, trabajamos para garantizar que el derecho a una vivienda adecuada y asequible sea disfrutado por todas las personas, imprescindible para asegurar su participación en la sociedad<sup>2</sup>.

Desde sus orígenes Provivienda cuenta con el Programa de **Bolsa de Vivienda de Alquiler Asequible**<sup>3</sup>, un servicio que facilita la integración residencial a las personas o familias que tienen dificultades para acceder a una vivienda en alquiler. Ofrece garantías adicionales a las personas propietarias que alquilan su vivienda en esta modalidad y múltiples

---

<sup>1</sup> Para ampliar la información acerca del problema de la vivienda en España, revisar el informe "La casa a cuestas: el problema de la vivienda en España" (Provivienda, 2022) <https://provivienda.org/observatorio/informe-la-casa-a-cuestas-el-problema-de-la-vivienda-asequible-en-espana-2022/>

<sup>2</sup> Para ampliar información acerca del trabajo de Provivienda, revisar la Memoria Provivienda 2021.

<sup>3</sup> Más antecedentes acerca del Programa en el vídeo Bolsa de Vivienda de Alquiler Asequible.

ventajas en la gestión de la vivienda<sup>4</sup>, previo compromiso social del propietario/a de reducir un porcentaje de la renta respecto al precio que marca el mercado libre, ofreciendo alternativas de vivienda asequible en el territorio.

Es un programa que Provivienda lleva desarrollando **más de 30 años**. En el momento en que lo pone en marcha a partir de un encargo de la Dirección General de la Juventud de la Comunidad de Madrid, el objetivo original era el de facilitar el acceso a la vivienda de las personas jóvenes, pero paulatinamente se fue ampliando a otros grupos de población como el de las personas migrantes, que en los noventa empezaron a tener más presencia en el territorio, pues **no existían otros programas de este tipo en España**.

Este programa se ha ido especializando en **grupos de población vulnerable** que, aunque dispongan de ingresos más o menos regulares, **no pueden acceder al mercado de vivienda** por múltiples razones como pueden ser recursos insuficientes o muy ajustados, falta de contratos de trabajo o incumplimiento de requisitos demandados por los arrendadores, así como discriminación residencial, etc. Es un programa enfocado a dar **apoyo en la consecución de la autonomía residencial** y la idea es que tras su paso por el mismo los hogares puedan mantener esa relación contractual sin necesidad de mediación.

Se trata de una alternativa **modular**, bastante **flexible**, que a lo largo de estos años se ha implantado en siete CC. AA y se ha ido adaptando

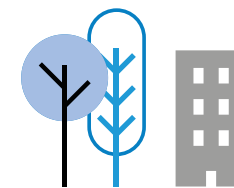
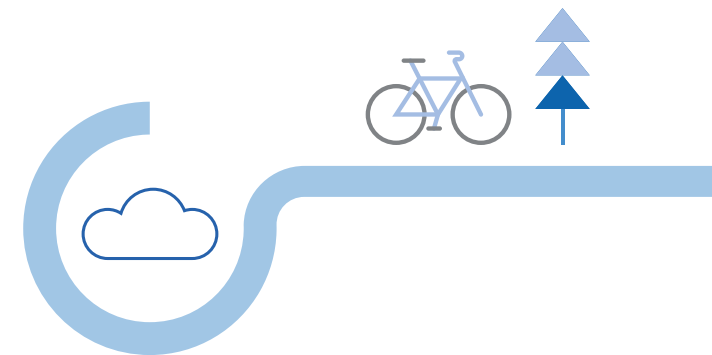
---

<sup>4</sup> Entre las que destacan los trámites del contrato, fondo de garantía de cobro de renta, mediación, seguros y/o certificado de eficiencia energética gratuito los cambios de suministros o de la gestión de incidencias durante el arrendamiento. Más información en: <https://provivienda.org/alquilatuvivienda/>

a las particularidades de cada territorio y a sus necesidades. También a las personas que atiende con cierta **heterogeneidad** en cuanto a la intensidad del acompañamiento, las garantías o los incentivos ofrecidos, la formación o el asesoramiento a las personas inquilinas.

En algunos lugares se ha **acompañado de otros servicios** de la organización como pueden ser los itinerarios de inserción laboral y, además, sirve de apoyo y **continuidad en los procesos de autonomía de personas procedentes de otros programas** más orientados a dar soluciones de emergencia. Y más recientemente está siendo **parte fundamental en programas de innovación orientados a la desinstitucionalización** o prevención de la misma, por ejemplo, para personas con problemas de discapacidad o salud mental y jóvenes extutelados en los que se trabaja de forma conjunta con las entidades derivadoras o *partners* que atienden a estas personas.

En definitiva, acometemos la **evaluación** no sólo del programa **más longevo** de Provivienda, sino del **más flexible y adaptativo**. Evaluar esta heterogeneidad ha supuesto un enorme reto pero también un enorme **aprendizaje** para la organización, no solo sobre el impacto social y económico del programa sino sobre sus diferencias internas, las necesidades de desarrollar un buen sistema de información o de homogeneizar conceptos que permitan **operar desde la flexibilidad, pero conociendo mejor las implicaciones y consecuencias de cada escenario**, con el fin de mejorar su gestión en el día a día.





## Por qué evaluar y cómo lo hicimos

Las **ventajas de evaluar son múltiples**, pero por mencionar algunas de las más importantes que nos llevaron a comenzar esta evaluación destacaríamos las siguientes:

Conocer si estamos consiguiendo el cambio o transformación que buscamos en la población que atendemos, pero también en los diferentes *stakeholders* o grupos de interés involucrados y si estamos siendo capaces de adaptarnos a tantos cambios acontecidos desde que se formuló por primera vez.

Mejorar la eficacia y la eficiencia del programa, desarrollando una cultura del trabajo orientada a resultados. Se hace fundamental revisar un programa después de tanto tiempo en funcionamiento que parece estar dando buenos resultados, pero queríamos tener datos que arrojasen una fotografía más precisa.

Mejorar la comunicación con otros *stakeholders* acerca del desempeño y los resultados de nuestro trabajo.

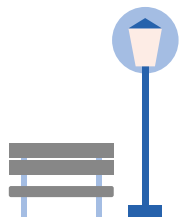
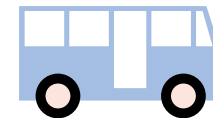
Impulsar políticas públicas basadas en evidencias que garanticen el derecho a la vivienda para todas las personas.

Esta evaluación se ha realizado con los datos del programa del año **2021**, año que contó con **272 unidades familiares totales alojadas en Baleares, Canarias, Cataluña, Galicia y Madrid**. Mencionar que, aunque actualmente existen Bolsas en otros territorios, no se ha incluido en el análisis a Castilla-La Mancha, porque en ese momento la Bolsa era muy reciente y las personas usuarias no llevaban recorrido suficiente. Ni tampoco a Andalucía, ya que en ese año de referencia no tenían el programa en activo.

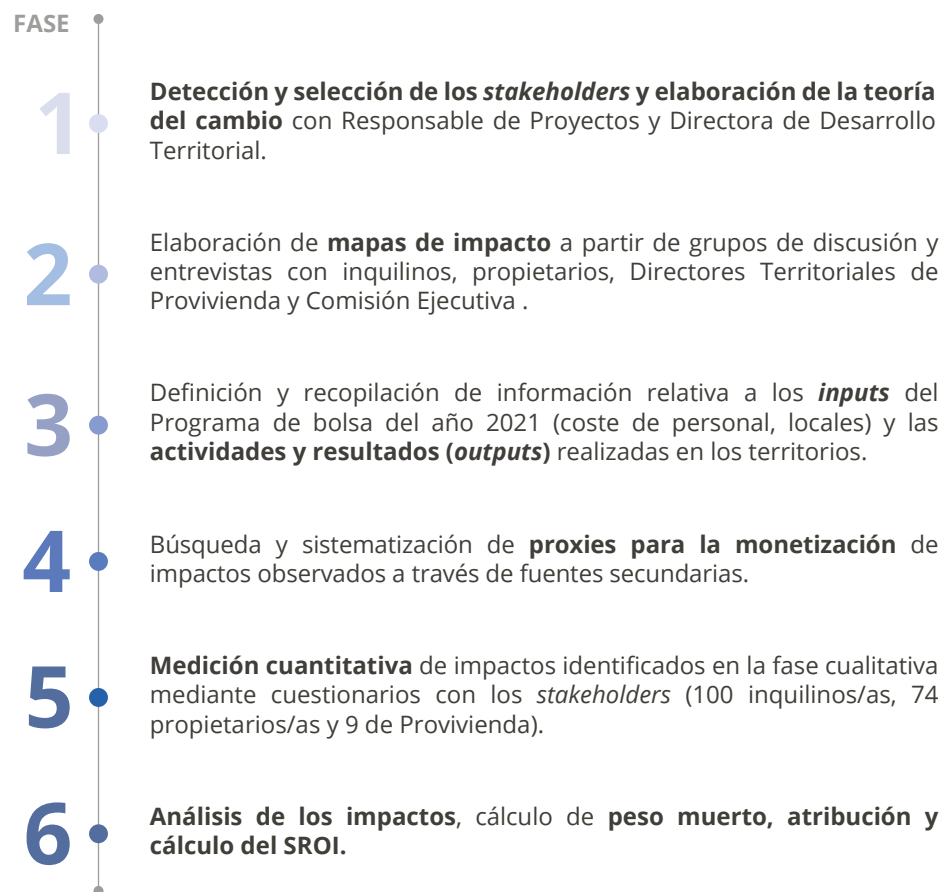
La metodología que hemos utilizado para la evaluación es la del **Retorno Social de la Inversión** (SROI, por sus siglas en inglés), que permite medir y cuantificar el valor generado por las intervenciones, incorporando costes y beneficios sociales y económicos y, además, permite llevarlo a cabo sin grupo de control, cuestión que en muchas ocasiones no es viable. Se trata, por tanto, de una metodología no experimental pero que tiene la ventaja de que permite **medir los cambios relevantes para las personas u organizaciones que lo experimentan**<sup>5</sup>.

Esta metodología se concibe inicialmente para medir impactos en entidades sin ánimo de lucro, usos que se han ido ampliando cada vez más al sector público y privado. Se basa en el modelo clásico de análisis del retorno económico de la inversión (ROI).

<sup>5</sup> Guía del retorno social de la inversión 2009, documento elaborado por The Cabinet Office de Reino Unido.



**Figura 1.** Fases de la evaluación de Bolsa de Vivienda



Fuente: Elaboración propia de Provivienda.



Esto lo hemos llevado a cabo a través de un proceso que comenzaba con la elaboración de la **Teoría del Cambio del programa y la selección de los stakeholders**. Seleccionamos 4 *stakeholders* principales: Personas beneficiarias, propietarias, entidades derivadoras (dentro de las cuales contemplamos tanto servicios sociales como otras entidades sociales, o la propia Provivienda cuando deriva a personas o familias de otros programas) y Provivienda como proveedora del servicio.

A partir de ahí, realizamos una serie de **grupos de discusión** y entrevistas en profundidad con representantes de cada uno de esos *stakeholders* para elaborar los **mapas de impacto**, que no es otra cosa que detectar los posibles impactos que el programa estaba teniendo en cada uno de ellos, impactos tanto positivos como negativos.

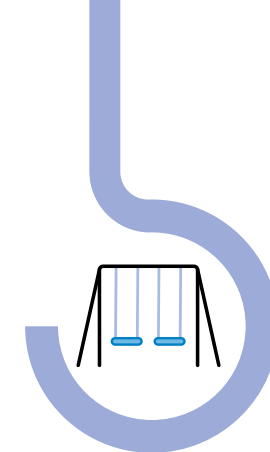
Una vez detectados todos los impactos posibles, se elabora un cuestionario que responden: 100 personas beneficiarias y 74 propietarias, 15 representantes de entidades derivadoras y 9 de Provivienda. Este **cuestionario se realiza con el fin de medir o cuantificar** los impactos potenciales detectados en las fases anteriores, pero también el peso muerto y la atribución. Es decir, tratar de **aislar la parte del cambio que realmente se debe al programa** de la contribución que hayan podido tener otros posibles factores y agentes.

Finalmente, se realiza el análisis económico en el que, por un lado, se recopila la información relativa a los *inputs* o recursos empleados para llevar a cabo el programa y, por otro, se buscaron *proxies* financieros que nos permitan monetizar el valor de los impactos sociales conseguidos.

Con toda esta información, se ha realizado el cálculo del Retorno Social de la Inversión.

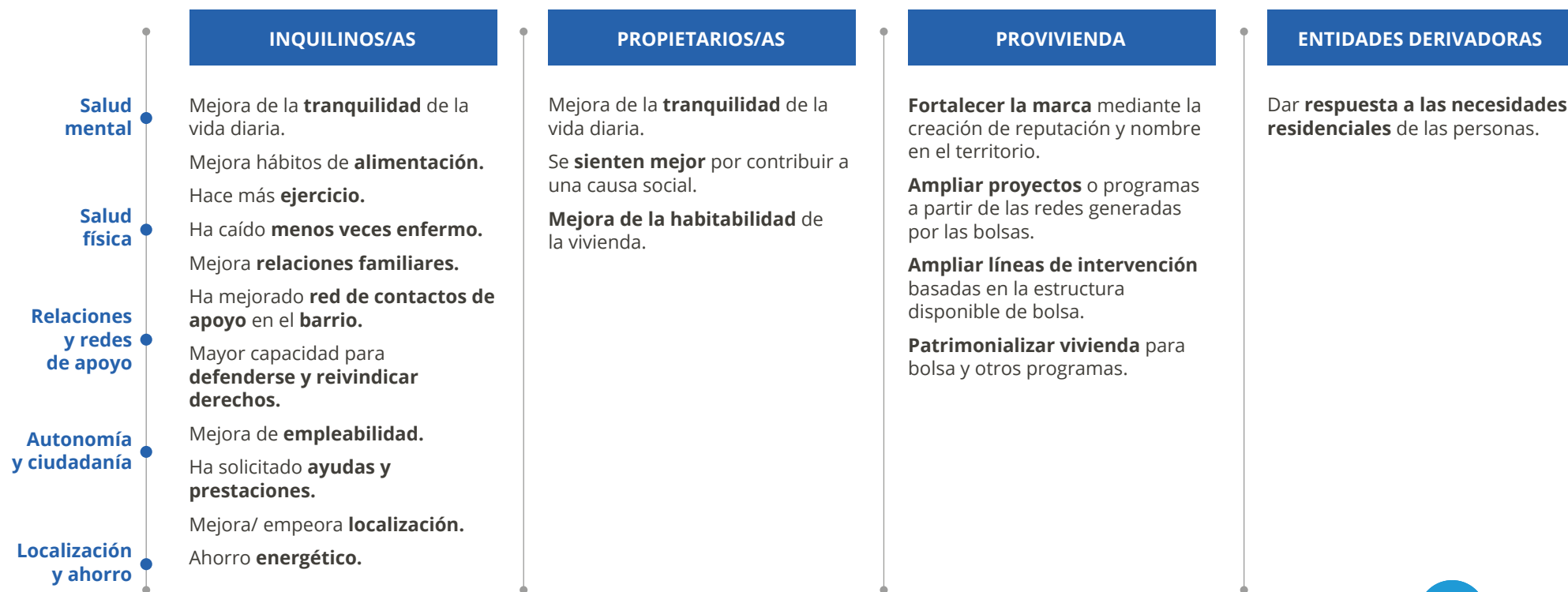
# 3

## Impacto social y económico del programa



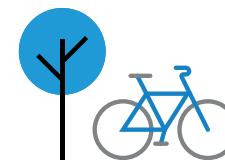
Tras la fase 2 se elabora el siguiente mapa de impactos que sirve de base para la medición de los mismos:

Figura 2. Mapa de impactos



Fuente: Elaboración propia de Provivienda.

Nota 1: sólo en Canarias se mide el ahorro energético dada la implementación de la actividad en el territorio.



Los cuestionarios llevados a cabo posteriormente, arrojan los siguientes resultados para el caso de las personas inquilinas:

**Gráfico 1.** Impactos sociales de inquilinos/as (%)



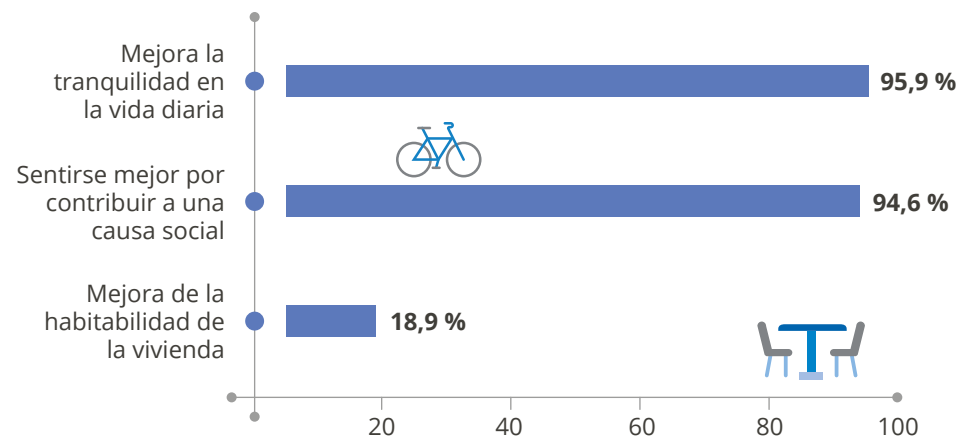
**Fuente:** Elaboración propia de Provienda.

**Nota 1:** La muestra es de 100 casos a nivel estatal.

**Nota 2:** El impacto de ahorro energético solo fue evaluado con población de Canarias (con un total de 29 encuestados).

En el caso de las personas inquilinas las **dimensiones de salud (mental y física)** concentran la mayor presencia de impactos. La **mejora de las relaciones familiares** y aspectos relacionados con la **autonomía y la ciudadanía**, también son destacables.

**Gráfico 2.** Impactos sociales de propietarios/as (%)

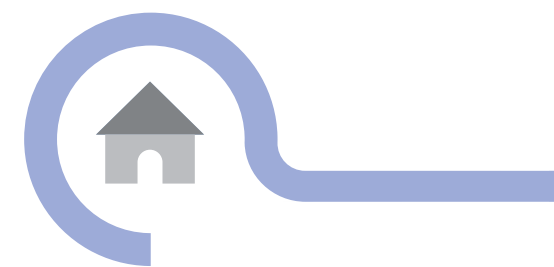


**Fuente:** Elaboración propia de Provienda.

**Nota 1:** La muestra es de 74 casos a nivel estatal.

Los impactos destacados en personas propietarias/as son la **mayor tranquilidad en la vida diaria** relacionada con la gestión de la vivienda, así como sentirse mejor al colaborar con causas sociales.

Además del impacto social, el SROI permite analizar el impacto económico del programa. Es decir, por cada euro invertido, qué valor monetario se obtiene como retorno.






Para conseguir estos impactos se han invertido una serie de recursos que se detallan a continuación:

**Tabla 1.** Inputs 2021 del Programa de Bolsa<sup>6</sup>



INPUT ESTATAL 2021	
Coste personal	530.379,2 €
Coste locales	34.511,4 €
Gastos informática	7.582,5 €
Jurídico	2.120,1 €
Comunicación	834,4 €
Empleo	9.329,5 €
Fondo de impagos	6.436,2 €
<b>Total</b>	<b>591.192,9 €</b>




**Fuente:** Elaboración propia de Provivienda.

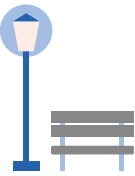
Monetizando los cambios y transformaciones conseguidas (*outcomes*), se obtiene un retorno económico de 824.593,8€.

<sup>6</sup> El análisis SROI considera también los recursos pagados como aquellos no costeados por la entidad, aproximando su valor (por ejemplo, en el caso de cesión de locales).

**Tabla 2.** Resumen de la monetización de los impactos para cada *stakeholder*.

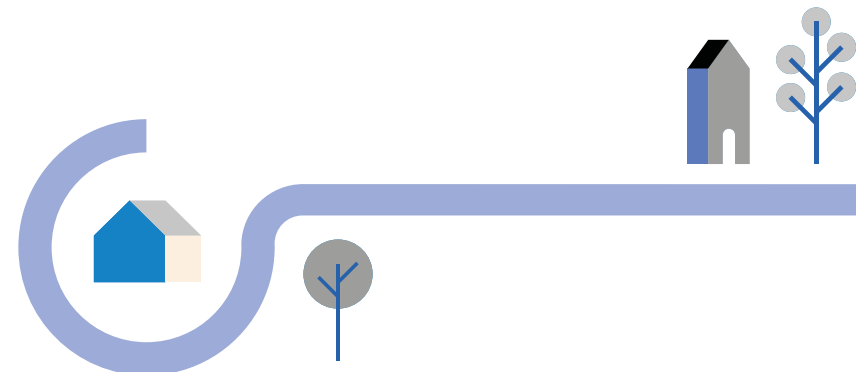


STAKEHOLDER	VALOR SROI CREADO
Inquilinos/as	406.634,3 €
Propietarios/as	147.522,9 €
Provivienda	56.765,1 €
Entidad derivadora	213.671,5 €
<b>Total</b>	<b>824.593,8 €</b>

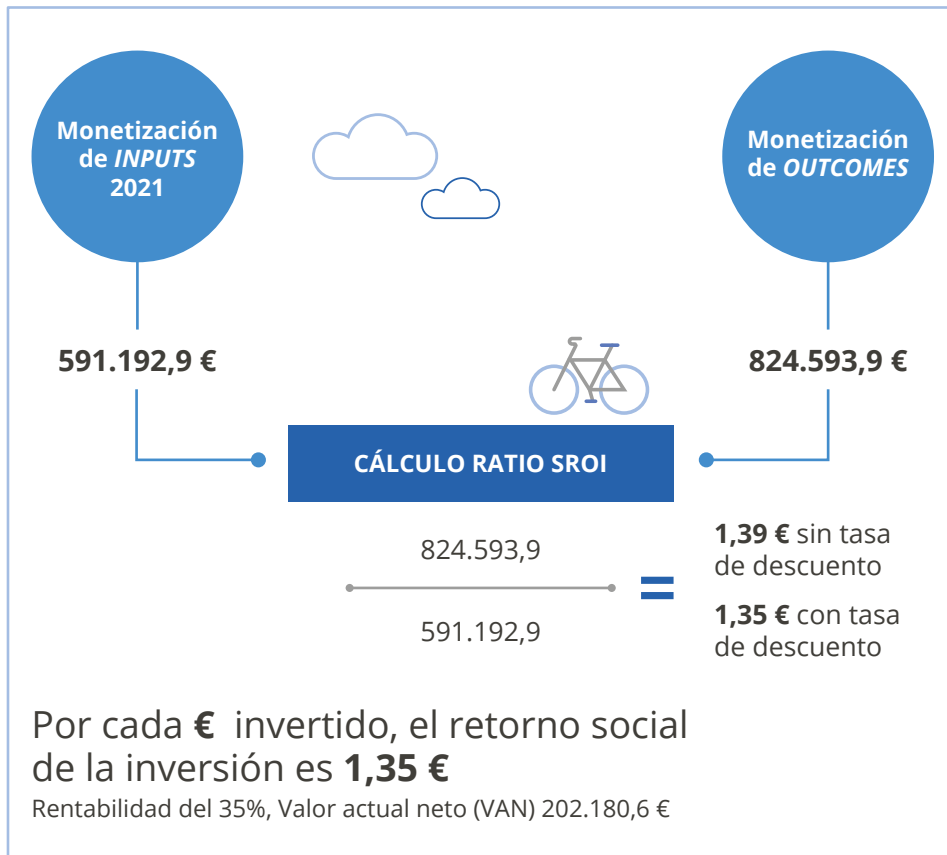


**Fuente:** Elaboración propia de Provivienda.

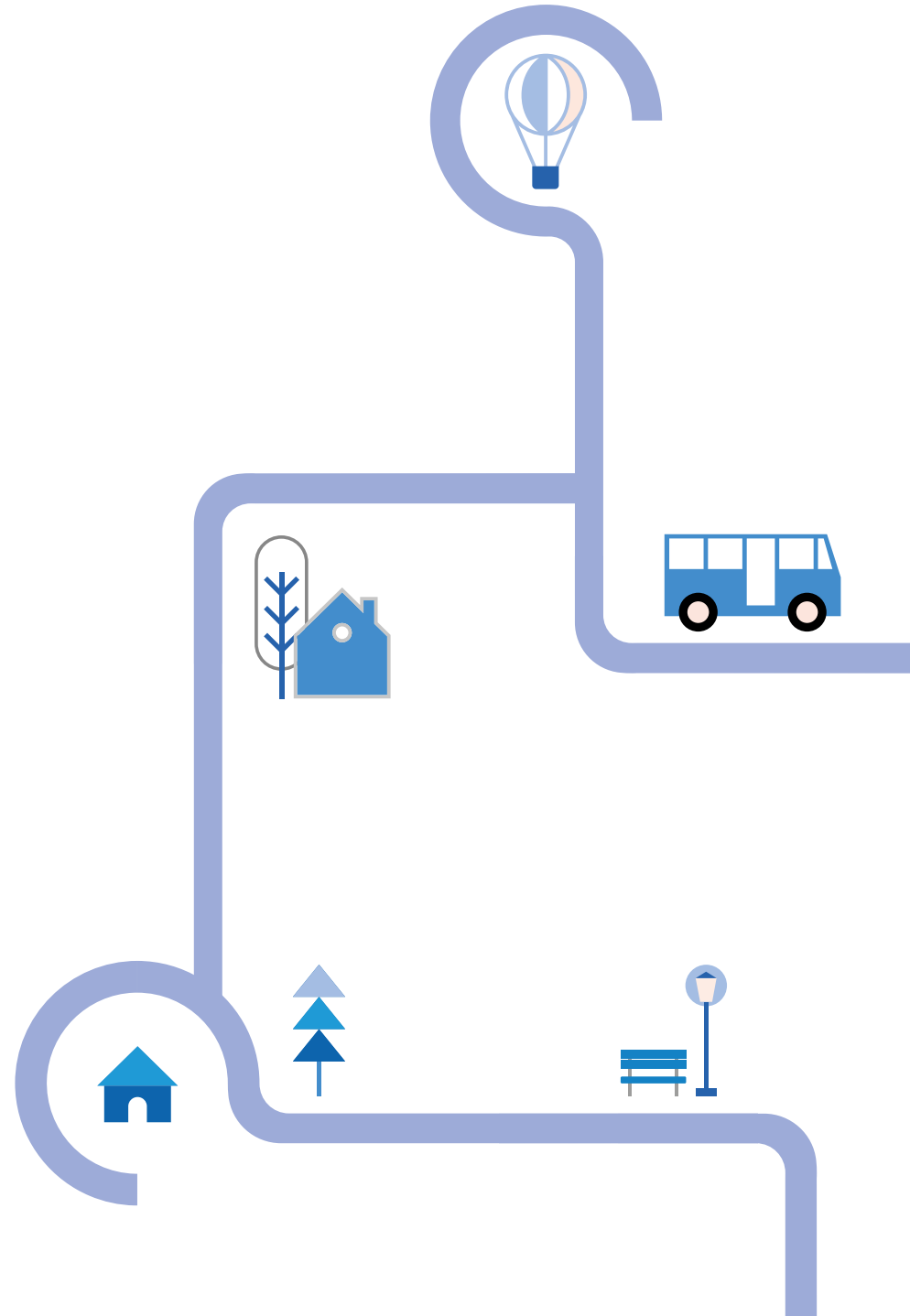
El balance entre los *inputs* y los *outcomes* arroja **un resultado positivo de retorno social de la inversión de 1,35€ por cada euro invertido.**



**Figura 3.** Resultado SROI a nivel estatal



**Fuente:** Elaboración propia de Provivienda.



# 4

## Conclusiones



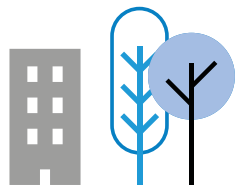
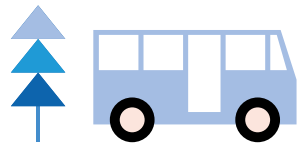
El **Retorno Social de la Inversión** del Programa de Bolsa de Vivienda de Alquiler Asequible de Provivienda **es positivo**: 1,35€ por cada € invertido, que supone una rentabilidad del 35%. Esto implica que la **inversión pública en este proyecto trae consigo un amplio retorno no sólo social, sino también económico.**

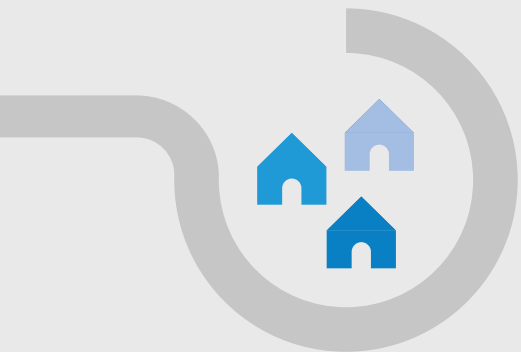
El grupo de interés o **stakeholder sobre el que tiene un mayor impacto social**, pero también económico, es el de las **personas inquilinas**, seguido de las entidades derivadoras, propietarios/as de vivienda y, en último lugar, la propia organización.

El objetivo de facilitar el acceso y mantenimiento a la vivienda repercute en una **mejora de calidad de vida de las personas inquilinas**, destacando las dimensiones de la salud mental y física, seguida de la autonomía y ciudadanía.

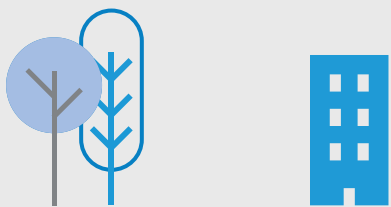
Además, genera impactos muy positivos en las personas propietarias que deciden alquilar a través de Provivienda: pese a la bajada de la renta, **valoran muy positivamente la tranquilidad en la gestión de su vivienda**, así como disponer siempre de un apoyo externo en la relación arrendaticia.

A partir de este trabajo, Provivienda ha puesto en marcha un **sistema de evaluación continua** que cuenta con espacios de **intercambio de aprendizajes.**





# Anexos



## Anexo 1. Monetización de impactos por *stakeholder*

### A1.1. Valoración monetaria de impactos inquilinos/as

IMPACTOS	PROXY	VALOR PROXY	CANTIDAD	IMPACTO SIN CORREGIR	IMPACTO SROI <sup>7</sup>
Mejora de la tranquilidad de la vida diaria	Coste sesiones quincenales de psicología al año	1.536 €	98	150.528,0 €	119.963,3 €
Mejora hábitos de alimentación	Coste sesión trimestral a nutricionista al año	340 €	96	32.640,0 €	21.106,3 €
Mejora relaciones familiares	Coste sesión mensual de terapia familiar al año	924 €	86	79.464,0 €	54.486,2 €
Mayor capacidad para defenderse y reivindicar derechos	4 horas de consulta de asesoría legal con gestor o abogado profesional	568 €	86	48.848,0 €	28.472,7 €
Hace más ejercicio	Cuota mensual de un gimnasio al año	452,4 €	81	36.644,4 €	28.472,7 €
Ha caído menos veces enfermo/a	Coste medio de una visita al médico en España x 6	624,0 €	72	44.928,0 €	31.449,6 €
Mejora de empleabilidad	Coste de un curso de inserción/competencias laborales en formación profesional para el empleo (MITES)	755,7 €	70	52.899,0 €	57.400,3 €
Mejora localización	Cálculo del ahorro medio en kilómetros menos recorridos reportado en el cuestionario de inquilinos/as por valor litro de gasolina	748,7 €	60	44.922,0 €	33.511,8 €

<sup>7</sup> Con peso muerto y atribución descontado.

Empeora localización	Cálculo medio de kilómetros de más recorridos reportados en el cuestionario de inquilinos/as por valor litro de gasolina	-2.459,8 €	22	-54.115,6 €	-30.304,7 €
Ha solicitado ayudas y prestaciones	3 días de trabajo según salario medio de un trabajador social	225,4 €	59	13.298,6 €	15.420,0 €
Ha mejorado red de contactos de apoyo en el barrio	Cálculo del ahorro medio de las personas según tipo de apoyo recibido y su frecuencia reportada en cuestionario e inquilinos/as	129,5 €	36	4.662,0 €	3.776,2 €
Ahorro energético	Cálculo del ahorro medio anual declarado por los inquilinos/as en el cuestionario	150 €	13	1.950,0 €	1.698,5 €
<b>TOTAL IMPACTOS INQUILINOS/AS</b>					<b>406.634,3 €</b>

Fuente: Elaboración propia.

#### A1.2. Valoración monetaria de impactos propietarios/as

IMPACTOS	PROXY	VALOR PROXY	CANTIDAD	IMPACTO SIN CORREGIR	IMPACTO SROI <sup>7</sup>
Mejora de la tranquilidad de la vida diaria	Coste anual de una agencia de gestión del alquiler en el mercado privado	2.161,8 €	71	153.488 €	122.288,6 €
Mejora hábitos de alimentación	Coste sesión trimestral a nutricionista al año	144 €	70	10.080 €	12.970,3 €
Mejora relaciones familiares	Coste sesión mensual de terapia familiar al año	548 €	14	7.672 €	12.264,0 €
<b>TOTAL IMPACTOS PROPIETARIOS/AS</b>					<b>147.522,9 €</b>

Fuente: Elaboración propia.

### A1.3. Valoración monetaria de impactos Provivienda

IMPACTOS	PROXY	VALOR PROXY	CANTIDAD	IMPACTO SIN CORREGIR	IMPACTO SROI <sup>7</sup>
Fortalecer la marca mediante la creación de reputación y nombre en el territorio	Presupuesto estimado de agencia de comunicación	69.100 €	1	69.100 €	22.803,0 €
Ampliar proyectos o programas a partir de las redes generadas por las bolsas	Sumatoria de los costes indirectos de los proyectos adjudicados en 2021	140.173 €	1	140.173 €	28.384,9 €
Ampliar líneas de intervención basadas en la estructura disponible de la bolsa	Sumatoria de coste de horas de dedicación de personal de bolsas a otros programas que usan su estructura	26.891 €	0,8	21.512 €	2.129,7 €
Patrimonializar vivienda para bolsa y otros programas	Coste inmobiliario de la comisión a la compra de una vivienda en (3% del valor final más IVA del 21%)	4.864 €	1	4.864 €	3.447,5 €
<b>TOTAL IMPACTOS PROVIVIENDA</b>					<b>56.765,10 €</b>

Fuente: Elaboración propia.

### A1.4. Valoración monetaria de impactos entidades derivadoras

IMPACTOS	PROXY	VALOR PROXY	CANTIDAD	IMPACTO SIN CORREGIR	IMPACTO SROI <sup>7</sup>
Dar respuesta a las necesidades residenciales de personas	Cálculo del coste promedio de alojar unidades familiares dos programas de Provivienda	472.343 €	1	472.343 €	213.671,50 €
<b>TOTAL IMPACTO ENTIDAD DERIVADORA</b>					<b>213.671,5 €</b>

Fuente: Elaboración propia.

## Anexo 2. Peso muerto y atribución de los impactos para cada stakeholder

### A2.1. Peso muerto y atribución impactos inquilinos/as

INDICADOR	PESO MUERTO	ATRIBUCIÓN A OTROS
1 Dar respuesta a las necesidades residenciales de personas	19,5 %	1 %
2 Mejores hábitos de alimentación en las personas beneficiarias	31,5 %	5,6 %
3 Mejora de las relaciones familiares	30,6 %	1,2 %
4 Mayor capacidad para defenderse y reivindicar sus derechos como inquilino/a	26,8 %	2,6 %
5 Hace más ejercicio físico	22,3 %	0 %
6 Ha caído menos veces enfermo/a	30 %	0 %
7 Mejora de la empleabilidad	25,5 %	2,9 %
8 Mejora de la localización con respecto a los desplazamientos cotidianos	25,4 %	0 %
8.1 Empeora la localización con respecto a los desplazamientos cotidianos	44 %	0 %
9 Ha solicitado ayudas y prestaciones	14,3 %	9,8 %
10 Mejora de las relaciones de contactos y apoyo en el barrio	17,6 %	1,7 %
11 Mejora del ahorro energético	12,9 %	0 %

Fuente: Elaboración propia.

### A2.2. Peso muerto y atribución impactos propietarios/as

INDICADOR	PESO MUERTO	ATRIBUCIÓN A OTROS
1 Mejora de la tranquilidad de la vida diaria	18,2 %	2,6 %
2 Se sienten mejor por contribuir a una causa social	13,7 %	0,6 %
3 Mejora de la habitabilidad de la vivienda	25 %	0 %

Fuente: Elaboración propia.

### A2.3. Peso muerto y atribución impactos Provienda

IMPACTO	PESO MUERTO	ATRIBUCIÓN A OTROS
1 Fortalecer la marca mediante la creación de reputación y nombre en el territorio	0 %	78 %
2 Ampliar proyectos o programas a partir de las redes generadas por las bolsas	55 %	70 %
3 Ampliar líneas de intervención basadas en la estructura disponible de la bolsa	55 %	78 %
4 Patrimonializar vivienda para bolsa y otros programas	37,5 %	43,3 %

Fuente: Elaboración propia.

Nota: El peso muerto de fortalecer marca se establece en 0% para no duplicar con la atribución a otros.





#### A2.4. Peso muerto y atribución impactos entidad derivadora

IMPACTO	PESO MUERTO	ATRIBUCIÓN A OTROS
1 Dar respuesta a las necesidades residenciales de personas de otros programas	50 %	0 %

**Fuente:** Elaboración propia.

**Nota:** La atribución a otros se establece en 0% dado que se ofrece integración residencial que implica una vivienda digna y no alojamientos temporales.

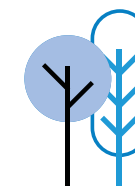
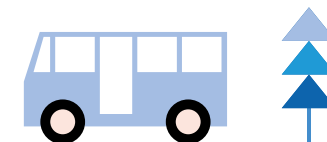
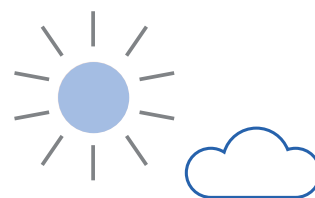
### Anexo 3. Análisis de sensibilidad SROI

Considerando los siguientes ajustes en los escenarios del análisis SROI se ha realizado un análisis de sensibilidad de cambio del ratio SROI, el que va de 1,2 euros de retorno por 1 euro de inversión en el caso pesimista y 1,5 en el optimista.

#### A3.1. Criterios análisis de sensibilidad

OPTIMISTA	PESIMISTA
Fortalecer la marca mediante la creación de reputación y nombre en el territorio	Reduce a la mitad atención psicológica para mayor tranquilidad en la vida diaria
Ampliar proyectos o programas a partir de las redes generadas por las bolsas	Reduce a la mitad asesoría legal para mayor capacidad de defenderse y reivindicar derechos
Ampliar líneas de intervención basadas en la estructura disponible de la bolsa	

#### A3.2. Gráfico análisis de sensibilidad





**Prôvivienda**  
Con las personas,  
por la vivienda

