



**Universidad del Desarrollo**  
Facultad de Ingeniería

# UNA HERRAMIENTA PARA LA MEDICIÓN DEL IMPACTO EN INVERSIÓN SOCIAL: EL CASO DEL PROYECTO SOFTYS CONTIGO

BERNARDITA FRIZ RIQUELME

PROFESOR GUÍA: DIEGO RIVERA SALAZAR, PhD

PROYECTO DE GRADO PRESENTADO A LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA  
UNIVERSIDAD DEL DESARROLLO PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGÍSTER EN INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS  
MAGISTER EN GESTIÓN DE LA SUSTENTABILIDAD

SANTIAGO – CHILE  
2022



**Universidad del Desarrollo**  
Facultad de Ingeniería

# UNA HERRAMIENTA PARA LA MEDICIÓN DEL IMPACTO EN INVERSIÓN SOCIAL: EL CASO DEL PROYECTO SOFTYS CONTIGO

POR: BERNARDITA FRIZ RIQUELME

Proyecto de Grado presentado a la Comisión integrada por los profesores:

**PROFESORES GUIA: DIEGO RIVERA SALAZAR, PhD**

**PROFESOR INTEGRANTE 1:** Margarita Celis Plá

**PROFESOR INTEGRANTE 2:** Alfredo Serpell Bley

Para completar las exigencias del Grado de Magíster en Gestión de la Sustentabilidad.

Diciembre, 2022

Santiago, Chile

## DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Por medio de la presente, declaro que el trabajo titulado: **SOFTYS CONTIGO: HERRAMIENTA PARA LA MEDICIÓN DE IMPACTO EN INVERSIÓN SOCIAL**, que presento a la Universidad del Desarrollo de Chile, es de mi autoría y no ha sido publicado previamente, ni está siendo considerado para publicación bajo otra filiación. En igual sentido, declaro que el trabajo de tesis y su contenido, son originales y que todos los datos y referencias a trabajos ya publicados con anterioridad han sido debidamente identificados, referenciados o citados en el documento, y que estas citas han sido incluidas en las referencias bibliográficas. Afirmo, asimismo, que los materiales presentados no se encuentran protegidos por derechos de autor; y en caso de que así lo estuvieran, me hago responsable de cualquier litigio o reclamo relacionado con la violación de derechos de propiedad intelectual, exonerando de toda responsabilidad a la Universidad del Desarrollo de Chile.

Finalmente, me comprometo a no someter este trabajo (o parte de este), a consideración en ninguna revista o congreso para publicación sin contar con la aprobación y haber pasado el debido proceso de revisión en Universidad del Desarrollo. En caso de que un artículo sea aprobado para su publicación, autorizo a la Universidad del Desarrollo a incluir dicho artículo en sus revistas, y a reproducirlo, editarlo, distribuirlo, exhibirlo y comunicarlo en el país y en el extranjero, por medios impresos, electrónicos, Internet o cualquier otro medio, para propósitos científicos y sin fines de lucro.



BERNARDITA FRIZ RIQUELME

Firma

*Dedicado a mis padres, José Friz y Ruth Riquelme  
quienes con esfuerzo sacaron a su familia adelante.  
A ellos y a todos quienes luchan día a día por superar la pobreza  
con esfuerzo y determinación, alcanzando sus sueños y  
abriendo puertas para muchos de los que nacimos y crecimos  
en los asentamientos informales de Chile y el mundo.*

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mis padres por enseñarme el valor de la superación y el esfuerzo, por mostrarme que la mediocridad no es una forma de vivir, que debemos esforzarnos sin importar la dificultad y las pruebas de la vida, pues con esfuerzo y entereza podemos alcanzar las metas.

Gracias infinitas a mi compañero de vida, Johann, quién ha sido mi apoyo y pilar desde hace ya más de 14 años, gracias por ser el mejor padre, esposo, amigo y compañero que pude desear, acompañándome en clases, tareas, y actividades de este magister. A mis pequeños hijos, Samuel, Luca y Julieta, quienes comprendieron a su corta edad que su mamá debía estudiar, apoyándome con su amor y alegría.

Agradezco a Diego Rivera, mi profesor guía, por su apoyo, comprensión y sabiduría, ya que sin su apoyo no habría sido posible culminar este proceso. Muchas gracias, Diego.

Agradezco a Softys por permitirme realizar esta tesis, y particularmente a María José Ochagavía, Gerente de Sostenibilidad y Relaciones Comunitarias de Softys Corporativo, a ella por creer en mis capacidades, enseñarme y darme la confianza de hacer y cocrear juntas este gran proyecto.

No puedo dejar de mencionar a mis compañeros de post grado, quienes se han vuelto mis amigos, José Brzovic y Felipe Hormazábal, el Escuadrón Buena Onda, *team* de los eternos trabajos y proyectos, unas excelentes personas y unos verdaderos cracs de la sostenibilidad.

Finalmente, quisiera agradecer al equipo de TECHO ORG, quienes han sido parte de este proyecto de investigación y de la ejecución de Softys Contigo durante 2022, gracias al equipo de TECHO internacional Irene, Jota, Gaby, Tato y a los equipos de TECHO/ TETO locales.

# UNA HERRAMIENTA PARA LA MEDICIÓN DEL IMPACTO EN INVERSIÓN SOCIAL: EL CASO DEL PROYECTO SOFTYS CONTIGO

Bernardita Friz Riquelme

Bajo la supervisión del Profesor Diego Ribera Salazar, PhD, en la Universidad del Desarrollo de Chile

## *Resumen*

Esta investigación analiza las variables de resultado e impacto del proyecto de inversión social de Softys en América Latina, con el objetivo de diseñar una herramienta para la medición de impacto en los beneficiarios directos del proyecto de inversión social «Softys Contigo». Para ello se diseñó y validó una herramienta de medición de impacto por parte de un panel de expertos, en la que participaron expertos en trabajo comunitario con población en situación de vulnerabilidad de Fundación TECHO Internacional y la Gerencia de Sostenibilidad y Relaciones Comunitarias de Softys. La evidencia muestra que es posible la medición de impactos para las familias beneficiadas, con alcance regional, considerando variables cualitativas y cuantitativas. Se concluye que la herramienta de medición de impactos del proyecto Softys Contigo puede ser adaptada para su implementación en los ocho países de ejecución del proyecto, considerando sólo pequeñas adecuaciones de idioma.

**PALABRAS CLAVE:** Softys, impacto, herramienta de evaluación, validación por expertos, región latinoamericana, valor compartido.

## HIGHLIGHTS

# SOFTYS CONTIGO: HERRAMIENTA PARA LA MEDICIÓN DE IMPACTO EN INVERSIÓN SOCIAL

Bernardita Friz Riquelme

- Se diseñó una herramienta de medición de los impactos del pilar de agua y saneamiento de Softys Contigo en los beneficiarios directos, receptores de la implementación de soluciones de agua, saneamiento e higiene en los ocho países de implementación del proyecto.
- Validación de la herramienta basada en el juicio de expertos, y análisis bibliográfico que permite la adaptación de un instrumento base y beneficiarios finales para validar el lenguaje e identificar la real aplicabilidad de la herramienta en territorios con alta vulnerabilidad social y económica.
- Se espera que la herramienta de medición permita generar una línea base y la evaluación del impacto en los beneficiarios directos en aspectos económicos y sociales asociados al acceso a higiene, saneamiento y agua segura.

# ÍNDICE GENERAL

## Tabla de contenido

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>9</b>
1.1	EVALUACIÓN DE IMPACTO PARA PROYECTOS DE INVERSIÓN SOCIAL, SOFTYS CONTIGO. ....	10
1.2	BREVE DISCUSIÓN DE LA LITERATURA .....	10
1.3	CONTRIBUCIÓN DEL TRABAJO .....	11
1.4	OBJETIVO GENERAL.....	12
1.4.1	<i>Objetivos específicos</i> .....	12
1.5	PROPUESTA METODOLÓGICA .....	12
<b>2</b>	<b>INFORMACIÓN Y RESULTADOS .....</b>	<b>14</b>
2.1	PROCEDIMIENTO DE RECOGIDA Y ANÁLISIS DE DATOS .....	14
2.2	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS .....	15
2.3	DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	18
<b>3</b>	<b>ARTÍCULO .....</b>	<b>19</b>
<b>4</b>	<b>CONCLUSIONES GENERALES .....</b>	<b>34</b>
4.1	PROPUESTA PARA TRABAJOS FUTUROS .....	35
<b>5</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....</b>	<b>37</b>
<b>6</b>	<b>ANEXO: REPORTE DE PLAGIO.....</b>	<b>42</b>
<b>7</b>	<b>ANEXOS .....</b>	<b>43</b>
7.1	ANEXO 1.....	43
7.2	ANEXO 2:.....	44
7.3	ANEXO 3: RESUMEN DE SOFTYS CONTIGO 2022. ....	45
7.4	ANEXO 4:.....	46
7.5	ANEXO 5:.....	51
7.6	ANEXO 5:.....	55

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: MÓDULOS DE ENCUESTA A BENEFICIARIOS DIRECTOS SOFTYS CONTIGO.....	16
TABLA 2: IMPLEMENTACIÓN DE SOLUCIONES DE SOFTYS CONTIGO.....	26
TABLA 3: MÓDULOS DE ENCUESTA A BENEFICIARIOS DIRECTOS SOFTYS CONTIGO.....	30
TABLA 4: PESQUISA ORIGINAL PARA PROYECTOS SOCIALES FUNDACIÓN TECHO.....	46
TABLA 5: ENCUESTA DE IMPACTO A BENEFICIARIOS DIRECTOS DE SOFTYS CONTIGO.....	51
TABLA 6: ENCUESTA BENEFICIARIOS SOFTYS CONTIGO FINAL.....	55

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1: OPERACIONES DE SOFTYS A NIVEL MUNDIAL.....	43
ILUSTRACIÓN 2: ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD DE SOFTYS.....	44

## 1 INTRODUCCIÓN

En Latinoamérica y el Caribe, desde inicios de la pandemia por Covid 19, se ha retrocedido 28 años en pobreza extrema (Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2022), lo que se traduce en que 114 millones de personas en América Latina y Caribe habitan en lugares de alta carencia y vulnerabilidad, sin acceso a viviendas adecuadas, principalmente en asentamientos populares. (TECHO ORG., 2022).

En el mundo, más del 40% de la población sufre con la escases de agua. Se estima que 1800 millones de personas consumen agua contaminada (Organización de Naciones Unidas, 2020), mientras que 3600 millones de personas no tienen acceso a un baño gestionado de manera segura (Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2022). En América Latina, 3 de cada 10 personas carecen de acceso a servicios de agua potable seguros y 6 de cada 10 carecen de acceso a instalaciones de saneamiento gestionadas de forma segura. Las familias de los asentamientos populares de la región no cuentan con al menos el acceso a un servicio básico, sólo el 27% de estos cuenta con acceso a la red de alcantarillado y aproximadamente 1 de cada 2 contaría con acceso a agua potable (TECHO ORG., 2022.).

Uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Organización de las Naciones Unidas (ONU), 2015) es resolver y disminuir la brecha de acceso a agua y saneamiento seguro, lo que es compartido por los gobiernos, comunidades, ONG'S y sector privado. En este sentido, Softys<sup>1</sup> ha lanzado su proyecto de inversión social con alcance regional, asociado a su propósito de cuidado, donde compromete acciones que acerquen el agua, saneamiento e higiene a asentamientos en situación de carencia de los 8 países donde la compañía tiene operación industrial, con una inversión de más de 6 millones de dólares durante 5 años (Softys, 2022). La presente investigación busca diseñar una herramienta de medición del impacto social del proyecto de inversión de Softys Contigo en las familias beneficiadas con la implementación de soluciones sanitarias y de acceso a agua potable.

---

<sup>1</sup> Softys es la empresa de producción y comercialización de productos de consumo masivo del Grupo CMPC. Con 20 plantas industriales en 8 países de América Latina, Softys es una de las compañías líderes de productos *tissue* de higiene y cuidado en la región. (Softys, 2022).

## **1.1 Evaluación de impacto para proyectos de inversión social, Softys Contigo.**

Softys Contigo es el proyecto de inversión social regional de Softys, parte del eje de su Estrategia de Sostenibilidad de “ser aliados en el desarrollo de las comunidades que nos acogen”, con una inversión de más de seis millones de dólares en un periodo comprendido entre 2022 y 2026, la que considera un impacto latinoamericano. (Softys, 2022)

La implementación del proyecto de inversión social, Softys Contigo, tiene como desafío la medición de su impacto en el ámbito social. Es por lo anterior, que en el presente trabajo de investigación propone una herramienta de medición de línea base e impacto de las implementaciones de Softys Contigo para los beneficiarios del pilar de Agua y Saneamiento.

## **1.2 Breve discusión de la literatura**

La evaluación de proyectos o evaluación de inversiones busca medir la diferencia entre el costo y beneficios de un proyecto (Contreras, 2004). Ahora bien, un proyecto social, no puede ser entendido de igual manera que otros proyectos con foco económico (Perira, 2019), pues un proyecto de inversión social se entiende como aquel conjunto de actividades y acciones en beneficio de mejorar las condiciones específicas en una población objetivo, o territorio, de modo de resolver un problema o atender una necesidad que les aqueja (García & Rice, 2021). Desde este punto de vista, para la evaluación social de proyectos es importante considerar dentro del proceso de identificación, medición, y valorización de los beneficios y costos de un proyecto, las variables de Bienestar Social (Cohen & Franco, 1993).

Existen diversas herramientas y metodologías para medir el impacto de la inversión social utilizadas a nivel mundial, como los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el que presenta metas e indicadores de medición para reportabilidad anual de los avances en las Metas 2030 de la ONU por parte de los países que los suscriben (Organización de las Naciones Unidas (ONU), 2015). Otro ejemplo de herramienta para la medición del impacto en inversión social es el Índice de Desarrollo Humano (IDH), herramienta creada por el Programa de las Naciones Unidas (PNUD) con el objetivo de medir el avance en el grado de desarrollo de los distintos países, siendo una de las más utilizadas a nivel mundial. (Viola & Knoll, 2014).

Los Índices de Desarrollo Sostenible (IDS), son indicadores que buscan reflejar el impacto de la inversión asociada a la eficiencia ecológica del desarrollo humano, y fue creado para complementar al IDH, considerando las variables ambientales. (Quiroga, 2001).

El Índice de Progreso Social (IPS), es una herramienta creada en 2015 por la ONG Social Progress Imperative, en conjunto a los doctores Michael Porter y Scott Stern. Esta herramienta busca medir el avance en el progreso social de un territorio, basado en la satisfacción de sus necesidades básicas, fundamentos del bienestar y oportunidades de desarrollo, considerando aspectos sociales y ambientales relevantes para todos los niveles de desarrollo económico. (Social Progress Imperative, 2022).

A nivel nacional en Chile, se utilizan diversas herramientas para la medición del impacto de la inversión social, tal es el caso de la Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN), la que busca medir el impacto de la política social con una frecuencia bianual o trianual, herramienta que fija el índice de pobreza del país a partir de la caracterización de una canasta básica de alimentos para la familia. (Ministerio de Desarrollo Social y Familia Chile, 2022).

Finalmente, y habiendo revisado las existencia de herramientas que demuestran la importancia de medir la contribución de los proyectos de inversión social, es posible indicar que una oportunidad es diseñar una herramienta de medición de impacto adaptada para el proyecto de inversión social Softys Contigo, en su pilar de Agua y Saneamiento, que permita medir el impacto en la calidad de vida y bienestar de las familias beneficiadas con la implementación de soluciones sanitarias, de acceso a agua segura e higiene, lo que autoriza la siguiente como contribución para este proyecto de grado.

### **1.3 Contribución del trabajo**

La motivación es estimar o medir la contribución real la brecha de agua, saneamiento e higiene y el bienestar en los beneficiarios directos de las implementaciones de Softys Contigo a nivel latinoamericano.

Se propone para ello, la construcción de una herramienta que permita evaluar y medir el impacto en los beneficiarios directos del pilar de agua y saneamiento de Softys Contigo, estableciendo en primera instancia la medición de una línea base y posterior evaluación de los resultados que permitan analizar y correlacionar un impacto en la vida de las familias y comunidades participantes del proyecto.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, este trabajo considera los siguientes como objetivo general y objetivos específicos para este trabajo de tesis.

## 1.4 Objetivo general

Diseñar una herramienta de medición de los impactos del pilar de agua y saneamiento de Softys Contigo en los beneficiarios directos, receptores de la implementación de soluciones de agua, saneamiento e higiene en los ocho países de implementación del proyecto.

### 1.4.1 Objetivos específicos

- Establecer las variables de estudio que permitan la construcción de una línea base de la problemática de agua y saneamiento de los asentamientos populares con los que TECHO ORG y Softys trabajan en la implementación de Softys Contigo a nivel regional.
- Proponer una herramienta que permita la medición de impactos sobre agua, saneamiento e higiene de los asentamientos populares con los que TECHO ORG y Softys trabajan en la implementación de Softys Contigo a nivel Latinoamericano.
- Validar la herramienta de medición de impactos para el pilar de agua y saneamiento de Softys Contigo, para su uso y adaptación a nivel regional.

## 1.5 Propuesta metodológica

La metodología considera 5 etapas, las que consideran un análisis mixto de información cuantitativa y cualitativa, de diversas fuentes académicas y de expertos, como se detalla a continuación:

- 1) **Búsqueda de instrumento de medición de impacto:** Es clave señalar que la implementación de los instrumentos de medición de impactos y línea base para Softys Contigo en su pilar de agua y saneamiento serán realizados por voluntarios de Fundación TECHO que desarrollen trabajo permanente en las comunidades de implementación. En este sentido, es relevante que el instrumento diseñado sea comprendido y de fácil aplicación por ellos. Dado lo anterior, en esta etapa se analizaron las diversas herramientas utilizadas por los equipos de Fundación TECHO, para la medición del impacto de proyectos sociales diseñadas exclusivamente para su aplicación en asentamientos informales<sup>2</sup>. Luego del análisis de las encuestas, y

---

<sup>2</sup> Se entenderá por asentamientos informales a un grupo de más de 10 viviendas en terrenos públicos o privados, construidos sin permiso del dueño, sin ninguna formalidad legal respecto de propiedad, arriendo, ...y sin cumplir con las leyes de planificación urbana (Habitat World Map, 2017).

considerando un análisis de la bibliografía nacional e internacional sobre herramientas de medición de impacto en inversión social, como el IPS, IDH, CASEN, entre otros, se considera adaptar la encuesta para evaluación de proyectos sociales diseñada por el Centro de Estudios de Fundación TECHO Chile. (Véase anexo 3).

- 2) **Construcción del instrumento:** esta etapa consistió en deconstruir el instrumento base de TECHO a la luz medición de un análisis bibliográfico de estudios y otros instrumentos de medición social, tal como el Índice de Progreso Social, Índice de Desarrollo Humano, Encuesta Casen, Registro social de Hogares, entre otros estudios de informes sobre problemáticas de agua, saneamiento e higiene. Este proceso permitió incorporar nuevas variables y replantear el instrumento original para iniciar el proceso de validación.
- 3) **Validación y revisión conjunta con panel de expertos locales<sup>3</sup>:** etapa de validación del instrumento con un panel de expertos elegidos por conveniencia, realizado de manera virtual (Galicia, et al, 2017). En este proceso participaron expertos en proyectos sociales y relacionamiento comunitario de TECHO Internacional y la Gerencia de Sostenibilidad y Relaciones comunitarias de Softys. El proceso tuvo una duración de 7 días y se realizó a través de iteraciones vía correo electrónico.
- 4) **Adaptación del instrumento:** una vez realizada la primera validación con expertos, se realizaron adaptaciones al instrumento en base a los resultados, desarrollando una nueva versión para validación final con comunidades.
- 5) **Validación con comunidades:** proceso de validación realizado con personas de asentamientos informales. Para este proceso de validación se consideró aplicar la encuesta de manera virtual a 3 personas de asentamientos informales, elegidas por conveniencia, proceso que permitió ajustar el lenguaje y redacción utilizada en las preguntas, permitiendo construir el instrumento final.

La metodología de validación por juicio de expertos es un método útil para la comprobación de la confiabilidad de una investigación (Garrote & Rojas, 2015), pues

---

<sup>3</sup> Se entiende para finalidad de esta investigación como expertos locales a los equipos de TECHO de cada país de implementación, así como a los equipos corporativos de Softys y TECHO ORG. a cargo de la implementación del proyecto.

considera la opinión de personas informadas y reconocidas como expertas del tema de investigación (Escobar-Pérez & Cuervo-Martínez, 2008), permitiendo validar el instrumento de manera fidedigna con criterios definidos y el uso de herramientas virtuales que facilitan el proceso (Alarcón, et al, 2017).

El proceso de validación de lenguaje y comprensión realizado con personas de los asentamientos es un proceso relevante, esto debido a que este proceso permite asegurar la validez de la aplicación del instrumento en las diferentes poblaciones y culturas (Lira & Caballero, 2020). Para la aplicación de este proceso se consideró realizar la evaluación por conveniencia con 3 habitantes del Campamento La Pera de Concepción, 1 mujer y 2 hombres, de 59, 50 y 19 años, quienes a su vez poseen distinto nivel de formación educacional, educación básica completa, media incompleta y universitaria en curso.

## **2 INFORMACIÓN Y RESULTADOS**

Para abordar este trabajo de investigación se ha optado por un diseño por etapas, el cual se sigue en la presentación de resultados

### **2.1 Procedimiento de recogida y análisis de datos**

Esta investigación considera el diseño de una herramienta para la medición de impacto para los beneficiarios directos del pilar de agua y saneamiento de Softys Contigo, a nivel latinoamericano en base al análisis de instrumentos de medición de impacto de proyectos sociales ya existentes, además del estudio bibliográfico de variables asociadas a las problemáticas de agua, saneamiento y pobreza.

Una vez realizado el instrumento se desarrolló un proceso de validación por panel de expertos (Alarcón, Trápaga, & Navarro, 2017), el que permitió ajustar la herramienta, para posteriormente generar un proceso de validación de lenguaje y comprensión de la encuesta, proceso realizado por conveniencia con habitantes de asentamientos populares, considerando para estos fines un asentamiento en Chile.

#### **Fechas en que se recogieron los datos:**

- **Entre el 6 de julio de 2022 y 5 de agosto de 2022:** se realiza el proceso de análisis y selección del instrumento de medición de impactos base a utilizar basado en un

análisis bibliográfico de las herramientas de medición utilizadas por el equipo de TECHO ORG y otros instrumentos de medición de impacto social.

- **Entre el 6 de agosto de 2022 y 23 de septiembre de 2022:** se desarrolló el proceso de análisis bibliográfico y construcción de la primera propuesta de herramienta para la medición de impacto. Se consideraron estudios académicos y herramientas como el Índice de Progresos Social (Verónica González, 2016), Índice de Desarrollo Humano (IDH) (United Nations Development Programme (UNDP), 2022), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) (Organización de Naciones Unidas, 2022), Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN) (Subsecretaría de Evaluación Social del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2022), entre otros.
- **Entre el 24 de agosto de 2022 y 28 de octubre de 2022:** se realiza la validación por expertos y la adaptación de la herramienta considerando el *feedback* recepcionado.
- **Entre el 29 de octubre de 2022 y 26 de noviembre de 2022:** se realiza la validación de lenguaje y comprensión de la encuesta, mediante su aplicación por conveniencia a habitantes de asentamientos populares de Chile en los que no se ha realizado implementaciones de Softys Contigo, dado que el objeto de este proceso es validar el lenguaje y tiempos de aplicación de la encuesta, no validar los resultados. Proceso que permitió ajustar el instrumento final.
- **Entre el 27 de noviembre al 3 de diciembre:** se presenta el instrumento a la Gerencia de Sostenibilidad y Relacionamento Comunitario de Softys Corporativa, y TECHO ORG. para validar el instrumento final.

## 2.2 Análisis e interpretación de los datos

Los módulos 1, 2, 3 y 10, son módulos destinados a la identificación de contacto, las variables de medición nos permitirán identificar el territorio y las contrapartes a la hora de validar y necesitar ahondar en la información recolectada (Ver Tabla 1).

**Tabla 1:** Módulos de encuesta a beneficiarios directos Softys Contigo.

Número	Módulo	Objetivo	Cantidad de preguntas	Tiempo estimado
1	Identificador de la encuesta	Identificar a la zona geográfica, territorio, comunidad beneficiada.	7	5 minutos
2	Identificación de la vivienda	Identificar a la vivienda en términos territoriales y de contacto.	4	2 minutos
3	Identificación del encuestado	Individualizar e identificar al encuestado, relación con la vivienda, datos de contacto, datos demográficos.	5	3 minutos
4	Datos demográficos del hogar	Individualizar del núcleo (os) del hogar, datos demográficos de los integrantes de la vivienda (edad, género, antecedentes de salud)	13	15 minutos
5	Características económicas del hogar y sus miembros	Identificar el rango de ingresos del grupo familiar en el hogar.	4	5 minutos
6	Acceso a agua segura	Identificar el acceso a agua gestionada de manera segura en el hogar (calidad, costo, cantidad y continuidad).	5	5 minutos
7	Acceso a servicios sanitarios	Identificar el acceso a saneamiento gestionado de manera segura en el hogar (calidad y acceso).	2	2 minutos
8	Servicios de higiene	Identificar el acceso a servicios de lavamanos y ducha en el hogar (calidad y acceso).	3	2 minutos
9	Percepción de mejora	Identificar percepción de mejora o impacto ante la solución implementada por Softys Contigo.	1	4 minutos
10	Información del encuestador	Identificar al encuestador a fin de necesitar contrastar y validar datos de la encuesta.	3	2 minutos
TOTAL			45	45 minutos

Nota: En la tabla se presentan los 10 módulos, la cantidad de preguntas por cada uno y el tiempo promedio estimado para la aplicación de la encuesta, este tiempo fue estimado en relación con 3 ensayos de aplicación, realizados por conveniencia. Fuente: Elaboración propia.

El módulo 4 busca ahondar en variables demográficas de los habitantes de la vivienda o comunidad beneficiadas, tales como edad y género. Dentro de este ítem se suman variables cuantitativas, relacionadas a las infecciones y enfermedades comúnmente asociadas a la falta de agua y saneamientos, así como el retraso del crecimiento, además de fomentar la propagación de la resistencia a los antimicrobianos (OMS, 2022). Este módulo permitirá conocer la línea base y el impacto, de existir este, en los seguimientos posteriores.

Las variables económicas del módulo 5 buscan medir cambios en el ingreso económico. Para ello se consideró como referencia la línea de la pobreza y línea de pobreza extremas de 2022 en Chile, las que alcanzaron por persona un valor equivalente \$201.230 y \$134.153 respectivamente, lo que permite dimensionar la clasificación del ingreso previo y su impacto posterior a la implementación. Se analiza principalmente el gasto en la satisfacción de las necesidades de agua y saneamiento. (Subsecretaría de Evaluación Social del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2022).

En los módulos 6, 7 y 8 consideran variables internacionales de acceso a agua gestionada de manera segura, considerando calidad, cantidad, continuidad y costo (Municipalidad de Cauliacán, 2016), sumando la disponibilidad del recurso (Indar & Tuñón, 2016). Sumado a lo anterior, se consideran variables del Índice de Progreso Social (IPS), tal como la disponibilidad de agua potable, calidad del agua, e instalaciones sanitarias desde la perspectiva de percepción de los encuestados. (Verónica González, 2016).

Otra variable medida en los módulos de acceso a agua, saneamiento e higiene, es la sustentabilidad del ecosistema, la que se busca medir mediante la pregunta sobre el sistema utilizado para el tratamiento de aguas residuales (Green, et al, 2021), pues, de ser gestionada de manera deficiente, genera contaminación y deterioro del suelo (Acción contra el hambre, 2017). Para medir esto, se consideran las preguntas asociadas al acceso y tratamiento de servicios sanitarios, y al acceso de agua de las viviendas.

Finalmente, en el módulo 9 se encuentra la identificación abierta de la percepción de impacto y el grado de satisfacción de la solución instalada.

Con la finalidad realizar una comparación objetiva la encuesta se aplicará previo al proceso de implementación de soluciones y estudio será realizado por el equipo de TECHO. Por su parte las encuestas de seguimiento serán realizadas con posterioridad a la construcción, pasados 6 y 12 meses, permitiendo establecer una correlación con la implementación y los cambios en las variables de base.

Una vez validada la encuesta por parte del grupo de expertos, y a fin de validar el lenguaje y comprensión del instrumento por parte de las comunidades, se realizó una validación por conveniencia con tres personas del Campamento La Pera de concepción. Dicho proceso permitió adaptar el lenguaje y limitar los tiempos de implementación del instrumento.

### **2.3 Discusión de resultados**

Así como el reporte del avance en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) es uno de los principales desafíos para los países de Latinoamérica y el Caribe (Morales, 2021), para Softys es preponderante el contar con una herramienta que permita medir el impacto de su proyecto de inversión social regional Softys Contigo.

La construcción de una marca preocupada por las personas, que busca construir a la creación de valor compartido en los territorios donde opera (Porter, 2013), es uno de los objetivos de este proyecto de inversión social, por lo que demostrar esto es relevante.

Con la finalidad de responder a lo anterior, la encuesta diseñada como herramienta de medición de impacto para el pilar de agua y saneamiento de Softys Contigo, busca contribuir a diseñar un levantamiento de línea base previo a la implementación, y otro posterior a la ejecución del proyecto que nos permita visibilizar la percepción de calidad, cantidad, costo y cantidad de agua potable y saneamiento (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, 2019), satisfacción de la vivienda (Verónica González, 2016), así como las enfermedades asociadas a la falta de higiene, como la diarrea, cólera, entre otras asociadas a la falta de saneamiento y agua potable (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) y Organización Mundial de la Salud (OMS), 2020).

### **3 ARTÍCULO**

El presente apartado, recoge la investigación contextualizada motivo de este proyecto de grado, y es presentada en formato de artículo académico. Se trata de un artículo conciso, escrito en el formato típico de revistas especializadas o de conferencias, de acuerdo con reglas específicas definidas por la dirección del programa.

El artículo, ha sido cuidadosamente redactado con el fin de que se haga fácilmente entendible y logre expresar de un modo claro y sintético lo que se pretende comunicar, considerando las citas y referencias respectivas de los estudios que lo fundamentan. El trabajo realizado, se sintetiza entonces como artículo, para facilitar al trabajo de quienes puedan estar interesados en consultar la obra original.

Este trabajo, considera y discute, a través de un proyecto aplicado, desarrollado en un contexto de realidad profesional, la integración de herramientas y conocimientos que se han adquirido en las líneas de desarrollo del programa. Esto se consolida en una investigación profesional contextualizada a la realidad profesional que se expone, la que se relaciona con líneas y ámbitos específicos abordados en el plan de estudios del programa, permitiendo integrar, de manera adecuada, los conocimientos teóricos y metodológicos desarrollados en él.

# UNA HERRAMIENTA PARA LA MEDICIÓN DEL IMPACTO EN INVERSIÓN SOCIAL: EL CASO DEL PROYECTO SOFTYS CONTIGO

Bernardita Friz Riquelme

Bajo la supervisión del Profesor Dr. Diego Rivera Salazar en la Universidad del Desarrollo de Chile

## *Resumen*

Esta investigación analiza las variables de resultado e impacto del proyecto de inversión social de Softys en América Latina, con el objetivo de diseñar una herramienta para la medición de impacto en los beneficiarios directos del proyecto de inversión social Softys Contigo. Para lograrlo se diseñó y validó una herramienta de medición de impacto por parte de un panel de expertos, en la que participaron expertos en trabajo comunitario con población en situación de vulnerabilidad de Fundación TECHO Internacional y la Gerencia de Sostenibilidad y Relaciones Comunitarias de Softys. La evidencia muestra que es posible la medición de impactos para las familias beneficiadas, con alcance regional, considerando variables cualitativas y cuantitativas. Se concluye que la herramienta de medición de impactos del proyecto Softys Contigo puede ser adaptada para su implementación en los ocho países de ejecución del proyecto, considerando sólo pequeñas adecuaciones de idioma.

**PALABRAS CLAVE:** Softys, impacto, herramienta de medición de impacto, validación por expertos, región latinoamericana, valor compartido.

## 1. Introducción

La realidad de América Latina y el Caribe respecto del acceso a higiene es preocupante. Según el Banco Iberoamericano de Desarrollo (BID) el 25% de esta población no cuenta con acceso a agua segura, y aproximadamente un 70% no tiene acceso a saneamiento gestionado de manera segura (Basani, 2022). Se estima que en el mundo 3.600 millones de personas no pueden acceder a un retrete gestionado de manera segura (Organización Mundial de Naciones Unidas, 2022).

La realidad de los asentamientos populares informales<sup>4</sup> de la región<sup>5</sup> es aún más crítica. El 73,3% de esta población no cuenta con acceso a conexión a red de alcantarillado y sólo un 46,5% cuenta con conexión al servicio de agua potable (TECHO ORG., 2022.)<sup>6</sup>.

Se calcula que la ampliación de los servicios básicos de agua y saneamiento a las poblaciones desatendidas en el mundo costaría 28.400 millones de dólares al año, entre 2015 y 2030 (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) y Organización Mundial de la Salud (OMS), 2020).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), un saneamiento deficiente

disminuye el bienestar, el desarrollo económico y social de las comunidades, lo que se relaciona con la ansiedad, el riesgo de padecer agresiones sexuales, la pérdida de oportunidades educativas y laborales, así como su asociación directa con enfermedades diarreicas como el cólera, la disentería, la fiebre tifoidea, las lombrices intestinales, la poliomielitis, y otras instancias asociadas al desarrollo de los niños y niñas como el retraso del crecimiento, y contribuye a la propagación de la resistencia a los antimicrobianos. (Organización Mundial de la Salud, 2022).

En América Latina y el Caribe 201 millones de personas viven en situación de pobreza, de los que 82 millones se encuentran en pobreza extrema (Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2022). Esta situación agudiza la falta de acceso a agua, saneamiento e higiene de las comunidades de la región y hace imperativo visibilizar y trabajar en acciones para resolver esta problemática.

Históricamente el enfoque que se ha utilizado para gestionar los problemas sociales son acciones de los gobiernos y, recientemente, la incorporación de otros actores de los estados, como las Organizaciones No Gubernamentales (ONG'S). No obstante, la experiencia

---

<sup>4</sup> Se entenderá por asentamientos informales a un grupo de más de 10 viviendas en terrenos públicos o privados, construidos sin permiso del dueño, sin ninguna formalidad legal respecto de propiedad, arriendo, ...y sin cumplir con las leyes de planificación urbana (Habitat World Map, 2017).

<sup>5</sup> Para concepto de esta investigación se entiende por *Región* al territorio comprendido en América Latina y el Caribe.

<sup>6</sup> Resultados obtenidos a partir de una base de datos de 651 casos, mediante un muestreo aleatorio estratificado de 93 asentamientos en 18 países de Latam.

muestra que la unión entre diversos actores, con el sector privado, es una manera exitosa de generar soluciones a problemáticas sociales. (Porter, 2013).

El sector privado está fuertemente cuestionado respecto de problemas sociales (Porter & Kramer, 2011). Esto ha hecho relevante que el sector privado tome acción, incorporando la sostenibilidad en el negocio a través de la contribución al desarrollo sostenible (López A. , 2004).

El desarrollo sostenible, en la definición más usada (Burlamaqui, 2020), la del Informe de la Comisión Brundtland, es la satisfacción de las necesidades de las generaciones actuales, sin comprometer la capacidad de las generaciones venideras en la satisfacción de sus propias necesidades (Organización de Naciones Unidas, 2010).

Las empresas se han visto cada vez más comprometidas con la contribución al desarrollo sostenible, buscando un equilibrio entre el desarrollo económico, el desarrollo social y la protección del medio ambiente, conocidos como temas materiales<sup>7</sup> Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) (Devlin & Moguillansky, 2009). Se busca generar soluciones de manera sustentable, obteniendo de ella ganancias y creando valor por medio de esta solución lo que hace relevante que el sector privado se involucre en estas problemáticas,

a través de la creación de valor compartido<sup>8</sup>. (Porter & Kramer, 2011).

La preocupación por crear valor en el entorno y por la gestión sostenible del negocio incorporando las acciones materiales ASG, es estratégica. Según Porter y Kramer (2011), las empresas necesitan comunidades exitosas, no sólo para aumentar la demanda de sus productos, sino que además para proporcionar activos críticos, como mano de obra, siendo en un nivel básico, por ejemplo, la interrelación entre la salud de la comunidad y la de los trabajadores.

En la búsqueda por integrar la sostenibilidad y la creación de valor compartido, cada vez más empresas buscan incorporar la sostenibilidad en el centro de su negocio. Para ello se comprometen con el desarrollo de estrategias de sostenibilidad, la generación de políticas e inversiones en ámbitos ASG (Mañas – Viniegra et al., 2020). En este sentido se hace necesario medir el impacto de la inversión en proyectos de inversión social de las empresas, gobiernos y organizaciones. Para ello debemos entender primero que la evaluación de proyectos o evaluación de inversiones busca medir la diferencia entre el costo y beneficios de un proyecto (Contreras, 2004). Ahora bien, un proyecto social, no puede ser entendido de igual manera que otros proyectos con foco

---

<sup>7</sup> La materialidad ASG se refiere a la evaluación de las expectativas de los grupos de interés de una organización en ámbitos sociales, ambientales y de gobernanza, siendo un concepto clave para la reportabilidad y la gestión de la sostenibilidad. (Global Sustainability Standards Board (GSSB), 2016).

<sup>8</sup> Conjunto de políticas y acciones que mejoran la competitividad de una empresa, junto con a las condiciones económicas y sociales de las comunidades aledañas. (Porter & Kramer, 2021).

económico (Pereira, 2019), pues un proyecto de inversión social se entiende como aquel conjunto de actividades y acciones en beneficio de mejorar las condiciones específicas en una población objetivo, o territorio, de modo de resolver un problema o atender una necesidad que les aqueja (García & Rice, 2021). Desde este punto de vista, para la evaluación social de proyectos es importante considerar dentro del proceso de identificación, medición, y valorización de los beneficios y costos de un proyecto, las variables de Bienestar Social (Cohen & Franco, 1993).

Existen diversas herramientas y metodologías para medir el impacto de la inversión social utilizadas a nivel mundial, siendo actualmente una de las más utilizadas para trabajar la estrategia y metas en ámbitos de sostenibilidad, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), herramienta que fija una agenda mundial en temas asociados a sostenibilidad, tanto para países desarrollados como en desarrollo, presentando 17 objetivos, con metas e indicadores de medición para reportabilidad anual, por parte de los países que los suscriben (Internacional Labour Organization (ILO), 2017).

Otro ejemplo de herramienta para la medición del impacto en inversión social es el Índice de Desarrollo Humano, herramienta creada por el Programa de las Naciones Unidas (PNUD) con el objetivo de medir el avance en el grado de desarrollo de los distintos países, siendo una de las más utilizadas a nivel mundial. (Viola & Knoll, 2014).

Los Índices de Desarrollo Sostenible (IDS), son indicadores que buscan reflejar el impacto de la inversión asociada a la eficiencia ecológica del desarrollo humano, y fue creado para complementar al IDH, considerando las variables ambientales. (Quiroga, 2001).

El Índice de Progreso Social (IPS), es una herramienta creada en 2015 por la ONG Social Progress Imperative, en conjunto a los doctores Michael Porter y Scott Stern. Esta herramienta busca medir el avance en el progreso social de un territorio, basado en la satisfacción de sus necesidades básicas, fundamentos del bienestar y oportunidades de desarrollo, considerando aspectos sociales y ambientales relevantes para todos los niveles de desarrollo económico. (Social Progress Imperative, 2022).

A nivel nacional en Chile, se utilizan diversas herramientas para la medición del impacto de la inversión social, tal es el caso de la Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN), la que busca medir el impacto de la política social con una frecuencia bianual o trianual, herramienta que fija el índice de pobreza del país a partir de la caracterización de una canasta básica de alimentos para la familia. (Ministerio de Desarrollo Social y Familia Chile, 2022).

De esta manera, la bibliografía nos muestra como los países y organizaciones han desarrollado y buscado herramientas y metodologías para la medición del impacto en inversión social.

## 2. Contexto

Softys es parte de Empresas CMPC - una compañía global con más de 100 años de trayectoria en la entrega de soluciones sostenibles sobre la base de recursos renovables. Softys es la unidad de negocios de consumo masivo del grupo. Fundada bajo el nombre de CMPC Tissue, luego de más de 40 años de historia, cambia su nombre en 2018 a Softys, unificando sus marcas a nivel regional. Actualmente la compañía cuenta con presencia en más de 20 países de Latinoamérica, manteniendo operaciones industriales en 8 países a través de 22 plantas industriales (Figura 1 en los anexos). El propósito de Softys es “desarrollar marcas que entreguen el mejor cuidado que las personas necesitan en su día a día y en cada etapa de sus vidas”.

La compañía ha centrado la sostenibilidad como un pilar en sus 3 líneas de negocio: *Personal Care*<sup>9</sup>, *Away From Home*<sup>10</sup> y *Consumer Tissue*<sup>11</sup>.

Para abordar los retos de la sostenibilidad y trazar el camino para cumplir su propósito corporativo la compañía lanza en 2020 su Estrategia de Sostenibilidad 2020/2023, la que establece contribuciones y alcances en los ámbitos ambientales, sociales y de

gobernanza, incorporando la sostenibilidad en el centro de su negocio dentro su *Business Plan*. Véase figura 2 de los anexos.

La importancia de que Softys integre la sostenibilidad dentro de su *business plan*, o plan de negocios por su traducción al español, es un hecho que sin lugar a dudas marca los lineamientos del futuro de la compañía, pues este es un instrumento de planificación para la organización (Centro de Apoyo al Sector Empresarial (CEASE), 2011) que busca guiar al negocio y permite visualizar desde los objetivos hasta las actividades cotidianas que se desarrollarán (Weinberger, 2009). Softys inicia una serie de metas y acciones y lanza su primer reporte de sostenibilidad<sup>12</sup> y la única empresa del grupo CMPC en reportar de manera independiente. Sumado a lo anterior, la compañía estableció una serie de políticas y acciones concretas en temáticas Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG). En este sentido, Softys lanza en 2021 su Política de Relacionamento Comunitario que establece una serie de acciones y directrices que enmarcan el trabajo e inversión social para la compañía.

La inversión social es aquella contribución voluntaria de una empresa u organización en beneficio de las comunidades y grupos de

---

<sup>9</sup> Personal Care: “Cuidado personal “es la unidad de negocio que fabrica productos de higiene y cuidado personal. Cuenta con marcas a nivel regional como Ladysoft, Cotidian y Babysec.

<sup>10</sup> Away From Home: “Fuera del Hogar” es la unidad de negocio de Softys con foco puesto en clientes empresas e instituciones. Cuenta con la marca regional Elite Professional.

<sup>11</sup> Consumer Tissue: es la unidad que se encarga de la fabricación de productos a base de papel tissue, material proveniente de fibras vírgenes y recicladas. Esta unidad cuenta con cuatro marcas regionales; Elite, Noble, Higenol y Nova, además de marcas propias por país.

<sup>12</sup> Softys reporta de manera integrada por todas sus filiales a nivel regional bajo los estándares GRI.

interés, principalmente del entorno de sus operaciones (Internacional Finance Corporation , 2010). La inversión social, se aleja sin duda de la filantropía, pues se espera un retorno positivo (Porter & Kramer, 2011).

En este sentido podemos destacar iniciativas de otras organizaciones, las que basadas en sus estrategias de sostenibilidad han generado inversión social estratégica para su negocio, tal como destaca Hugo García (2016), quien presenta el caso de Nestlé y su inversión en asesoría técnica y acompañamiento para los productores de café especial, que no sólo mejoró la productividad de los agricultores cafeteros, sino que benefició con mayores retornos a Nestlé. El *Project Shakti* de Unilever buscó acercar artículos de higiene a comunidades altamente vulnerables y aisladas de India, el que, en 2011 llegó a representar el 5% de los ingresos totales de Unilever en India y extendió el alcance de la empresa a las áreas rurales, fortaleciendo su marca. (Porter & Kramer, 2011).

Estas iniciativas reflejan que la inversión social es una estrategia para las compañías y la consecución de sus objetivos lo que es declarado por Softys. (Softys, 2020).

### **Softys Contigo: Más cuidado para todos**

Softys ha comprometido, en línea con los ODS, acciones concretas en el ODS 6 de Agua

y Saneamiento (Softys, 2022), en específico, comprometiendo acciones en las metas 6.1 de acceso universal y equitativo al agua potable a un precio asequible para todos, y la meta 6.2 de acceso a servicios de saneamiento e higiene gestionados de manera segura, prestando especial atención a las necesidades de las mujeres y las niñas y las personas en situaciones de vulnerabilidad. (Organización de Naciones Unidas, 2022)

En 2020 la compañía lanza *Softys Water Challenge (SWC)*, que corresponde a un proyecto de inversión social cuyo objetivo fue el llegar con agua potable a las comunidades en situación de carencia en América Latina, a través de un *challenge* de innovación<sup>13</sup> en temáticas de agua. Este programa convocó a más de 500 proyectos postulantes de 31 países, y 19 finalistas que fueron acelerados en el Centro de Innovación de la Universidad Católica de Chile, por un periodo de 2 meses. Las 3 innovaciones ganadoras se implementaron en comunidades vulnerables de Chile, Brasil y Perú. (Softys, 2022).

Fue así, como a través de SWC la compañía releva la emergencia de acceso a agua, saneamiento e higiene<sup>14</sup>, y su impacto en la región donde opera: luego, se iniciaron acciones que dieron paso al nuevo proyecto de inversión social regional para la compañía, *Softys Contigo*, que busca hacer del acceso al cuidado e higiene el propósito

---

<sup>13</sup> Reto de innovación, según su traducción al español, fue reconocido con el SDG Good Practices 2021, de las Naciones Unidas.

<sup>14</sup> Conocida también como problemática WASH, según sus siglas en inglés, water access sanitation and hygiene.

social de la compañía a través de tres pilares; (1) Agua y Saneamiento, (2) Educación en Higiene y (3) Ayuda Oportuna. Para más información ver anexo 2.

Bajo el pilar de agua y saneamiento la compañía se une en una alianza a nivel regional a Fundación TECHO<sup>15</sup>, convirtiéndose en socios latinoamericanos y comprometiendo la construcción de 2.000 soluciones que lleven agua, saneamiento e

higiene a familias de asentamientos populares en los 8 países donde Softys tiene operación industrial. (Softys, 2022).

Las soluciones del pilar de agua y saneamiento se implementarán de manera escalonada, comenzando en 2022 en Chile, Brasil, Ecuador y México, con un piloto de 181 soluciones, sumando a partir de 2023 a Perú, Uruguay, Colombia y Argentina. Véase tabla 2.

**Tabla 2:** Implementación de soluciones de Softys Contigo

País	2022	2023	2024	2025	2026	Total de soluciones por país.
Argentina	0	42	52	64	81	239
Brasil	58	35	49	54	64	260
Chile	26	30	50	66	83	255
Colombia	0	43	52	65	81	241
Ecuador	22	32	54	66	56	230
México	75	36	42	50	63	266
Perú	0	30	47	77	98	252
Uruguay	0	24	44	79	110	257
<b>Total de soluciones por año</b>	<b>181</b>	<b>272</b>	<b>390</b>	<b>521</b>	<b>636</b>	<b>2.000</b>

Nota. Independiente del año de inicio de las implementaciones, cada país de operación contará a 2026 con una cantidad similar de soluciones ya implementadas. Fuente: elaboración propia.

Con la implementación de estas soluciones, y según estimaciones desarrolladas por el

<sup>15</sup> Fundación Techo, es una Organización No Gubernamental, sin fines de lucro, con presencia en 18 países de Latam, y cuyo propósito consiste en promover acciones que terminen con la situación de pobreza que aqueja a millones de personas en

América Latina, trabajo que ha desempeñado desde hace 25 años, movilizand o a más de un millón de personas voluntarias. (TECHO ORG., 2022)

equipo de TECHO Internacional, se estiman 14.000 beneficiarios directos a finales de 2026, sumado al beneficio indirecto se prevé que alcanzará a las 30.000 personas. De esta manera, se espera que Softys Contigo, no sea sólo un proyecto de inversión social, si no que una manera de crear valor compartido en los territorios en donde la compañía opera, creando alianzas de largo plazo contribuyendo al desarrollo y progreso social de las comunidades que le acogen. Entendida esta realidad, y considerando los antecedentes presentados, es posible efectuar el siguiente cuestionamiento de contexto, como pregunta para esta investigación: ¿Es posible medir el impacto de Softys Contigo en las comunidades beneficiadas?

Se busca que quienes lideran la implementación del proyecto Softys Contigo a nivel regional, puedan identificar el impacto real de la inversión social en las comunidades en situación de vulnerabilidad, lo que contribuye a evidenciar el impacto en las comunidades beneficiadas, y cómo esto puede generar un retorno positivo para la compañía.

Se propone validar una herramienta para la medición del impacto para los beneficiarios directos de las implementaciones de Softys Contigo en América Latina, durante sus 5 años de implementación. La cuantificación y medición del impacto no sólo contribuye a fortalecer la inversión social de Softys. Además, permite promover y relevar para otras compañías e industrias, la inversión en problemáticas sociales, más allá de acciones aisladas de filantropía, entendiéndolas como

acciones que promueven la generación de valor compartido, permitiéndoles visualizar el impacto de estas en el negocio.

Entendido esto, el objetivo de este trabajo es diseñar una herramienta de medición de impactos para el pilar de Agua y Saneamiento de Softys Contigo, en los beneficiarios directos, receptores de la implementación de soluciones de agua, saneamiento e higiene, en los ocho países de operación del proyecto de inversión social.

### 3. Metodología

Para la descripción de la metodología es importante señalar que Softys Contigo es un proyecto co-construido, que bajo el pilar de Agua y Saneamiento mantiene una alianza con la ONG TECHO, quienes desarrollan un trabajo social permanente en asentamientos populares informales, contando con metodologías y la *expertise* de trabajo en estos territorios. En este sentido y considerando la experiencia de TECHO (TECHO, 2022), Se establecieron 5 pasos para la confección del instrumento de estimación de impacto:

- 1) Búsqueda de instrumento de medición de impacto: Es clave señalar que la implementación de los instrumentos de medición de impactos y línea base para Softys Contigo en su pilar de agua y saneamiento serán realizados por voluntarios de Fundación TECHO que desarrollen trabajo permanente en las comunidades de implementación. En

este sentido, es relevante que el instrumento diseñado sea comprendido y de fácil aplicación por ellos. Dado lo anterior, en esta etapa se analizaron las diversas herramientas utilizadas por los equipos de Fundación TECHO, para la medición del impacto de proyectos sociales diseñadas exclusivamente para su aplicación en asentamientos informales. Luego del análisis de las encuestas, y considerando un análisis de la bibliografía nacional e internacional sobre herramientas de medición de impacto en inversión social, como el IPS, IDH, CASEN, entre otros, se considera adaptar la encuesta para evaluación de proyectos sociales diseñada por el Centro de Estudios de Fundación TECHO Chile. Ver anexo 3.

- 2) Construcción del instrumento: esta etapa consistió en deconstruir el instrumento base de TECHO a la luz del análisis bibliográfico de estudios y otros instrumentos de medición social, tal como el Índice de Progreso Social<sup>16</sup>, Índice de Desarrollo Humano<sup>17</sup>, Encuesta Casen, Registro social de Hogares, entre otros estudios de informes sobre problemáticas de agua, saneamiento e higiene. Este proceso permitió incorporar nuevas variables y

replantear el instrumento original para iniciar el proceso de validación.

- 3) Validación y revisión conjunta con panel de expertos locales: etapa de validación del instrumento con un panel de expertos elegidos por conveniencia, realizado de manera virtual (Galicia, et al, 2017). En este proceso participaron expertos en proyectos sociales y relacionamiento comunitario de TECHO Internacional y la Gerencia de Sostenibilidad y Relaciones comunitarias de Softys. Proceso mantuvo una duración de 7 días y se realizó a través de iteraciones vía correo electrónico.
- 4) Adaptación del instrumento: una vez realizada la primera validación con expertos, se realizaron adaptaciones al instrumento en base a los resultados, desarrollando una nueva versión para validación final con comunidades. Véase anexo 4.
- 5) Validación con comunidades: proceso de validación realizado con personas de asentamientos informales. Para este proceso de validación se consideró aplicar la encuesta de manera virtual a 3 personas de asentamientos informales, elegidas por conveniencia, proceso que permitió ajustar el lenguaje y redacción utilizada en las preguntas,

---

<sup>16</sup> El Índice de Progreso Social busca medir la satisfacción de los países y territorios en de las necesidades sociales, ambientales en diversos niveles del del desarrollo económico. (Green, et al, 2021).

<sup>17</sup> El índice de Desarrollo Humano es un instrumento creado por las Naciones Unidas que permite clasificar a los países y territorios en 3 niveles de desarrollo.

permitiendo construir el instrumento final (Véase anexo 5).

Dentro de este proceso se entiende como expertos locales a los equipos de TECHO de cada país, quienes fueron consultados a fin de revisar la pertinencia y aplicabilidad por parte de los equipos locales del instrumento diseñado. Una vez adaptados estos comentarios, se realizó un proceso de validación final con expertos regionales del equipo de TECHO y Softys. (Directora de Proyectos Internacionales de TECHO Internacional, Directora de Regiones de TECHO, internacional, Director de Vivienda y Hábitat de TECHO Internacional y Gerente de Sostenibilidad y Relaciones Comunitarias de Softys Corporativo).

La metodología de validación por juicio de expertos es un método útil para la comprobación de la confiabilidad de una investigación (Garrote & Rojas, 2015), pues considera la opinión de personas informadas y reconocidas como expertas del tema de investigación (Escobar-Pérez & Cuervo-Martínez, 2008), permitiendo validar el instrumento de manera fidedigna con criterios definidos, utilizando herramientas virtuales que facilitan el proceso (Alarcón, et al, 2017).

El proceso de validación de lenguaje y comprensión realizado con personas de los asentamientos es un proceso relevante, esto debido a que este proceso permite asegurar la validez de la aplicación del instrumento en

las diferentes poblaciones y culturas (Lira & Caballero, 2020). Para la aplicación de este proceso se consideró realizar la evaluación por conveniencia con 3 habitantes del Campamento La Pera, de Concepción 1 mujer y 2 mujeres, de 59, 50 y 19 años, quienes a su vez poseen distinto nivel de formación educacional, educación básica completa, media incompleta y universitaria en curso.

#### **4. Principales resultados.**

La primera versión del instrumento corresponde a una deconstrucción de la pesquisa de medición de impacto utilizada por Fundación TECHO a los asentamientos informales con los que posee trabajo permanente, la que en base a este estudio fue complementada y fortalecida de cara al análisis de herramientas de medición de impacto social de la bibliografía nacional e internacional. Esta adaptación permitió mantener un lenguaje cercano y pertinente con los territorios, además de ser un instrumento cercano para los equipos de TECHO, quienes son los responsables de aplicarlo en el territorio. Sumado a lo anterior, las variables de medición de resultados e impactos consideradas a medir en el instrumento corresponden a variables cuantitativas y cualitativas, las que se representan en 10 módulos, entendiéndose como módulos a la clasificación de las preguntas y variables a medir. Ver tabla 3.

**Tabla 3:** Módulos de encuesta a beneficiarios directos Softys Contigo.

Número	Módulo	Objetivo	Cantidad de preguntas	Tiempo estimado
1	Identificador de la encuesta	Identificar a la zona geográfica, territorio, comunidad beneficiada.	7	5 minutos
2	Identificación de la vivienda	Identificar a la vivienda en términos territoriales y de contacto.	4	2 minutos
3	Identificación del encuestado	Individualizar e identificar al encuestado, relación con la vivienda, datos de contacto, datos demográficos.	5	3 minutos
4	Datos demográficos del hogar	Individualizar del núcleo (os) del hogar, datos demográficos de los integrantes de la vivienda (edad, género, antecedentes de salud)	13	15 minutos
5	Características económicas del hogar y sus miembros	Identificar el rango de ingresos del grupo familiar en el hogar.	4	5 minutos
6	Acceso a agua segura	Identificar el acceso a agua gestionada de manera segura en el hogar (calidad, costo, cantidad y continuidad).	5	5 minutos
7	Acceso a servicios sanitarios	Identificar el acceso a saneamiento gestionado de manera segura en el hogar (calidad y acceso).	2	2 minutos
8	Servicios de higiene	Identificar el acceso a servicios de lavamanos y ducha en el hogar (calidad y acceso).	3	2 minutos
9	Percepción de mejora	Identificar percepción de mejora o impacto ante la solución implementada por Softys Contigo.	1	4 minutos
10	Información del encuestador	Identificar al encuestador a fin de necesitar contrastar y validar datos de la encuesta.	3	2 minutos
	Total		45	45 minutos

Nota: En la tabla se presentan los 10 módulos, la cantidad de preguntas por cada uno y el tiempo promedio estimado para la aplicación de la encuesta, este tiempo fue estimado en relación con 3 ensayos de aplicación, realizados por conveniencia. Fuente: Elaboración propia.

Los módulos 1, 2, 3 y 10, son módulos destinados a la identificación de contacto, las variables de medición nos permitirán identificar el territorio y las contrapartes a la hora de validar y necesitar ahondar en la información recolectada. El módulo 4 busca ahondar en variables demográficas de los habitantes de la vivienda o comunidad beneficiadas, tales como edad y género. Dentro de este ítem se suman variables cuantitativas, relacionadas a las infecciones y enfermedades comúnmente asociadas a la falta de agua y saneamientos, así como el retraso del crecimiento, además de fomentar la propagación de la resistencia a los antimicrobianos, las que fueron consideradas según el análisis de la Organización Mundial de la Salud sobre enfermedades relacionadas al acceso a agua y saneamiento deficientes (OMS, 2022). Este módulo permitirá conocer la línea base y el impacto en ámbitos de salud, de existir este cambio, en los seguimientos posteriores.

El módulo 5 de variables económicas fue diseñado en base al análisis bibliográfico, dado que no era considerado en la pesquisa original de TECHO. Este módulo busca identificar los cambios en el ingreso económico de los beneficiarios, para ello se consideró como referencia la línea de la pobreza y línea de pobreza extremas de 2022 en Chile, de manera tal de dimensionar la clasificación del ingreso previa a la implementación de Softys Contigo y su impacto posterior. Se analiza principalmente el gasto en la satisfacción de las necesidades de agua y saneamiento. (Subsecretaría de Evaluación Social del Ministerio de Desarrollo

Social y Familia, 2022).

En los módulos 6, 7 y 8 se diseñan en base a las variables internacionales de acceso a agua segura, considerando calidad, cantidad, continuidad y costo (Municipalidad de Cauliacán, 2016), sumando la disponibilidad del recurso (Indar & Tuñón, 2016).

Sumado a lo anterior, se consideran variables del Índice de Progreso Social (IPS), tal como la disponibilidad de agua potable, calidad del agua, e instalaciones sanitarias desde la perspectiva de percepción de los encuestados. (Verónica González, 2016).

Junto a lo anterior es relevante considerar la sustentabilidad del ecosistema, la que se busca medir mediante la pregunta sobre el sistema utilizado para el tratamiento de aguas residuales (Green, et al, 2021), pues, de ser gestionada de manera deficiente, genera contaminación y deterioro del suelo (Acción contra el hambre, 2017). Para medir esto, se consideran las preguntas asociadas al acceso y tratamiento de servicios sanitarios, y al acceso de agua de las viviendas.

Finalmente, en el módulo 9 se encuentra la identificación abierta de la percepción de impacto y el grado de satisfacción de la solución instalada.

Con la finalidad realizar una comparación objetiva, la encuesta se aplicará previo al proceso de implementación de soluciones y el estudio será realizado por el equipo de TECHO. Por su parte las encuestas de seguimiento serán realizadas con posterioridad a la construcción, pasados 6 y 12 meses, permitiendo establecer una

correlación con la implementación y los cambios en las variables de base.

El proceso de validación de lenguaje y comprensión realizado con personas de los asentamientos es un proceso relevante, esto debido a que este proceso permite asegurar la validez de la aplicación del instrumento en las diferentes poblaciones y culturas (Lira & Caballero, 2020). Es por lo anterior, que se realizó la aplicación de la encuesta a un grupo escogido por conveniencia de 3 habitantes del Campamento La Pera de Concepción, 1 mujer y 2 hombres, de 59, 50 y 19 años, quienes a su vez poseen distinto nivel de formación educacional, educación básica completa, media incompleta y universitaria en curso. Este proceso de validación del lenguaje y comprensión del instrumento fue aplicado a una comunidad no beneficiada con las implementaciones de Softys Contigo, dado que el objetivo de este proceso estaba limitado a validar, adaptar el lenguaje y limitar los tiempos de implementación del instrumento.

## **5. Conclusiones**

El presente estudio reconoce la oportunidad de abordar la sostenibilidad dentro de la estrategia de negocios de Softys, estableciendo a través de Softys Contigo, su inversión social estratégica a nivel regional. En relación con lo anterior, se releva la necesidad de identificar los impactos que está inversión representa.

En este sentido, la presente investigación demuestra que es posible medir el impacto de Softys Contigo en los beneficiarios

receptores de las soluciones del pilar de agua y saneamiento, a través de la construcción y aplicación de una encuesta, que permite identificar la línea base de los beneficiarios, y hacer seguimiento de los principales resultados e impactos en temáticas de higiene, saneamiento, salud, acceso a agua potable, y variables económicas como ingresos y gastos, mediciones realizadas con posterioridad de 6 y 12 meses desde la intervención, permitiendo identificar cambios atribuibles a la implementación de Softys Contigo.

La encuesta diseñada y validada por un grupo de expertos a nivel latinoamericano, permite inferir que este instrumento es aplicable a todas las intervenciones a nivel regional, luego de algunas adaptaciones de lenguaje para la pertinencia en cada país, pero conservando la estructura base del instrumento y las variables de medición.

El instrumento diseñado permitirá identificar los cambios en las condiciones de satisfacción de las necesidades básicas de acceso agua y saneamiento seguro de las familias beneficiadas de Softys Contigo, lo que se representa en el impacto de variables económicas, asociadas a la disminución en el gasto familiar destinado a la satisfacción de dicha necesidad. Además de la medición del impacto en variables de salud, consideradas en la medición de la ocurrencia de enfermedades derivadas del acceso a agua y saneamiento deficientes. Sumado a ello, se encuentran la medición del impacto en variables medioambientales, identificadas en las preguntas del tratamiento de las aguas

negras y residuales del saneamiento de las familias.

Dado lo anterior, esta investigación contribuye a diseñar y aplicar instrumentos de medición para los proyectos sociales de Softys y otras organizaciones, permitiendo evidenciar la creación de valor compartido en los territorios que las acogen.

No obstante, a lo mencionado, aún se presentan desafíos y oportunidades de ampliar el rango de medición del impacto de este proyecto, para ello se propone:

- (1) Generar un instrumento que permita abordar el impacto en la cultura organizacional del programa de voluntariado corporativo de Softys.
- (2) Incorporar las variables de comunicaciones para medir la

reputación, y la percepción de los *stakeholders* de Softys sobre la imagen de marca Corporativa. Para ello se sugiere trabajar con agencias de Relaciones Públicas, que levanten la percepción de medios, consumidores y grupos de interés.

Finalmente es importante mencionar que Softys, a través de Softys Contigo, es un ejemplo claro y robusto de que situando la sostenibilidad en el corazón del negocio y actuando estratégicamente, no en base a acciones de filantropía, se logra crear valor compartido con los territorios, el que es altamente valorado dentro de la propia organización, promoviendo una cultura organizacional que favorece el desarrollo de la compañía, y una imagen de marca sostenible.

## 4 CONCLUSIONES GENERALES

A continuación, se presentan las principales conclusiones generales:

- Es posible medir el impacto de la implementación del pilar de Agua y Saneamiento de Softys Contigo en los beneficiarios receptores de las soluciones, mediante la aplicación de una encuesta, que permite establecer los cambios post implementación en las familias considerando variables, de agua segura, saneamiento seguro, higiene, percepción de bienestar y cambios en las variables económicas como ingresos y gastos familiares, estos últimos medidos en relación al gasto mensual promedio de las familias en la satisfacción de estas necesidades.
- La herramienta diseñada en el marco del presente estudio, permite establecer la construcción de una línea base de la problemática de agua y saneamiento de los asentamientos populares a nivel latinoamericano, en los que TECHO ORG y Softys implementaran soluciones bajo el pilar de Agua y Saneamiento de Softys Contigo.
- Diseño de la encuesta con una perspectiva cercana a las comunidades, permitiendo replicar y validar el instrumento para el uso en los 8 países donde Softys Contigo implementará soluciones, realizando para ello adaptación y traducción al portugués, para su aplicación en Brasil.
- La medición del impacto de Softys Contigo, permite proponer que este proyecto promueve la creación de valor compartido, entre Softys y las comunidades aledañas a sus operaciones.
- Dentro de las fortalezas del proceso de diseño de la herramienta se destaca que, el proceso de validación online permitió recoger el *Know How*<sup>18</sup> de los expertos a nivel regional, en los 8 países donde Softys Contigo tendrá ejecución de manera en un

---

<sup>18</sup> Know-how proviene del inglés y significa: "Saber hacer", y su significado se relaciona con las capacidades, experiencia y habilidades que un individuo o una organización poseen sobre una actividad específica (López D. , 2006), cómo en el caso de este estudio, el relacionamiento y desarrollo comunitario.

proceso rápido, en donde todas las partes pudieron compartir sus apreciaciones de manera ética, respetuosa e igualitaria.

- Dentro de las debilidades del proceso de diseño y validación de la herramienta se encuentra que la herramienta sólo ha sido validada en idioma español, quedando pendiente su adaptación al portugués.
- Las variables de medición de impacto son acotadas al pilar de Agua y Saneamiento de Softys Contigo, quedando pendiente diseñar herramientas e instrumentos de medición para el proyecto de manera integral.

#### **4.1 Propuesta para trabajos futuros**

Como continuación de este trabajo de tesis, hay varias líneas de desarrollo que quedan pendientes, y en las que es posible continuar trabajando; algunas de ellas, están más directamente relacionadas con este trabajo de tesis y son el resultado de preguntas que han ido surgiendo durante el proceso de investigación, como otras que son más tangenciales a la investigación. A continuación, revisaremos trabajos futuros que pueden investigarse como conclusión de esta investigación:

- Realizar una investigación sobre herramientas de medición de impacto para el pilar de Educación en Higiene y Ayuda Oportuna de Softys Contigo.
- Investigación sobre el impacto en la cultura organizacional de Softys, relacionado al programa de inversión social Softys Contigo y de su Programa de Voluntariado Corporativo a nivel regional.
- Diseño de una herramienta y estudio que permita medir el impacto reputacional con clientes, consumidores finales y otros grupos de interés relacionado a Softys Contigo.
- Implementar variables de medición del impacto comunicacional de las acciones de Relaciones Publicas orgánicas, de las implementaciones de Softys Contigo en medios de

comunicación nacionales a internacionales, evidenciando el alcance comunicacional, y el ahorro en la inversión por publicaciones de la marca.

## 5 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acción contra el hambre. (21 de 03 de 2017). *Actualidad*. Obtenido de ¿Qué son las aguas residuales y cómo afectan a los refugiados?: <https://www.accioncontraelhambre.org/es/que-son-aguas-residuales-y-como-afectan-a-los-refugiados>
- Alarcón, L. A., Trápaga, J. A., & Navarro, R. E. (octubre de 2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. (U. d. Guadalajara, Ed.) *Apertura*, 9(2). Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/apertura/v9n2/2007-1094-apertura-9-02-00042.pdf>
- Basani, M. (2022). *¡Sea una fuente de innovación para el sector de agua, saneamiento y residuos sólidos!* Montevideo: Banco Iberoamericano de Desarrollo.
- Burlamaqui, A. (2020). *Incorporação De Aspectos Asg Na Análise De Investimentos Um Estudo De Casos Múltiplos*. São Paulo: Fundação Getulio Vargas Escola De Administração De Empresas De São Paulo.
- Centro de Apoyo al Sector Empresarial (CEASE). (2011). *Elaboración de Plan de Negocio para MYPE*. Lima: Centro de Apoyo al Sector Empresarial (CEASE). Obtenido de Elaboración de Plan de Negocio para PYMES : <http://www.fondoitaloperuano.org/wp-content/uploads/2012/01/Elaboraci%C3%B3n-plan-de-negocio-para-MYPE.pdf>
- Cohen, E., & Franco, R. (1993). *Evaluación de Proyectos Sociales*. Madrid : Siglo XXI Editores.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2022). *Panorama Social 2022*. Santiago: LC/PUB.2022/15-P.
- Contreras, E. (2004). *Evaluación social de inversiones públicas: enfoques alternativos y su aplicabilidad para Latinoamérica*. Santiago: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Obtenido de [https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/5603/S0410804\\_es.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/5603/S0410804_es.pdf)
- Escobar-Pérez, J., & Cuervo-Martínez, A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *En Avances en Medición*, 6, 27-36. Obtenido de <http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3>
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) y Organización Mundial de la Salud (OMS). (2020). *Estado Mundial del Saneamiento: Un llamamiento urgente a transformar el saneamiento para mejorar la salud, los entornos, las economías y las sociedades*. Nueva York.
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (2019). *Marco mundial para el agua, el saneamiento y la higiene para zonas urbanas*. Nueva York: UNICEF.
- Galicia, L. A., Balderrama, J. A. y Edel, R. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos:

- Propuesta de una herramienta virtual. *Apertura, Volumen 9(2)*, 42-53. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/apertura/v9n2/2007-1094-apertura-9-02-00042.pdf>
- García, M., & Rice, L. (2021). *Guía para la evaluación de proyectos sociales para la sociedad civil y el sector privado*. Santiago: Sorayda Lobos.
- Garrote, P. R., & Rojas, M. d. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística Aplicada. *Revista Nebrija de Lingüística Aplicada*, 18. Obtenido de [https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo\\_55002aca89c37.pdf](https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo_55002aca89c37.pdf)
- Green, M., Harmacek, J., & Krylova, P. (2021). *Índice de Progreso Social 2020: Resumen ejecutivo*. [https://www.socialprogress.org/static/199117958a2ce200b7d85a39fb2df6c5/indice\\_de\\_progreso\\_social\\_2020.pdf](https://www.socialprogress.org/static/199117958a2ce200b7d85a39fb2df6c5/indice_de_progreso_social_2020.pdf): Social Progress Imperative.
- Green, M., Harmacek, J., & Krylova, P. (2021). *Índice de Progreso Social 2020: Resumen Ejecutivo*. Guatemala: Social Progress Imperative. Obtenido de [https://www.socialprogress.org/static/199117958a2ce200b7d85a39fb2df6c5/indice\\_de\\_progreso\\_social\\_2020.pdf](https://www.socialprogress.org/static/199117958a2ce200b7d85a39fb2df6c5/indice_de_progreso_social_2020.pdf)
- Internacional Finance Corporation . (2010). Manual de buenas practicas para empresas que hacen negocios en mercados emergentes. En W. B. Group, *Inversión Comunitaria Estratégica* (pág. 12).
- Internacional Labour Organization (ILO). (2017). *Sustainable Development Goals: Trade Union Reference Manual on the 2030 Agenda for Sustainable Development*. Ginebra: ISBN 978-92-9049-798-1.
- Lira, M. T., & Caballero, E. (Enero - Febrero de 2020). Adaptación transcultural de instrumentos de evaluación en salud: Historia y reflexiones del Por qué, Cómo y Cuándo. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 31(1), 85-94. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864019301166>
- López, A. (2004). Estrategias de Sostenibilidad: Pocas noticias, pero sustanciales lecciones. *Los Desafíos de la Sostenibilidad en América Latina*, 58-71.
- López, D. (2006). *KNOW – HOW: Una Visión Comparada*. Bogotá: Facultad de Derecho Universidad de Los Andes. Obtenido de <https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/25647/u276533.pdf?sequence=1>
- Luis Mañas - Viniegra; Dora Santos - Silva; Ygor González. (abril de 2020). El propósito corporativo en las memorias de las empresas cotizadas españolas y portuguesas. *Prisma Social: Revista de Ciencias Sociales*(29), 1-24. Obtenido de <https://revistaprismasocial.es/article/view/3600/4183>
- Michael E. Porter; Mark R. Kramer. (january - february de 2011). Creating Shared Value. *Harvard Business Review*, 62- 77.

Ministerio de Desarrollo Social y Familia Chile. (30 de Diciembre de 2022). *Observatorio Social*.  
Obtenido de Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional:  
<http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/encuesta-casen>

Morales, P. (2021). *Avance de los ODS en América Latina y el Caribe*. Santiago: Departamento de Estudios, Extensión y Publicaciones del Congreso Nacional de Chile .

Municipalidad de Cauliacán . (17 de julio de 2016). *Junta Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Cauliacán*. Obtenido de ¿Cómo se usa el agua?:  
<https://japac.gob.mx/2016/07/17/como-se-usa-el-agua/>

Organización de las Naciones Unidas (ONU). (Diciembre de 2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Obtenido de ODS 6: Agua y Saneamiento:  
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/water-and-sanitation/>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2017). *Informe de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo de los Recursos Hídricos en el Mundo 2016*. París: ONU.

Organización de Naciones Unidas. (14 de septiembre de 2010). *Asamblea General de las Naciones Unidas: Presidente del 65° período de sesiones*. Obtenido de Otras cuestiones importantes: Desarrollo Sostenible :  
<https://www.un.org/es/ga/president/65/issues/sustdev.shtml>

Organización de Naciones Unidas. (2020). *Agua y Saneamiento: Por qué es importante*. Naciones Unidas. Obtenido de [https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/wp-content/uploads/sites/3/2016/10/6\\_Spanish\\_Why\\_it\\_Matters.pdf](https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/wp-content/uploads/sites/3/2016/10/6_Spanish_Why_it_Matters.pdf)

Organización de Naciones Unidas. (30 de noviembre de 2022). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Obtenido de ODS 6, Agua y Saneamiento :  
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/water-and-sanitation/>

Organización Mundial de la Salud. (21 de marzo de 2022). *Agua para consumo humano*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/drinking-water>

Organización Mundial de Naciones Unidas. (19 de noviembre de 2022). *ONU: Día Mundial del Retrete*. Obtenido de Saneamiento y aguas subterráneas: hacer visible el recurso invisible: <https://www.un.org/es/observances/toilet-day>

Perira, A. (2019). Evaluación Social de Proyectos . *Cátedra 14: Evaluación de Proyectos* . Santiago , Chile: Universidad de Chile.

Porter, M. (septiembre de 2013). Valor Compartido y el trabajo de Fundación Avina. *Índice de Progreso Social*. San Pablo: Fundación Avina.

Quiroga, R. (2001). *Indicadores de Sostenibilidad Ambiental y Desarrollo Sostenible: Estado del Arte y Perspectivas*. Santiago: División de Medio Ambiente y Asentamientos Humanos CEPAL. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5570/S0110817\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5570/S0110817_es.pdf)

Robert Devlin; Graciela Moguillansky. (2009). *Alianzas público-privadas para una nueva visión estratégica del desarrollo*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Santiago: LC/W.283. Obtenido de [https://www.oas.org/es/sap/docs/dgpe/alianzas\\_pub\\_privadas\\_s.pdf](https://www.oas.org/es/sap/docs/dgpe/alianzas_pub_privadas_s.pdf)

Social Progress Imperative. (diciembre de 2022). *Índice de Progreso Social*. Obtenido de Acerca del Índice de Progreso Social : [https://progresosocial.org.gt/indice-de-progreso-social/](https://progresosocial.org.gt/indice-de-progreso-social/acerca-del-indice-de-progreso-social/)

Softys. (2020). *Reporte de Sostenibilidad Softys 2020*. Santiago: Gerencia de Sostenibilidad y Relaciones Comunitarias.

Softys. (2022). *Reporte de Sostenibilidad 2021*. Santiago : Gerencia de Sostenibilidad y Relacionamiento Comunitario Softys.

Softys. (2022). *Reporte de Sostenibilidad 2021*. Santiago de Chile: María José Ochagavía.

Softys. (2022). *Reporte de Sostenibilidad Softys 2021*. Santiago de Chile: Gerencia de Sostenibilidad y Relaciones Comunitarias.

Softys. (2022). *Reporte de Sostenibilidad Softys 2021*. Santiago: Gerencia de Sostenibilidad y Relaciones Comunitarias.

Softys. (29 de noviembre de 2022). *Softys Innovando para tu Cuidado*. Obtenido de Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible : <https://www.softys.com/es/contribucion-a-los-objetivos-de-desarrollo-sostenible>

Softys. (27 de mayo de 2022). *Softys Nuestra Historia*. Obtenido de Softys: <https://www.softys.com/es/historia-softys>

Subsecretaría de Evaluación Social del Ministerio de Desarrollo Social y Familia. (2022). *Valor de la Canasta Básica de Alimentos y Líneas de Pobreza*. Santiago : marzo.

TECHO ORG. (30 de noviembre de 2022). *TECHO*. Obtenido de ¿Qué es TECHO?: <https://techo.org/sobre-techo/>

TECHO ORG. (20 de Diciembre de 2022). *TECHO*. Obtenido de POR QUÉ EXISTIMOS: <https://techo.org/por-que-existimos/>

TECHO ORG. (2022.). *La realidad de los asentamientos en America Latina*. Santiago de Chile.: TECHO ORG.

United Nations Development Programme (UNDP). (2022). *The 2021/2022 Human Development Report*. New York: 1 UN Plaza. Obtenido de [https://hdr.undp.org/system/files/documents/global-report-document/hdr2021-22pdf\\_1.pdf](https://hdr.undp.org/system/files/documents/global-report-document/hdr2021-22pdf_1.pdf)

Verónica González, J. M. (2016). *Informe Técnico Índice de Progreso Social Cabrero*. Concepción.: Universidad de Concepción.

Viola, A., & Knoll, P. (2014). El Índice de Desarrollo Humano. (J. R. Lenicov, Ed.) *Observatorio de la Economía Mundial*(Boletín 10), 1-10. Obtenido de <http://www.unsam.edu.ar/escuelas/economia/oem/pdf/oem-boletin10.pdf>

Weinberger, K. (2009). *Plan de Negocios: Herramienta para evaluar la viabilidad de un negocio*. (E. L. D, Ed.) Lima, Perú: Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional.

## 6 ANEXO: REPORTE DE PLAGIO

El reporte de posibilidad de plagio de este trabajo, con otros trabajos publicados entrega un porcentaje de similitud de: 5,84%



# Plagiarism Checker X Originality Report

**Similarity Found: 5,84%**

Date: viernes, diciembre 15, 2022.

Remarks: No Plagiarism Detected - Your Document is Healthy.

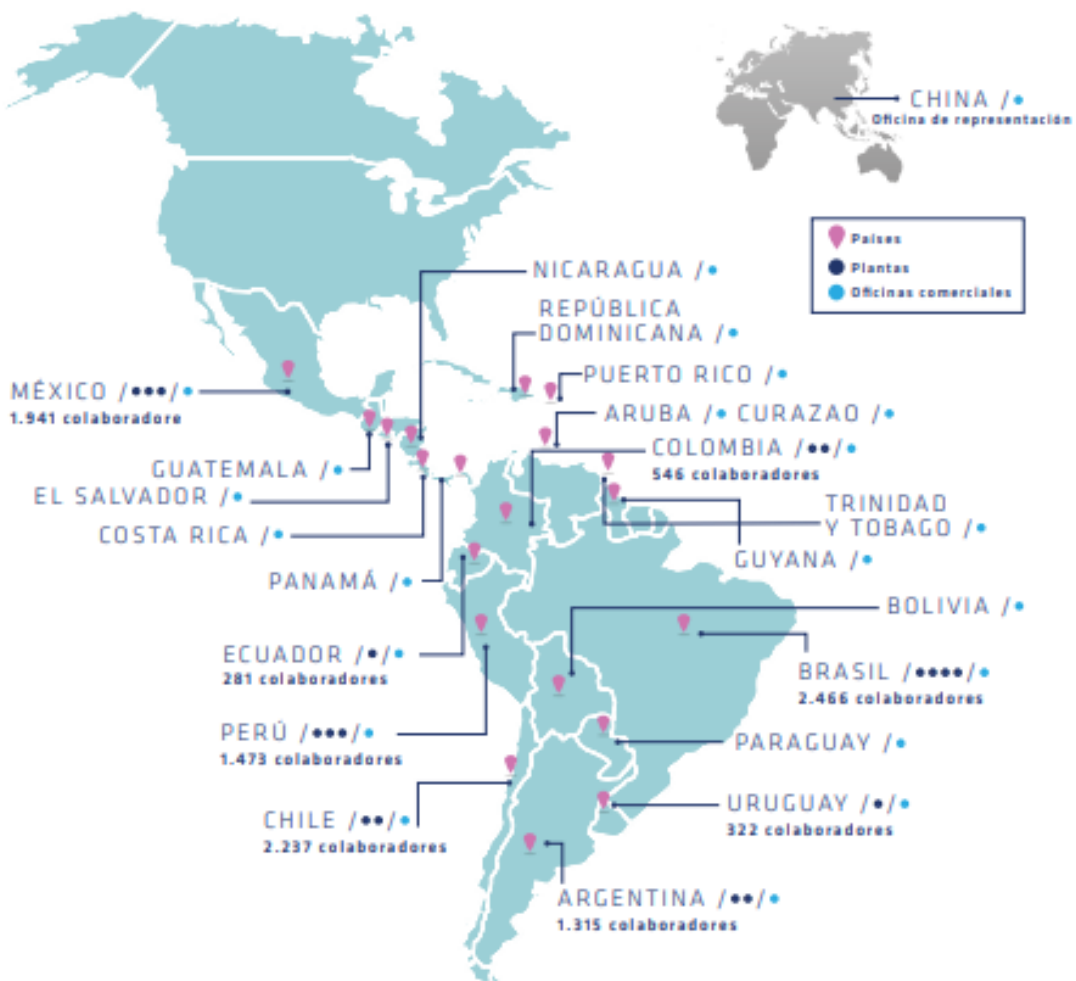
---

...

## 7 ANEXOS

### 7.1 Anexo 1

Ilustración 1: Operaciones de Softys a nivel mundial



Nota. Mapa de operaciones de Softys, tomado del Reporte de *Sostenibilidad Softys 2021* (Softys, Reporte de Sostenibilidad Softys 2021, 2022).

## 7.2 Anexo 2:

Ilustración 2: Estrategia de Sostenibilidad de Softys.



Nota: La estrategia cuenta en el eje central con el propósito de cuidado de Softys, definiendo además como uno de sus 4 pilares principales el “potenciar el desarrollo de las comunidades locales”, esto desde la mirada de creación de valor compartido. Fuente: Softys (2021).

### 7.3 Anexo 3: Resumen de Softys Contigo 2022.

#### Softys Contigo.

En Softys, tenemos un propósito claro e inspirador "entregar el mejor cuidado en el día a día, y en cada etapa de la vida de las personas". De esta promesa nace Softys Contigo, proyecto de inversión social que busca hacer del acceso a agua, saneamiento e higiene nuestro propósito social, aportando así al desarrollo de las comunidades más carentes de la región.

Para cumplir este propósito, Softys Contigo cuenta con 3 pilares:

- (1) **Agua y saneamiento:** pilar con el que la compañía a través de una alianza con la ONG TECHO, se compromete a construir 2.000 soluciones que lleven agua, saneamiento e higiene a comunidades vulnerables de América Latina, destinando para ello US\$6 millones, durante los años 2022 a 2026, sólo para la construcción de las soluciones. Este pilar permite a Softys instaurar un programa de voluntariado corporativo a nivel regional el que espera a más de 500 voluntarios por año de implementación. Para más información ver anexo 2.
- (2) **Educación en higiene:** pilar que busca promover y fortalecer hábitos de higiene, a través de talleres de educación en higiene en comunidades donde se implementen soluciones bajo el pilar de agua y saneamiento de Softys Contigo. Bajo este pilar se busca promover la activación en las comunidades, de los propósitos de cada una de las marcas de la compañía.
- (3) **Ayuda oportuna:** pilar que promueve y establece un marco de acción para las donaciones y contribuciones filantrópicas de Softys en todas sus filiales, instituyendo para éstas el marco de su nuevo propósito social "Entregar cuidado e higiene las comunidades más vulnerables".

Las soluciones del pilar de agua y saneamiento serán implementadas en los 8 países en donde Softys posee operación industrial, comenzando en 2022 por Brasil, Chile, Ecuador y México, con 181 soluciones.

Durante los meses de mayo y noviembre se han desarrollado 23 jornadas de implementación de soluciones, construyendo 71 soluciones sanitarias, 17 lavamanos comunitarios y 39 soluciones de acceso a agua segura. Estas jornadas han permitido movilizar a más de 680 voluntarios de Softys, más de 300 de TECHO y las comunidades, beneficiado directamente a más de 2400 personas e indirectamente a un estimado de 1400.

## 7.4 Anexo 4:

**Tabla 4:** Pesquisa original para proyectos sociales Fundación TECHO.

Módulo	Etiqueta	Variable	Valores		Tipo de respuesta
Identificador de la encuesta	Departamento	departamento	1	Departamento 1	respuesta única
	Municipio	municipio	1	Municipio 1	respuesta única
	Nombre de la comunidad	nombre_comunidad			texto
	Georreferenciación	gps	1	Latitud	respuesta única
			2	Longitud	
	Folio	folio			texto
	Número de hogar	hogar_n			texto
Observaciones	obs				
Información de la vivienda	Informante del hogar	hogar_inform			texto
	Teléfono	encuestado_tel			texto
	Dirección	hogar_direccion			texto
	Otras referencias	otras_referencias_hogar			texto
Información sobre el encuestador	Nombre del Encuestador	encuestador			texto
	E-mail	encuestador_correo			texto
	Celular	encuestador_tel			texto
Estructura del Hogar	Número de Personas que viven en el hogar	num_hogar			texto
	¿Cuántos núcleos familiares o familias hay en su hogar?	num_nucleo			texto

Módulo	Etiqueta	Variable	Valores		Tipo de respuesta
Datos demográficos de la jefatura del hogar	Nombre	nombre			texto
	Apellido	apellido			texto
	¿género?	genero	1	hombre	respuesta única
			2	mujer	
			3	Otro	
	¿Cuál es su fecha de nacimiento?	edad			texto
	¿Me podría indicar su registro de identificación?	identificación			texto
	¿Cuál es su nacionalidad?	nacionalidad	1	Nacionalidad 1	respuesta única
			2	Nacionalidad 2	
			3	Nacionalidad 3	
			4	Nacionalidad 4	
	¿Se encuentra embarazada o amamantando?	embarazo_jef_hog	1	Sí, embarazada	Respuesta única
			2	Sí amamantando	
			3	Sí, los dos	
4			No		
99			No sabe/No responde		
¿Padece usted alguna enfermedad crónica?	enf_crónica	1	Si	respuesta única	
		2	No		
		99	No sabe/ No responde		
¿Usted vive con algún tipo de discapacidad?	discapacidad	1	Si	respuesta única	
		2	No		
		99	No sabe/ No responde		
La semana pasada, es decir, entre lunes y domingo, ¿usted trabajó al menos una hora en una actividad remunerada?	trab_semana	1	SI	respuesta única	
		2	No		

Módulo	Etiqueta	Variable	Valores		Tipo de respuesta
Características generales del hogar y sus miembros	De los miembros del hogar, ¿Cuántos son hombres?	miem_hombre	1	1	respuesta única
			2	2	
			3	3	
			4	4	
			5	5	
			6	6	
			>7	7	
	De los miembros del hogar, ¿Cuántas son mujeres?	miem_mujer	1	1	respuesta única
			2	2	
			3	3	
			4	4	
			5	5	
			6	6	
			>7	7	
	De los miembros del hogar, ¿hay personas que se encuentran en los siguientes rangos?	edad_miembros	0-4	1	respuesta múltiple
			may-13	2	
			14-17	3	
			18-35	4	
			36-64	5	
			65+	6	
			NS/NR	99	
¿Hay otra mujer embarazada en el hogar?	embarazo	Si	1	respuesta única	
		No	2		
¿Hay mujeres que se encuentran amamantando?	maternidad	Si	1	respuesta única	
		No	2		

Módulo	Etiqueta	Variable	Valores		Tipo de respuesta
Características generales del hogar y sus miembros	Dentro del grupo familiar, ¿algún miembro presenta alguna enfermedad crónica?	enf_crónica_grupo	1	Si	respuesta única
			2	No	
	Dentro del grupo familiar, ¿algún miembro vive con algún tipo de discapacidad?	discapacidad_grupo	1	Si	respuesta única
			2	No	
	¿Las personas mayores, mujeres, niños, niñas, personas con discapacidad, enfermedad crónica, u otra situación especial, mejoraron su situación para acceder al servicio sanitario?	dificultad_acceso	1	Si	respuesta única
			2	No	
¿Por favor, describa brevemente cómo mejoró la situación especial anterior?	dificultad_acceso_detalle			texto	
¿Cuál fue la opción que incorporaron para mejorar el problema de acceso al servicio sanitario?	dificultad_acceso_opción			texto	

Módulo	Etiqueta	Variable	Valores		Tipo de respuesta
Servicio sanitario	¿Tiene servicio sanitario en su vivienda?	sanitario	1	Sí, conectado al alcantarillado con descarga de agua por el acueducto	respuesta única
			2	Sí, conectado a fosa séptica con descarga de agua	
			3	Sí, con letrina sanitaria conectada a pozo ciego	
			4	Baño seco	
			5	No dispone de servicio sanitario	
			98	Otro (Especifique)	
			99	No sabe/No responde	

Fuente: TECHO Internacional, 2022.

## 7.5 Anexo 5:

**Tabla 5:** Encuesta de impacto a beneficiarios directos de Softys Contigo

Encuesta de Impacto Beneficiarios Directos Softys Contigo				
Identificación de la encuesta				
Folio		Fecha aplicación		
Nombre de la comunidad				
Dirección de referencia de la comunidad				
Región o provincia		Municipio		
Observaciones				
Identificación de la vivienda				
Nombre del Jefe del hogar				
Teléfono		Dirección		
Otras referencias				
Identificación del encuestado				
Nombres				
Apellidos				
¿Con qué género se identifica?	hombre	¿Cuál es su fecha de nacimiento?		
	mujer			
	Otro	¿Cuál es su nacionalidad?		
Datos demográficos del hogar				
Número de Personas que viven en el hogar		¿Cuántos núcleos familiares o familias hay en su hogar?		
Por favor marcar con una x la alternativa que mejor represente la situación actual del hogar.				
De los miembros del hogar, ¿Cuántas son mujeres?	1	De los miembros del hogar, ¿Cuántos son hombres?	1	
	2		2	
	3		3	
	4		4	
	5		5	
	>5		>5	
De los miembros del hogar, ¿Cuántos se encuentran dentro de los siguientes rangos de edad?	0 a 5 años	¿En la vivienda se encuentra alguna persona embarazada o amamantando?	Sí, embarazada	
	5 a 10 años		Sí, amamantando	
	11 a 18 años		Sí, los dos	
	19 a 45 años		No	
	46 a 60 años		No sabe/No responde	
	60 y más			

Datos demográficos del hogar			
En la vivienda, ¿Alguna persona padece de una enfermedad crónica?		Si	De padecer:
		No	¿Cuántas personas poseen esta condición?
		No sabe/ No responde	¿Cuál es está?
En la vivienda ¿alguna persona padece posee discapacidad?		Si	De padecer:
		No	¿Cuántas personas poseen discapacidad?
		No sabe/ No responde	¿Cuál es está?
Alguna de las personas de su familia sufre o ha sufrido en los últimos 3 meses alguna de estas enfermedades		Retraso en el crecimiento	
		Diarrea	
		Infecciones urinarias	
		Hepatitis	
		Lombrices intestinales	
		Cólera	
		Tifoidea	
	Otra (especifique)		
Características económicas del hogar y sus miembros.			
Por favor marcar con una x la alternativa que mejor represente la situación actual del hogar.			
¿Cuál de las siguientes afirmaciones representa mejor la fuente principal de ingresos del hogar?		Trabajo fijo con contrato.	¿Quién de las siguientes personas representa el rol del jefe de hogar?
		Trabajo esporádico	
		Trabajo independiente	
		Pensión	
		Sin remuneración	
¿Cuál de los siguientes tramos representa el ingreso promedio mensual por persona del hogar?		< 129.659	En el hogar, ¿Cuántas personas realizan labores remuneradas?
		129.659 a 194.488	
		194.489 a 250.000	
		250.001 a 500.000	
		>500.000	
		Hombre	
		Mujer	
		Adulto mayor	
		Joven adolescente	
		Otro	
Acceso a agua segura			
Por favor marcar con una x la alternativa que mejor represente la situación actual del hogar.			
¿Cuál es la principal fuente de acceso a agua de su hogar?		Agua potable	
		Agua de subterránea	
		Agua natural de vertiente, río u otro.	
		Camión aljibe	
		Agua embotellada	
		SCALL	
		Sin acceso a agua.	

Acceso a agua segura			
Por favor marcar con una x la alternativa que mejor represente la situación actual del hogar.			
¿Cómo calificaría la calidad del agua a la que tiene acceso su hogar?		Muy bueno	¿Cómo calificaría la cantidad de agua a la que tiene acceso su hogar para satisfacer sus necesidades básicas de higiene y alimentación?
		Bueno	
		Regular	
		Malo	
		Muy malo	
¿Cómo calificaría la continuidad del servicio de agua a la que tiene acceso su hogar?		Muy bueno	¿Qué porcentaje del ingreso mensual destina para adquirir agua?
		Bueno	
		Regular	
		Malo	
		Muy malo	
			No pago por agua
			<10%
			10% a 20%
			20% a 30%
			>30%
Acceso a servicios sanitarios			
Por favor marcar con una x la alternativa que mejor represente la situación actual del hogar.			
¿Cuál es la opción que describe mejor la solución sanitaria actual de su hogar?		Baño con alcantarillado	
		Baño conectado a fosa séptica	
		Baño con letrina o pozo ciego.	
		Baño seco	
		Baño con Biodigestor	
		No dispone de servicio sanitario	
		Otro (Especifique)	
¿Cómo calificaría la satisfacción de la solución sanitaria de su hogar?		Muy bueno	
		Bueno	
		Regular	
		Malo	
		Muy malo	
Acceso a servicios de higiene			
Por favor marcar con una x la alternativa que mejor represente la situación actual del hogar.			
¿Cuenta su hogar con lavamanos?		Si	¿Cuenta con servicio de ducha en su hogar?
		No	
		Otro (Especifique)	
			Si
			No
			Otro (Especifique)
¿Cómo calificaría la satisfacción con los servicios de higiene, ducha y lavamanos de su hogar?		Muy bueno	
		Bueno	
		Regular	
		Malo	
		Muy malo	

Percepción de mejora	
¿Cómo describiría ha mejorado la situación de su familia con la implementación de la solución en el marco de Softys Contigo?	
Información del encuestador	
Nombre del Encuestador	
E-mail	
Celular	

Fuente: Elaboración propia.

## 7.6 Anexo 5:

Tabla 6: Encuesta beneficiarios Softys Contigo final.

Encuesta de Impacto Beneficiarios Directos Softys Contigo						
Módulo	#	Etiqueta	Variable	Valores		Tipo de respuesta
IDENTIFICADOR DE LA ENCUESTA	1	Folio	Folio			Texto
	2	Fecha aplicación	Temporalidad			Texto
	3	Nombre de la comunidad	Nombre de la comunidad			Texto
	4	Dirección de referencia de la comunidad	Localización			Texto
	5	Región o provincia	Localización			Texto
	6	Municipio	Localización			Texto
	7	Observaciones	obs			Texto
IDENTIFICACIÓN DE LA VIVIENDA	8	Contacto del hogar	Hogar_inform			Texto
	9	Teléfono	Encuestado_tel			Texto
	10	Dirección	Hogar_direccion			Texto
	11	Otras referencias	Otras_referencias_hogar			Texto
IDENTIFICACIÓN DEL ENCUESTADO	12	Nombre	nombre			Texto
	13	Apellido	apellido			Texto
	14	¿Con qué género se identifica?	genero	1	hombre	Respuesta única
				2	mujer	
				3	Otro	
15	¿Cuál es su fecha de nacimiento?	edad			Texto	
16	¿Cuál es su nacionalidad?	nacionalidad			Texto	
DATOS DEMOGRÁFICOS DEL HOGAR	17	Número de Personas que viven en el hogar	Cant_beneficiarios			Texto
	18	¿Cuántos núcleos familiares o familias hay en su hogar?	Cant_beneficiarios			Texto

Encuesta de Impacto Beneficiarios Directos Softys Contigo						
Módulo	#	Etiqueta	Variable	Valores		Tipo de respuesta
DATOS DEMOGRÁFICOS DEL HOGAR	19	De los miembros del hogar, ¿Cuántas son mujeres?	miem_mujer	1	1	Respuesta única
				2	2	
				3	3	
				4	4	
				5	5	
				>5	9	
	20	De los miembros del hogar, ¿Cuántos son hombres?	miem_hombre	1	1	Respuesta única
				2	2	
				3	3	
				4	4	
				5	5	
				>5	9	
	21	De los miembros del hogar, ¿Cuántos se encuentran dentro de los siguientes rangos de edad?	edad_miembros	0 a 5 años		Valor en texto
				5 a 10 años		
				11 a 18 años		
				19 a 45 años		
				46 a 60 años		
				60 y más		
	22	¿En la vivienda se encuentra alguna persona embarazada o amamantando?	embarazo_grupo	1	Sí, embarazada	Respuesta única
				2	Sí, amamantando	
3				Sí, los dos		
4				No		
99				No sabe/No responde		

DATEncuesta de Impacto Beneficiarios Directos Softys Contigo						
Módulo	#	Etiqueta	Variable	Valores	Tipo de respuesta	
DATOS DEMOGRÁFICOS DEL HOGAR	23	En la vivienda, ¿Alguna persona padece de una enfermedad crónica?	Enf_crónica_grupo	1 Si	Respuesta única	
				2 No		
				99 No sabe/ No responde		
	24	De padecer, ¿Cuántas personas poseen esta condición	Enf_crónica_grupo			Número
	25	De padecer, ¿Cuál es está?	Enf_crónica_grupo			Texto
	26	En la vivienda ¿alguna persona padece posee discapacidad?	Discapacidad_grupo	1 Si	Respuesta única	
				2 No		
0 No sabe/ No responde						
27	De padecer, ¿Cuántas personas poseen discapacidad?	Discapacidad_grupo			Número	
28	De padecer, ¿Cuál es está?	Discapacidad_grupo			Texto	
29	Alguna de las personas de su familia sufre o ha sufrido en los últimos 3 meses alguna de estas enfermedades	Enf_asociadas	1 Retraso en el crecimiento	Respuesta única		
			2 Diarrea			
			3 Infecciones urinarias			
			4 Hepatitis			
			5 Lombrices intestinales			
			6 Cólera			
			7 Tifoidea			
			0 Otra (especifique)			
30	¿Quién de las siguientes personas representa el rol del jefe de hogar?	Jefe_de hogar.	1 Hombre	Respuesta única		
			2 Mujer			
			3 Adulto mayor			
			4 Joven adolescente			
			0 Otro			
31	En el hogar, ¿Cuántas personas realizan labores remuneradas?	Empleabilidad_grupo			Número	

DAT Encuesta de Impacto Beneficiarios Directos Softys Contigo					
Módulo	#	Etiqueta	Variable	Valores	Tipo de respuesta
CARACTERÍSTICAS ECONÓMICAS DEL HOGAR Y SUS MIEMBROS	32	¿Cuál de las siguientes afirmaciones representa mejor la fuente principal de ingresos del hogar?	Fuente_ingreso	1 Trabajo fijo con contrato.	Respuesta única
				2 Trabajo esporádico	
				3 Trabajo independiente	
				4 Pensión	
				0 Sin remuneración	
	33	¿Cuál de los siguientes tramos representa el ingreso promedio mensual por persona del hogar?	Ingreso_hogar	1 < 129.659	Respuesta única
				2 129.659 a 194.488	
				3 194.489 a 250.000	
				4 250.001 a 500.000	
				5 >500.000	
ACCESO A AGUA SEGURA	34	¿Cuál es la principal fuente de acceso a agua de su hogar?	Acceso_agua	1 Agua potable	Respuesta única
				2 Agua de subterránea	
				3 Agua natural de vertiente, río u otro.	
				4 Camión aljibe	
				5 Agua embotellada	
				6 SCALL	
				0 Sin acceso a agua.	
	35	¿Cómo calificaría la calidad del agua a la que tiene acceso su hogar?	Calidad_agua	5 Muy bueno	Respuesta única
				4 Bueno	
				3 Regular	
				2 Malo	
	36	¿Cómo calificaría la cantidad de agua a la que tiene acceso su hogar para satisfacer sus necesidades básicas de higiene y alimentación?	Cantidad_agua	5 Muy bueno	Respuesta única
				4 Bueno	
				3 Regular	
				2 Malo	
1 Muy malo					

DAT Encuesta de Impacto Beneficiarios Directos Softys Contigo					
Módulo	#	Etiqueta	Variable	Valores	Tipo de respuesta
ACCESO A AGUA SEGURA	37	¿Cómo calificaría la continuidad del servicio de agua a la que tiene acceso su hogar?	Continuidad_agua	5 Muy bueno	Respuesta única
				4 Bueno	
				3 Regular	
				2 Malo	
				1 Muy malo	
	38	¿Qué porcentaje del ingreso mensual destina para adquirir agua?	Costo de agua	0 No pago por agua	Respuesta única
				1 <10%	
				2 10% a 20%	
3 20% a 30%					
4 >30%					
ACCESO A SERVICIOS SANITARIOS	39	¿Cuál es la opción que describe mejor la solución sanitaria actual de su hogar?	Acceso_sanitario	1 Baño con alcantarillado	Respuesta única
				2 Baño conectado a fosa séptica	
				3 Baño con letrina o pozo ciego.	
				4 Baño seco	
				5 Baño con Biodigestor	
				0 No dispone de servicio sanitario	
				99 Otro (Especifique)	
	40	¿Cómo calificaría la satisfacción de la solución sanitaria de su hogar?	Calidad_sanitario	5 Muy bueno	Respuesta única
				4 Bueno	
				3 Regular	
2 Malo					
1 Muy malo					
SERVICIOS DE HIGIENE	41	¿Cuenta su hogar con lavamanos?	Acceso_lavamanos	1 Si	Respuesta única
				2 No	
				0 Otro (Especifique)	
	42	¿Cuenta con servicio de ducha en su hogar?	Acceso_ducha	1 Si	Respuesta única
				2 No	
0 Otro (Especifique)					

DAT Encuesta de Impacto Beneficiarios Directos Softys Contigo						
Módulo	#	Etiqueta	Variable	Valores	Tipo de respuesta	
SERVICIOS DE HIGIENE	43	¿Cómo calificaría la satisfacción con los servicios de higiene, ducha y lavamanos de su hogar?	Calidad_serv_higiene	5	Muy bueno	Respuesta única
				4	Bueno	
				3	Regular	
				2	Malo	
				1	Muy malo	
PERCEPCIÓN DE MEJORA	44	¿Cómo describiría ha mejorado la situación de su familia con la implementación de la solución en el marco de Softys Contigo?	Percepción de mejora		Texto	
INFORMACIÓN DEL ENCUESTADOR	45	Nombre del Encuestador	encuestador		Texto	
	46	E-mail	encuestador_correo		Texto	
	47	Celular	encuestador_tel		Texto	

Fuente: Elaboración propia