

# PUNTO OMEGA ASOCIACIÓN

 **TheSocialConsulting  
Agency**

Informe evaluativo del  
retorno social de la inversión  
(SROI) del proyecto:

## SYMBIOSIS 2.0

BUENAS PRÁCTICAS EN LA RESPUESTA SISTÉMICA A LA  
POBREZA EXTREMA Y EXCLUSIÓN SOCIAL A PARTIR DE LA  
PREVENCIÓN, ATENCIÓN Y MOVILIZACIÓN DE RECURSOS

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

El proyecto *Symbiosis* de Asociación Punto Omega proporciona una respuesta integral, sistémica y personalizada a personas en situación de pobreza extrema y exclusión social con necesidades complejas, desde una perspectiva de género, a través de la intervención socioeducativa y la movilización ágil de diversos recursos para la prevención, atención y desinstitucionalización de los grupos en mayor riesgo y vulnerabilidad, con un enfoque centrado en la persona.

Esta publicación ha sido realizada con el apoyo financiero del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 y la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid; junto con la colaboración de la Fundación “la Caixa”

El contenido de esta publicación, puntos de vista y las opiniones expresadas en este documento, pertenecen únicamente a los autores y no reflejan necesariamente los del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, Fundación Bancaria “La Caixa” ni los de la Comunidad de Madrid.

Para llevar a cabo la evaluación del proyecto mediante la metodología SROI, The Social Consulting Agency ha conformado el equipo de evaluación del retorno social de la inversión.

Financiado por:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO  
Y AGENDA 2030

DIRECCIÓN GENERAL  
DE AGENDA 2030



AGENDA  
2030

SUBVENCIONA 0,7% IRPF



**Comunidad  
de Madrid**



Con la colaboración de:



Fundación "la Caixa"

## INDICE

RESUMEN EJECUTIVO	4
RECONOCIMIENTOS	15
GLOSARIO DE TÉRMINOS	16
1. INTRODUCCIÓN	17
2. ENFOQUE METODOLÓGICO	18
3. CONTEXTO	23
3.1 El problema del sinhogarismo	23
3.2 La organización: Asociación Punto Omega	27
3.3 El Centro de Emergencia Social de la Asociación Punto Omega en Móstoles	30
3.4 El modelo de intervención	31
3.5 Los servicios del Centro de Emergencia Social de Móstoles	32
Centro de día	33
Servicio de Unidad de Calle	34
Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)	35
Servicio de Alojamientos en Hostales	36
Servicio Housing Led	37
3.6 El proyecto Symbiosis 2.0: buenas prácticas en la respuesta sistémica a la pobreza extrema y exclusión social a partir de la prevención, atención y movilización de recursos	38
3.6.1 Objetivos generales	39
3.6.2 Objetivos operativos de los servicios	39
3.6.3 Objetivos de Desarrollo Sostenibles y Retos País abordados	40
4. ALCANCE	43
4.1 Tipo de Informe	43
4.2 Objetivo del informe	43
4.3 Periodo de evaluación	44
4.4 Audiencia del informe	45
4.5 Actividades incluidas en el análisis	45
4.6 Características de las personas participantes de Symbiosis	46
4.7 Delimitación del alcance	47
4.8 Complejidades y limitaciones	48
4.9 Análisis de riesgos	49
4.10 Recursos y resultados	52
4.10.1 Recursos del proyecto Symbiosis	53
4.10.2 Resultados del proyecto Symbiosis	58
5. GRUPOS DE INTERÉS	61
5.1 Análisis de los grupos de interés	61
5.2 Grupos de interés incluidos	67
5.3 Grupos de interés excluidos	70
5.4 Plan de involucramiento para el levantamiento de datos	76
5.5 Sobre el universo y la muestra de las personas participantes	80
5.6 Sobre el universo y la muestra del equipo profesional	80
5.7 Sobre el universo y la muestra de la organización	81
5.8 Posibles sesgos y acciones de contingencia	81
5.9 Protección de datos	82
6. COMPRENDER QUÉ HA CAMBIADO	84
6.1 Proceso de recopilación y análisis de datos	84

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

6.2 Los cambios y las cadenas de eventos de los grupos de interés	89
6.2.1 Participantes del servicio de Unidad de calle	90
6.2.2 Participantes del servicio de Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)	99
6.2.3 Participantes del servicio de alojamiento en hostales	108
6.2.4 Participantes del servicio de Housing Led	117
6.2.5 Comparativa de los cambios bien definidos de los participantes	128
6.2.6 Coordinación Área de emergencia social	129
6.2.7 Personal técnico de acompañamiento social de la Unidad de calle	134
6.2.8 Personal técnico de acompañamiento social del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)	141
6.2.9 Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Alojamiento en hostales y Housing Led	150
6.2.10 Organización - Asociación Punto Omega	155
7. EVIDENCIAR LOS CAMBIOS Y ASIGNACIÓN DEL VALOR	163
7.1 La profundidad de los cambios	163
7.2 La duración y la caída (drop-off) de los cambios	166
7.3. El valor de los cambios	170
7.3.1 El valor de los cambios para los participantes	171
7.3.2 El valor de los cambios para el equipo profesional	172
7.4 La validación de la materialidad de los cambios	175
8. ESTABLECER EL IMPACTO	178
8.1 Peso muerto (deadweight)	178
8.2 Atribución (attribution)	180
8.3 Desplazamiento (displacement)	181
8.4 Calcular el impacto	182
9. CALCULAR EL SROI	187
9.1 Proyectar hacia el futuro	187
9.2 Estimación del Retorno Social de la Inversión	191
9.3 Análisis de sensibilidad	192
10. CONCLUSIONES	198
10.1 Conclusiones para los participantes	198
10.2 Conclusiones para los profesionales	201
10.3 Conclusiones generales	203
11. RECOMENDACIONES	206
10. LOS CAMBIOS Y LOS ODS	208
REFERENCIAS	217
TABLAS	220
FIGURAS	224
ANEXOS	226
Anexo 1. Tipología europea del sinhogarismo y la exclusión residencial, ETHOS. Revisión 2007	227
Anexo 2. Listado de cambios excluidos para cada grupo de interés	229
Anexo 3. Información sobre la duración y caída de los cambios	261
Anexo 4. Información adicional sobre la definición de los valores monetarios de los cambios	267
Anexo 5. Información adicional sobre los valores de causalidad asignados a los cambios	273
Anexo 6. Información adicional sobre análisis de materialidad	284
Anexo 7. Relación cambios identificados y Objetivos de Desarrollo Sostenible	297

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe detalla el análisis del impacto social y el retorno de la inversión obtenidos a través del proyecto *Symbiosis 2.0: buenas prácticas en la respuesta sistémica a la pobreza extrema y exclusión social a partir de la prevención, atención y movilización de recursos*. Mediante la aplicación de la metodología reconocida internacionalmente del Retorno Social de la Inversión (SROI, por sus siglas en inglés), este estudio cuantifica los cambios generados en la vida de las personas participantes y otros grupos de interés involucrados, traduciendo dichos impactos a términos monetarios. De esta manera, se busca demostrar el valor real que *Symbiosis* aporta a la sociedad más allá de los indicadores financieros tradicionales. Los hallazgos presentados en este informe ofrecen una visión integral y fundamentada del impacto social generado, con el objetivo de apoyar la toma de decisiones para optimizar la asignación de recursos y maximizar el impacto social alcanzado por cada euro invertido en el proyecto.

### Sobre el proyecto

El proyecto **Symbiosis 2.0: buenas prácticas en la respuesta sistémica a la pobreza extrema y exclusión social a partir de la prevención, atención y movilización de recursos** (en adelante *Symbiosis*) es una iniciativa de la Asociación Punto Omega que busca ofrecer una respuesta integral y personalizada a personas en situación de sinhogarismo o que carecen de un alojamiento digno en Móstoles, Comunidad de Madrid.

Los servicios de *Symbiosis* comenzaron a tomar forma en 2017, y desde entonces han evolucionado y se han adaptado a las necesidades emergentes de la población a la que atienden. A lo largo del tiempo, se han ido incorporando nuevos servicios con el objetivo de ofrecer una respuesta integral y efectiva a las diversas situaciones de pobreza extrema y exclusión social. En la actualidad, *Symbiosis* integra cuatro servicios clave que trabajan de manera sinérgica para promover la inclusión social y el empoderamiento de las personas participantes:

1. **Servicio de Unidad de Calle:** este servicio se enfoca en realizar intervenciones de proximidad con personas en situación de sinhogarismo. A través de un equipo de profesionales especializados, se llevan a cabo acciones de acercamiento en los lugares donde estas personas suelen encontrarse, como calles, parques o asentamientos improvisados. Durante estas intervenciones, se proporcionan kits de alimentos y artículos de higiene personal, así como información y orientación sobre los recursos y servicios disponibles. El objetivo principal de este servicio es establecer un primer contacto y generar un vínculo de confianza que permita iniciar un proceso de acompañamiento y mejora de las condiciones de vida de las personas sin hogar.
2. **Centro de Emergencia Social (en horario nocturno):** este servicio ofrece un espacio seguro y acogedor para que las personas en situación de sinhogarismo puedan pernoctar, abriendo exclusivamente durante los meses más fríos del año. Además, el centro cuenta con servicios de comedor e instalaciones para el aseo



personal y la higiene, incluyendo duchas, lavabos, lavadoras, secadora y ropero. Asimismo, se realizan actividades de socialización y ocio, fomentando la interacción y el apoyo mutuo entre las personas usuarias.

- Servicio de Alojamientos en Hostales:** este servicio se activa en situaciones de emergencia, cuando las personas en situación de sinhogarismo requieren una respuesta inmediata de alojamiento temporal. Se proporcionan plazas en hostales o pensiones, garantizando un espacio digno y seguro donde pernoctar. Este servicio permite dar una solución rápida a situaciones de vulnerabilidad extrema, evitando que las personas tengan que dormir en la calle o en condiciones precarias.
- Servicio de Housing Led:** este servicio ofrece alojamiento en viviendas compartidas, donde las personas participantes disponen de una habitación privada y espacios comunes. Paralelamente, se realiza un acompañamiento socioeducativo adaptado a las necesidades individuales. El objetivo final es favorecer la transición hacia una vida autónoma y sostenible.

Cada servicio está orientado a satisfacer las necesidades de distintos perfiles de usuarios en función de su situación y capacidad para lograr estabilidad habitacional y autonomía. El objetivo principal de *Symbiosis* es facilitar la rehabilitación e inclusión social progresiva de las personas participantes, promoviendo su autonomía mediante un abordaje integral que atiende tanto necesidades inmediatas como aspectos de reinserción social. Esto se logra a través del acompañamiento socioeducativo personalizado y la

facilitación del acceso a una red de recursos internos y externos.

El proyecto está cofinanciado por la Secretaría de Estado para la Agenda 2030 en el marco de las subvenciones para la promoción e implementación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible en España, y por la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid. Esta financiación ha permitido sostener los servicios durante el año 2024 e impulsar la realización del presente análisis de impacto social.

### Enfoque metodológico

El presente análisis evaluativo del impacto social de *Symbiosis* se ha realizado aplicando la metodología del Retorno Social de la Inversión (SROI, por sus siglas en inglés), un marco avalado internacionalmente e impulsado por Social Value International<sup>1</sup>. Esta metodología permite medir y cuantificar el valor social generado por el proyecto, identificando los cambios en los aspectos de bienestar de los grupos de interés involucrados y expresándolos en términos monetarios.

Cabe destacar que por valor social se entiende "la importancia relativa que las personas atribuyen a los cambios experimentados en diferentes aspectos de su bienestar debido a las actividades del proyecto"<sup>2</sup>. Una vez mapeados todos los cambios, se comparan los costos de generar el impacto con el valor creado, calculando la ratio del Retorno Social.

El proceso SROI sigue una secuencia de pasos estructurados y se basa en los 8 Principios fundamentales definidos por Social Value International, los cuales ofrecen un marco ético y coherente para

<sup>1</sup> Social Value International. <https://www.socialvalueint.org/>

<sup>2</sup> Social Value International. (2023). Glossary 2.0. <https://www.socialvalueint.org/glossary-20>

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

evaluar rigurosamente el impacto social, fomentando la transparencia, la responsabilidad y la eficacia organizacional.

Figura 1. Los principios fundamentales de la metodología SROI



Fuente: The Principles of Social Value. Social Value International. <https://www.socialvalueint.org/principles>

En este estudio, se empleó un enfoque de investigación mixta que combinó métodos cualitativos y cuantitativos. Se realizaron entrevistas y grupos focales con 32 personas para explorar en profundidad los cambios percibidos. Posteriormente, se aplicaron encuestas a 63 personas para medir la magnitud e importancia de estos cambios, analizando tanto los cambios positivos como negativos, así como los cambios previstos e imprevistos.

El estudio se centró en abordar las siguientes cuestiones fundamentales:

1. ¿Cuáles son los cambios en los aspectos de bienestar que experimentan las personas participantes y los demás grupos de interés involucrados?
2. ¿Cuál es el valor social generado por las actividades de *Symbiosis* en las personas involucradas después de un año de actividad?
3. ¿Cuál es el retorno de la inversión social?

## Propósito del estudio

El propósito principal de este análisis es determinar el valor social generado por el proyecto *Symbiosis* a través de las actividades llevadas a cabo durante el año 2023.

El objetivo final de este análisis SROI es proporcionar una comprensión integral del valor social creado por *Symbiosis*, generando información útil para la toma de decisiones operativas que permitan optimizar el impacto positivo del proyecto en las vidas de las personas involucradas. Además, estos datos pueden ser empleados para analizar la contribución del proyecto a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

## Alcance del informe

El presente informe evaluativo se centra en analizar los cambios sociales y el retorno de la inversión generados por los cuatro servicios que componen el proyecto *Symbiosis* de la Asociación Punto Omega en Móstoles: Centro de Emergencia Social (en horario nocturno), Unidad de Calle, Alojamientos en Hostales y Housing Led. El análisis, realizado entre septiembre de 2023 y mayo de 2024, analiza el período de actividad comprendido entre enero y diciembre de 2023.

La evaluación se enfoca principalmente en los cambios experimentados por tres grupos de interés, incluidos tras un proceso de análisis y ponderación:

- 1) Las personas participantes de los servicios
- 2) El equipo profesional que trabaja en el proyecto
- 3) La propia organización ejecutora, la Asociación Punto Omega

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

Durante el estudio, se identificaron diversas complejidades y limitaciones. Una de las principales complejidades fue la dificultad para acceder e involucrar a ciertos grupos de interés debido a barreras tecnológicas, disponibilidad horaria o movilidad geográfica. Para abordar esto, se realizaron entrevistas presenciales, se administraron cuestionarios en papel y se coordinó estrechamente con el equipo profesional para facilitar la participación.

Otra complejidad fue la dificultad de los participantes para diferenciar entre los servicios durante las entrevistas cualitativas, dado que muchos habían participado en varios de ellos. Para obtener una visión más clara, se complementó con entrevistas a los profesionales de cada servicio.

En cuanto a las limitaciones, destacan la falta de datos a largo plazo sobre la durabilidad de los cambios sociales y la ausencia de una línea base que permitiera comparar la magnitud de los cambios. Se realizaron estimaciones basadas en percepciones de los grupos de interés y datos secundarios para mitigar estas limitaciones. Además, la representatividad de las muestras se vio afectada por la movilidad y desvinculación de algunos participantes. Se hicieron esfuerzos para asegurar muestras lo más representativas posible, pero se reconocen posibles sesgos.

A pesar de estas complejidades y limitaciones, el informe logra capturar los cambios más relevantes y proporciona información para optimizar el impacto social de *Symbiosis*. Se recomienda considerar los resultados teniendo en cuenta el contexto específico del estudio.

## Grupos de interés incluidos

---

El análisis involucró a diversos grupos de interés que fueron identificados como relevantes y significativos para comprender el impacto social generado. Tras un proceso de mapeo y priorización, se incluyeron los siguientes grupos en el estudio:

1. **Participantes del servicio de Unidad de Calle:** personas en situación de sinhogarismo o infravivienda atendidas por el equipo de outreach. La muestra alcanzó el 11,33% del universo total.
2. **Participantes del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno):** personas sin hogar que pernoctaron en el centro durante los meses de operación. La muestra representó el 29,23% del universo.
3. **Participantes del servicio de Alojamiento en Hostales:** personas en situación de emergencia habitacional alojadas temporalmente en hostales. La muestra cubrió el 6,25% del universo.
4. **Participantes del servicio Housing Led:** personas en proceso de transición hacia una vida autónoma, alojadas en viviendas compartidas con acompañamiento socioeducativo. La muestra alcanzó el 35,71% del universo.
5. **Coordinación del Área de Emergencia Social:** profesionales responsables de la supervisión y gestión de los servicios de *Symbiosis*. Se contó con la participación del 100% del universo.
6. **Personal técnico de acompañamiento social de la Unidad de Calle:** educadores y trabajadores sociales que realizan intervención directa. La muestra representó el 80% del universo.
7. **Personal técnico de acompañamiento social del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno):** educadores sociales que ofrecen atención en el servicio nocturno. La muestra alcanzó el 40% del universo.



#### 8. Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Alojamiento en Hostales y Housing Led:

profesionales que ofrecen apoyo socioeducativo en estos servicios. La muestra cubrió el 66% del universo.

**9. Organización - Asociación Punto Omega:** la entidad ejecutora del proyecto, representada por profesionales de distintas áreas. Se contó con la participación de 6 personas, simbolizando la voz de la organización.

### Resumen de los cambios identificados por grupo de interés

#### Participantes del servicio de Unidad de Calle:

Se identificaron 17 cambios, todos ellos positivos y con un promedio de importancia entre 4,0 y 5 (sobre 5). El 58,82% fueron cambios subjetivos y el 41,18% objetivos. La profundidad promedio de los cambios osciló entre 4,3 y 4,5 (sobre 5). Los cambios bien definidos fueron: *mejora del equilibrio emocional, mejora de la salud física, mejora en la percepción de inclusión social y aumento de la autonomía y control de su vida.*

#### Participantes del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno):

Se identificaron 22 cambios, con un 95,45% de cambios positivos y un promedio de importancia entre 4,0 y 5 (sobre 5) para el 52,63% de ellos. El 59,09% fueron cambios subjetivos y el 40,91% objetivos. La profundidad promedio varió entre 3,0 y 4,3 (sobre 5). Los cambios bien definidos incluyeron: *mejora de la salud física, empeoramiento del equilibrio emocional, aumento en la sensación de seguridad y protección, mejora de la actitud y motivación hacia el cambio y mejora de la situación laboral.*

#### Participantes del servicio de Alojamientos en Hostales:

Se identificaron 18 cambios, con un 94,44% de cambios positivos y un promedio de importancia entre 4,0 y 5 (sobre 5) para el 88,89% de ellos. El 55,56% fueron cambios subjetivos y el 44,44% objetivos. La profundidad promedio osciló entre 4,0 y 5,0 (sobre 5). Los cambios bien definidos fueron: *mejora de la salud física, mejora y empeoramiento del equilibrio emocional, aumento de la autonomía y control de su vida, y mejora de la percepción de inclusión social.*

#### Participantes del servicio Housing Led:

Se identificaron 27 cambios, todos ellos positivos y con un promedio de importancia entre 4,0 y 5 (sobre 5) para el 70,37% de ellos. El 62,96% fueron cambios subjetivos y el 37,04% objetivos. La profundidad promedio varió entre 2,9 y 4,1 (sobre 5). Los cambios bien definidos incluyeron: *mejora de la autoconfianza y autoestima, mejora de la situación económica, mejora en la percepción de inclusión social, aumento en la sensación de seguridad y protección, y mejora de la salud física.*

#### Coordinación del Área de Emergencia Social:

Se identificaron 7 cambios, con un 95,45% de cambios positivos y un promedio de importancia entre 4,0 y 5 (sobre 5) para el 42,86% de ellos. El 57,14% fueron cambios subjetivos y el 42,86% objetivos. La profundidad promedio osciló entre 4,0 y 5,0 (sobre 5). Los cambios bien definidos fueron: *incremento en la carga de trabajo y responsabilidades (cambio negativo) y aumento de la consciencia sobre el rol y la responsabilidad.*

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

## **Personal técnico de acompañamiento social de la Unidad de Calle:**

Se identificaron 29 cambios, con un 86,21% de cambios positivos y un promedio de importancia entre 4,0 y 5 (sobre 5) para el 96,55% de ellos. El 51,72% fueron cambios subjetivos y el

## **Personal técnico de acompañamiento social del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno):**

Se identificaron 28 cambios, con un 89,29% de cambios positivos y un promedio de importancia entre 4,0 y 5 (sobre 5) para el 60,71% de ellos. El 60,71% fueron cambios subjetivos y el 39,29% objetivos. La profundidad promedio osciló entre 2,0 y 4,0 (sobre 5). Los cambios bien definidos fueron: *aumento de la motivación y compromiso, aumento de la autoestima, más apoyo a familiares y amigos/as en temas financieros, y mejora de las relaciones sociales y familiares.*

## **Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Alojamiento en Hostales y Housing Led:**

Se identificaron 17 cambios, todos ellos con un promedio de importancia entre 4,0 y 5 (sobre 5). El 64,71% fueron cambios subjetivos y el 35,29% objetivos. La profundidad promedio varió entre 2,0 y 5,0 (sobre 5). Los cambios bien definidos incluyeron: *mayor autonomía en el rol y mejora de las relaciones sociales y familiares.*

## **Organización - Asociación Punto Omega:**

Se identificaron 26 cambios, con un 92,3% de cambios positivos y un promedio de importancia entre 4,0 y 5 (sobre 5) para el 7,69% de ellos. Todos los cambios identificados fueron de tipo

48,28% objetivos. La profundidad promedio varió entre 2,5 y 4,5 (sobre 5). Los cambios bien definidos incluyeron: *aumento de la motivación y compromiso, aumento de la satisfacción personal y más apoyo a familiares y amigos/as en temas financieros.*

organizacional<sup>3</sup>. Los cambios bien definidos fueron: *mayor capacidad de adaptarse a nuevas necesidades/nuevos perfiles y fortalecimiento del posicionamiento de la asociación en el ámbito de la exclusión social en vivienda y personas sin hogar.*

A continuación se presenta una comparativa de los cambios materiales de los grupos de interés de los participantes.

---

<sup>3</sup> Debido a la actualización del enfoque metodológico impulsada por Social Value International a finales de 2023, los cambios experimentados por la organización no se incluyen en el cálculo del Valor Social.

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

**Tabla 1. Cambios identificados por los grupos de interés de los participantes de los 4 servicios de Symbiosis**

Cambios	Grupos de interés de participantes			
	Unidad de calle	Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)	Alojamientos en hostales	Housing Led
Mejora del equilibrio emocional	X		X	
Mejora de la salud física	X	X	X	X
Mejora en la percepción de inclusión social	X		X	X
Aumento de la autonomía y control de su vida (mayor autodeterminación)	X		X	
Empeoramiento del equilibrio emocional (-)		X	X	
Aumento en la sensación de seguridad y protección		X		X
Mejora de la actitud y motivación hacia el cambio y la recuperación		X		
Mejora de la situación laboral		X		
Aumento en la autoconfianza y autoestima				X
Mejora de la situación económica				X

Fuente: Elaboración propia.

## Evidenciar los cambios

Para producir un cálculo del Retorno Social de la Inversión (SROI), se requiere asignar [valores monetarios](#) a los cambios experimentados por los grupos de interés. Según los estándares de Social Value International, esta valoración monetaria debe reflejar la importancia relativa que los propios grupos de interés atribuyen a los diferentes cambios. En este informe, se ha utilizado la técnica de valoración conocida como anclaje (*anchoring*) que combina enfoques monetarios y no monetarios.

El proceso de anclaje utilizado consistió en:

1) Asignar un valor monetario inicial a un cambio específico mediante preferencias reveladas (enfoque monetario).

2) Determinar la importancia relativa de los demás cambios a través de una ponderación desigual (enfoque no monetario) por parte de los grupos de interés.

3) Calcular los valores monetarios de los demás cambios en relación proporcional al valor del cambio "ancla", según su importancia relativa.

## Establecer el impacto

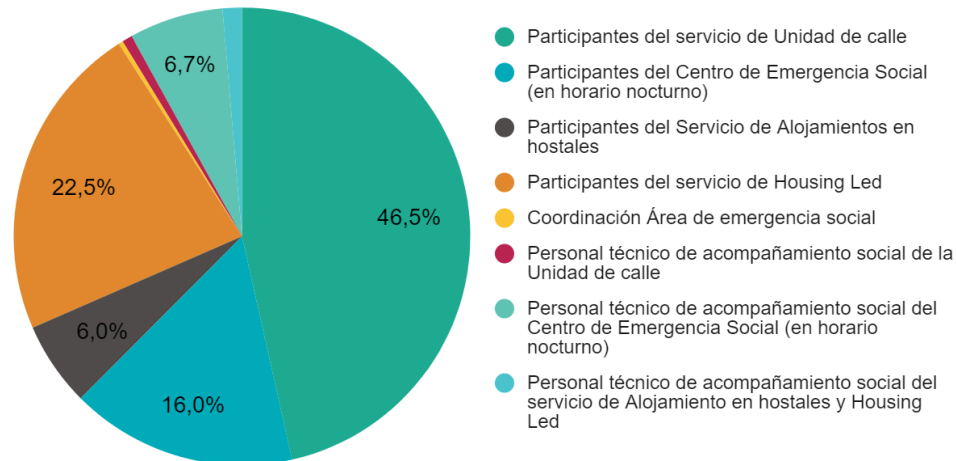
Es fundamental considerar los valores de causalidad, identificando qué cambios no fueron causados directamente por la actividad analizada, examinando factores como [peso muerto](#), [atribución](#) y [desplazamiento](#). Asimismo, para proyectar el valor futuro del impacto social, se evaluaron la [duración](#) de los cambios y su eventual [caída](#) a lo largo del tiempo.

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

**El valor total del impacto social generado durante el año en que se llevaron a cabo las actividades de Symbiosis se estimó en 821.054,15 euros.**

**Considerando la duración proyectada de los cambios generados, el valor total del impacto asciende a 934.478,85 euros<sup>4</sup>.**

Figura 2. Porcentaje de impacto por grupo de interés proyectado a futuro



Fuente: Elaboración propia.

## Los 5 impactos principales

1. La mejora del equilibrio emocional de los participantes del servicio de Unidad de Calle.
2. La mejora en la percepción de inclusión social de los participantes del servicio de Unidad de Calle.
3. La mejora de la salud física de los participantes del servicio de Unidad de Calle.
4. El aumento de la autonomía y control de su vida (mayor autodeterminación) de los participantes del servicio de Unidad de Calle.
5. El aumento en la sensación de seguridad y protección de los participantes del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno).

<sup>4</sup> Valores de impacto antes de aplicar la tasa de descuento para el cálculo SROI.

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

## Estimación del Retorno Social de la Inversión

Para completar el proceso de cálculo y estimar el ratio del Retorno Social de la Inversión (SROI), es fundamental relacionar el valor actual total del impacto con los [recursos](#) necesarios para llevar a cabo las actividades que han generado dicho impacto.

De acuerdo con el análisis presentado, se concluye que el retorno social de la inversión del proyecto **Symbiosis 2.0: Buenas prácticas en la respuesta sistémica a la pobreza extrema y exclusión social a partir de la prevención, atención y movilización de recursos** es de:

**1,58 : 1**

Es decir,

**por cada euro invertido en el proyecto *Symbiosis*, se genera 1,58 € de valor social.**

Este resultado se encuentra dentro del rango 1,01 - 1,80, según el [análisis de sensibilidad](#) realizado.

## Conclusiones generales

En el apartado de [conclusiones](#) se desarrollan más en detalle las conclusiones para los participantes de los servicios y para los profesionales, mientras que para el proyecto en su conjunto se puede afirmar lo siguiente:

- El proyecto *Symbiosis* demuestra su efectividad en la generación de cambios positivos significativos en el bienestar y proceso de inclusión social de las personas en situación de sinhogarismo, cumpliendo así con su objetivo principal.
- La oferta integral de servicios agrupados en el proyecto *Symbiosis* permite abordar el problema del sinhogarismo de manera holística y adaptada a las circunstancias individuales de cada persona.
- El equipo profesional desempeña un papel fundamental en el logro de los cambios positivos en los participantes. Es crucial atender a los cambios negativos identificados y seguir respaldando las estrategias de cuidado y apoyo dirigidas al equipo.
- El proyecto *Symbiosis* no solo beneficia a los participantes, sino que también contribuye al fortalecimiento organizacional de la Asociación Punto Omega, mejorando su capacidad de respuesta y posicionándose como referente.
- La continuidad y estabilidad de los servicios ofrecidos por *Symbiosis* son fundamentales para que los participantes puedan beneficiarse plenamente de los cambios positivos y evitar retrocesos en su proceso de inserción social.

## Recomendaciones

- Continuar fortaleciendo el modelo de intervención integral y adaptado, aprovechando la experiencia y conocimiento acumulados por la organización.
- Desarrollar planes de acción para abordar los cambios negativos identificados en los participantes, especialmente los relacionados con el



# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

- empeoramiento del equilibrio emocional en algunos servicios, diseñando estrategias de acompañamiento que mitiguen impactos negativos.
- Establecer una línea base y monitoreo periódico de la evolución de los cambios sociales en los participantes a lo largo del tiempo, permitiendo identificar con precisión los cambios específicos ocurridos durante la intervención.
  - Implementar estrategias para involucrar a todos los grupos de interés en futuros estudios de impacto, valorando la inclusión de los nuevos grupos surgidos del presente análisis, con el fin de obtener un mapa más completo del servicio.
  - Analizar a fondo los datos sobre la magnitud de los cambios en los distintos grupos de participantes, identificando áreas de oportunidad y ajustando estrategias para potenciar los impactos positivos.
  - Ampliar y diversificar la base de participación en futuros estudios, explorando posibles diferencias en los impactos según variables como sexo, edad, origen cultural, situación familiar, entre otras.
  - Implementar un sistema autónomo y anónimo de recolección de datos para medir los cambios sociales, minimizando posibles sesgos al eliminar la intermediación de profesionales.
- Fortalecer el análisis de atribución, implementando un sistema de recolección de datos detallado sobre la participación de los usuarios en otros servicios y programas.
  - Continuar prestando especial atención al bienestar y desarrollo del equipo profesional, abordando el impacto emocional, la sobrecarga laboral y la sensación de impotencia, promoviendo un entorno laboral saludable y sostenible.

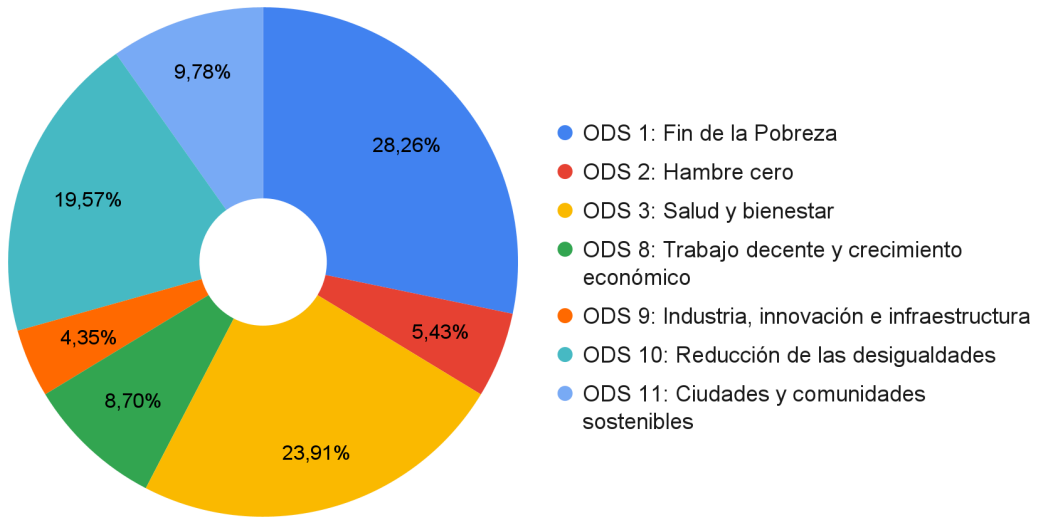
## Los cambios y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

---

En este informe, el mapeo de los impactos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) se ha centrado exclusivamente en los cambios experimentados por las personas participantes o beneficiarias directas. Esta decisión se debe a que los ODS están orientados principalmente a mejorar las condiciones de vida de las personas y comunidades, por lo que resulta más relevante y significativo alinear los cambios directamente con los beneficiarios finales, a pesar de que también se han considerado los cambios en otros grupos de interés como el equipo profesional y la propia organización. La siguiente figura muestra la contribución del proyecto a los diferentes ODS, teniendo en cuenta todos los cambios identificados por las personas participantes.

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

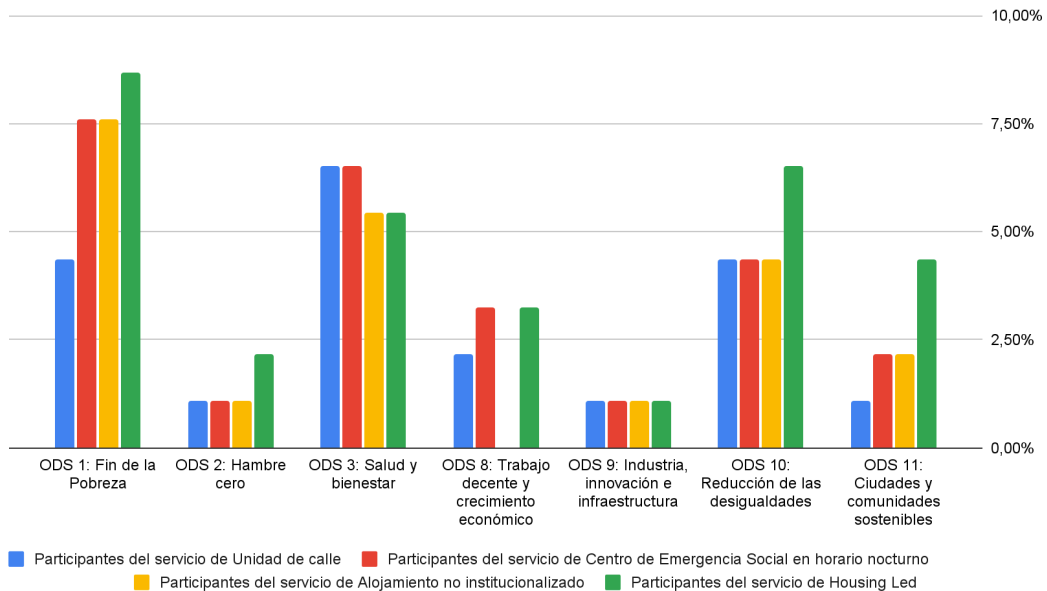
Figura 3. Contribución de Symbiosis a los ODS según los cambios identificados por los participantes



Nota: Se incluyen todos los cambios identificados por las personas participantes en los cuatro servicios, agrupados según el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) al que contribuyen. El total de los cambios identificados fue 92, representando el 100% de la contribución. Fuente: Elaboración propia.

La siguiente figura muestra, teniendo en cuenta todos los cambios identificados por las personas participantes en el proyecto, la contribución de los servicios que componen Symbiosis a los diferentes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Figura 4. Contribución de Symbiosis a los ODS según los cambios identificados por los participantes, por servicio



Nota: Se incluyen todos los cambios identificados por las personas participantes en los cuatro servicios, agrupados según el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) al que contribuyen. El total de los cambios identificados fue 92, representando el 100% de la contribución. Fuente: Elaboración propia.

## RECONOCIMIENTOS

El presente informe ha sido elaborado por Michela Lunardi, Consultora SROI, y Patricia Pólvara, única profesional en España con certificación de Social Value Associate Practitioner Level 3 & Trainer.

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a la Asociación Punto Omega por ofrecer su apoyo constante durante todo el proceso. En especial, a Thais Santiago, María Victoria Martín y David Barriopedro, quienes, con sus perspectivas y conocimientos del proyecto, han enriquecido significativamente este estudio. Asimismo, extendemos nuestro reconocimiento a todo el equipo involucrado, cuya actitud, compromiso y esfuerzo por mejorar la situación de las personas en circunstancias más complejas han sido fundamentales.

También se agradece a todas las personas que contribuyeron al proceso de evaluación a través de entrevistas y cuestionarios. Su disposición para compartir experiencias y opiniones ha sido esencial para complementar este informe con información de gran valor y perspectivas únicas.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Bienestar:** estado en el que se satisfacen en diversos grados las necesidades humanas, subjetivas y objetivas, psicológicas o físicas. Se tiene en cuenta desglosando el bienestar en aspectos del bienestar con fines de gestión del impacto
- **Exclusión social:** proceso dinámico y multidimensional que impide a las personas o grupos participar plenamente en la sociedad en la que viven. Se diferencia de la pobreza, que se refiere a la falta de recursos económicos, por abarcar otras dimensiones como la laboral, la formativa, la sociosanitaria, la residencial, la relacional y la de participación ciudadana. Según el informe FOESSA<sup>5</sup>, que utiliza una metodología basada en 35 indicadores de participación social, existen cuatro niveles de exclusión social: integración plena, integración precaria, exclusión moderada y exclusión severa. Estos niveles reflejan el grado de vulnerabilidad o desventaja social que sufren las personas o grupos en relación con el conjunto de la sociedad.
- **Grupos de interés (stakeholders):** personas, organizaciones o entidades que experimentan cambios, ya sean positivos o negativos, como resultado de la actividad que se está analizando.
- **Impacto (impact):** la cantidad de cambio atribuido a una actividad. Esto requiere una estimación de cuánto cambio es contribuido por otros y/o habría ocurrido de todos modos (contrafactual).
- **Participantes (personas participantes):** personas que toman parte o están involucradas en una determinada actividad o programa. En el ámbito del proyecto *Symbiosis*, las personas participantes son aquellas que participan directamente de los servicios analizados.
- **SROI:** sigla de Social Return on Investment, que indica el marco para contabilizar el valor social en relación a la inversión.
- **Valor social:** importancia que las personas otorgan a diferentes aspectos de su bienestar y los cambios que experimentan en estos aspectos del bienestar.

---

<sup>5</sup> Fundación FOESSA. (2019). Informe sobre exclusión y desarrollo social en Madrid.  
<https://www.foessa.es/main-files/uploads/sites/16/2019/10/MADRID-VIII-Informe-FOESSA.pdf>

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente informe expone el análisis evaluativo del impacto social y del retorno social de la inversión del proyecto ***Symbiosis 2.0: buenas prácticas en la respuesta sistémica a la pobreza extrema y exclusión social a partir de la prevención, atención y movilización de recursos*** (en adelante *Symbiosis*).

*Symbiosis* es una iniciativa de la Asociación Punto Omega concebida para ofrecer una respuesta integral y personalizada a personas en situación de sinhogarismo o que carecen de un alojamiento digno.

El proyecto integra cuatro servicios con sede operativa en el Centro de Emergencia Social de la Asociación Punto Omega, ubicado en la ciudad de Móstoles (Comunidad de Madrid) y activos desde hace años. Se trata del **Centro de Emergencia Social**, del servicio de **Unidad de Calle**, del servicio **Housing Led** y del servicio de **Alojamientos en Hostales**. Si bien no forma parte de *Symbiosis*, cabe mencionar también el Centro de día que complementa la oferta de servicios mediante apoyo socioeducativo a las personas usuarias.

Esta variedad de recursos busca abordar el sinhogarismo de manera integral y en sus distintas fases y contextos, adaptándose a las necesidades específicas de cada persona con un enfoque centrado en el individuo y con sensibilidad de género, promoviendo su inclusión social y bienestar.

El proyecto **Symbiosis 2.0: buenas prácticas en la respuesta sistémica a la pobreza extrema y exclusión social desde la prevención, atención y movilización de recursos** está financiado por la convocatoria de subvenciones de la Secretaría de Estado para la Agenda 2030 en el marco de las subvenciones para la realización de actividades relacionadas con la promoción e implementación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible en España. Dicha financiación ha contribuido a financiar durante el año 2024 los servicios del Centro de Emergencia Social, de la Unidad de Calle, de las viviendas Housing Led y del Alojamiento en Hostales. La financiación recibida permitió agrupar estos cuatro servicios preexistentes bajo la iniciativa denominada *Symbiosis*. Además, impulsó la realización del presente análisis para entender y valorar los cambios en los aspectos de bienestar generados por los diferentes servicios que lo componen, y analizar el retorno social de la inversión mediante la metodología Social Return on Investment (SROI). El propósito es contribuir al conocimiento de la realidad de las personas en situación de sinhogarismo y proporcionar información que pueda apoyar una toma de decisiones fundamentada en evidencias.



## 2. ENFOQUE METODOLÓGICO

El presente análisis evaluativo del impacto social de *Symbiosis* se ha realizado aplicando la metodología **Social Return on Investment (SROI)**, un marco avalado por más de 15 años de implementación internacional e impulsado por Social Value International<sup>6</sup>. Se trata de una herramienta utilizada por profesionales acreditados en más de 60 países para medir y cuantificar el valor social generado por distintas organizaciones y entidades.

La finalidad de la metodología SROI es proporcionar una comprensión holística del valor creado, que trascienda los aspectos meramente financieros. Se orienta a identificar y expresar en términos monetarios el valor social derivado de una determinada actividad o intervención, comparándolo con la inversión realizada. **El valor social hace referencia a la importancia que las personas atribuyen a distintos aspectos de su bienestar y a los cambios vividos en esas dimensiones**, incluso aquellos que habitualmente no se expresan en términos económicos, como por ejemplo el bienestar social, la salud mental, o la inclusión social. Comprender y valorar estos cambios contribuye a maximizar el impacto mediante una toma de decisiones informada sobre la asignación de recursos para potenciar los cambios positivos y mitigar los negativos.

Por lo tanto, la distinción fundamental de la metodología SROI respecto a otros marcos de medición de valor e impacto social radica en su capacidad de traducir y cuantificar las vivencias de los grupos de interés afectados o que afectan una actividad en elementos cuantificables de valor.

Gracias a su enfoque holístico, la metodología SROI permite mapear integralmente el impacto, considerando cambios positivos y negativos, previstos o imprevistos. En este Mapa de Valor finalmente se comparan los costos de generar el impacto con el valor creado, calculando la ratio del Retorno Social mediante la siguiente fórmula:

Figura 5. Fórmula para realizar un cálculo SROI

<b>Ratio SROI</b>	
$= \frac{\text{Valor actual neto del impacto}}{\text{Valor de los recursos (inputs)}}$	Por ejemplo, un resultado de 4,5:1 indica que por cada 1 € de valor invertido, se crean 4,5€ de valor social.

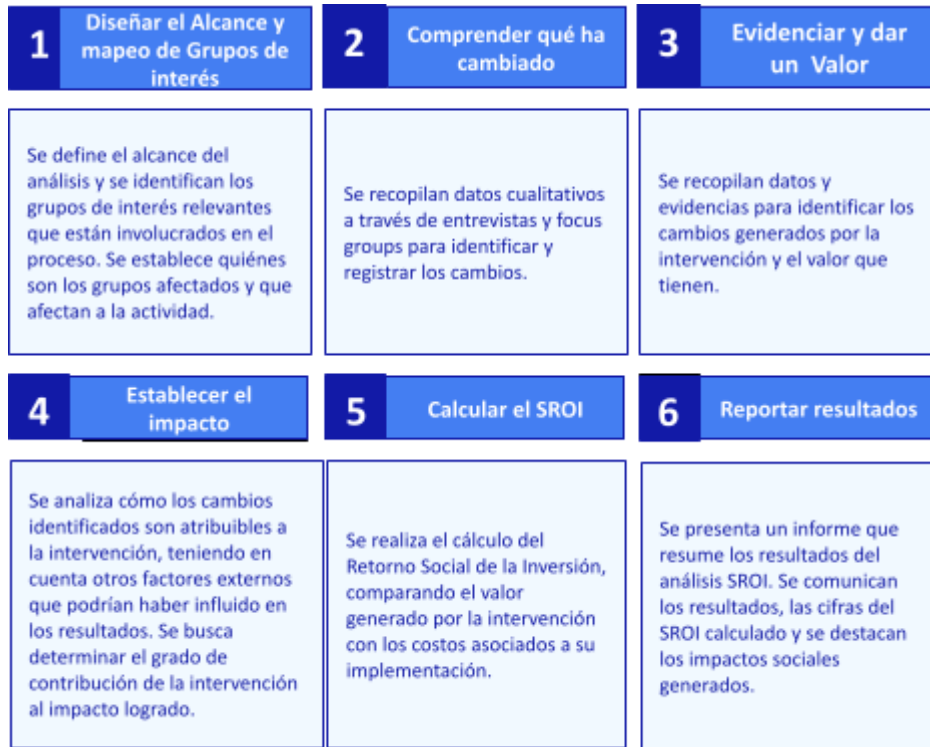
Fuente: Elaboración propia.

<sup>6</sup> Social Value International: <https://www.socialvalueint.org/>

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

La metodología SROI aplicada en este informe sigue una secuencia de pasos estructurados para garantizar una evaluación detallada y rigurosa del impacto social del proyecto. Estos pasos son

Figura 6. Fases del proceso de análisis según la metodología SROI



Fuente: Elaboración propia.

La metodología SROI se basa en ocho principios fundamentales definidos por Social Value International, los cuales ofrecen un marco ético y coherente para evaluar rigurosamente el impacto social, fomentando la transparencia, la responsabilidad y la eficacia organizacional:

Figura 7. Los principios fundamentales de la metodología SROI



- Interés
- Involucrar a los grupos de interés
- Comprender lo que cambia
- Valorar lo importante
- Incluir solo lo material
- No excederse en las reivindicaciones
- Ser transparente
- Verificar el resultado
- Ser responsable del resultado

Fuente: The Principles of Social Value. Social Value International. <https://www.socialvalueint.org/principles>

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

El presente informe se alinea integralmente con estos principios rectores del SROI, asegurando una evaluación rigurosa y fiel a los valores y cambios percibidos por los distintos grupos de interés involucrados en *Symbiosis*.

**Tabla 2. Aplicación de los principios en la evaluación**

Principio	Cómo se aplicó el principio a esta evaluación
<b>Principio 1 Involucrar a los grupos de interés</b>	Los grupos de interés son fundamentales en un análisis SROI y participaron activamente en varias etapas del proceso a través de diferentes métodos y medios. Las personas participantes y otros grupos de interés describieron los cambios experimentados, valoraron estos cambios y colaboraron en la identificación de otros grupos de interés involucrados.
<b>Principio 2 Comprender lo que cambia</b>	Todos los grupos de interés fueron invitados a participar en el análisis y a compartir y describir los cambios que habían experimentado personalmente o notado en otros. Se emplearon diversos métodos para este fin, como entrevistas, grupos focales y entrevistas individuales, realizadas tanto en línea como en persona.
<b>Principio 3 Valorar lo que es importante</b>	La importancia relativa de los cambios fue determinada directamente por los grupos de interés involucrados en el proceso de análisis mediante encuestas realizadas tanto en línea como en persona.
<b>Principio 4 Incluir solo lo material</b>	Los cambios presentados en el informe fueron expresados por los grupos de interés involucrados durante el proceso de análisis. Además, estos grupos también expresaron la importancia de dichos cambios. Con base en estas valoraciones y en el juicio del equipo consultor para agrupar todas las experiencias recopiladas, se determinaron cuáles cambios eran considerados más relevantes y significativos para su inclusión en el Mapa de Valor.
<b>Principio 5 No excederse en las reivindicaciones</b>	Según la metodología utilizada, se exploraron en detalle los aspectos del cambio que estaban directamente vinculados con las actividades analizadas. Se realizaron encuestas y se llevaron a cabo otras conversaciones con los grupos de interés, y en algunos casos con sus representantes, para abordar cuestiones relacionadas con la atribución y el desplazamiento.
<b>Principio 6 Ser transparente</b>	En este informe se describe la metodología utilizada, las valoraciones y los cálculos realizados, junto con las suposiciones y juicios aplicados a lo largo del proceso, con el objetivo de mantener la máxima transparencia.
<b>Principio 7 Verificar el resultado</b>	En todas las etapas del proceso, el equipo consultor se aseguró de comprender correctamente la información recibida. Además, todo el proceso fue llevado a cabo en colaboración y supervisión de expertos que no estaban directamente involucrados en el levantamiento de datos, asegurando así la objetividad y la correcta aplicación de los principios de valor social.
<b>Principio 8 Ser responsable del resultado</b>	Este informe proporciona datos y recomendaciones diseñados para apoyar la toma de decisiones y optimizar el impacto social. La organización puede utilizar esta información para desarrollar un plan de acción, ajustar estrategias, procesos y operaciones, y así demostrar un compromiso con la mejora continua y la creación de mayor valor social, en línea con este Principio.

Fuente: Elaboración propia.

### Imperfecciones y acciones correctivas durante el proceso metodológico

La transparencia es fundamental en el presente informe, ya que es uno de los principios clave de Social Value. Esto implica informar de forma clara y honesta sobre el proceso seguido, incluyendo sus limitaciones e imperfecciones. Las complejidades y limitaciones identificadas se presentarán más adelante en este informe<sup>7</sup>, mientras que a continuación se detallan aquellos aspectos del proceso que no siguieron el estándar.

Una de las imperfecciones estuvo relacionada con el involucramiento de los grupos de interés en la fase de validación de las cadenas de eventos y valoración de atribución, duración y peso muerto. Se consideró que las preguntas eran demasiado complejas para ser respondidas directamente por las personas participantes de los servicios. Por lo tanto, de acuerdo con el equipo profesional de la Asociación, se optó por realizar las consultas a profesionales con experiencia con esos grupos de interés en reuniones con el equipo consultor. Si bien esta solución no era la forma óptima según el proceso, se consideró que seguía el propósito del estudio sin afectar la calidad de los resultados.

Otra imperfección estuvo relacionada con la ponderación para determinar qué grupos de interés involucrar en el levantamiento de datos. En este caso, se tuvo en cuenta una decisión de tipo operativa como premisa del análisis, lo que llevó a excluir algunos grupos de interés que, a priori, podrían considerarse relevantes por su relación con la actividad. Sin embargo, esto implica una decisión metodológica basada en la materialidad y relevancia de los grupos para el análisis.

Asimismo, hubo una imperfección respecto a la muestra representativa de los grupos de interés. Debido a las características de las personas participantes y la dificultad para mantener el contacto una vez desvinculadas del servicio, no fue posible involucrar directamente a todas las personas que participaron durante el período analizado. En su lugar, se hizo un gran esfuerzo por involucrar a personas participantes disponibles que cumplieran con el perfil lo más posible, incluyendo en la misma muestra a personas con diferentes temporalidades de experiencia en el servicio, algunas que seguían vinculadas y otras que ya no lo estaban. Además, una parte del equipo no pudo ser involucrada después de finalizar sus contratos temporales. Se considera que se realizaron los máximos esfuerzos para representar las experiencias de aquellos que ya no era posible involucrar directamente. Más detalles sobre la muestra y el universo de cada grupo de interés se encuentran más

---

<sup>7</sup> Ver sección [4.8 Complejidades y limitaciones](#)

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

adelante en este informe<sup>8</sup>.

Otra área de imperfección fue la falta de datos históricos o línea base para comparar cambios sociales. Por lo tanto, en el levantamiento de datos cuantitativos se incluyeron preguntas para intentar establecer la magnitud del cambio, aunque no fue posible establecer una línea base definida. Esta solución se considera apropiada y transparente, ya que reconoce la limitación y busca mitigarla en la medida de lo posible.

Por último, los grupos de interés fueron segmentados como se explicará más adelante, aunque posiblemente se hubiera podido atomizar más. Sin embargo, se evidenció que habría sido imposible conseguir participación representativa y sólida para cada subgrupo atomizado, por lo que se consideró adecuado el nivel de segmentación en este primer informe sobre cambios sociales.

---

<sup>8</sup> Ver las secciones [5.5 Sobre el universo y la muestra de las personas participantes](#), [5.6 Sobre el universo y la muestra del equipo profesional](#), [5.7 Sobre el universo y la muestra de la organización](#) así como la sección "Sobre el universo, la muestra y la representatividad" de cada grupo de interés en el apartado [6.2 Los cambios y las cadenas de eventos de los grupos de interés](#).



## 3. CONTEXTO

### 3.1 El problema del sinhogarismo

El reconocimiento oficial del término *sinhogarismo* por la Real Academia Española en 2023 destaca la relevancia de esta problemática, definida como “la condición de quienes no poseen un hogar donde vivir, a menudo careciendo también de medios de subsistencia”<sup>9</sup>. Este fenómeno, de naturaleza estructural y multidimensional, representa un reto considerable para las sociedades debido a una amalgama de factores sociales, económicos y políticos<sup>10</sup>.

La Federación Europea de Asociaciones Nacionales que trabajan con las personas sin hogar (FEANTSA) introdujo la tipología ETHOS (European Typology on Homelessness and Housing Exclusion) para ofrecer un marco comprensivo del sinhogarismo, distinguiendo entre la falta de hogar ("sin techo" y "sin vivienda") y la exclusión residencial ("vivienda insegura" y "vivienda inadecuada")<sup>11</sup>.

Las causas del sinhogarismo son complejas y variadas, influenciadas por múltiples factores que interactúan entre sí, generando un ciclo difícil de romper. Este fenómeno ha sido exacerbado por las crisis económicas y sociales que han afectado a España y a Europa desde 2008. Tanto la crisis financiera de ese año como la posterior pandemia de COVID-19 han mermado los ingresos de los sectores más vulnerables de la población, complicando el acceso a una vivienda digna. Esto ha afectado negativamente el desarrollo de las capacidades individuales necesarias para la construcción de un proyecto de vida y el ejercicio de la plena ciudadanía<sup>12</sup>.

Entre las causas más comunes del sinhogarismo, y que la propia Asociación Punto Omega ha podido reconocer en su amplia experiencia y observaciones, se incluyen:

**1. Dificultades de acceso a la vivienda:** El mercado inmobiliario presenta serios desafíos, como la escasez de viviendas disponibles, especialmente en régimen de alquiler, y precios elevados. Según lo informado por la Estrategia Nacional para la Lucha contra el Sinhogarismo en España 2023-2030, entre 2015 y 2021, la tasa de variación del Índice de Precios de Vivienda ha aumentado en un 31,9%, y la Estadística del INE sobre Índice de Precios de la Vivienda en Alquiler muestra un incremento del 10% entre 2015 y 2020 para

<sup>9</sup> Diccionario de la lengua española. Definición De Sinhogarismo. <https://dle.rae.es/sinhogarismo>

<sup>10</sup> Hogar Sí. Sinhogarismo. <https://hogarsi.org/sinhogarismo/>

<sup>11</sup> Consultar las tipologías europeas de sinhogarismo y exclusión residencial desarrolladas por FEANTSA en el Anexo 1.

<sup>12</sup> Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, Estrategia Nacional para la lucha contra el sinhogarismo en España 2023-2030, <https://www.mdsocialesa2030.gob.es/derechos-sociales/servicios-sociales/Personas-sin-hogar/docs/EstrategiaPSH20232030.pdf>

todo el país. Por lo contrario, los ingresos familiares no han aumentado lo suficiente como para hacer frente a los gastos de vivienda.<sup>13</sup> Estos factores se combinan con exigencias a menudo inalcanzables por parte de los arrendadores, como contratos laborales estables o garantías adicionales, lo que complica aún más el acceso a una vivienda adecuada.

2. **Nuevo aumento de lanzamientos de viviendas:** Tras la relativa paralización de los lanzamientos de vivienda en 2020, en 2021 volvió a crecer el número de desahucios.

3. **Problemas laborales:** La falta de empleo es un factor clave, pero incluso cuando las personas consiguen trabajo, a menudo se enfrentan a salarios insuficientes para satisfacer sus necesidades básicas, incluyendo el alquiler. Además, muchos empleos son temporales, de media jornada o con condiciones precarias, lo que impide conseguir un ahorro o estabilidad económica. De hecho, según la última encuesta del INE, el 26,3% de las personas detectadas manifiestan estar en situación de sinhogarismo debido a la pérdida del empleo.<sup>14</sup>

4. **Ausencia de regularización:** Muchas personas, especialmente inmigrantes, enfrentan dificultades para regularizar su situación legal. Esto les impide acceder a empleos formales, a vivienda y a servicios básicos como la atención sanitaria, perpetuando su situación de vulnerabilidad. Por ejemplo, el 19,3% del total de personas sin hogar no tiene tarjeta sanitaria y, como resultado, no está recibiendo la atención médica necesaria para el tratamiento de sus enfermedades<sup>15</sup>.

5. **Discriminación:** Existe una discriminación hacia las personas en situación de sinhogarismo (nacionales y extranjeras), lo que se traduce en barreras adicionales para acceder a vivienda, empleo y otros servicios básicos.

6. **Adicciones:** Los problemas de adicción pueden ser tanto una causa como una consecuencia del sinhogarismo, y suelen requerir intervenciones específicas para su manejo y superación.

7. **Barreras tecnológicas:** La brecha digital se ha convertido en un obstáculo importante, dificultando el acceso a información y prestaciones esenciales, especialmente en el contexto de la pandemia y la acelerada digitalización.

Las causas del sinhogarismo son complejas y variadas, como se ha expuesto anteriormente. Sin embargo, el sinhogarismo es mucho más que la falta de una vivienda

---

<sup>13</sup> Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030. (2023). Estrategia Nacional para la lucha contra el sinhogarismo en España 2023-2030.

<https://www.mdsocialesa2030.gob.es/derechos-sociales/servicios-sociales/Personas-sin-hogar/docs/EstrategiaPSH20232030.pdf>

<sup>14</sup> Encuesta a las personas sin hogar. (2022). INE. [https://www.ine.es/prensa/epsh\\_2022.pdf](https://www.ine.es/prensa/epsh_2022.pdf)

<sup>15</sup> Encuesta a las personas sin hogar. (2022). INE. [https://www.ine.es/prensa/epsh\\_2022.pdf](https://www.ine.es/prensa/epsh_2022.pdf)

física. Según lo estipulado en el artículo 25.1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos<sup>16</sup> de 1948, el derecho a una vivienda adecuada se reconoce como un derecho humano fundamental, crucial para asegurar la dignidad de toda persona. La situación de sinhogarismo no solo implica la carencia de un techo, sino que también afecta el acceso a otros derechos fundamentales como la salud, la seguridad personal y la posibilidad de autodeterminación. Además, se asocia íntimamente con la privación de derechos básicos como la educación, el empleo, la seguridad social y los servicios sanitarios, convirtiendo al sinhogarismo en uno de los indicadores más claros y severos de exclusión social<sup>17</sup>.

El sinhogarismo constituye así una de las manifestaciones más evidentes y graves de la exclusión social, ya que implica no solo la falta de una vivienda segura y estable, sino también el acceso limitado a recursos y oportunidades esenciales para una vida digna. La condición de persona sin hogar y la exclusión social están profundamente entrelazadas, retro alimentándose mutuamente en un ciclo difícil de romper. Quienes viven esta situación enfrentan múltiples desafíos como el desempleo, la discriminación, problemas de salud mental y adicciones, que obstaculizan su acceso a una vivienda y servicios básicos, perpetuando su estado de extrema vulnerabilidad.

En España, la problemática del sinhogarismo es particularmente alarmante. En el año 2022 se registraron 28.552 personas sin hogar, de las cuales 7.276 estaban en situación de calle, 11.498 en albergues y centros y 9.778 en pisos y pensiones para personas sin hogar<sup>18</sup>. Es probable que la cifra real sea superior, al considerar a individuos que no han sido contabilizados por el sistema oficial. No obstante el aumento de los esfuerzos y de los recursos destinados a mitigar esta situación, a día de hoy el sinhogarismo sigue siendo un problema persistente en España, mostrando además signos de agravamiento, con un aumento del 24,5% en la cantidad de personas sin hogar desde 2012 hasta 2022<sup>19</sup>.

La pandemia de COVID-19 ha profundizado aún más las desigualdades sociales y ha agudizado la brecha digital, un nuevo analfabetismo del siglo XXI que dificulta aún más el acceso a servicios y prestaciones sociales esenciales.

Las encuestas realizadas a poblaciones sin hogar revelan patrones sociodemográficos específicos, donde una amplia mayoría son hombres, constituyendo el 76,7%, mientras que las mujeres representan el 23,3%. La distribución entre nacionalidades es equitativa, con un 50,1% de personas con nacionalidad española y un 49,9% de nacionalidad extranjera. En

---

<sup>16</sup> Naciones Unidas. La Declaración Universal de los Derechos Humanos.

<https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>

<sup>17</sup> Ten Facts You Need to Know About Homelessness and Human Rights. (2023). Feantsa.

<https://www.feantsa.org/en/news/2023/12/11/ten-facts-you-need-to-know-about-homelessness-and-human-rights?bcParent=27>

<sup>18</sup> Encuesta a las personas sin hogar. (2022). INE. [https://www.ine.es/prensa/epsh\\_2022.pdf](https://www.ine.es/prensa/epsh_2022.pdf)

<sup>19</sup> Encuesta a las personas sin hogar. (2022). INE. [https://www.ine.es/prensa/epsh\\_2022.pdf](https://www.ine.es/prensa/epsh_2022.pdf)

términos de edad, la mayoría se concentra entre los 45 y 65 años, representando el 43% del total; un 30% tiene entre 30 y 44 años; el 21,1% son menores de 29 años; y un 5,5% supera los 65 años<sup>20</sup>.

Los estudios sobre las repercusiones del sinhogarismo en la calidad de vida de estas personas subrayan los efectos adversos en múltiples aspectos. La experiencia de vivir sin un hogar afecta negativamente la salud física y mental, la seguridad personal, el acceso a oportunidades de empleo y la obtención de ingresos económicos suficientes. Además, tiene un impacto perjudicial en las relaciones personales, así como en la participación cívica y social<sup>21</sup>. Estos datos confirman que el sinhogarismo no solo es una cuestión de falta de vivienda, sino que incide profundamente en la capacidad de las personas para integrarse y contribuir a la sociedad, destacando la necesidad de abordar esta problemática de manera integral para mejorar las condiciones de vida de este colectivo vulnerable.

En la Comunidad de Madrid, particularmente en municipios como Móstoles, el sinhogarismo y la exclusión social constituyen desafíos significativos que demandan atención y acción. De acuerdo con los datos proporcionados por la fundación FOESSA<sup>22</sup>, se observa una prevalencia notable de la exclusión social en municipios con poblaciones que superan los 100,000 habitantes, registrándose tasas de exclusión social del 15,7% en estas áreas. Notablemente, la problemática de la vivienda emerge como la principal dimensión afectada, superando incluso a la exclusión laboral, lo que subraya el impacto crítico de la falta de acceso a una vivienda adecuada entre las personas en situación de vulnerabilidad.

En el contexto específico de la Comunidad de Madrid, la exclusión relacionada con la vivienda alcanza al 67,2% de las personas en situación de exclusión social, una cifra que se eleva por encima del promedio nacional, situado en el 60,1%. Según los últimos datos disponibles, en la Comunidad de Madrid hay 4.146 personas en situación de sinhogarismo, un 14% del total nacional<sup>23</sup>. Este dato pone de relieve la gravedad de la crisis habitacional en la región, especialmente entre aquellos que enfrentan una exclusión social severa<sup>24</sup>.

---

<sup>20</sup> Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030. (2023). Estrategia Nacional para la lucha contra el sinhogarismo en España 2023-2030.

<https://www.mdsocialesa2030.gob.es/derechos-sociales/servicios-sociales/Personas-sin-hogar/docs/EstrategiaPSH20232030.pdf>

<sup>21</sup> Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030. (2023). Estrategia Nacional para la lucha contra el sinhogarismo en España 2023-2030.

<https://www.mdsocialesa2030.gob.es/derechos-sociales/servicios-sociales/Personas-sin-hogar/docs/EstrategiaPSH20232030.pdf>

<sup>22</sup> Fundación Foessa, Informe sobre exclusión y desarrollo social en Madrid:

<https://www.foessa.es/main-files/uploads/sites/16/2019/10/MADRID-VIII-Informe-FOESSA.pdf>

<sup>23</sup> Encuesta a las personas sin hogar. (2022). INE. [https://www.ine.es/prensa/epsh\\_2022.pdf](https://www.ine.es/prensa/epsh_2022.pdf)

<sup>24</sup> Fundación Foessa, Informe sobre exclusión y desarrollo social en Madrid:

<https://www.foessa.es/main-files/uploads/sites/16/2019/10/MADRID-VIII-Informe-FOESSA.pdf>

En cuanto a la ciudad de Móstoles, donde se desarrollan las actividades y servicios de atención a personas en situación de sinhogarismo analizados en el presente informe, su población que supera los 200.000 habitantes en 2023<sup>25</sup> ilustra las dificultades que enfrentan los grandes municipios en la gestión de recursos destinados a combatir la pobreza extrema y el sinhogarismo. A pesar de su tamaño considerable, este municipio se encuentra con una capacidad limitada para responder eficazmente a las necesidades de su población más vulnerable a través de dichas actividades y servicios, demandando soluciones innovadoras y efectivas para abordar estas crecientes y complejas necesidades.

Según la Estrategia Nacional para combatir el sinhogarismo en España 2023-2030<sup>26</sup>, las personas sin hogar conforman un grupo diverso con experiencias y necesidades variadas que demandan respuestas flexibles y personalizadas para alcanzar su autonomía. Mientras algunas requieren solamente alojamiento temporal y apoyo para la inserción laboral, otras con necesidades más complejas precisan vivienda estable, acompañamiento intensivo y actividades ocupacionales adaptadas. Es en este contexto y con esta perspectiva de cómo solucionar el problema que se inserta la actividad de la Asociación Punto Omega en Móstoles para ofrecer apoyo a las personas que se encuentran en situación de sinhogarismo o en riesgo de estarlo en dicha localidad.

### 3.2 La organización: Asociación Punto Omega

La Asociación Punto Omega, fundada el 31 de mayo de 1984 en Móstoles (Comunidad de Madrid), es una entidad sin ánimo de lucro que se dedica a combatir y prevenir la exclusión social, prestar servicios sociales, sanitarios y sociosanitarios, e impartir formación relacionada con un proceso de inserción social y laboral a colectivos en situación de vulnerabilidad social<sup>27</sup>.

La organización comenzó su andadura centrada en el tratamiento de las adicciones, un ámbito de gran relevancia, especialmente en los años 80 y 90, y ha ido ampliando sucesivamente sus actuaciones para ofrecer una gama más amplia de servicios.

A lo largo de más de tres décadas, la Asociación Punto Omega se ha enfocado en el empoderamiento de las personas, trabajando activamente para reducir la vulnerabilidad social y para incrementar las capacidades y competencias de aquellos sectores de la

<sup>25</sup> Ayuntamiento de Móstoles. (2023). Estadísticas del Municipio 2023

<https://www.mostoles.es/es/ayuntamiento/ciudad/estadisticas-municipio/estadisticas-municipio-2023>

<sup>26</sup> Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030. (2023). Estrategia Nacional para la lucha contra el sinhogarismo en España 2023-2030.

<https://www.mdsocialesa2030.gob.es/derechos-sociales/servicios-sociales/Personas-sin-hogar/docs/EstrategiaPSH20232030.pdf>

<sup>27</sup> Asociación Punto Omega. Asociación. <https://puntomega.es/asociacion/>



sociedad que se encuentran excluidos o en riesgo de exclusión. El principal objetivo de estas acciones es promover un desarrollo humano y sostenible<sup>28</sup>.

Para ello, Asociación Punto Omega ha extendido sus servicios a diversos colectivos como personas sin hogar, drogodependientes, reclusos y exreclusos, desempleados, menores, inmigrantes, entre otros, adaptándose a las diferentes formas de exclusión social y marginación que se presentan.

El propósito de la Asociación es:

***“Prestar servicios sanitarios, servicios sociales, servicios educativos y servicios de formación con el fin de promover el interés general, prevenir y tratar las adicciones, promover la inserción social y laboral de las personas vulnerables o en riesgo de estarlo, incrementar las capacidades y competencias de las personas atendidas, así como promover un desarrollo humano y sostenible.”***<sup>29</sup>

El ámbito de intervención de Punto Omega es de carácter estatal, sin embargo, en la actualidad, la mayoría de sus actuaciones tienen lugar en la Comunidad de Madrid.

## Líneas de trabajo

Para cumplir con sus objetivos, la asociación ejecuta una serie de actividades agrupadas en ocho líneas de trabajo.

Figura 8. Líneas de trabajo de la Asociación Punto Omega



Fuente: Elaboración propia a partir de documentación aportada por Asociación Punto Omega.

Junto a sus diversas actividades, la Asociación Punto Omega también ha impulsado iniciativas empresariales y colaborativas significativas. En el año 2017, fundó la Empresa de

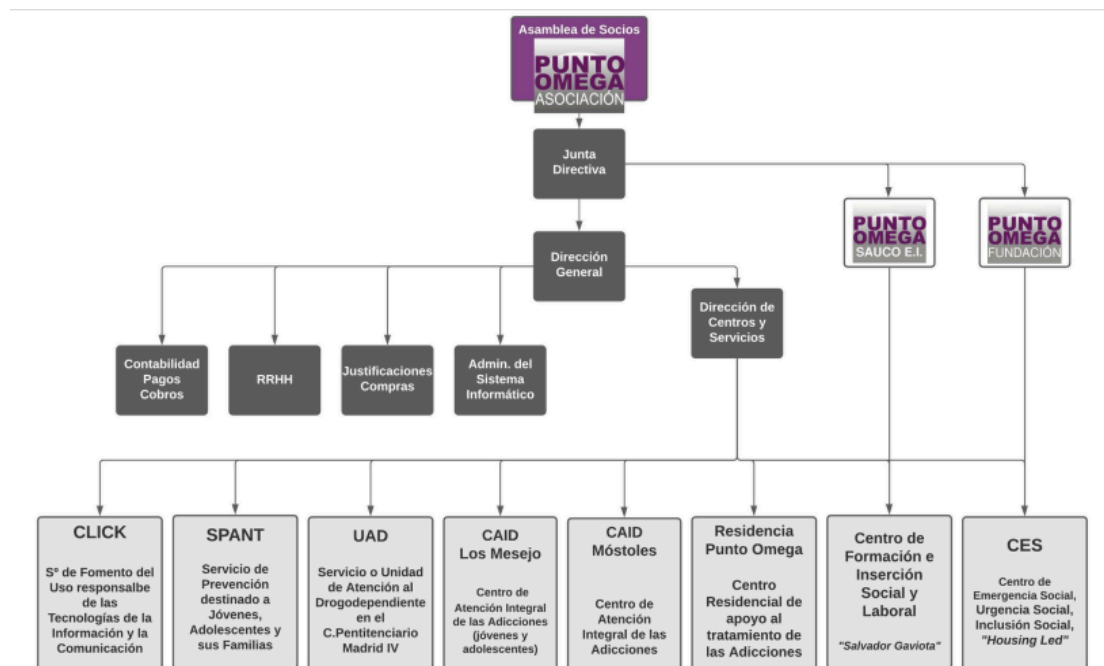
<sup>28</sup> Asociación Punto Omega. Misión. <https://puntomega.es/proposito-mision-vision-valores/>

<sup>29</sup> Asociación Punto Omega. Propósito. <https://puntomega.es/proposito-mision-vision-valores/>

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

Inserción “Servicios de Ajardinamiento Urbano y Cubiertas Ornamentales Sociedad Limitada Unipersonal, SAUCO SLU”. Dicha empresa inició sus operaciones comerciales en 2018 y, para finales de 2019, comenzó a emplear a personas en situación de exclusión social, ofreciendo servicios de limpieza. Paralelamente, en el cierre del año 2000, se estableció la Fundación Punto Omega, la cual empezó a operar de manera práctica en 2018.

Figura 9. Organigrama de Asociación Punto Omega



Fuente: Asociación Punto Omega. Organigrama. <https://puntomega.es/organigrama/>

La Asociación también se distingue por su compromiso con la excelencia en la gestión, habiendo obtenido el sello de calidad según el modelo EFQM, con vigencia hasta 2024. Desde diciembre de 2005, ha incorporado la gestión por procesos como metodología de trabajo en toda la organización, aplicándola en la ejecución de cada uno de sus programas. Este enfoque garantiza la eficiencia y la calidad en la prestación de servicios, subrayando la dedicación de Punto Omega hacia la mejora continua y la efectividad en su misión social.

## Colaboración con otras entidades y organizaciones

Punto Omega forma parte de diversas confederaciones y federaciones que reflejan su compromiso con la lucha contra la drogodependencia, la pobreza y la exclusión social a nivel tanto nacional como internacional:

- En UNAD<sup>30</sup> (Unión Nacional de Asociaciones de Drogodependientes), participa en las comisiones de Igualdad, Jóvenes y Vida Asociativa.
- En EAPN<sup>31</sup> (Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión), contribuye en comisiones enfocadas en Renta Mínima de Inserción (RMI), Empleo y Alojamiento.
- En RIOD<sup>32</sup> (Red Iberoamericana de Organizaciones de Drogodependencias), interviene en las comisiones de Justicia Restaurativa y Género.
- Es parte de AEIS<sup>33</sup> (Asociación de Entidades de Intervención Social de Madrid) y EMPLAZA (Asociación de Agencias de Colocación para poblaciones vulnerables).
- También preside la Comisión Autonómica de Madrid de Seguimiento para el Programa de Ayuda Alimentaria a las personas más desfavorecidas (FEAD)<sup>34</sup>.
- Es miembro de AMEI<sup>35</sup> (Asociación Madrileña de Empresas de Inserción).

En Móstoles, Asociación Punto Omega participa activamente en distintos consejos y mesas de trabajo:

- Consejo de Urbanismo, Bienestar Social, Sanidad e Igualdad.
- Mesa de Inclusión Social.
- Red de Inserción Sociolaboral.

### 3.3 El Centro de Emergencia Social de la Asociación Punto Omega en Móstoles

El Centro de Emergencia Social de la Asociación Punto Omega en Móstoles ofrece una atención integral y personalizada a personas en situación de sinhogarismo o carentes de una vivienda digna. Operativo desde 2014, el Centro de Emergencia Social se ha adaptado continuamente para responder a las necesidades cambiantes de la comunidad, en una ciudad que supera los 200.000 habitantes y carece de un proyecto similar en cuanto a su alcance, servicios y actuaciones.

El Centro de Emergencia Social es un servicio público y gratuito, financiado con fondos propios de la Asociación Punto Omega y diversas subvenciones de entidades públicas y privadas. Su gestión refleja un compromiso sostenido con la mejora continua y la capacidad de adaptarse a las necesidades emergentes de la población atendida.

<sup>30</sup> Unión Nacional de Asociaciones de Drogodependientes. <https://www.unad.org/>

<sup>31</sup> Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión. EAPN España. <https://www.eapn.es/>

<sup>32</sup> Red Iberoamericana de Organizaciones de Drogodependencias. RIOD: Inicio. <https://riod.org/>

<sup>33</sup> Asociación de Entidades de Intervención Social de Madrid. Inicio. <https://www.oeis.es/index.php/es/>

<sup>34</sup> Secretaría General de Fondos Europeos. DGFE:FONDO EUROPEO DE AYUDA A LAS PERSONAS MÁS DESFAVORECIDAS (FEAD). <https://www.fondoseuropeos.hacienda.gob.es/sitios/dgfc/es-ES/Paginas/FEAD.aspx>

<sup>35</sup> Asociación Madrileña de Empresas de Inserción. Inicio - Amei. <https://www.amei.es/>

La misión del centro trasciende la satisfacción de necesidades básicas como alimentación, higiene y alojamiento. Se enfoca también en el acompañamiento socioeducativo, buscando empoderar a las personas y elaborar un proyecto de vida personalizado, alineado con sus necesidades y aspiraciones individuales.

Su objetivo primordial es facilitar la rehabilitación e inclusión social progresiva de estas personas, promoviendo su autonomía e independencia mediante un abordaje integral que atiende tanto las necesidades inmediatas como los aspectos más amplios de reinserción en la sociedad.

### 3.4 El modelo de intervención

---

El modelo de intervención utilizado en el Centro de Emergencia Social se caracteriza por su enfoque integral para abordar el sinhogarismo y la exclusión social, alejándose de la visión asistencialista tradicional. Más allá de proveer únicamente comida, productos de higiene, ropa y alojamiento temporal, su objetivo es ayudar a las personas a superar las barreras que les impiden reintegrarse en la sociedad.

El modelo de intervención enfatiza la "atención centrada en la persona", reconociendo a cada individuo como el protagonista principal de su propio proceso de recuperación y reintegración social. Se respetan sus deseos, necesidades y preferencias únicas, y se fomenta su participación activa en la toma de decisiones sobre su camino hacia la estabilidad y la autonomía. Esto asegura que el plan refleje genuinamente sus necesidades personales, capacidades y objetivos, y no solo las evaluaciones del profesional.

***“Trabajar con personas hace que estés aprendiendo constantemente”***  
(equipo profesional)

En todos los servicios se ofrece una atención personalizada que se adapte a la singularidad de cada persona y su situación específica. Se trata de un enfoque flexible que busca asegurar que el camino hacia la estabilidad y la autonomía esté plenamente alineado con las necesidades y capacidades específicas de cada individuo. En este contexto, los usuarios colaboran estrechamente con un profesional de referencia para elaborar un Proyecto de Atención Individualizado (PAI), donde se definen conjuntamente los objetivos, la temporalización y las acciones a seguir. Los profesionales actúan como acompañantes y orientadores, ayudando a la persona a alcanzar sus metas de manera autónoma y responsable. Es fundamental por ello adoptar un enfoque de innovación social, utilizando la creatividad, flexibilidad e improvisación como herramientas para moldear las actuaciones a las necesidades cambiantes de las personas atendidas. Cabe mencionar que la intervención

siempre está a cargo de profesionales cualificados, ya sean del ámbito social u otras disciplinas. Aunque el voluntariado es importante para apoyar y colaborar en las acciones, a diferencia de otras organizaciones, no son responsables de llevar a cabo las intervenciones principales. Esta profesionalización asegura la calidad y consistencia de los servicios ofrecidos.

La entrada a los recursos puede realizarse de varias maneras, como por ejemplo en coordinación con los servicios sociales, en coordinación con otras entidades o instituciones, por observación directa del equipo profesional, por iniciativa individual (en algún servicio) o mediante alertas de vecinos o cuerpos de policía.

A través de un proceso de acompañamiento socioeducativo, se facilita el acceso a una variedad de recursos disponibles en el territorio, tanto externos como internos de la propia asociación. Esta disposición interna de recursos permite establecer una red integrada de servicios, facilitando la coordinación entre diferentes programas y servicios ofrecidos y representando uno de los elementos diferenciales de la entidad. Esta integración promueve una atención integral y coordinada para abordar de manera más efectiva y ágil las diversas necesidades de las personas sin hogar, evitando duplicidades y optimizando los recursos disponibles. En consecuencia, se asegura una respuesta más completa y eficiente a las necesidades de las personas usuarias. La finalización del proyecto (alta) se produce cuando la persona logra la independencia económica y la estabilidad habitacional, ya sea por derivación a otro recurso o por la capacidad de sostener un alojamiento por cuenta propia. A lo largo de este proceso, se ofrece asistencia en la búsqueda de empleo o prestaciones y vivienda, adaptando las medidas de apoyo de acuerdo al progreso individual de cada persona.

El enfoque de derechos humanos y la perspectiva de género están incluidos en todas las acciones: reconociendo las diversas necesidades y experiencias de hombres y mujeres, promueve la igualdad de oportunidades como parte integral de su intervención, garantizando un acceso no discriminatorio a sus servicios, además independientemente del origen, raza, género, religión u orientación sexual, para así fomentar una igualdad efectiva en el acceso a la asistencia.

### **3.5 Los servicios del Centro de Emergencia Social de Móstoles**

---

Para lograr sus objetivos, el Centro de Emergencia Social despliega una diversidad de actividades interconectadas, organizadas en cinco servicios esenciales, cada uno orientado a satisfacer las necesidades de distintos perfiles de usuarios, en función de su situación

particular y su capacidad para lograr estabilidad habitacional y autonomía. Estos servicios se seleccionan cuidadosamente, con los tiempos estimados para la consecución de objetivos siendo un factor determinante para elegir el recurso más apropiado para cada persona. No todos los usuarios necesitarán acceder a todos los servicios disponibles; en cambio, se les proporcionarán aquellos específicos que mejor se ajusten a sus circunstancias y requerimientos individuales. Los servicios fundamentales ofrecidos por el C.E.S. de Móstoles incluyen:

1. Centro de día
2. Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)
3. Servicio de Unidad de Calle
4. Servicio Alojamiento en Hostales
5. Servicio Housing Led

A continuación se presenta más en detalle cada servicio.

### **Centro de día**

---

El Centro de Día es el eje central de todos los servicios de emergencia y urgencia social ofrecidos por la Asociación Punto Omega en Móstoles.

Las personas pueden acceder al Centro de Día por iniciativa propia o a través de derivaciones realizadas por otros servicios y entidades del territorio. Una vía importante de acceso es la detección realizada por el servicio de la Unidad de Calle de la propia Asociación.

En el Centro de Día se ofrece desayuno, comida y merienda sin el requisito de empadronamiento, garantizando la inclusión de personas que podrían ser excluidas de servicios similares por no cumplir este requisito. Además, el Centro está equipado con dos duchas, una lavadora y una secadora, ofreciendo servicios esenciales de higiene y lavandería.

Cada educador social asume la responsabilidad de acompañar a aproximadamente 25 usuarios, colaborando estrechamente en el desarrollo y seguimiento de su Plan de Atención Individualizado (PAI). Este enfoque personalizado tiene como finalidad asistir a los usuarios en la superación de sus desafíos actuales, fomentando su independencia y evitando una dependencia prolongada del centro.

Una de las prioridades clave del Centro de Día es ofrecer apoyo en la búsqueda de soluciones de vivienda estables y duraderas para los usuarios. Para ello, se abordan necesidades preliminares críticas, como la generación de ingresos estables, ya sea



mediante el empleo o el acceso a prestaciones sociales. De este modo, el centro se enfoca en ofrecer un soporte integral que facilite a los usuarios el logro de una vida más autónoma y estable.

### **Servicio de Unidad de Calle**

---

El Servicio de Unidad de Calle, operativo desde 2014 junto al Centro de Día, tiene la misión principal de localizar y contactar con personas en situación de calle, iniciando un proceso continuo de intervención y ayuda.

El equipo, compuesto habitualmente por dos educadores/as sociales y ocasionalmente un/a trabajador/a social, realiza salidas semanales para identificar a individuos sin hogar, basándose en información proporcionada por vecinos, otros usuarios, o notificaciones de la policía, y llevando a cabo intervenciones en lugares como descampados, parques y edificaciones abandonadas.

Mediante un enfoque de escucha activa, se promueve la inserción social individualizada, buscando romper el aislamiento y reducir los riesgos vinculados a la vida en la calle.

De forma semanal, se distribuyen kits que contienen alimentos, productos de higiene y limpieza, adaptándose a las necesidades específicas que puedan surgir, como proveer agua durante olas de calor. Además, el equipo ofrece orientación y asistencia en la gestión de documentación esencial, como el empadronamiento, solicitudes de ayudas económicas y obtención de la tarjeta sanitaria, entre otros.

Se presta especial atención a personas con adicciones o problemas de salud física o mental, facilitando su conexión con la red de salud adecuada y promoviendo el acceso a recursos especializados para su tratamiento.

Aunque se incentiva a las personas atendidas a acudir al Centro de día para un proceso de ayuda más estructurado, el Servicio de Unidad de Calle ofrece soporte continuo a quienes deciden no hacerlo, respetando su decisión y proporcionando asistencia dondequiera que se encuentren.

Todas las intervenciones se realizan en estrecha coordinación con los Servicios Sociales municipales, asegurando que las acciones sean complementarias y alineadas con los objetivos planteados por las personas atendidas.

### **Relación del servicio con el Centro de Día**

Dentro del marco del proyecto de reformulación del proyecto vital, las personas en situación de calle extrema generalmente no están preparadas para abordar los cambios necesarios

para salir de esa situación y son atendidas únicamente por la Unidad de Calle en los lugares donde pernoctan. En esta fase inicial, no existe ninguna vinculación con el Centro de Día.

A medida que avanzan y comienzan a considerar realizar cambios en su vida o situación, suelen movilizarse y finalmente acceder al Centro de Día, donde se elabora un Proyecto de Atención Individualizado (PAI). En ese momento, el servicio proporcionado por la Unidad de Calle se vuelve complementario al ofrecido por el Centro de Día, siendo común que la persona continúe recibiendo atención en ambos servicios.

### **Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)**

---

En 2017 el Centro de Día amplió sus servicios, ofreciendo también apertura en horario nocturno durante los meses más fríos del año, normalmente de enero a abril y de octubre a diciembre. Operando de noche los siete días de la semana, de 20:00 a 8:00 horas, el centro se enfoca en adultos en situación de calle que mantienen una autonomía personal. La posibilidad de acceder al servicio nocturno está abierta tanto directamente como por derivación desde el Centro de Día, ofreciendo a todas las personas que asisten durante el día la opción de utilizar también el servicio nocturno, aunque no todos deciden aprovecharlo. Con capacidad para treinta personas, el Centro de Emergencia Social proporciona un espacio seguro para descansar y protegerse del frío. Además de cubrir las necesidades básicas a través de servicios de comedor (cena, recena y desayuno), se facilita el acceso a instalaciones de aseo e higiene personal, incluyendo aseos, duchas, lavandería y ropero. Paralelamente, se ofrece acompañamiento y apoyo para prevenir situaciones de extrema necesidad. Por ejemplo, se asiste en caso de problemas médicos, derivando a los servicios de salud pertinentes, o en la gestión telemática de trámites burocráticos, los cuales muchas veces abren plazos por la noche, aprovechando la disponibilidad de dos ordenadores a disposición de los usuarios.

Si bien el objetivo principal es el descanso nocturno, se organizan actividades recreativas con el fin de fomentar la socialización entre los usuarios. Por otra parte, se exige a las personas respetar ciertas normas, como los horarios establecidos, y participar en pequeñas tareas de mantenimiento y limpieza, promoviendo así su responsabilidad en el cuidado del espacio compartido.

La permanencia en el centro no está limitada por un tiempo máximo, permitiendo una adaptación flexible a las necesidades y situaciones particulares de cada usuario. El equipo del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno), compuesto por cinco educadores en turnos rotativos y una persona a cargo de la cocina, trabaja en estrecha coordinación con el equipo del Centro de Día para asegurar una atención integral y personalizada.

### **Relación del servicio con el Centro de Día**

Aunque el Centro de Emergencia Social (nocturno) y el Centro de Día operan de forma independiente y en horarios distintos, en la práctica, los usuarios de ambos servicios suelen ser las mismas personas y tener necesidades similares. Si bien no es un requisito estar inscrito en el Centro de Día para acceder al Centro de Emergencia Social por las noches, la gran mayoría de los usuarios hace uso de ambos recursos. Además, cabe recordar que, por una cuestión de optimización de recursos, el Proyecto de Atención Individualizado (PAI) se lleva a cabo en las instalaciones del Centro de Día, independientemente de que el usuario pernocte o no en el Centro de Emergencia Social.

### **Servicio de Alojamientos en Hostales**

---

Iniciado en 2021, este servicio tiene como objetivo ofrecer una respuesta eficiente y rápida a situaciones de emergencia de personas en situación y/o riesgo de exclusión social. Se enfoca en prevenir la situación de calle y los procesos de cronificación social, proporcionando alojamiento temporal y urgente en pensiones y hostales en Móstoles. Este enfoque también busca evitar que las personas entren en contacto con la red de centros de acogida, que en muchos casos favorece procesos personales de abandono y de deterioro psicosocial.

El servicio actúa como un "puente", ofreciendo apoyo temporal durante unos días a individuos que tienen prevista una transición a corto plazo hacia una solución habitacional más estable.

Se dispone de 2 plazas diarias en alojamientos en hostales, equivalente a 720 estancias anuales. Se priorizan habitaciones individuales o dobles según las necesidades. Además, se ofrecen ayudas para cubrir necesidades básicas como alimentación, productos de aseo y transporte para aquellos que carecen temporalmente de recursos económicos.

Cada persona atendida recibe un acompañamiento social individualizado, adaptado a sus necesidades específicas, con el objetivo de apoyar su progreso hacia una vida independiente y estabilizada.

Este servicio se coordina de manera constante y efectiva con otras iniciativas de la Asociación Punto Omega. Además, mantiene una colaboración activa con los Servicios Sociales municipales, tanto de Móstoles como de otras ciudades, y trabaja en conjunto con diversas entidades. Estas colaboraciones permiten que una amplia gama de organizaciones pueda derivar personas al servicio o puedan proporcionar una salida estable de él, asegurando así una red de apoyo integral y accesible para aquellos en situación de vulnerabilidad.

## **Relación del servicio con el Centro de Día**

Las personas participantes del Servicio de Alojamientos en Hostales generalmente no están vinculadas con el Centro de Día, con excepción de algunos casos específicos en que se les inscribe en el Centro de Día para recibir apoyo con alimentación, ropa o lavandería.

Quienes acceden a pensiones y hostales no cuentan con un Proyecto de Atención Individualizado (PAI) formal, dado que estas estancias suelen ser muy breves.

## **Servicio Housing Led**

---

El servicio de viviendas comenzó en 2017 con la apertura de dos pisos y se expandió sumando un total de cuatro viviendas ubicadas en Móstoles durante el año 2023. Este servicio ofrece 22 plazas para adultos y tiene la capacidad de alojar también a menores en casos de familias. Se enfoca en la última etapa de estabilización y en el tránsito hacia una vida independiente y desinstitucionalizada, trabajando en coordinación con los servicios de atención especializados y necesarios en cada situación. Las personas que acceden a las viviendas deben tener perspectivas de una solución habitacional a medio plazo, con ingresos estables o en vías de conseguirlos.

Las viviendas operan bajo el modelo "Housing Led", el cual implica la asignación de una vivienda compartida para desarrollar la intervención social correspondiente. La estancia en estas viviendas está condicionada al proceso de intervención y a la consecución de objetivos específicos establecidos.

Las viviendas están completamente equipadas y se encuentran en zonas con acceso a servicios básicos y transporte público. Están diseñadas para ser espacios compartidos, promoviendo la inclusión social y la autonomía de los residentes.

En las viviendas, los residentes viven de manera autónoma y gestionan su día a día, pero siempre con el soporte de un profesional de referencia de Punto Omega. Los residentes participan activamente en la gestión del hogar, incluyendo la planificación de compras y organización de tareas domésticas.

El servicio cuenta con el apoyo de una persona trabajadora social y una persona educadora, quienes realizan intervenciones y acompañamientos personalizados, con énfasis en la convivencia, la mediación para el acceso a alquileres y viviendas, y la coordinación con otros dispositivos de atención como los Servicios Sociales y centros de salud. El objetivo es que los residentes adquieran hábitos de vida independiente y se desvinculen progresivamente del apoyo del proyecto, preparándose para continuar su proceso de forma autónoma en un plazo de 3-6 meses.

### Relación del servicio con el Centro de Día

Las personas atendidas en los pisos no tienen vínculos con el Centro de Día, ya que todas sus necesidades son cubiertas a través del servicio, que incluye acompañamiento socioeducativo, alimentación, higiene, limpieza, entre otros.

Todos los participantes en este proyecto tienen un Proyecto de Atención Individualizado (PAI) como parte esencial de las prestaciones, donde la vivienda se considera una herramienta fundamental para alcanzar sus objetivos.

### 3.6 El proyecto *Symbiosis 2.0*: buenas prácticas en la respuesta sistémica a la pobreza extrema y exclusión social a partir de la prevención, atención y movilización de recursos

En el 2024 se ejecuta por segundo año consecutivo el proyecto **Symbiosis 2.0: Buenas prácticas en la respuesta sistémica a la pobreza extrema y exclusión social a partir de la prevención, atención y movilización de recursos**.

Este proyecto engloba cuatro de los cinco servicios activos en el Centro de Emergencia Social de Móstoles: el Servicio de Unidad de Calle, el Centro de Emergencia Social (en horario nocturno), el servicio Housing Led y el servicio de Alojamientos en hostales. El Centro de día, aunque representa el eje central de los demás servicios, no está formalmente incluido en el proyecto.

Figura 10. Los servicios que componen el proyecto *Symbiosis*



Fuente: Elaboración propia.

A través de *Symbiosis*, la Asociación Punto Omega busca ofrecer una respuesta integral y personalizada a personas en situación de pobreza extrema y exclusión social con necesidades complejas. Este enfoque sistémico incluye la intervención socioeducativa y la movilización ágil de diversos recursos, todo ello con una perspectiva de género.

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

Gracias a la financiación obtenida de la Secretaría de Estado para la Agenda 2030 al amparo de las subvenciones para la realización de actividades relacionadas con la promoción e implementación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible en España se ha contribuido al sostenimiento de los servicios que componen *Symbiosis* (plazas en Housing Led, Alojamiento en hostales, apertura del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno) y Unidad de Calle) durante el año 2024.

### 3.6.1 Objetivos generales

La propuesta de intervención de *Symbiosis* se articula en 7 objetivos, algunos específicos según el servicio, otros comunes a todas las actuaciones.

**Tabla 3. Objetivos de *Symbiosis* en relación con los servicios incluidos en el proyecto**

Objetivos de <i>Symbiosis</i>	Servicio de <i>Symbiosis</i> involucrado
1. Mejorar la protección social, a través de las simbiosis establecidas por los dispositivos del proyecto junto con la administración pública y otras Entidades y/o Instituciones.	Común a todos los servicios
2. Favorecer la cobertura de las necesidades básicas de población en alta vulnerabilidad.	Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)
3. Prevenir situaciones de extrema vulnerabilidad a través de procesos de restauración del proyecto de vida de las personas atendidas por medio de itinerarios de inserción y la intervención socio-educativa.	Atención sociosanitaria a través de Unidad de Calle
4. Facilitar un espacio residencial y convivencial que permita transitar hacia una vida independiente y desinstitucionalizada gracias a un acompañamiento socioeducativo siguiendo la metodología Housing Led.	Servicio de Housing Led + Atención a la Emergencia Social por medio de Alojamiento en plazas de hostales
5. Mejorar la protección social a través de la respuesta a situaciones de emergencia social y la movilización ágil de recursos materiales y económicos.	Servicio de Housing Led + Atención a la Emergencia Social por medio de Alojamiento en plazas de hostales
6. Establecer sinergias con otras instituciones y entidades para dotar de una intervención de calidad a la persona participante.	Común a todos los servicios
7. Evaluar íntegramente el proyecto desde la metodología SROI.	Común a todos los servicios

*Fuente:* Elaboración propia a partir de documentación aportada por Asociación Punto Omega.

### 3.6.2 Objetivos operativos de los servicios

Para alcanzar estos objetivos, se han establecido objetivos operativos específicos para cada servicio:



# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

**Tabla 4. Objetivos operativos de los servicios de Symbiosis en relación con los servicios incluidos en el proyecto**

Servicio	Objetivos operativos
<b>Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atender necesidades básicas de las personas en situación de pobreza y vulnerabilidad social para garantizar su salud.</li> <li>- Mejorar la calidad de vida de las personas participantes a través del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno).</li> <li>- Dotar a las personas participantes que hacen uso de las duchas de los productos de aseo común para el afeitado y la higiene masculina y femenina.</li> <li>- Facilitar el uso y mantenimiento de vestimenta adecuada a las condiciones ambientales por medio de ropero y lavandería.</li> <li>- Prevenir la pobreza y desarrollo de procesos de vulnerabilidad relacionados con la exclusión social y residencial.</li> </ul>
<b>Servicio de Unidad de Calle</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar intervenciones de outreach o acercamiento a población fuera de alcance en situación de calle y/o infravivienda (chabolas, inmuebles abandonados, naves industriales, trasteros, etc).</li> <li>- Mejorar la calidad de vida de las personas atendidas mediante un trabajo sociosanitario promoviendo actitudes y valores positivos hacia la salud, así como la adquisición o recuperación de hábitos de higiene y cuidado personal.</li> <li>- Evitar la cronificación de aquellas personas que se encuentran en situación de calle.</li> <li>- Dotar a las personas atendidas de kits de alimentación.</li> <li>- Dotar a las personas atendidas de kits de limpieza e higiene masculina y femenina.</li> <li>- Reducir los daños de la situación de sinhogarismo previniendo o paliando el deterioro físico y los problemas de salud, especialmente la enfermedad mental, alcoholismo, adicciones y otros estados asociados a la situación de sin hogar.</li> </ul>
<b>Servicio Alojamientos en hostales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prevenir situaciones de sinhogarismo dando respuesta a situaciones de emergencia social a través de alojamientos en hostales.</li> </ul>
<b>Servicio de Housing Led</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transitar hacia una vida independiente a través de viviendas comunitarias (Housing Led) con apoyos.</li> <li>- Desinstitucionalizar a las personas en situación de pobreza extrema a través del acompañamiento socioeducativo y la rehabilitación socio-educativa.</li> <li>- Facilitar atención temprana para evitar la cronificación y mayor vulnerabilidad social de las personas en situaciones de riesgo de exclusión social.</li> </ul>
<b>Comunes a todos los servicios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informar y orientar, desde un enfoque de derechos, para la incorporación social a través de la gestión documental, acceso a prestaciones económicas, derivación a recursos, etc.</li> <li>- Diseñar y/o actualizar el Proyecto de Atención Individualizada (PAI) con la aquiescencia de las personas atendidas para la intervención y acompañamiento socioeducativo realizado.</li> <li>- Promover la adquisición de competencias digitales básicas por parte de las personas atendidas</li> <li>- Favorecer el trabajo en red con otros servicios públicos o privados de atención.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia a partir de información proporcionada por la Asociación Punto Omega.

### 3.6.3 Objetivos de Desarrollo Sostenibles y Retos País abordados

La naturaleza multidimensional y compleja del sinhogarismo hace que esta problemática esté estrechamente relacionada con la consecución de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En este contexto, la Estrategia de Desarrollo Sostenible 2030 es una iniciativa fundamental que guía los esfuerzos nacionales para mejorar de las

condiciones socioeconómicas de la pobreza extrema y las personas en situación de exclusión social.

Al alinear el proyecto con los principios y objetivos tanto de los ODS como de las estrategias nacionales, se impulsa una respuesta integral que no solo satisface las necesidades inmediatas de las personas en situación de sinhogarismo, sino que también intenta abordar las causas estructurales de la exclusión social y económica. El proyecto busca contribuir a nivel local en la consecución de los siguientes ODS:

Tabla 5. Objetivos de Desarrollo Sostenibles abordados a través de *Symbiosis*

 <p><b>1</b> FIN DE LA POBREZA</p>  <p><b>2</b> HAMBRE CERO</p>  <p><b>10</b> REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p>	<p><b>ODS 1 - FIN DE LA POBREZA</b> El proyecto <i>Symbiosis</i> aborda el sinhogarismo como una manifestación extrema de la pobreza, proporcionando una respuesta integral a través de una variedad de servicios diseñados para ofrecer protección social a las personas que se encuentran en esta situación (ODS 1.3).</p> <p><b>ODS 2 - HAMBRE CERO</b> Reconociendo las dificultades de acceso a una alimentación adecuada, el proyecto ofrece acceso a un comedor social y la distribución de kits de alimentación basados en pautas de alimentación saludable.</p> <p><b>ODS 10 - REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</b> Asimismo, <i>Symbiosis</i> promueve la integración social de las personas atendidas sin discriminación alguna.</p> <p>Estos tres ODS corresponden al <b>Reto País 1 - Acabar con la pobreza y la desigualdad.</b></p>
 <p><b>3</b> SALUD Y BIENESTAR</p>	<p><b>ODS 3 - SALUD Y BIENESTAR</b> Las personas en situación de sinhogarismo enfrentan desafíos significativos en el acceso a la atención médica. Esto se ve agravado por la falta de tarjeta sanitaria, lo que resulta en la exclusión de la atención primaria normalizada y dificulta el control adecuado de las enfermedades crónicas que muchas de estas personas padecen. Para abordar esta problemática y garantizar el derecho a la salud de estas personas, el proyecto ofrece acompañamiento a los diferentes centros de salud y apoyo en el cumplimiento de tratamientos y pautas sanitarias. Además, se busca empoderar a las personas participantes para que gestionen su salud de manera autónoma. Corresponde al <b>Reto país 6. Revertir la crisis de los servicios públicos.</b></p>
 <p><b>5</b> IGUALDAD DE GÉNERO</p>	<p><b>ODS 5 - IGUALDAD DE GÉNERO</b> Las mujeres en situación de sinhogarismo enfrentan una doble vulnerabilidad, que resulta de su exclusión social y de las problemáticas específicas asociadas a su género. Para abordar esta compleja realidad, el proyecto incorpora de manera transversal la perspectiva de género. Se implementarán acciones concretas destinadas a reducir el impacto social, psicológico y físico del sinhogarismo en las mujeres. Además, dado el número significativo de hombres atendidos, con un enfoque integral, multidisciplinar y con perspectiva de género, se contemplan en el proyecto disposiciones relativas a las medidas de sensibilización e intervención en las nuevas masculinidades. Corresponde al <b>Reto país 3. Cerrar la brecha de la desigualdad de género y poner fin a la discriminación.</b></p>



#### ODS 8 - TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

A través del proyecto se intenta garantizar que todos los participantes encuentren empleo que dignifique sus vidas y les proporcione independencia económica. Para lograr este objetivo, se ofrece el acceso a ordenadores para la búsqueda de empleo. También se derivan a los participantes a otros recursos internos, como el Servicio de Orientación Laboral y el Centro de Formación, así como a entidades externas, públicas y privadas, para asesorar y fortalecer sus capacidades individuales.

Corresponde al **Reto país 5. Poner fin a la precariedad laboral.**



#### ODS 9 - INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Las personas atendidas a menudo enfrentan dificultades para acceder a recursos tecnológicos como ordenadores con conexión a internet. Para abordar esta necesidad, se facilita el acceso libre a ordenadores y conexión wifi en el Centro de Emergencia Social para que las personas participantes puedan, por ejemplo, solicitar prestaciones sociales, buscar vivienda, acceder al ocio y leer noticias. (ODS 9.C)

Corresponde al **Reto país 4. Superar las ineficiencias de un sistema económico excesivamente concentrado y dependiente.**



#### ODS 11 - CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

Para garantizar que una ciudad sea verdaderamente inclusiva, es fundamental considerar las necesidades de las personas en situación de sinhogarismo. En este sentido, el proyecto implementa un enfoque centrado en viviendas "Housing Led" y alojamientos en hostales, respaldados por una intervención integral por parte del equipo de profesionales.



#### ODS 12 - PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE

La Asociación Punto Omega ha adoptado prácticas de trabajo más sostenibles con el medioambiente al reducir el uso de papel mediante la digitalización de expedientes, archivos y comunicaciones. Además, el comedor del Centro de Emergencia Social colabora con supermercados como Mercadona, Lidl y Aldi, aprovechando alimentos cercanos a su fecha de caducidad, pero en óptimas condiciones, como parte de un esfuerzo por reducir el desperdicio alimentario y promover la sostenibilidad.



#### ODS 17 - ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Se establecen sinergias y alianzas con diversos actores sociales, incluyendo la Administración Pública, otras entidades e instituciones, con el objetivo de abordar la pobreza dentro de sus respectivas áreas de competencia. Corresponde al **Reto país 7. Poner fin a la injusticia global y a las amenazas a los derechos humanos, a los principios democráticos y a la sostenibilidad del planeta.**

## 4. ALCANCE

La siguiente sección describe el alcance del estudio realizado para el proyecto *Symbiosis*. Este alcance se definió en colaboración con los profesionales de la Asociación Punto Omega involucrados en el proceso de análisis, con el fin de adherirse al Principio 1 de Social Value<sup>36</sup>, que promueve la participación activa de los grupos de interés en el proceso.

A continuación se ofrece un resumen de los resultados de este análisis.

### 4.1 Tipo de Informe

Este informe presenta el análisis evaluativo realizado mediante la metodología de Retorno Social de la Inversión (SROI, por su siglas en inglés) para el proyecto **Symbiosis 2.0: Buenas prácticas en la respuesta sistémica a la pobreza extrema y exclusión social a partir de la prevención, atención y movilización de recursos**. Este enfoque se centra en la evaluación y cuantificación del impacto social generado por el proyecto.

### 4.2 Objetivo del informe

Si bien los servicios que conforman *Symbiosis* han sido ejecutados y validados durante años, este proyecto ha permitido realizar por primera vez un análisis evaluativo aplicando la metodología del Retorno Social de la Inversión (SROI). El principal propósito ha sido cuantificar y objetivar el valor social generado por las actividades de los servicios que integran *Symbiosis*, examinando su alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en especial los ODS 1 (Fin de la pobreza), 2 (Hambre cero), 3 (Salud y bienestar), 5 (Igualdad de género), 8 (Trabajo decente y crecimiento económico), 9 (Industria, innovación e infraestructura), 10 (Reducción de las desigualdades), 11 (Ciudades y comunidades sostenibles), 12 (Producción y consumo responsable) y 17 (Alianzas para lograr los objetivos), tal como detallado en la sección [3.6.3 Objetivos de Desarrollo Sostenibles y Retos País abordados](#).

<sup>36</sup>Social Value International. (2019). Standard on applying Principle 1: Involve Stakeholders. <https://www.socialvalueint.org/principle-1-involve-stakeholders>

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

Figura 11. ODS objetivos del proyecto *Symbiosis*



Fuente: Naciones Unidas. Objetivos y metas de desarrollo sostenible.  
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

La elaboración de este informe busca proporcionar información valiosa que permita identificar oportunidades para optimizar el impacto social de *Symbiosis*, respaldando una toma de decisiones operativa fundamentada. Para ello, se ha realizado un análisis detallado de los grupos de interés y se han evaluado rigurosamente los cambios en distintos aspectos del bienestar, abarcando impactos tanto positivos como negativos, previstos o imprevistos. El objetivo principal es maximizar el impacto social positivo y mitigar cualquier impacto negativo detectado. Asimismo, se espera que los resultados obtenidos ayuden a la Asociación Punto Omega a evaluar la congruencia entre los efectos generados, las necesidades de la población beneficiaria y la misión y objetivos institucionales.

## 4.3 Periodo de evaluación

El proyecto *Symbiosis 2.0* se implementó durante el año 2024, pero el intervalo temporal examinado abarca la totalidad del año 2023, coincidiendo con el período de ejecución del proyecto financiado por la convocatoria previa de subvenciones del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030.

El análisis evaluativo del proyecto *Symbiosis* se llevó a cabo entre septiembre de 2023 y mayo de 2024.

La recopilación de datos se realizó según el siguiente cronograma:

- Recogida de datos cualitativos: del 1 al 15 de febrero de 2024
- Primera recogida de datos cuantitativos: del 8 al 21 de marzo de 2024
- Segunda recogida de datos cuantitativos: del 15 al 20 de abril de 2024

Además, durante los meses de abril y mayo de 2024 se llevaron a cabo otras reuniones entre el equipo consultor y diversos profesionales de la organización con el objetivo de aclarar información, confirmar datos o recopilar otros datos faltantes.

#### 4.4 Audiencia del informe

---

Este informe ha sido desarrollado como una herramienta de apoyo para generar información, conocimiento y aprendizaje dentro del marco del proyecto *Symbiosis*, dirigido tanto a una audiencia interna como externa a la organización.

Internamente, este informe servirá a la Asociación Punto Omega como base para evaluar y perfeccionar las prácticas y estrategias implementadas en la intervención.

Además, este informe está diseñado para ser compartido externamente, actuando como un documento de evaluación para el financiador, la Secretaría de Estado para la Agenda 2030 del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030. También será difundido entre otras entidades interesadas, con el fin de compartir los aprendizajes y experiencias obtenidos.

Este informe se ha redactado en lengua castellana, en cumplimiento del artículo 3 de la Constitución Española (BOE-A-2005-10623<sup>37</sup>), que establece el castellano como lengua oficial del Estado, garantizando así la accesibilidad y comprensión del informe por parte de todos los grupos de interés relacionados.

Se ha prestado especial atención a las medidas para fomentar la igualdad de género, en línea con los marcos regulatorios y estrategias internacionales, europeas y estatales. Se ha seguido la Guía para el uso de un lenguaje más inclusivo e igualitario (Ministerio de Justicia, 2023), promoviendo un lenguaje que reconozca por igual a mujeres y hombres y evite el uso de un lenguaje sexista.

#### 4.5 Actividades incluidas en el análisis

---

Este informe se enfoca exclusivamente en los cambios generados por los servicios del Centro de Emergencia Social dentro del proyecto *Symbiosis*. Estos servicios comprenden:

1. Centro de Emergencia Social (en horario nocturno).
2. Servicio de Unidad de Calle.
3. Servicio de Alojamientos en hostales.
4. Servicio Housing Led.

---

<sup>37</sup> <https://www.boe.es/eli/es/l/2005/06/22/12>



El análisis abarca las actividades ofrecidas por estos servicios, tal como detallado en el apartado [3.5 Los servicios del Centro de Emergencia Social de Móstoles](#).

#### **4.6 Características de las personas participantes de Symbiosis**

---

El análisis evaluativo se enfocó en individuos que participaron en las actividades ofrecidas por los servicios incluidos en el alcance durante el año 2023.

Estos participantes se identifican por encontrarse en situaciones que se clasifican como "sin techo" o "sin vivienda" según la categorización Ethos, que juntas comprenden el grupo de personas en situación de sinhogarismo.

##### **Las personas participantes del servicio de Unidad de Calle**

Según datos aportados por la organización, el perfil de la persona atendida por este servicio durante el año 2023 corresponde con: varón, con estudios primarios, mayor de 50 años, con nivel económico bajo, con situación habitacional inestable (en exclusión residencial grave), de origen extranjero, estado civil soltero/a, en desempleo con trabajo previo.

El perfil de la mujer atendida se encuentra alineado con este último, sin apreciarse diferencias a destacar.

##### **Las personas participantes del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)**

Según datos aportados por la organización, el perfil de la persona atendida por este servicio durante el año 2023 corresponde con: varón, con estudios primarios o graduado escolar, mayor de 50 años, con nivel económico bajo, con situación habitacional inestable (en exclusión residencial grave), de origen extranjero, estado civil soltero/a, en desempleo con trabajo previo.

##### **Las personas participantes del Servicio de Alojamiento en hostales**

Según datos aportados por la organización, el perfil de la persona atendida por este servicio durante el año 2023 corresponde con: hombre, desempleado con trabajo previo, estudios primarios, mayor de 50 años, sin incidencias legales, con vivienda inestable (situación de exclusión residencial), nivel económico bajo, de nacionalidad española, no cuenta con responsabilidades familiares.

Si se analiza el perfil de la persona atendida según el sexo, se puede observar que en este tipo de recurso, existen diferencias entre el perfil de hombre y mujer. El perfil de las mujeres atendidas corresponde con: edad comprendida entre 30 y 50 años, estudios de formación

profesional, responsabilidades familiares, desempleadas con trabajo previo, sin incidencias legales, de nacionalidad española.

### **Las personas participantes del servicio de Housing Led**

Según datos aportados por la organización, el perfil de la persona atendida por este servicio durante el año 2023 corresponde con: varones, nivel económico bajo, de nacionalidad extranjera, desempleados con trabajo previo, con estudios primarios, sin incidencias legales, mayor de 50 años.

## **4.7 Delimitación del alcance**

---

Este informe se centra en examinar los cambios experimentados por los individuos que han utilizado los servicios de *Symbiosis* a lo largo del 2023.

Según datos aportados por la organización, se han atendido a lo largo del año 2023 de manera agregada a 190 personas diferentes (55 mujeres y 135 hombres).

Dado que algunos participantes no mantienen vínculo con la entidad después de finalizar su participación, lo que dificulta su seguimiento, la evaluación se circunscribe a aquellos que concluyeron su participación y con quienes se ha podido mantener contacto, así como a aquellos que se inscribieron en 2023 y aún estaban recibiendo atención al momento de realizar este análisis. Aunque este enfoque incluye participantes más allá del año inicialmente previsto, se considera que los cambios en el periodo adicional no son tan significativos como para alterar los resultados. Se prioriza la inclusión de participantes de larga duración, si disponibles, para evaluar los cambios a largo plazo.

El estudio también aborda a grupos de interés específicamente identificados para este proyecto, que están directamente relacionados con la implementación y el impacto de la iniciativa, ya sea siendo afectados por ella o ejerciendo influencia sobre la misma. Concretamente, se incluyen todas las personas trabajadoras de los servicios de *Symbiosis* durante el año 2023 que estuvieron disponibles en el momento de la realización del presente análisis.

Se ha decidido excluir del análisis a aquellos grupos o subgrupos de interés que, en el momento de la investigación, no estaban accesibles o que, tras una cuidadosa consideración, no se consideraron como críticamente relevantes para los objetivos del análisis. Este enfoque busca equilibrar los recursos disponibles con el tipo de decisiones que se apoyarán en la información recogida.

## 4.8 Complejidades y limitaciones

En el presente informe, el término "complejidades" se emplea para describir los diversos desafíos y obstáculos encontrados durante el proceso de recopilación y análisis de datos. Estas complejidades engloban circunstancias que han requerido una atención especial para garantizar la fiabilidad y validez de los hallazgos. A continuación, se detallan las complejidades identificadas.

**Tabla 6. Complejidades y planes de contingencia**

Complejidad	Plan de contingencia
Dificultad para identificar a las personas participantes que cumplieran con el perfil requerido para el análisis.	Se colaboró estrechamente con el equipo profesional, que tenía un profundo conocimiento de cada persona participante, para facilitar su identificación.
Dificultades para involucrar a ciertos subgrupos de interés debido a barreras tecnológicas (acceso limitado o falta de capacidades)	Se llevaron a cabo entrevistas presenciales en la sede del proyecto y se administraron cuestionarios en formato papel para evitar dichas barreras.
Algunas instituciones y entidades colaboradoras podrían mostrar reticencia a participar en este tipo de estudios para mantener una posición de imparcialidad.	Se comunicó claramente el objetivo de la investigación y la metodología de investigación para fomentar la confianza y la comprensión de los participantes sobre el propósito del estudio y cómo se llevaría a cabo.
Dificultad en la capacidad de las personas involucradas para diferenciar entre los servicios durante las entrevistas cualitativas debido a la participación en múltiples servicios.	Se realizaron entrevistas cualitativas a los profesionales para obtener datos comparativos sobre los cambios experimentados por las personas en cada servicio.
La gran interconexión entre los servicios de <i>Symbiosis</i> , incluido el Centro de día que no estaba formalmente incluido en <i>Symbiosis</i> , dificultaba la diferenciación de servicios.	Se prestó especial atención en cada instancia (entrevistas, cuestionarios, etc.) para recordar los servicios que formaban parte del análisis y se trabajó con especial cuidado en la atribución correcta de actividades a los servicios correspondientes.
Dificultad para involucrar a ciertos grupos de interés debido a su disponibilidad en horario nocturno.	Se diseñaron estrategias flexibles para programar entrevistas y actividades que se ajustaran al horario nocturno.
Barreras lingüísticas en algunos participantes de los servicios.	Se tradujeron los cuestionarios a otros idiomas para garantizar la accesibilidad y comprensión de todos los participantes.
Dificultad de acceso a las personas participantes del servicio de calle, ya que se encontraban dispersas en diversas ubicaciones, lo que dificultaba su participación o requería que se desplazaran.	Se colaboró estrechamente y se coordinó con el equipo profesional que tenía un vínculo más estrecho con las personas participantes, aprovechando su conocimiento y cercanía para incentivar su participación en el estudio.
Dificultad práctica para seleccionar los participantes más adecuados para formar una muestra estratificada y representativa.	Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando la disponibilidad, el alcance y la accesibilidad de los participantes.

Fuente: Elaboración propia.

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

En este informe, el término "limitaciones" se utiliza para describir aquellas circunstancias que han condicionado el proceso de recogida o análisis de datos. Siguiendo el Principio 6 de transparencia de Social Value International, se exponen a continuación las limitaciones identificadas durante el estudio. Estas restricciones pueden afectar la representatividad de los resultados para determinados grupos de interés, lo que podría tener un impacto en la precisión del análisis realizado. Es importante reconocer que estas limitaciones suponen riesgos específicos que deberán ser considerados y atenuados en informes futuros.

**Tabla 7. Limitaciones existentes y el plan de contingencia**

Limitaciones	Plan de contingencia
Plazo ajustado entre la ejecución y la entrega.	Se priorizó la participación de los grupos más relevantes para la evaluación y se optimizó el proceso de involucramiento para mantener la eficiencia en el tiempo disponible.
Ausencia de una teoría del cambio y marco lógico en el momento del levantamiento de datos cualitativos.	Se utilizaron datos disponibles del proyecto para desarrollar preguntas de entrevistas enfocadas en resultados tangibles.
Dificultad para acceder a aquellos/as que habían estado o salido del proyecto en 2023, lo que dificulta evaluar los cambios a mediano y largo plazo.	Se enfocó el análisis en los cambios a corto plazo, haciendo estimaciones sobre la duración.
Ausencia de datos específicos sobre los participantes de los servicios en 2023 en el momento de la recopilación de datos para formar una muestra estratificada y representativa.	Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia sin estratificación y análisis posterior para evaluar la representatividad conseguida.
Desvinculación de parte de los profesionales una vez acabada su colaboración con los servicios, dificultando su involucramiento en el proceso completo de recopilación de datos.	Se involucraron profesionales que habían tenido experiencia en el servicio en años previos para que pudieran hablar en nombre de los profesionales que ya no estaban.
En los cuestionarios realizados con las personas participantes, en muchos casos se encontraron respuestas no dadas, "ns/nc" o contradictorias,	Se aplicó un filtro de validez para considerar confiables únicamente las preguntas que hubieran obtenido un porcentaje mínimo de respuestas claras y consistentes.

*Fuente:* Elaboración propia.

## 4.9 Análisis de riesgos

Antes de iniciar el proceso de evaluación, se llevó a cabo una evaluación de riesgos en colaboración con el grupo motor de la Asociación Punto Omega, en línea con el Principio 1 de Social Value, que promueve la participación activa de los grupos de interés. El objetivo de esta evaluación preliminar fue garantizar que los datos recopilados fueran rigurosos y completos, adecuados para respaldar las decisiones que se tomarán a partir del análisis, en consonancia con el Principio 8 de Social Value, que enfatiza la importancia de "Ser responsable" con la información recopilada. Este proceso se enfocó en establecer un

equilibrio óptimo entre los recursos empleados en el análisis y la importancia de las decisiones que se basarán en los resultados obtenidos.

**Nivel de calidad del dato versus tipología de decisión**

En este apartado se describe el nivel de calidad de los datos necesario para respaldar las decisiones derivadas del estudio. El enfoque principal del estudio se centra en mejorar la operatividad del centro, con el fin de ofrecer un mejor servicio a los usuarios y abordar de manera más efectiva las necesidades identificadas.

Por lo tanto, las decisiones que se abordan son de naturaleza operativa, orientadas a mejorar la eficiencia en la prestación de servicios y responder de manera óptima a las demandas identificadas. Estas decisiones suelen estar sujetas a revisiones a corto plazo y evaluaciones continuas, lo que implica un bajo nivel de riesgo asociado con posibles errores. En este sentido, se ha determinado que un nivel de calidad de datos bajo es el más apropiado. Es importante aclarar que el término "bajo" no indica falta de rigurosidad o precisión, sino que refleja una proporcionalidad adecuada con el tipo de decisiones operativas que se pretenden respaldar. Este nivel asegura que los datos recopilados sean adecuados y pertinentes para las decisiones operativas del proyecto.

Optar por un nivel de calidad de datos bajo permite un uso eficiente de recursos y tiempo, al tiempo que garantiza la fiabilidad y relevancia necesarias para la toma de decisiones. Este enfoque busca encontrar un equilibrio entre la precisión requerida para decisiones fundamentadas y la agilidad necesaria en entornos operativos. De esta manera, el estudio es riguroso en su alcance, pero también práctico y adaptable a las necesidades y limitaciones del contexto operativo, evitando un excesivo uso de recursos en la recopilación de datos.

**Tabla 8. Identificación de nivel de calidad de datos versus tipo de toma de decisión**

<b>Tipo de decisión</b>	<b>Coste o consecuencias probables si la decisión es errónea (riesgo)</b>	<b>Frecuencia de la decisión</b>	<b>Necesidad de una garantía independiente</b>	<b>Calidad de datos requerida</b>
<b>Estratégica</b>	<b>Alto</b>	<b>Anualment e</b>	<b>Alto</b>	<b>Alto</b>
<b>Táctica (cambio en la elección de productos o servicios)</b>	<b>Medio</b>	<b>Trimestral</b>	<b>Medio</b>	<b>Medio</b>
<b>Operativo (cambio en la entrega de bienes / servicios)</b>	<b>Bajo</b>	<b>Cuando sea posible</b>	<b>Bajo</b>	<b>Bajo</b>

*Fuente:* Elaboración propia.

## Nivel de reversibilidad

### ***¿Con qué rapidez se puede revertir una decisión si los datos indican la generación de efectos negativos o un impacto positivo limitado?***

El nivel de reversibilidad se refiere a la rapidez con la que se pueden modificar las decisiones en función de los datos y hallazgos del informe. En el contexto del proyecto *Symbiosis*, se ha establecido un nivel de reversibilidad de 1 sobre 5, lo que indica una alta capacidad de adaptación y cambio en respuesta a la información emergente del análisis evaluativo. Este nivel implica que las decisiones operativas relacionadas con el proyecto pueden ser ajustadas o revertidas con relativa rapidez si los datos indican la generación de efectos negativos o un impacto positivo limitado. Es decir, se puede actuar con agilidad para corregir cualquier curso de acción que no esté produciendo los resultados esperados o que esté generando efectos no deseados.

**Tabla 9. Identificación de nivel de reversibilidad de la toma de decisión**

	1	2	3	4	5
<b>Nivel de reversibilidad de la decisión en referencia a este proyecto</b>	X				

*Nota:* Escala 1 a 5: 1 es “se revierte rápidamente y fácilmente la decisión” 5 “se revierte difícilmente”. *Fuente:* elaboración propia.

## Nivel de rigor

### ***¿Cómo asegura este análisis que los datos son suficientemente rigurosos para respaldar las decisiones operativas derivadas de él?***

El nivel de rigor se refiere a la precisión, profundidad y calidad de los datos recopilados y analizados. Para este proyecto, se ha seleccionado un nivel de rigor medio-bajo, alineándose con la naturaleza de las decisiones operativas que se basarán en los resultados del estudio. Este nivel de rigor garantiza un equilibrio entre la precisión necesaria y la eficiencia en la recopilación de datos, sin comprometer la calidad o la rigurosidad del análisis.

La utilización de métodos cuantitativos y cualitativos, propia de la metodología aplicada, garantiza la inclusión de las percepciones y opiniones de los grupos de interés, proporcionando una evaluación más completa y representativa de las experiencias de las personas afectadas por el proyecto. Esta estrategia se alinea con el Principio 1 de Social Value, que promueve una participación activa y significativa de los stakeholders en todo el proceso evaluativo. Así, las decisiones basadas en este análisis serán informadas, relevantes y adecuadas a las realidades operativas de *Symbiosis*, asegurando que se



consideren todas las partes interesadas de manera adecuada y que el análisis sea eficiente tanto en términos de recursos como de tiempo.

Tabla 10. Identificación de nivel de rigor de los datos

	1	2	3	4	5
Nivel de rigor de los datos		X			

Nota: Escala 1 a 5: 1 es "rigor bajo" 5 "es rigor alto". Fuente: Elaboración propia.

### Nivel de completitud (*completeness*)

#### ¿La metodología elegida para esta evaluación cubre un nivel adecuado de completitud (*completeness*) en relación con la calidad del dato que se busca?

El concepto de completitud se refiere a cuán exhaustivamente se han evaluado los cambios en los diferentes grupos de interés, abarcando tanto impactos positivos como negativos. Es esencial que no se omitan elementos cruciales de información que puedan influir en la validez de los resultados.

En el caso del análisis evaluativo de *Symbiosis*, se ha definido un nivel de completitud medio-alto. Esta decisión se basa en la intención de asegurar una cobertura amplia y balanceada de los cambios que afectan a los diversos grupos de interés. Se reconoce que hay ciertos desafíos, pero se espera abordar la mayoría de los aspectos importantes, a pesar de estas limitaciones. Sin embargo, se considera que la metodología seleccionada y el enfoque del análisis permiten alcanzar un nivel alto de completitud en la recopilación y análisis de los datos.

Tabla 11. Identificación de nivel de completitud (*completeness*) de datos

	1	2	3	4	5
Nivel de completitud ( <i>completeness</i> ) de los datos				X	

Nota: Escala 1 a 5: 1 es "nivel bajo" y 5 "es nivel alto". Fuente: Elaboración propia.

## 4.10 Recursos y resultados

En el contexto del presente análisis, y en concordancia con los estándares y definiciones establecidas por Social Value International, se consideran los conceptos de recursos (o *inputs*), resultados (u *outputs*) y cambios (o *outcomes*) de la siguiente manera<sup>38</sup>:

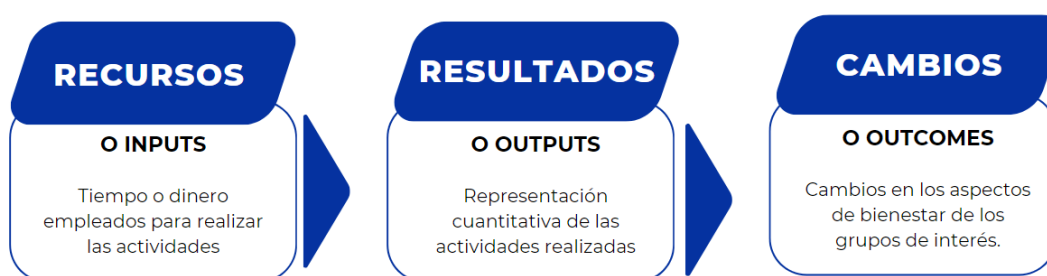
<sup>38</sup> Social Value International. (2023). Glossary 2.0. <https://www.socialvalueint.org/glossary-20>

- **Recursos (o *inputs*):** son los recursos financieros y no financieros necesarios para llevar a cabo las actividades. Estos recursos pueden ser propiedad de la organización o de aquellos/as de los que depende.
- **Resultados (u *outputs*):** son el resumen de las actividades expresadas en números.
- **Cambios (u *outcomes*):** son los cambios que las personas experimentan como resultado de una actividad. Más específicamente, se refieren a los aspectos del bienestar que ofrecen las mejores oportunidades para aumentar o disminuir el estado general de bienestar. Estos deben ser identificados y definidos junto con las personas afectadas.

La relación entre recursos (*inputs*), resultados (*outputs*) y cambios (*outcomes*) en el análisis de Valor Social se describe de la siguiente manera:

- Los recursos (*inputs*) son el punto de partida. Estos recursos, tanto financieros como no financieros, son empleados para realizar las actividades.
- A partir de estos *inputs*, se generan los resultados (*outputs*). Estos resultados son la representación cuantitativa de las actividades realizadas, es decir, lo que se ha logrado en términos numéricos o medibles.
- Los resultados (*outputs*) a su vez, conducen a los cambios (*outcomes*). Constituyen la esencia del análisis, ya que representan los cambios reales y concretos en los aspectos de bienestar de los grupos de interés que derivan de las actividades y recursos utilizados.

Figura 12. Relación entre los recursos, los resultados y los cambios



Fuente: Elaboración propia.

#### 4.10.1 Recursos del proyecto *Symbiosis*

De acuerdo con Social Value International, los recursos o *inputs* se definen como los recursos financieros y no financieros que son necesarios para realizar las actividades<sup>39</sup>.

<sup>39</sup> Social Value International. (2023). Glossary 2.0. <https://www.socialvalueint.org/glossary-20>

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

Estos recursos pueden ser tanto de propiedad de la organización como de aquellos entes externos de los cuales depende la organización.

Es importante entender que el valor total de estos *inputs* no se limita únicamente al presupuesto asignado al proyecto, sino que abarca el valor económico asignado a la contribución de cada grupo de interés. Esto incluye tanto recursos financieros como no financieros, como por ejemplo el valor del tiempo dedicado, los suministros aportados, donaciones de material, entre otros.

El total de los recursos aportados para la realización del proyecto fue de 587.165,06 €, que se detallan a continuación.

**Tabla 12. Recursos de las actividades de *Symbiosis* en el año 2023.**

Grupo de interés	Recurso aportado	Valoración económica de los recursos
<b>Financiador - Público estatal</b>	Dinero	El Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 financia parte del proyecto. El importe financiado en 2023 fue de 380.000,00 €.
<b>Financiador - Público autonómico</b>	Dinero	La Consejería de Familia, Juventud y Política Social de la Comunidad de Madrid financia parte del proyecto. El importe financiado en 2023 fue de 199.128,59 €.
<b>Asociación Punto Omega</b>	Dinero	La Asociación Punto Omega complementa los gastos necesarios para realizar las actividades de <i>Symbiosis</i> a través de fondos propios (8.036,47 €).
<b>Equipo profesional</b>	Tiempo	El tiempo es pagado por la organización en salario.
<b>Financiador - Público local</b>	Espacio y suministros	El Ayuntamiento de Móstoles cede el espacio que se configura como centro base y donde se desarrolla el Centro de Emergencia Social (en horario nocturno), eximiendo a la Entidad de los gastos de electricidad y agua.
<b>Participantes de los servicios</b>	Tiempo	<b>La convención SROI establece que no se tiene que asignar un valor económico al tiempo invertido por las personas beneficiarias.</b>

*Fuente:* Elaboración propia a partir de información aportada por la organización.

La implementación del proyecto en 2023 se vio beneficiada por diversos elementos que facilitaron su puesta en marcha. En primer lugar, el proyecto se apoyó en la estructura preexistente de los servicios que llevan años funcionando, así como en la propiedad de uno de los pisos por parte de la Asociación. Además, la organización cubrió una serie de gastos estructurales que favorecieron al proyecto.

Por otro lado, la Asociación mantiene desde hace años relaciones con donantes, tanto empresas como particulares, que aportan productos y alimentos utilizados en los diferentes servicios de la organización.

Considerando todas estas aportaciones complementarias, el importe total de los recursos ascendería a 655.028,15 euros, incluyendo la estimación de los gastos estructurales correspondientes a Symbiosis, los gastos de alquiler evitados gracias a la propiedad de un piso por parte de la Asociación, las donaciones recibidas y utilizadas en Symbiosis, y la estimación de la cesión del espacio y suministros por parte del Ayuntamiento de Móstoles.

A continuación se detallan todas las aportaciones.

### **Financiador - Público estatal y autonómico**

El Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, junto con la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, cofinancian el proyecto. En el año 2023, el importe financiado ascendió a 380.000,00 euros a través de la subvención estatal y 199.128,59 euros mediante la subvención autonómica. Ambas subvenciones tienen como objetivo contribuir a cubrir los gastos de personal, los gastos de mantenimiento y actividades, así como los gastos de gestión relacionados con el proyecto.

### **Asociación Punto Omega**

Los servicios que conforman *Symbiosis* llevan varios años en funcionamiento, más allá de las subvenciones recibidas para el desarrollo de las actividades en 2023. Esto significa que han podido beneficiarse de elementos y estructuras preexistentes. De no contar con dicha estructura base, habría sido extremadamente difícil y más costoso poner en marcha un servicio de este tipo. Esta es una ventaja indiscutible para la financiación, que puede aprovecharse de ello.

Según lo expuesto en la Guía SROI<sup>40</sup>, el enfoque sobre la estimación de los recursos es examinar un año solamente y "enfatar que el SROI solo examina el valor social creado por los recursos que fueron necesarios para la actividad en ese único año".

Esto es particularmente relevante en el caso de los pisos disponibles (uno en propiedad y tres en alquiler) totalmente equipados, así como del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno), operativo desde hace años y ubicado en local totalmente equipado para su funcionamiento.

Por ello, en el presente informe, no se han considerado los gastos de construcción o equipamiento desde cero, sino los gastos de mantenimiento que sí son contabilizados y

---

<sup>40</sup> Nicholls, J., & The SROI Network (Liverpool). (2009). *A Guide to Social Return on Investment* (S. Cupitt, Ed.). Society Media.

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

necesarios para continuar desarrollando las actividades. Además, se hicieron estimaciones de lo que habría costado alquilar espacios parecidos si no hubiesen sido de propiedad.

Cabe destacar también que el Centro de Emergencia Social (en horario nocturno) se encuentra en las mismas instalaciones del Centro de Día, y en el mismo edificio donde se realizan otras actividades y servicios de la Asociación.

En la estimación de los gastos, se han tenido muy en cuenta estos elementos, realizando estimaciones ajustadas a cada partida incluida en el total de recursos, considerando, entre otros factores, el espacio ocupado, el tiempo de uso, las personas atendidas y el porcentaje de ingresos de *Symbiosis* respecto al ingreso total de la Entidad, buscando una valoración lo más exacta posible.

En resumen, los recursos aportados por la Asociación Punto Omega pueden agruparse en tres categorías:

- 1) Fondos propios: son aquellos recursos económicos aportados directamente por la Asociación para complementar las financiaciones estatales y autonómicas destinadas al proyecto.
  - Importe estimado: 8.036,47 €
- 2) Gastos estructurales: incluyen los gastos comunes a toda la entidad, de los cuales el proyecto *Symbiosis* también se beneficia. Además, se consideran gastos estructurales aquellos asociados a la ubicación del centro de noche, que comparte espacio con otras actividades de la Asociación.
  - Importe estimado: 13.603,39 €
- 3) Gastos estimados: corresponden a aquellas partidas que son propiedad de la Asociación y que, por lo tanto, no generan un gasto real en el año de implementación del proyecto.
  - Importe estimado: 10.350,00 €

La Asociación Punto Omega aportó recursos por un total de 8.036,47 € directamente al proyecto *Symbiosis* en 2023.

Si se incluyen los gastos estructurales de la entidad que también abarcan la operativa de *Symbiosis*, la cifra asciende a 21.639,86 €.

Considerando también el costo estimado del piso en propiedad como si se hubiera alquilado durante el año de actividad, los gastos cubiertos por la Asociación alcanzarían los 31.989,86€.

## Equipo profesional

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

El coste del personal está incluido como parte de los costos totales en el apartado financiado a nivel estatal y autonómico. El equipo asignado a *Symbiosis* está compuesto por: 1 coordinadora, 3 trabajadoras sociales (1 al 46%, 1 al 100% y otra al 50% dedicadas a *Symbiosis*), 5 educadores sociales (2 al 100%, 1 al 75% y 2 al 50%). Además, para el Centro de Emergencia Social (en horario nocturno), se cubrieron 5 plazas desde enero a abril de 2023 y desde octubre a diciembre de 2023.

A este personal hay que añadir el personal de mantenimiento y limpieza para las instalaciones.

Asimismo, se ha incluido una parte del gasto de gestión, ya que son necesarios servicios de administración, contabilidad y gestión para el buen funcionamiento del proyecto, tanto para la gestión de las subvenciones como para la gestión del personal.

En varias ocasiones se intentó averiguar si hubo otras aportaciones por parte de los profesionales, pero no se destacó nada adicional.

## Financiador - Público local

El Ayuntamiento de Móstoles cede a la Asociación Punto Omega el espacio que se configura como centro base y donde se desarrolla el Centro de Emergencia Social (en horario nocturno). Además, exime a la Asociación de los gastos de electricidad y agua.

Debido a la falta de datos reales sobre los gastos asumidos por el Financiador, se realizaron estimaciones para este informe.

Para calcular el coste asociado al local, se utilizó el dato proporcionado por la Asociación, que estima el coste de cesión del espacio (solo suelo) en 64.800€. El espacio total cedido es de 581,93 m<sup>2</sup>, de los cuales el Centro de Emergencia Social, en horario nocturno, ocupa 256,98 m<sup>2</sup>, lo que representa un 44% del total. Considerando esta proporción, se estima un coste de 28.512€ para el espacio utilizado por el Centro de Emergencia Social. Al ajustar este importe a los 7 meses de apertura del centro, el coste resultante es de 16.632€.

Es importante destacar que, en este cálculo, no se ha considerado el uso que hace el Centro de Día del espacio durante el horario diurno, y no se ha restado del cómputo del gasto. Esta decisión se basa en que, aunque no existiera el Centro de Día, el espacio seguiría siendo indispensable para el funcionamiento del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno). Además, la estimación del coste coincide con el precio promedio de alquiler de un local con características y tamaño similares en Móstoles.

Adicionalmente, se realizó una estimación de los gastos de electricidad y agua, también subvencionados por el Ayuntamiento, basándose en los gastos de otro centro gestionado



por la Asociación con características similares en cuanto a ocupación, y realizando los ajustes pertinentes en relación al tiempo de uso.

El valor total estimado de los gastos asumidos por el Ayuntamiento de Móstoles asciende a 20.941,36€.

### **Donantes privados (entidades, empresas y particulares)**

En el ámbito de las colaboraciones, diversas entidades y empresas apoyan el proyecto *Symbiosis* mediante donaciones de alimentos, productos de higiene y limpieza. Entre los principales contribuyentes se encuentran la Fundación Banco de Alimentos, Mercadona, Aldi y Lidl, quienes realizan importantes aportaciones para sostener esta iniciativa. Además, los particulares también tienen la oportunidad de colaborar con el proyecto, ya sea a través de donaciones monetarias o de productos específicos.

A pesar de no disponer de datos desglosados sobre el origen de las donaciones y los servicios a los que van destinados, la Asociación ha proporcionado información relevante sobre el monto total recibido. Durante el periodo evaluado, las donaciones ascendieron a 114.841,69 € y la Asociación realizó una estimación prudente de la parte destinada a los servicios de *Symbiosis*, calculado en el 20% del total.

### **Nota sobre las personas voluntarias**

En el año 2023, dos voluntarios colaboraron de manera puntual con los servicios de *Symbiosis*, concretamente con el Centro de Emergencia Social, durante las fiestas de Navidad y Fin de año. La Asociación asume la responsabilidad de cubrir los gastos relacionados con la Responsabilidad Civil y los seguros de accidentes para las personas voluntarias. Estos costos están incluidos en los recursos aportados por la propia asociación.

Dado que la participación de los voluntarios en los servicios de *Symbiosis* fue extremadamente limitada y no se dispone de datos concretos sobre su contribución, se ha optado por no incluir este recurso en el cómputo total del proyecto, considerando que no va a influir en el cálculo final.

### **4.10.2 Resultados del proyecto *Symbiosis***

---

Los resultados, también conocidos como *outputs*, representan numéricamente el resumen de las actividades realizadas. La Asociación Punto Omega dedica considerables esfuerzos al seguimiento y evaluación de su labor, lo cual implica la recopilación y gestión periódica de datos para analizar la trazabilidad a lo largo del año y supervisar el desarrollo de los servicios y actividades del proyecto *Symbiosis*.

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

El proceso SROI se enfoca en los cambios en el bienestar y el impacto generado, por lo que el presente análisis no tiene como objetivo final valorar los resultados alcanzados, sino concentrarse en los cambios en aspectos de bienestar generados como consecuencia de estos resultados.

No obstante, a continuación, se presentan los registros de los resultados obtenidos para el año 2023, según lo informado por la propia organización.

**Tabla 13. Resultados de las actividades de Symbiosis en el año 2023.**

Grupo de interés	Resultados 2023
<b>Todos los participantes de Symbiosis en conjunto</b>	Se han atendido de manera agregada a 190 personas diferentes (55 mujeres y 135 hombres). Dado los diferentes servicios que conforman el proyecto, algunas de las personas atendidas han participado en varios de los servicios, por lo que, si se contabilizara por plazas, resultaría que se ha prestado servicio a 268 plazas.
<b>Participantes del servicio de Unidad de Calle</b>	Se han localizado y atendido a 150 personas que se encontraban en situación de calle o de infravivienda (114 hombres y 36 mujeres). Con el fin de continuar con su proceso de rehabilitación social, 58 personas se incorporaron al Centro de Día. Además del acompañamiento socioeducativo en su proceso de rehabilitación social y reformulación del proyecto de vida, se han facilitado 951 kits de alimentos y 1157 kits de higiene y/o limpieza.
<b>Participantes del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)</b>	Han accedido al servicio un total de 65 personas (55 hombres y 10 mujeres).
<b>Participantes del Servicio de Alojamientos en hostales</b>	Se ha contado con 2 plazas diarias en alojamientos no institucionalizados (hoteles, pensiones u hostales), llegando a ocupar un total de 470 plazas diarias. Se han atendido 32 personas (15 mujeres y 17 hombres), de estas 8 eran menores.
<b>Participantes del servicio de Housing Led</b>	Se ha dispuesto un total de 22 plazas residenciales para adultos y 4 para bebés, distribuidas en 4 inmuebles (Maximiliano Kolbe I, Maximiliano Kolbe II, Hedy Lamarr I y Hedy Lamarr II). Han accedido 28 personas, de ellas, 4 conformaban unidades familiares con un total de 4 menores (11 mujeres y 17 hombres). La estancia media anual por cada residente ha sido de 119,5 días. Se han realizado 36 derivaciones a otros recursos o servicios para mejorar la situación de la persona atendida. El 100% de las personas que han accedido a los pisos han diseñado o actualizado el Proyecto de Atención Individualizada (PAI) estableciendo de forma conjunta los nuevos objetivos a alcanzar. Se han realizado intervenciones conducentes a la mejora de la empleabilidad de las personas atendidas, de estas: - 9 han participado en cursos o formación para el empleo - 8 se han incorporado en servicio específico de orientación laboral - 5 han conseguido un empleo

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

	De las personas atendidas, 5 han accedido a búsqueda activa de vivienda y 13 personas han causado baja del recurso, contando con alternativa habitacional.
--	--

*Fuente:* Elaboración propia a partir de información aportada por la organización.

## 5. GRUPOS DE INTERÉS

Según la definición actualizada a finales de 2023 y proporcionada por Social Value International, los grupos de interés en el ámbito de un análisis SROI son aquellas "personas que experimentan un impacto"<sup>41</sup> debido a las actividades analizadas. Es importante tener en cuenta que estos cambios pueden ser tanto positivos como negativos, así como intencionados o no intencionados.

### 5.1 Análisis de los grupos de interés

En esta sección, se detalla el proceso de identificación e involucramiento de los grupos de interés en el análisis del Retorno Social de la Inversión (SROI) del proyecto *Symbiosis*.

Este procedimiento contó con la participación activa del grupo motor del proyecto *Symbiosis*. A lo largo de las diferentes fases, se sumó la colaboración de otros profesionales de la Asociación Punto Omega, participantes directos del proyecto y otros grupos de interés entrevistados.

Durante el análisis de los grupos de interés del proyecto *Symbiosis*, se emplearon varias fuentes tanto primarias como secundarias para preparar un listado completo y representativo de dichos grupos. Este proceso abarcó varios pasos clave, como:

- Revisión documental de otros informes SROI.
- Realización de sesiones de trabajo que contaron con la participación activa de profesionales tanto internos/as como externos/as a Asociación Punto Omega.
- Utilización de entrevistas cualitativas enfocadas en la recolección de datos para verificar y validar los grupos de interés identificados con las personas entrevistadas.
- Un proceso de screening y validación por parte del equipo de evaluación, basado en la experiencia y en análisis comparativos, de todos los datos obtenidos.

Para definir y asegurar la participación de los grupos de interés, se siguió un proceso analítico estructurado en diversas etapas:

---

<sup>41</sup> Social Value International. (2023). *Glossary 2.0*. <https://www.socialvalueint.org/glossary-20>

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

Figura 13. Proceso para la identificación e involucramiento de los grupos de interés

<b>1. IDENTIFICAR GRUPOS Y SUBGRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>Identificar</b> todos los grupos de interés impactados/que impactan la actividad.
<b>2. PONDERAR Y HACER RANKING</b>	2a. <b>Ponderar</b> los grupos de interés (del 1 al 10): ¿Qué <b>relevancia</b> tiene para el proyecto? ¿Cómo de <b>significativo</b> sería el cambio para el grupo?
	2b. <b>Hacer ranking</b> de los grupos de interés (rel*significativo): ¿Cuáles son los grupos de interés relevantes y significativos?
<b>3. DEFINIR EL UMBRAL DE INCLUSIÓN</b>	<b>Definir umbral</b> de los grupos de interés a incluir. Del ranking, ¿cuáles se incluyen y cuáles se excluyen?
<b>4. FINALIZAR EL LISTADO DE GRUPOS</b>	<b>Acordar</b> la lista de los grupos de interés con los involucrados en el proyecto.
<b>5. JUSTIFICAR</b>	<b>Motivar</b> las razones por inclusión o exclusión de los grupos.
<b>6. CONFIRMAR / MODIFICAR EL LISTADO</b>	<b>Confirmar/modificar</b> las descripciones de los grupos de interés seleccionados.
<b>8. DISEÑAR EL PLAN DE INVOLUCRAMIENTO</b>	<b>Diseñar</b> plan de involucramiento de los diferentes grupos.

Fuente: Elaboración propia.

## Fase 1: Identificar

Las personas involucradas en la fase de identificación inicial de los grupos de interés utilizaron una pregunta clave para determinar qué grupos fueron impactados o tuvieron un impacto en el proyecto *Symbiosis*.

¿A quién se ha necesitado para llevar a cabo Symbiosis en el año 2023?  
¿A quién creemos que ha afectado directamente, o indirectamente nuestra actividad? ¿Quién podría haber experimentar un cambio negativo en su bienestar como consecuencia de nuestra actividad?

Figura 14. Preguntas clave usadas en la Fase 1 - identificar del proceso de análisis de los grupos de interés

Fuente: Elaboración propia.

Este paso fue crucial para desarrollar una lista preliminar de grupos de interés, que proporcionó la base para las etapas posteriores del análisis evaluativo.

Figura 15. Grupos de interés identificados en la fase inicial, antes de la ponderación



Nota: La imagen ofrece un desglose inicial de los grupos de interés identificados antes de la fase de ponderación. Fuente: Elaboración propia.

### Identificación de subgrupos

En el análisis del proyecto *Symbiosis*, se identificaron algunos subgrupos dentro de los grupos de interés principales. Esta distinción surgió como hipótesis de partida debido a varias razones:

- **Diversidad en características:** se observaron diferencias en las características de las personas u organizaciones que pertenecen a un mismo grupo de interés. Esto sugiere la posibilidad de que existan necesidades y experiencias diversas dentro del mismo grupo.
- **Variedad en los cambios experimentados:** se estimaron diferentes tipos de cambios en los participantes de un mismo grupo de interés como resultado de la participación al proyecto, lo que sugirió la importancia de considerar estos cambios de manera diferenciada.

Esta distinción de subgrupos se alinea con la lógica de la metodología de SROI, que recomienda la inclusión de subgrupos cuando un grupo de interés no es homogéneo, ya sea en términos de las características de sus miembros o en cuanto a los cambios experimentados por ellos debido a la intervención.



**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

**Tabla 14. Listado completo de los grupos y subgrupos de interés identificados en la fase inicial**

Grupo de interés	Subgrupos
<b>PARTICIPANTES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Participantes del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)</li> <li>● Participantes del servicio de Unidad de calle</li> <li>● Participantes del servicio de alojamiento en hostales</li> <li>● Participantes del servicio de Housing Led</li> </ul>
<b>EQUIPO PROFESIONAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Coordinador/a área de emergencia social</li> <li>● Personal técnico de acompañamiento social del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)</li> <li>● Personal técnico de acompañamiento social / Servicios de día</li> <li>● Personal de intendencia</li> <li>● Personal de administración de Punto Omega</li> </ul>
<b>OTROS COLABORADORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Voluntarios/as</li> <li>● Personas en cumplimiento de trabajos en beneficio a la comunidad</li> <li>● Alumnado de prácticas</li> </ul>
<b>COMUNIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Vecinos/as que viven cerca de los servicios</li> <li>● Otros vecinos/as de Móstoles / Alcorcón</li> </ul>
<b>ENTES REGULADORES</b>	
<b>CENTROS COLABORADORES / SALUD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Centros sanitarios de Punto Omega</li> <li>● Centros sanitarios externos a Punto Omega</li> </ul>
<b>CENTROS COLABORADORES / SERVICIOS SOCIALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Centros de Punto Omega</li> <li>● Centros externos Punto Omega</li> </ul>
<b>INSTITUCIONES DE JUSTICIA</b>	
<b>FINANCIADORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Público estatal</li> <li>● Público autonómico</li> <li>● Público local</li> <li>● Privado / entidades</li> <li>● Privado / particulares</li> </ul>
<b>ORGANIZACIÓN (ASOCIACIÓN PUNTO OMEGA)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Socios/as</li> <li>● Organización</li> </ul>
<b>PLATAFORMAS COLABORADORAS TERCER SECTOR</b>	
<b>PROVEEDORES DE SERVICIOS E INSUMOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Para los servicios de alojamiento en hostales y viviendas</li> <li>● Para los demás servicios</li> </ul>
<b>CUERPOS POLICIALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Policía Nacional</li> <li>● Policía Local</li> </ul>
<b>FAMILIARES DE LOS PARTICIPANTES</b>	

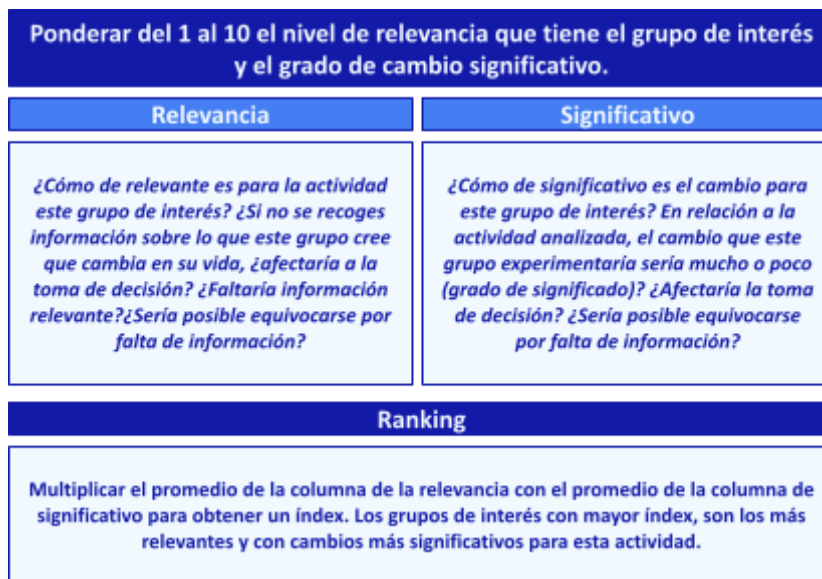
Fuente: Elaboración propia.

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

## Fase 2: Ponderar y hacer ranking

Una vez establecido el listado inicial de grupos y subgrupos de interés asociados al proyecto *Symbiosis* en 2023, se procedió con la fase de ponderación. En esta etapa, se evaluó la relevancia y el significado de cada grupo de interés para las decisiones operativas del proyecto. Se utilizó una escala del 1 al 10 y se consideraron ambas dimensiones para cada grupo. Este análisis se repitió con varios profesionales vinculados al proyecto, y los resultados se promediaron para obtener un valor medio de relevancia y significado. Multiplicando estos valores medios, se calculó un índice que representa la importancia general de cada grupo en el análisis, reflejando su contribución y su impacto potencial en las decisiones operativas. Posteriormente, se utilizó este índice para clasificar y priorizar los grupos y subgrupos de interés.

Figura 16. Conceptos y elementos de la Fase 2 - Ponderación y ranking del proceso de análisis de los grupos de interés



Fuente: Elaboración propia.

La fórmula aplicada para el cálculo del índice de ponderación fue:

Figura 17. Fórmula del cálculo del índice de ponderación



Fuente: Elaboración propia.

### Fase 3: Definir el umbral de inclusión

En el análisis del Retorno Social de la Inversión del proyecto *Symbiosis*, se estableció un umbral para determinar la inclusión de grupos de interés en la recopilación de datos. Considerando el nivel de rigor y completitud definido, así como el tipo de decisión y las complejidades identificadas, se optó por un umbral medio-alto para garantizar la participación efectiva de los grupos más relevantes en el proyecto.

Concretamente, se fijó este umbral en 70 sobre 100. Esto significa que los grupos de interés que obtuvieron una puntuación igual o superior a 70 serían incluidos en la fase de recopilación de datos. Esta medida asegura la priorización de aquellos grupos cuyas experiencias y percepciones son consideradas fundamentales para el análisis, garantizando así una evaluación representativa y completa de los cambios generados por el proyecto.

Tabla 15. Umbral de inclusión establecido en la Fase 3 del proceso de análisis de los grupos de interés

Excluir	Umbral establecido	Incluir
$0 \leq \text{Índice} \leq 69$	70	$70 \leq \text{Índice} \leq 100$

Fuente: Elaboración propia.

### Fase 4: Finalizar el listado de grupos de interés

Tras elaborar el listado preliminar de grupos de interés para el análisis de *Symbiosis*, basado en la ponderación y el umbral definido, este listado fue sometido a una primera revisión y aprobación por el grupo motor del proyecto. El propósito de esta etapa era determinar de manera definitiva los grupos que serían incluidos o excluidos de la recopilación de datos. Los criterios de exclusión se centraron en aquellos grupos que no alcanzaron el puntaje necesario en la ponderación y en aquellos casos donde no existían suficientes muestras representativas.

### Fase 5: Justificar

Basándose en la información recabada, el equipo consultor elaboró una explicación detallada para la inclusión o exclusión de cada grupo de interés, la cual se adjunta junto con el listado de grupos<sup>42</sup>.

### Fase 6: Confirmar / modificar

Se revisaron nuevamente las descripciones y los datos del listado de los grupos de interés modificando donde fuera necesario con el fin de adaptarse al análisis llevado a cabo.

### Fase 7: Diseñar el plan de involucramiento

<sup>42</sup> Para obtener más información detallada, se recomienda consultar el apartado [5.2 Grupos de interés incluidos](#)

El diseño del plan de involucramiento surge como resultado del análisis realizado en las etapas anteriores. Dada la relevancia de esta fase, se abordará en el siguiente apartado de manera independiente y detallada.

## **5.2 Grupos de interés incluidos**

---

A continuación, se listan y describen los grupos de interés incluidos y sucesivamente involucrados en el análisis, junto con su razón de inclusión.

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

**Tabla 16. Listado de grupos de interés incluidos**

	Descripción	Razón Inclusión
<b>GRUPO DE INTERÉS: Participantes</b>		
<b>SUBGRUPO 1: Participantes del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)</b>	Es un subgrupo de participantes. Personas usuarias del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno) que reciben la atención y servicios ofrecidos por el recurso.	Es la persona participante. Obtuvo una puntuación de 97 sobre 100 en la ponderación que evidencia el grado de relevancia y el grado de lo significativo que se esperaba fuese el cambio.
<b>SUBGRUPO 2: Participantes del servicio de Unidad de calle</b>	Es un subgrupo de participantes. Personas usuarias del servicio de Unidad de Calle que reciben la atención y servicios ofrecidos por el recurso.	Es la persona participante. Obtuvo una puntuación de 81 sobre 100 en la ponderación que evidencia el grado de relevancia y el grado de lo significativo que se esperaba fuese el cambio.
<b>SUBGRUPO 3: Participantes del servicio de alojamiento en hostales</b>	Es un subgrupo de participantes. Personas usuarias del servicio de alojamiento en hostales que reciben la atención y servicios ofrecidos por el recurso.	Es la persona participante. Obtuvo una puntuación de 83 sobre 100 en la ponderación que evidencia el grado de relevancia y el grado de lo significativo que se esperaba fuese el cambio.
<b>SUBGRUPO 4: Participantes del servicio de Housing Led</b>	Es un subgrupo de participantes. Personas usuarias del servicio de Housing Led que reciben la atención y servicios ofrecidos por el recurso.	Es la persona participante. Obtuvo una puntuación de 95 sobre 100 en la ponderación que evidencia el grado de relevancia y el grado de lo significativo que se esperaba fuese el cambio.
<b>GRUPO DE INTERÉS: Equipo profesional</b>		
<b>SUBGRUPO 1: Coordinador/a área de emergencia social</b>	Profesional encargado de supervisar y dirigir las actividades y recursos relacionados con la emergencia social en la Asociación Punto Omega, incluyendo los servicios de <i>Symbiosis</i> .	Supervisa y coordina las actividades dentro del proyecto <i>Symbiosis</i> . Obtuvo una puntuación de 90 sobre 100 en la ponderación que evidencia el grado de relevancia y el grado de lo significativo que se esperaba fuese el cambio.
<b>SUBGRUPO 2: Personal técnico de acompañamiento social / Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)</b>	Profesionales especializados que ofrecen apoyo y asistencia social en el servicio del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno), formando parte integral del proyecto <i>Symbiosis</i> .	Tienen una relación directa con <i>Symbiosis</i> al ser parte del equipo profesional que lleva a cabo las actividades previstas en el proyecto. Obtuvo una puntuación de 87 sobre 100 en la ponderación que evidencia el grado de relevancia y el grado de lo significativo que se esperaba fuese el cambio.

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

	Descripción	Razón Inclusión
<b>SUBGRUPO 3: Personal técnico de acompañamiento social / Servicios de día<sup>43</sup></b>	Profesionales especializados que ofrecen apoyo y asistencia social en los servicios de Alojamientos en hostales, Housing Led y Unidad de calle, formando parte integral del proyecto <i>Symbiosis</i> .	Tienen una relación directa con <i>Symbiosis</i> al ser parte del equipo profesional que lleva a cabo las actividades previstas en el proyecto. Obtuvo una puntuación de 87 sobre 100 en la ponderación que evidencia el grado de relevancia y el grado de lo significativo que se esperaba fuese el cambio.
<b>GRUPO DE INTERÉS: Organización</b>		
<b>SUBGRUPO 1: Asociación Punto Omega</b>	La Asociación Punto Omega es una Entidad Sin Fines Lucrativos constituida el 31 de mayo de 1984. Se dedica a combatir y prevenir la exclusión social, prestar servicios sociales, sanitarios y sociosanitarios, e impartir formación relacionada con un proceso de inserción social y laboral a colectivos en situación de vulnerabilidad social.	Obtuvo una puntuación de 73 sobre 100 en la ponderación que evidencia un alto grado de relevancia y grado de lo significativo que se esperaba fuese el cambio.

*Fuente:* Elaboración propia.

<sup>43</sup> En este punto inicial del análisis, se consideró agrupar a los profesionales de los servicios de unidad de calle, alojamiento en hostales y Housing Led en un mismo grupo de interés por la característica común de estar trabajando en horario de día. Sin embargo, a medida que el análisis avanzaba y se recopilaba más información sobre el funcionamiento de estos servicios y los posibles cambios asociados, resultó conveniente tratarlos como grupos distintos, tal como se refleja en el plan de involucramiento.



### **5.3 Grupos de interés excluidos**

---

A continuación, se detallan los grupos de interés que fueron excluidos de la recopilación de datos en este informe, junto con las razones correspondientes, que, dependiendo de cada caso, fueron:

- No alcanzaron el umbral de relevancia: aunque se reconoció su conexión con el proyecto, algunos grupos no obtuvieron una puntuación mínima de 70 puntos en el índice de relevancia, establecido mediante una ponderación. Se priorizó la participación de grupos más relevantes según esta evaluación.
- Falta de datos suficientes o participantes: a pesar de haber superado inicialmente el umbral de inclusión, estos grupos fueron excluidos debido a dificultades para acceder a individuos calificados para responder o para encontrar suficientes participantes del grupo. Esto resultó en su exclusión final del análisis.

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

**Tabla 17. Listado de grupos de interés excluidos**

	Descripción	Razón por la que se excluye:
<b>GRUPO DE INTERÉS: Equipo profesional</b>		
<b>Personal administración de Punto Omega</b>	Profesionales especializados que se encargan de las tareas administrativas para toda la Asociación Punto Omega. Entre sus responsabilidades se incluyen tareas como la gestión de nóminas, contabilidad y justificación económica.	El subgrupo no alcanzó la puntuación mínima de 70 puntos sobre 100 en el umbral de relevancia para ser considerado significativo en la toma de decisiones. Con una puntuación de 57, se determinó que no era relevante para los propósitos de este informe.
<b>Personal de intendencia</b>	Empleados encargados de las tareas logísticas y de mantenimiento, como la preparación de alimentos, la limpieza, las compras y el mantenimiento de las instalaciones.	A pesar de que este grupo de interés obtuvo una puntuación 74 sobre 100, superando el umbral para poder ser considerado "relevante y significativo" para la toma de decisiones, este grupo de interés finalmente fue excluido por falta de respondientes en la fase de levantamiento de datos. Tomando en cuenta, además, el número muy limitado de personas que conforman este grupo, se estima que la exclusión del mismo no afectará de manera significativa las decisiones resultantes de este informe.
<b>GRUPO DE INTERÉS: Otros colaboradores</b>		
<b>Voluntarios/as</b>	Individuos que ofrecen su tiempo y habilidades de manera altruista para contribuir a las actividades y objetivos del proyecto <i>Symbiosis</i> . Desarrollan actuaciones de apoyo a la plantilla profesional del proyecto.	El subgrupo no alcanzó la puntuación mínima de 70 puntos sobre 100 en el umbral de relevancia para ser considerado significativo en la toma de decisiones. Con una puntuación de 63, se determinó que no era relevante para los propósitos de este informe.
<b>Personas en cumplimiento de trabajos en beneficio a la comunidad</b>	Personas que participan en el proyecto como parte de una obligación legal o sentencia, realizando tareas específicas en beneficio de la comunidad. Desarrollan actuaciones de apoyo a la plantilla profesional del proyecto.	El subgrupo no alcanzó la puntuación mínima de 70 puntos sobre 100 en el umbral de relevancia para ser considerado significativo en la toma de decisiones. Con una puntuación de 39, se determinó que no era relevante para los propósitos de este informe.
<b>Alumnado de prácticas</b>	Estudiantes que están realizando prácticas en el marco de su formación académica y que contribuyen al proyecto <i>Symbiosis</i> como parte de su aprendizaje práctico. Pueden ser estudiantes universitarios o de formación profesional. Desarrollan actuaciones de apoyo a la plantilla profesional del proyecto.	El subgrupo no alcanzó la puntuación mínima de 70 puntos sobre 100 en el umbral de relevancia para ser considerado significativo en la toma de decisiones. Con una puntuación de 59, se determinó que no era relevante para los propósitos de este informe.
<b>GRUPO DE INTERÉS: Comunidad</b>		
<b>Vecinos/as que viven cerca de los servicios</b>	Vecinos y vecinas que viven cerca del centro donde se llevan a cabo las actividades de <i>Symbiosis</i> (centro principal o pisos). Están afectados por las actividades de <i>Symbiosis</i> . En ocasiones ha habido problemas de convivencia con los participantes de los servicios de <i>Symbiosis</i> .	El subgrupo no alcanzó la puntuación mínima de 70 puntos sobre 100 en el umbral de relevancia para ser considerado significativo en la toma de decisiones. Con una puntuación de 50, se determinó que no era relevante para los propósitos de este informe.
<b>Otros vecinos/as</b>	Otros vecinos o vecinas de las ciudades de Móstoles y Alcorcón que contactan Punto Omega (por teléfono, mail) para atender a personas en situación de calle. Están afectados por las actividades de <i>Symbiosis</i> . En ocasiones ha habido	El subgrupo no alcanzó la puntuación mínima de 70 puntos sobre 100 en el umbral de relevancia para ser considerado significativo en la toma de decisiones. Con una puntuación de 42, se determinó que no era relevante para los propósitos de este informe.

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

	Descripción	Razón por la que se excluye:
	problemas de convivencia con los participantes de los servicios de <i>Symbiosis</i> .	
<b>GRUPO DE INTERÉS: Entes reguladores</b>		
<b>C.I.R.A.</b>	Organismo de la Consejería de Políticas Sociales de la Comunidad de Madrid. Su competencia se centra en la legislación de servicios sociales y su supervisión en la Comunidad de Madrid.	El subgrupo no alcanzó la puntuación mínima de 70 puntos sobre 100 en el umbral de relevancia para ser considerado significativo en la toma de decisiones. Con una puntuación de 43, se determinó que no era relevante para los propósitos de este informe.
<b>GRUPO DE INTERÉS: Centros colaboradores / Salud</b>		
<b>Centros sanitarios de Punto Omega</b>	CAID de Móstoles.	El subgrupo no alcanzó la puntuación mínima de 70 puntos sobre 100 en el umbral de relevancia para ser considerado significativo en la toma de decisiones. Con una puntuación de 64, se determinó que no era relevante para los propósitos de este informe.
<b>Centros sanitarios externos a Punto Omega</b>	Centros sanitarios de gestión pública o privada, accesibles gratuitamente para las personas participantes a <i>Symbiosis</i> , donde reciben atención médica. <i>Symbiosis</i> se coordina con los centros de salud para ofrecer información acerca de la persona atendida, recibir instrucciones para su tratamiento/recuperación, ofreciendo apoyo de acompañamiento a visitas médicas y, en general, siendo el contacto de referencia para emergencias y seguimiento.	El subgrupo no alcanzó la puntuación mínima de 70 puntos sobre 100 en el umbral de relevancia para ser considerado significativo en la toma de decisiones. Con una puntuación de 54, se determinó que no era relevante para los propósitos de este informe.
<b>GRUPO DE INTERÉS: Centros colaboradores / Servicios sociales</b>		
<b>Centros de Punto Omega</b>	Centro de día, UAD, Centro de formación e inserción laboral. Existe una coordinación continua entre estos equipos para orientar a las personas atendidas hacia estos recursos según sus perfiles y necesidades.	El subgrupo no alcanzó la puntuación mínima de 70 puntos sobre 100 en el umbral de relevancia para ser considerado significativo en la toma de decisiones. Con una puntuación de 61, se determinó que no era relevante para los propósitos de este informe.
<b>Centros externos a Punto Omega</b>	Pueden ser de gestión pública o privada. Centros de servicios sociales del territorio (Comunidad de Madrid) que ofrecen atención social de diferente tipo y a diferentes grupos de personas (por ejemplo, inmigrantes, mayores etc.). Dependen de los servicios sociales municipales de diferentes ayuntamientos de la Comunidad de Madrid. Incluyen, por ejemplo, centros de día, residencias de mayores, comedores sociales.	El subgrupo no alcanzó la puntuación mínima de 70 puntos sobre 100 en el umbral de relevancia para ser considerado significativo en la toma de decisiones. Con una puntuación de 63, se determinó que no era relevante para los propósitos de este informe.
<b>GRUPO DE INTERÉS: Instituciones de justicia</b>		
<b>Instituciones de justicia</b>	Abarca diversas instituciones de justicia relacionadas con problemas legales que puedan afectar a los participantes del proyecto. Se trata principalmente de juzgados y centros penitenciarios (CIS).	El subgrupo no alcanzó la puntuación mínima de 70 puntos sobre 100 en el umbral de relevancia para ser considerado significativo en la toma de decisiones. Con una puntuación de 42, se determinó que no era relevante para los propósitos de este informe.
<b>GRUPO DE INTERÉS: Financiadores</b>		

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

	<b>Descripción</b>	<b>Razón por la que se excluye:</b>
<b>Público estatal</b>	Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030. Es uno de los dos financiadores principales de los servicios de <i>Symbiosis</i> , junto con la Consejería de políticas sociales, familias, igualdad y natalidad de la Comunidad de Madrid.	El subgrupo no alcanzó la puntuación mínima de 70 puntos sobre 100 en el umbral de relevancia para ser considerado significativo en la toma de decisiones. Con una puntuación de 63, se determinó que no era relevante para los propósitos de este informe.
<b>Público autonómico</b>	Consejería de políticas sociales, familias, igualdad y natalidad de la Comunidad de Madrid. Es uno de los dos financiadores principales de los servicios de <i>Symbiosis</i> , junto con el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030.	El subgrupo no alcanzó la puntuación mínima de 70 puntos sobre 100 en el umbral de relevancia para ser considerado significativo en la toma de decisiones. Con una puntuación de 66, se determinó que no era relevante para los propósitos de este informe.
<b>Público local</b>	El Ayuntamiento de Móstoles es uno de los financiadores del proyecto. Cede el espacio que funciona como centro base y donde se lleva a cabo el Centro de Emergencia Social (en horario nocturno), eximiendo a la entidad de los gastos de electricidad y agua.	A pesar de que este grupo de interés obtuvo una puntuación 73 sobre 100, superando el umbral para poder ser considerado "relevante y significativo" para la toma de decisiones, este grupo de interés finalmente fue excluido por falta de respondientes en la fase de levantamiento de datos.
<b>Privado / entidades y empresas</b>	Engloba diversas instituciones y empresas del sector privado, (como LaCaixa, Mercadona, Aldi, Lidl), institutos educativos y la Fundación Banco de Alimentos. Aportan recursos financieros y bienes (alimentos y productos, principalmente de higiene y limpieza) necesarios para el desarrollo de los servicios de <i>Symbiosis</i> .	El subgrupo no alcanzó la puntuación mínima de 70 puntos sobre 100 en el umbral de relevancia para ser considerado significativo en la toma de decisiones. Con una puntuación de 56, se determinó que no era relevante para los propósitos de este informe.
<b>Privado / particulares</b>	Personas particulares que realizan contribuciones para respaldar el proyecto <i>Symbiosis</i> .	El subgrupo no alcanzó la puntuación mínima de 70 puntos sobre 100 en el umbral de relevancia para ser considerado significativo en la toma de decisiones. Con una puntuación de 45, se determinó que no era relevante para los propósitos de este informe.
<b>GRUPO DE INTERÉS: Organización</b>		
<b>Socios y socias</b>	Los socios y las socias conforman el gobierno asociativo de Punto Omega y delegan todo el poder decisional en una junta directiva.	El subgrupo no alcanzó la puntuación mínima de 70 puntos sobre 100 en el umbral de relevancia para ser considerado significativo en la toma de decisiones. Con una puntuación de 61, se determinó que no era relevante para los propósitos de este informe.
<b>GRUPO DE INTERÉS: Plataformas colaboradoras del tercer sector</b>		
<b>Plataformas colaboradoras del tercer sector</b>	EAPN, Cáritas, Cruz Roja, CEAR, ACCEM, Hogar Si. Representan los intereses de las entidades miembros con el objetivo principal de visibilizar y lograr cambios en dichos intereses frente a los financiadores públicos y los reguladores públicos.	El subgrupo no alcanzó la puntuación mínima de 70 puntos sobre 100 en el umbral de relevancia para ser considerado significativo en la toma de decisiones. Con una puntuación de 49, se determinó que no era relevante para los propósitos de este informe.
<b>GRUPO DE INTERÉS: Proveedores de servicios e insumos</b>		
<b>Para los servicios de alojamiento en hostales y Housing Led</b>	Establecimiento en el municipio de Móstoles que ofrecen plazas para alojamiento.	El subgrupo no alcanzó la puntuación mínima de 70 puntos sobre 100 en el umbral de relevancia para ser considerado significativo en la toma de decisiones. Con una puntuación de 53, se determinó que no era relevante para los propósitos de este informe.

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

	Descripción	Razón por la que se excluye:
<b>Para los demás servicios</b>	Engloba una variedad de proveedores que ofrecen servicios y bienes diversos, como alimentación, productos de limpieza, mobiliario, entre otros.	El subgrupo no alcanzó la puntuación mínima de 70 puntos sobre 100 en el umbral de relevancia para ser considerado significativo en la toma de decisiones. Con una puntuación de 62, se determinó que no era relevante para los propósitos de este informe.
<b>GRUPO DE INTERÉS: Cuerpos policiales</b>		
<b>Policía Nacional</b>	Fuerza de seguridad encargada de mantener el orden público, prevenir y combatir el crimen a nivel nacional. Contactan con el proyecto <i>Symbiosis</i> para informar sobre personas en situación de calle que pueden necesitar asistencia.	El subgrupo no alcanzó la puntuación mínima de 70 puntos sobre 100 en el umbral de relevancia para ser considerado significativo en la toma de decisiones. Con una puntuación de 57, se determinó que no era relevante para los propósitos de este informe.
<b>Policía Local</b>	Fuerza de seguridad que opera a nivel municipal o local, centrándose en mantener la seguridad y el orden público dentro de una jurisdicción específica. Contactan con el proyecto <i>Symbiosis</i> para informar sobre personas en situación de calle que pueden necesitar asistencia.	El subgrupo no alcanzó la puntuación mínima de 70 puntos sobre 100 en el umbral de relevancia para ser considerado significativo en la toma de decisiones. Con una puntuación de 57, se determinó que no era relevante para los propósitos de este informe.
<b>GRUPO DE INTERÉS: Familiares de los participantes</b>		
<b>Familiares de los participantes</b>	Personas de las familias de los participantes de los servicios de <i>Symbiosis</i> .	El subgrupo no alcanzó la puntuación mínima de 70 puntos sobre 100 en el umbral de relevancia para ser considerado significativo en la toma de decisiones. Con una puntuación de 68, se determinó que no era relevante para los propósitos de este informe.
<b>OTROS GRUPO DE INTERÉS</b>		
<b>Profesionales de otras entidades</b>	Estos grupos de interés surgieron durante la fase de recolección de datos cualitativos, en la cual se involucró a los entrevistados en el ejercicio de identificar otros grupos de interés. Son grupos que no fueron mencionados en la fase inicial y, por lo tanto, no pasaron por el proceso de ponderación.	Dado que estos grupos fueron mencionados con posterioridad a la identificación y ponderación previa al plan de involucramiento, se determinó que no eran los más relevantes y significativos, ya que fueron nombrados en pocas ocasiones.
<b>Profesionales de los centros de salud</b>		
<b>Otros municipios</b>		
<b>Otras áreas de Punto Omega</b>		
<b>Otros trabajadores del sector en búsqueda de empleo</b>		
<b>Administración Pública (Trabajo / Hacienda)</b>		

Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0

	Descripción	Razón por la que se excluye:
Administración Pública (Salud)		
Comercios del barrio		
Familiares de las personas trabajadoras		

Fuente: Elaboración propia



## 5.4 Plan de involucramiento para el levantamiento de datos

---

Una vez identificados los grupos y subgrupos de interés más relevantes para avanzar con el análisis evaluativo del impacto social generado por los servicios de *Symbiosis*, se procedió a definir el plan de involucramiento.

Conforme a la metodología empleada, se definieron aspectos como:

- la población (universo) estimada
- el tamaño de la muestra utilizada
- el método de participación
- la temporalidad de participación

Como se explicó previamente, se establecieron subgrupos dentro de algunos grupos de interés para capturar diversas perspectivas y reflejar posibles diferencias en los cambios experimentados. Después de completar la fase de recopilación de datos y avanzar en la identificación y análisis de los cambios experimentados por los grupos de interés, se confirmó la efectividad del enfoque de segmentación. En consecuencia, se decidió mantener esta división durante la fase cuantitativa del estudio, lo que facilitó una interpretación más detallada y representativa de los cambios. Además, se agregó una subdivisión adicional dentro del subgrupo de Personal técnico de acompañamiento social / Servicios de día para reflejar de manera más precisa las diferentes experiencias de los profesionales del *servicio de Unidad de Calle* por un lado y del servicio de *Alojamiento en hostales* y de *Housing Led*<sup>44</sup> por otro.

Teniendo en cuenta estas consideraciones, se presentan a continuación los detalles del plan de involucramiento llevado a cabo.

---

<sup>44</sup> Los servicios de Alojamiento en hostales y de Housing Led son gestionados por el mismo equipo profesional.

Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0

Tabla 18. Extracto del Plan de Involucramiento - Personas participantes

Grupo de interés	Universo	#personas involucradas (tamaño de la muestra)	% Muestra	Método de participación	
				¿CÓMO?	¿CUÁNDO?
<b>GRUPO DE INTERÉS: Participantes</b>					
<b>SUBGRUPO 2: Participantes del servicio de Unidad de calle</b>	150	4	2,66%	Entrevistas individuales con preguntas acerca de los cambios experimentados, la importancia, otros grupos de interés	Febrero de 2024
		17	11,33%	1 Formulario con preguntas sobre identificación, importancia y profundidad de los cambios	Marzo de 2024
<b>SUBGRUPO 1: Participantes del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)</b>	65	3	4,61%	Entrevistas individuales con preguntas acerca de los cambios experimentados, la importancia, otros grupos de interés	Febrero de 2024
		19	29,23%	1 Formulario con preguntas sobre identificación, importancia y profundidad de los cambios	Marzo de 2024
<b>SUBGRUPO 3: Participantes del servicio de alojamiento en hostales</b>	32	2	6,25%	Entrevistas individuales con preguntas acerca de los cambios experimentados, la importancia, otros grupos de interés	Febrero de 2024
		2	6,25%	1 Formulario con preguntas sobre identificación, importancia y profundidad de los cambios	Marzo de 2024
<b>SUBGRUPO 4: Participantes del servicio de Housing Led</b>	28	8	28,57%	6 Entrevistas individuales y un focus group con 2 personas con preguntas acerca de los cambios experimentados, la importancia, otros grupos de interés	Febrero de 2024
		10	35,71%	1 Formulario con preguntas sobre identificación, importancia y profundidad de los cambios	Marzo de 2024

Fuente: Elaboración propia.

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

**Tabla 19. Extracto del Plan de Involucramiento- Grupos de interés no participantes**

	Universo	#personas involucradas (tamaño de la muestra)	% Muestra	Método de participación	
				¿CÓMO?	¿CUÁNDO?
<b>GRUPO DE INTERÉS: Equipo profesional</b>					
<b>SUBGRUPO 1: Coordinador/a área de emergencia social</b>	1	1	100%	Entrevista individual online con preguntas acerca de los cambios experimentados, la importancia, otros grupos de interés	Febrero de 2024
		1	100%	1 encuesta online con preguntas sobre identificación, importancia y profundidad de los cambios	Marzo de 2024
		1	100%	Entrevista online para validar la cadena de eventos y ejercicio de valoración	Abril 2024
		1	100%	1 encuesta online para determinar proxy, peso muerto, atribución, desplazamiento y duración.	Abril 2024
<b>SUBGRUPO 3: Personal técnico de acompañamiento social de la Unidad de calle</b>	5	4	80%	Entrevistas individuales con preguntas acerca de los cambios experimentados, la importancia, otros grupos de interés	Febrero de 2024
		4	80%	1 Formulario con preguntas sobre identificación, importancia y profundidad de los cambios	Marzo de 2024
		2	40%	Entrevista online para validar la cadena de eventos y ejercicio de valoración, tanto para este grupo de interés como para el grupo de interés de los participantes del servicio de calle	Abril 2024
		3	60%	1 encuesta online para determinar proxy, peso muerto, atribución, desplazamiento y duración para este subgrupo de interés y también para el grupo de interés de los participantes del servicio de calle	Abril 2024
<b>SUBGRUPO 2: Personal técnico de acompañamiento social / Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)</b>	10	4	40%	Entrevistas individuales con preguntas acerca de los cambios experimentados, la importancia, otros grupos de interés	Febrero de 2024
		3	30%	1 Formulario con preguntas sobre identificación, importancia y profundidad de los cambios	Marzo de 2024
		2	20%	Entrevista online para validar la cadena de eventos y ejercicio de valoración, tanto para este grupo de interés como para el grupo de interés de los participantes del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)	Abril 2024
		2	20%	1 encuesta online para determinar proxy, peso muerto, atribución, desplazamiento y duración para este subgrupo de interés y también para el grupo de interés de los participantes del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)	Abril 2024
<b>SUBGRUPO 4: Personal técnico de acompañamiento social /</b>	3	2	66%	Entrevistas individuales con preguntas acerca de los cambios experimentados, la importancia, otros grupos de interés	Febrero de 2024
		1	33%	1 Formulario con preguntas sobre identificación, importancia y profundidad de los cambios	Marzo de 2024
		1	33%	Entrevista online para validar la cadena de eventos y ejercicio de valoración para este subgrupo de interés y también	Abril 2024

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

	Universo	#personas involucradas (tamaño de la muestra)	% Muestra	Método de participación	
				¿CÓMO?	¿CUÁNDO?
<b>Servicios de día / Alojamiento en hostales y Housing Led</b>				para los subgrupos de Participantes del servicio de alojamiento en hostales y Participantes del servicio de Housing Led	
		1	33%	1 encuesta online para determinar proxy, peso muerto, atribución, desplazamiento y duración para este subgrupo de interés y también para los subgrupos de Participantes del servicio de alojamiento en hostales y Participantes del servicio de Housing Led	Abril 2024
<b>GRUPO DE INTERÉS: Organización</b>					
<b>SUBGRUPO 1: Asociación Punto Omega</b>	6	4	67%	Entrevistas individuales con preguntas acerca de los cambios experimentados, la importancia, otros grupos de interés	Febrero de 2024
		6	100%	1 Formulario con preguntas sobre identificación, importancia y profundidad de los cambios	Marzo de 2024
		2	33%	Focus group online para validar la cadena de eventos y ejercicio de valoración.	Abril 2024
		5	83%	1 encuesta online para determinar proxy, peso muerto, atribución, desplazamiento y duración.	Abril 2024

Fuente: Elaboración propia.

## **5.5 Sobre el universo y la muestra de las personas participantes**

---

En el marco de este estudio, el universo se determinó en base a los resultados de participación obtenidos durante el año 2023 y proporcionados por la Asociación Punto Omega en abril de 2024. En colaboración con el equipo profesional, se exploraron formas de involucrar a las personas participantes en el proceso de recopilación de datos. Sin embargo, una parte significativa de las personas atendidas en 2023 ya no estaban disponibles para participar en el análisis, lo que dificultó el proceso. Por ello, se decidió enfocar los esfuerzos en aquellos que aún mantenían vínculos con los servicios en el momento en que se realizó el análisis.

Dada la gran variedad de características de las personas participantes, inicialmente para la selección de perfiles se planteó utilizar un muestreo probabilístico estratificado por diversas características sociodemográficas, como sexo, origen, situación documental y edad, debido a su potencial influencia en la experiencia de los cambios.

Sin embargo, dadas las dificultades para involucrar a los participantes, se optó por un enfoque de muestreo no probabilístico por conveniencia, que consistió en seleccionar aquellos participantes disponibles y accesibles en el momento del levantamiento de datos, priorizando a aquellos que estaban recibiendo atención desde 2023 para capturar cambios a más largo plazo. Dada la estrecha relación y el profundo conocimiento que el equipo profesional tiene de las personas participantes, la selección práctica de quienes participaron en las entrevistas, grupos focales y cuestionarios fue realizada por ellos mismos.

Los resultados obtenidos de la muestra se extrapolaron luego a la población total de 2023. Dada la pequeña muestra en cada servicio, se decidió no desglosar más allá de la participación en cada servicio en términos de subcategorías sociodemográficas.

Los detalles de la relación entre universo y muestra de cada grupo de interés de los participantes de cada servicio están disponibles en el siguiente capítulo.

## **5.6 Sobre el universo y la muestra del equipo profesional**

---

El equipo profesional se dividió en 4 subgrupos para su involucramiento, como se indicó anteriormente.

El universo comprende a todos los empleados contratados en 2023 para trabajar en los servicios analizados. Por lo tanto, no fue necesario seleccionar una muestra, ya que participaron todos aquellos que estuvieron disponibles. Las personas que no participaron fue

por motivos de baja médica, porque ya no estaban vinculadas con la organización o por razones externas que dificultaron su asistencia.

Es importante destacar que, durante el levantamiento de datos cualitativos y el primer levantamiento de datos cuantitativos, se contó con la participación de los profesionales contratados para la temporada de frío 2023-2024 en el equipo del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno). Esta temporada comenzó en octubre de 2023 y, al finalizar el periodo de apertura del centro en horario nocturno, coincidió con la terminación de sus contratos laborales y su relación con la organización. En las fases sucesivas de análisis que requerían la participación de este grupo, se presentó un desafío debido a la finalización de los contratos de los profesionales inicialmente involucrados. Para abordar esta situación, se colaboró con otros profesionales que habían trabajado anteriormente en el servicio y que, gracias a su experiencia previa, pudieron expresar su punto de vista en representación de los compañeros que ya no formaban parte del centro. Cabe mencionar también que los profesionales que habían participado en el servicio durante la primera parte del año (correspondiente a la temporada de frío 2022-2023) tampoco estaban vinculados con la organización en el momento de realizar las fases posteriores del análisis.

### **5.7 Sobre el universo y la muestra de la organización**

---

El universo de este grupo de interés corresponde a la Asociación Punto Omega como entidad. Con el fin de enriquecer el espectro de perspectivas y no limitarse a una sola voz, se incluyeron más personas pertenecientes a diferentes áreas de la organización. De esta manera, el universo total de participantes considerados para el estudio ascendió a 6 individuos, representando colectivamente la voz de la Asociación Punto Omega.

Las personas fueron involucradas mediante un método de selección no probabilístico, seleccionadas internamente por miembros del equipo motor que tenían un mayor conocimiento de las áreas de la organización y sus representantes.

### **5.8 Posibles sesgos y acciones de contingencia**

---

En el siguiente apartado se detalla el análisis de posibles sesgos en el levantamiento de datos.



**Tabla 20. Identificación del sesgo de la información recopilada**

Sesgo	Acciones de contingencia para reducir el riesgo de sesgo y abordar las diferencias
El método de muestreo no probabilístico por conveniencia utilizado en el proceso de recopilación de datos puede generar ciertos sesgos potenciales que podrían influir en la representatividad de la muestra y, por ende, en la generalización de los resultados. Al basarse en la disponibilidad y accesibilidad de las personas participantes, es posible que algunas subpoblaciones estén subrepresentadas, lo que podría limitar la validez externa de los hallazgos.	Se priorizó la inclusión de personas que estuvieran siendo atendidas desde 2023, lo que permitió capturar cambios a mediano- largo plazo y mejorar la continuidad en la participación. Además, se explicaron detalladamente los criterios de selección utilizados <sup>45</sup> , proporcionando transparencia y claridad sobre cómo se formó la muestra.
Los participantes podrían mostrar un sesgo de respuesta positiva debido a su selección por el equipo profesional, lo que podría influir en la objetividad de sus respuestas y sesgar los resultados hacia una evaluación más positiva de los servicios de <i>Symbiosis</i> .	Para mitigar este riesgo, las entrevistas cualitativas fueron realizadas por la consultora externa sin la presencia del equipo profesional, garantizando el anonimato de las respuestas de los participantes, proporcionando un entorno de entrevista neutral y seguro para que los participantes se sientan cómodos al compartir sus opiniones.
Existe un posible sesgo en las respuestas debido a que el levantamiento de datos cuantitativos se realizó a través de cuestionarios impresos distribuidos y recogidos por el equipo profesional. Esto podría generar una influencia en las respuestas al pasar por el equipo, ya que los participantes podrían sentirse influenciados por la relación con ellos.	Se realizó un análisis exhaustivo de sensibilidad para considerar escenarios alternativos relacionados con el sesgo del respondiente positivo. Además, se han tomado medidas para garantizar que las respuestas se mantuvieran anónimas y codificadas desde la recolección hasta el análisis, asegurando así la confidencialidad.

Fuente: Elaboración propia.

## 5.9 Protección de datos

En el proceso de análisis del proyecto *Symbiosis*, se implementaron dos medidas principales con el objetivo de garantizar la privacidad y confidencialidad de la información recopilada:

### 1. Consentimientos informado

Se obtuvo el consentimiento explícito de todas las personas participantes, tanto en el levantamiento de datos cualitativos como cuantitativos, antes de su participación. Estos consentimientos aseguraron que estuvieran plenamente informadas sobre los objetivos del estudio y la confidencialidad de la información, así como de sus derechos en relación con la investigación.

### 2. Sistema de codificación

Se empleó un sistema de codificación para anonimizar los datos recopilados, sustituyendo los identificadores personales por códigos únicos. Esto garantizó la confidencialidad y seguridad de los datos, protegiendo la privacidad de todas las personas participantes.

<sup>45</sup> Ver sección [5.4 Sobre el universo y la muestra de las personas participantes](#)

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

En la siguiente tabla se detallan las medidas de protección de datos aplicadas a cada grupo de interés involucrado.

**Tabla 21. Medidas de protección de datos**

<b>Grupo de interés</b>	<b>Gestión de protección</b>
Participantes	Se ha obtenido consentimiento expreso para su inclusión en el proceso de medición de impacto del proyecto.  El anonimato se ha asegurado mediante la codificación de la información recopilada.
Equipo profesional	Se ha obtenido consentimiento expreso para su inclusión en el proceso de medición de impacto del proyecto.  Aunque no se garantizó el anonimato durante las entrevistas, los resultados fueron posteriormente codificados para su análisis de manera anónima, preservando así la confidencialidad de la información recopilada.
Organización	Se ha obtenido consentimiento expreso para su inclusión en el proceso de medición de impacto del proyecto.  Del mismo modo, aunque no se garantizó el anonimato durante las entrevistas, los resultados fueron posteriormente codificados para su análisis de manera anónima, preservando así la confidencialidad de la información recopilada.

Fuente: Elaboración propia.

## 6. COMPRENDER QUÉ HA CAMBIADO

### 6.1 Proceso de recopilación y análisis de datos

El proceso de recopilación y análisis de los datos cualitativos se llevó a cabo para establecer qué cambios experimentaron cada uno de los grupos de interés y cuáles eran los más relevantes para ser incluidos en este estudio.

El proceso adoptado incorpora los siguientes pasos:

Figura 18. Pasos del proceso de análisis de los cambios



Fuente: Elaboración propia.

### PASO 1

La **recopilación de datos cualitativos** se realizó a través de entrevistas con grupos de interés, predominantemente individuales y, en menor medida, en focus group. Durante estas entrevistas, se utilizaron preguntas diseñadas para identificar los cambios en aspectos del bienestar experimentados como resultado de la participación en el proyecto *Symbiosis*. Este enfoque cualitativo permitió a los participantes describir sus experiencias en sus propias palabras, sirviendo como base fundamental para el análisis del impacto social. Las preguntas clave dirigidas a los grupos de interés se centraron en identificar los cambios experimentados y su relevancia. Además, se consultó a los entrevistados sobre posibles grupos de interés adicionales y los cambios que podrían haber experimentado, con el objetivo de ampliar y diversificar las perspectivas recopiladas.

En estas entrevistas, se buscó identificar los cambios en el bienestar retrospectivamente, comparando la situación antes y después de participar en el proyecto, especialmente durante el año 2023.

Aunque se reconoció la diversidad de procedencias entre los participantes, se dio prioridad a aquellos que podían comunicarse en castellano por razones prácticas en esta fase. Sin embargo, en la fase siguiente de recopilación de datos, se amplió la participación mediante el suministro de un cuestionario traducido a otros idiomas (francés y ucraniano).

Las respuestas de los participantes de los cuatro servicios de *Symbiosis* se complementaron con entrevistas al equipo profesional de cada uno para obtener observaciones e interpretaciones adicionales.

Las preguntas en las entrevistas, aunque uniformes en esencia, se ajustaron para adaptarse a las perspectivas y experiencias específicas de cada grupo involucrado.

Después de algunas preguntas introductorias destinadas a comprender mejor el perfil, la experiencia y la relación del interlocutor con el proyecto, se plantearon las siguientes preguntas clave:

**Tabla 22. Preguntas claves de las entrevistas cualitativas**

¿Qué crees que ha cambiado en tu vida debido a tu participación en <i>Symbiosis</i> ?
(Basado en los resultados de la primera pregunta) ¿Debido a esto, crees que ha cambiado algo más?
¿Consideras que todos los cambios experimentados han sido positivos?
¿Cuál de los cambios que has identificado consideras el más significativo para ti en tu vida?
Aparte de ti, ¿crees que alguien más ha experimentado cambios debido a <i>Symbiosis</i> ? ¿Cuáles?

Fuente: Elaboración propia.

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

En esta fase, fue crucial considerar no solo los cambios individuales mencionados, sino también las conexiones entre ellos para comprender la secuencia de eventos que conducen de un cambio a otro.

## PASO 2

Las experiencias son inherentemente subjetivas, lo que significa que los mismos cambios pueden ser descritos de manera ligeramente diferente por diferentes personas. En esta etapa del análisis, se examinaron los cambios mencionados previamente para identificar patrones y temas recurrentes, agrupando expresiones similares para crear cambios unificados.

Este proceso se llevó a cabo de manera iterativa, con una segunda opinión de miembros del equipo consultor ajenos a las entrevistas y focus groups, para respaldar la solidez, objetividad y calidad del análisis.

En esta fase, se complementó la información recopilada con datos provenientes de fuentes secundarias.

**Figura 19. Fuentes utilizadas en la identificación de los cambios**



Fuente: Elaboración propia.

## PASO 3

Sucesivamente, se llevó a cabo una primera encuesta para identificar los cambios comunes y evaluar su relevancia relativa para los distintos grupos de interés. En esta fase, se buscó ampliar la participación involucrando a un mayor número de personas. A diferencia de las entrevistas y grupos focales realizados anteriormente, se distribuyeron cuestionarios

también traducidos a otros idiomas (francés y ucraniano) para algunos subgrupos, con el fin de obtener una perspectiva más diversa y representativa.

Las preguntas, adaptadas a cada cambio, se centraron en obtener información sobre:

1) **Frecuencia de identificación positiva:** a través de la pregunta "¿Te identificas con el cambio?", se contabilizó cuántas personas encuestadas afirmaron haber experimentado cada cambio propuesto. Se calculó el porcentaje de frecuencia sobre el total de respuestas válidas<sup>46</sup>.

2) **Promedio de importancia:** mediante la pregunta "¿Cuánto es importante este cambio para ti?", se determinó el promedio de importancia asignado por las personas encuestadas. La importancia se evaluó en una escala del 1 al 5, donde 1 significa "nada importante" y 5 "muy importante".

3) **Profundidad del cambio:** mediante la pregunta "¿Cuánto ha cambiado?", se determinó el promedio de la magnitud del cambio experimentado por las personas encuestadas. La profundidad del cambio se evaluó en una escala del 1 al 5, donde 1 significa "muy poco" y 5 "muchísimo".

#### PASO 4

Con toda la información recopilada hasta este punto, se crearon "cadenas de acontecimientos" para cada grupo de interés. Estas cadenas muestran las dependencias entre los cambios experimentados. El objetivo es establecer una relación causal entre los cambios experimentados por el grupo de interés y narrar y representar la historia completa del cambio. Dado que la vida de las personas es complicada y a menudo están experimentando una variedad de cambios diferentes al mismo tiempo, una evaluación exhaustiva y precisa de todos los cambios es imposible. Sin embargo, es factible capturar una representación razonable de todos los cambios causados por una actividad.

#### PASO 5

Se realizaron sesiones de validación con representantes de cada grupo de interés, generalmente 1 o 2 personas, a través de reuniones en línea. Es importante destacar que, para validar las cadenas de eventos relacionadas con los participantes de los servicios, se

---

<sup>46</sup> Sobre todo en el contexto del grupo de interés de los participantes, a los que fue entregado el cuestionario en formato en papel, se registró un cierto porcentaje de respuestas consideradas no válidas. Se clasificaron como respuestas válidas aquellas que representaban el 80% o más de los respondientes y que ofrecían una respuesta clara y definitiva, ya sea positiva o negativa. Se excluyeron aquellas respuestas que no eran claras, que indicaban "no sabe / no contesta" o que simplemente no se habían respondido.

consultó a los profesionales responsables de los mismos. Además, dado que el equipo profesional del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno) ya no estaba disponible para ser consultado debido al cierre del centro antes de la realización de esta fase, se validaron las secuencias de eventos de este grupo de interés con otros profesionales de la asociación que contaban con experiencia previa en el servicio y podían ofrecer una perspectiva sustituta.

## PASO 6

Finalmente, se analizaron las cadenas de eventos validadas junto con los datos de frecuencia y relevancia recopilados para determinar cuáles eran los cambios bien definidos y más relevantes.

Un cambio bien definido (o *well defined outcome*) es aquel que describe los aspectos específicos de bienestar que ofrecen las mejores oportunidades para aumentar o disminuir el estado general de bienestar<sup>47</sup>. Una vez identificados, estos cambios bien definidos conducen a tomar decisiones de asignación de recursos más efectivas para maximizar el valor social. Los cambios que ocurren más allá de este punto no necesitan ser medidos, evidenciados o valorados.

Se consideraron cambios bien definidos aquellos que, con un promedio de importancia alto (igual o superior a 4 sobre 5), fueron considerados relevantes por el grupo de interés. Esto permitió extender la cadena lo máximo posible sin comprometer su valor social.

De haberse detenido la cadena antes, se habrían omitido cambios relevantes. Por otro lado, si la cadena se hubiese extendido más allá de un cambio considerado poco relevante (con un promedio de importancia inferior a 4 sobre 5), el valor social habría disminuido.

Un cambio está bien definido si el hecho de no avanzar más en la cadena no conlleva el riesgo de omitir un cambio negativo después de uno positivo, o viceversa. Representan la experiencia del grupo, no necesariamente la mayoría, y han sido identificados como aspectos específicos del bienestar.

### Riesgo de doble conteo

Los cambios bien definidos se originan a partir de diferentes cambios experimentados por los grupos de interés. En una cadena de eventos, se evalúa si dos cambios bien definidos son dependientes o independientes considerando si uno de ellos podría haber ocurrido de todas formas incluso si el otro no ocurriera. Este tema fue abordado durante la validación de las cadenas de eventos. Aunque estos cambios se indiquen como independientes entre sí, siempre existe el riesgo de doble conteo. Además, no se puede ignorar la posibilidad de que

---

<sup>47</sup>Social Value International. (2023). Glossary 2.0 <https://www.socialvalueint.org/glossary-20>



estos cambios hayan contribuido entre sí. Estas discusiones se fundamentan en las experiencias humanas subjetivas, lo que significa que el riesgo de doble conteo puede minimizarse pero no eliminarse por completo. Por lo tanto, la objetividad y la transparencia son aspectos fundamentales en este contexto.

## 6.2 Los cambios y las cadenas de eventos de los grupos de interés

---

Al intentar comprender el cambio, no estamos sugiriendo que sea posible formular una declaración completa y precisa de todos los cambios que las personas están experimentando. La vida de las personas es complicada, y a menudo experimentan una variedad de cambios diferentes al mismo tiempo y también pueden no ser capaces de hacer que otros sean conscientes de los cambios que están experimentando. Una evaluación completa y precisa de todos los cambios es, por lo tanto, imposible. Sin embargo, **es posible capturar una representación razonable de todos los cambios materiales** causados por una actividad.

En los apartados siguientes de este informe se presentan los resultados del análisis evaluativo de los cambios experimentados por cada grupo de interés involucrado en el análisis del impacto social del proyecto *Symbiosis*.

A continuación, se presenta:

1. Información sobre el universo, la muestra y la representatividad en el levantamiento de datos cuantitativos, lo cual permitió ampliar la base de participación de la fase previa cualitativa.
2. Datos sobre los cambios identificados, incluyendo el porcentaje de identificación y el promedio de importancia asignado.
3. Análisis del tipo de cambios en los aspectos de bienestar.
4. Cadenas de eventos, es decir, las secuencias de cambios que ilustran cómo un cambio puede llevar a otro.
5. Narrativa del arquetipo de los cambios experimentados por el grupo de interés.
6. Listado de cambios bien definidos incluidos, con descripción, tipo de cambio, tasa de identificación, importancia promedio y motivo de inclusión.

Los cambios excluidos del análisis obedecen a dos razones principales:

- Falta de relevancia: se descartaron cambios con un promedio de importancia inferior a 4 sobre 5, al no ser considerados relevantes.

- Parte de una secuencia de eventos: se omitieron cambios intermedios que conducen a otros cambios ya incluidos, para evitar duplicaciones y redundancia en el cálculo del impacto social.

El listado detallado de los cambios excluidos se encuentra disponible en el [Anexo 2](#).

## **6.2.1 Participantes del servicio de Unidad de calle**

---

### **Sobre el universo, la muestra y la representatividad**

El grupo de participantes del servicio de la Unidad de Calle participó en la recopilación de datos cualitativos a través de 4 entrevistas individuales que exploraban los cambios experimentados, su importancia y la identificación de otros grupos de interés. Posteriormente, 17<sup>48</sup> participantes contribuyeron al levantamiento de datos cuantitativos mediante un formulario que abordaba la identificación, importancia y profundidad de los cambios experimentados.

La distribución de género en la muestra encuestada revela que el 58,82% de los participantes fueron hombres, mientras que el 41,18% fueron mujeres.

En términos de edad, la mayoría de los encuestados (70,59%) se ubica en el rango de 45 a 64 años, seguidos por el 23,53% en el rango de mayores de 64 años y un 5,88% de edad entre 30 y 44 años.

En cuanto a la situación laboral, el 88,24% de los encuestados se encontraban desempleados, mientras que el 11,76% informó tener un empleo inestable o temporal. Del grupo de los participantes desempleados, el 53,33% indicó no recibir ningún tipo de ayuda económica, mientras que el 46,67% manifestó recibir algún tipo de asistencia financiera.

En relación con la nacionalidad, el 47,06% de los participantes eran de España, mientras que el 52,94% restante provenía de otros países. En cuanto al tiempo pasado en situación de sinhogarismo, la mayoría de los encuestados (52,94%) reportaron llevar más de 3 años en esta condición, seguido por el 35,29% que lleva entre 1 y 3 años. Por otro lado, el 5,88% informó estar en esta situación entre 1 y 6 meses, con un 5,88% adicional que no especificó su respuesta (NS/NC).

En relación con el período que los participantes llevaban en contacto y recibiendo apoyo del servicio de la Unidad de Calle, se observa que el 41,18% reportó una duración de entre 1 y 3 años, mientras que el 29,41% indicó un tiempo de más de tres años. Por otro lado, el

---

<sup>48</sup>La organización recolectó y entregó a la consultora un total de 18 cuestionarios. Sin embargo, uno de ellos estaba completamente vacío, sin respuesta a ninguna pregunta. Por lo tanto, se determinó no incluirlo en el análisis de los datos.

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

11,76% manifestó haber estado en contacto por un período de entre 6 y 12 meses, y el 5,88% entre 1 y 6 meses. Además, un 11,76% de los participantes no especificó su respuesta (NS/NC).

**Tabla 23. Análisis de la representatividad de la muestra para el grupo de interés de los participantes al servicio de la Unidad de Calle en el primer levantamiento de datos cuantitativo**

	<b>Universo (N)</b>	<b>Muestra (n)</b>	<b>Comentarios sobre representatividad</b>
<b># participantes</b>	150	17	La muestra corresponde al 11,33% del universo de participantes.
<b>Vinculación con el servicio</b>	Personas localizadas y atendidas durante el 2023	Atendidas durante el 2023. La mayoría (41,18%) atendidas desde hace 1-3 años	
<b>Sexo</b>	Hombre: 76% (114) Mujer: 24% (36)	Hombre: 58,82% (10) Mujer: 41,18% (7)	La muestra representa la prevalencia de hombres, pero sobrerrepresenta a las mujeres en comparación con el universo.
<b>Edad</b>	18-29 años: 10% 30-44 años: 22,67% 45-64 años: 60,00% Más de 64: 7,33%	30-44 años: 5,88% 45-64 años: 70,59% Más de 64: 23,53%	La muestra refleja la categoría predominante, pero las proporciones no coinciden completamente con las del universo. Además, no están representados todos los rangos de edad.
<b>Actividad</b>	No hay datos: 6,00% Trabajo fijo cuenta ajena: 2,67% Trabajo eventual cuenta propia: 1,33% Trabajo eventual cuenta ajena: 4,67% Desempleo con trabajo previo: 65,33% Desempleo sin trabajo previo: 3,33% Actividades marginales: 3,33% Pensión: 4,00% Sin actividad definida: 8,67% Estudiando u opositando: 0,67%	No estoy trabajando y no recibo ninguna ayuda: 47,06% No estoy trabajando y recibo alguna ayuda económica: 41,18% Estoy trabajando, pero mi empleo es inestable o temporal: 11,76%	La muestra es representativa en términos de la prevalencia del desempleo en el universo.
<b>Nacionalidad</b>	No hay datos: 1,33% Español: 40,67% Extranjero: 57,33% Doble nacionalidad: 0,67%	Español: 47,06% Extranjero: 52,94%	La muestra refleja la categoría predominante, pero las proporciones no coinciden completamente con las del universo.

*Nota:* El equipo consultor y la organización utilizaron categorías diferentes para recopilar datos. A pesar de esta discrepancia, se optó por mantener la presentación de los datos de manera transparente para reflejar fielmente la información recibida.  
*Fuente:* Datos elaborados internamente utilizando información proporcionada por la organización sobre los participantes del servicio en 2023 para el universo, y de los encuestados en el primer estudio cuantitativo para la muestra.

La muestra, que representa el 11,33% del universo total, no es del todo representativa en algunas categorías respecto al universo.

En términos de género, aunque la muestra refleja la mayoría de participantes masculinos, hay una sobrerrepresentación de este grupo y una subrepresentación de las mujeres.

En cuanto a la edad, si bien la muestra captura adecuadamente el grupo más numeroso en el rango de 45 a 64 años, hay una subrepresentación de personas más jóvenes y una sobrerrepresentación de personas mayores de 64 años, faltando además muestra de otros grupos de edad.

En términos de situación laboral, la muestra es representativa de la prevalencia de personas desempleadas.

Además, la muestra refleja adecuadamente la distribución por nacionalidad, con una mayor proporción de extranjeros en comparación con los españoles.

Estas diferencias se atribuyen principalmente a las dificultades asociadas con la inclusión de este grupo de interés debido a sus características particulares, como se indica en el apartado [4.8 Complejidades y limitaciones](#) del estudio. A pesar del tamaño limitado de la muestra y de las diferencias en las categorías mencionadas anteriormente, se reconoce que la muestra ha proporcionado información valiosa sobre los cambios experimentados por el grupo de interés en su conjunto, cuyos resultados han sido corroborados a través de la triangulación con la opinión de los profesionales del servicio y otras fuentes de información.

Es fundamental tener en cuenta estas discrepancias en la composición de la muestra al interpretar y valorar los resultados obtenidos.

### **Sobre los cambios experimentados**

Se identificaron un total de 17 cambios a partir de las respuestas válidas<sup>49</sup> de la encuesta, recopiladas de 17 participantes (n=17). Todos los cambios fueron reportados por un porcentaje de identificación que oscila entre el 86,67% y el 100% de las respuestas válidas. En términos de importancia, el 100% de los cambios identificados fueron valorados como importantes, con un promedio de importancia entre 4,0 y 5 (sobre 5). Además, el 100% de los cambios identificados fueron positivos.

---

<sup>49</sup> Se clasificaron como respuestas válidas aquellas que representaban el 80% o más de los participantes y que ofrecían una respuesta clara y definitiva, ya sea positiva o negativa. Se excluyeron aquellas respuestas que no eran claras, que indicaban "no sabe / no contesta" o que simplemente no se habían respondido.

Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0

Figura 20. Cambios identificados y % de cambios positivos



Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presenta el listado completo de los cambios identificados junto con su promedio de importancia.

Tabla 24. Cambios identificados y promedio de importancia por el grupo de interés "Participantes del servicio de Unidad de calle"

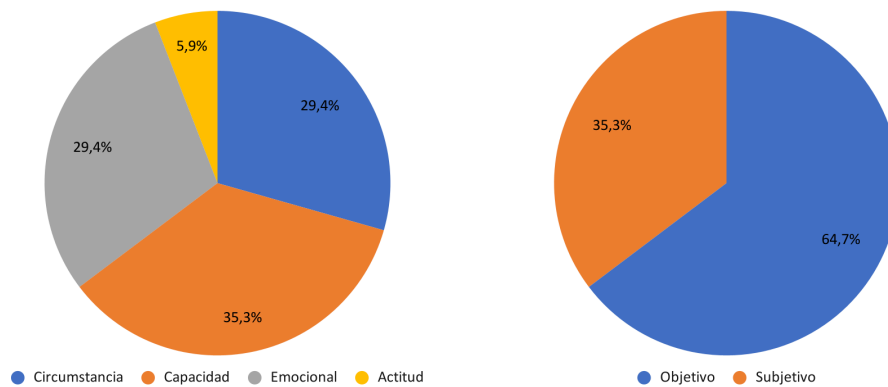
CAMBIO IDENTIFICADO	% IDENTIFICACIÓN	PROMEDIO IMPORTANCIA
Aumento de la autonomía y control de su vida (autodeterminación)	100,00%	5
Mejora de la actitud y motivación hacia el cambio y la recuperación	100,00%	4,9
Mejora de las habilidades de autocuidado e higiene	100,00%	4,9
Aumento de la confianza en el equipo	100,00%	4,8
Aumento en la percepción de apoyo profesional	100,00%	4,8
Mejora en el acceso a necesidades básicas	100,00%	4,8
Mejora del equilibrio emocional	100,00%	4,6
Mejora de la salud física	100,00%	4,6
Mejora en la percepción de inclusión social	100,00%	4,6
Mejora de las habilidades sociales	100,00%	4,5
Mejora en la estabilidad y estructura de la vida	100,00%	4,4
Ampliación de la red social y mejora de las relaciones sociales	100,00%	4,3
Mejora de las habilidades de salud	94,12%	4,6
Aumento de la autoconfianza y autoestima	93,33%	4,6
Mejora de la situación económica	92,86%	4,5
Mejora de las competencias digitales básicas	92,86%	4,3
Mejora en habilidades y competencias laborales	86,67%	4,4

Nota: Los cambios identificados se ordenan en la tabla, primero por orden decreciente de porcentaje de identificación y luego por orden decreciente de promedio de importancia. El porcentaje de identificación se calcula mediante la pregunta "¿Te identificas con el cambio?", contabilizando cuántas personas encuestadas afirmaron haber experimentado cada cambio propuesto y expresándolo como porcentaje de frecuencia de identificación sobre el total de respuestas válidas. Por otro lado, el promedio de importancia se determina a través de la pregunta "¿Cuánto es importante este cambio para ti?", evaluando la importancia en una escala del 1 al 5, donde 1 indica "nada importante" y 5 "muy importante". Fuente: Elaboración propia.

### Tipo de cambios en los aspectos de bienestar

Según la definición actualizada de Social Value International, los aspectos de bienestar se pueden dividir en dos categorías principales: subjetivos y objetivos<sup>50</sup>. Los aspectos de bienestar subjetivos se refieren a los cambios en la consciencia, actitud y emociones de una persona. Los aspectos de bienestar objetivos abarcan los cambios en las circunstancias, hábitos o comportamientos, y en las capacidades de una persona.

Figura 21. Clasificación de los aspectos de bienestar y tipos de cambio del grupo de interés “Participantes del servicio de Unidad de calle”



Fuente: Elaboración propia.

### Las cadenas de eventos

A continuación, se presenta la cadena de eventos para el grupo de interés “Participantes del servicio de Unidad de Calle” que describe de manera secuencial y visual los cambios que las personas han experimentado como resultado de las actividades realizadas, vinculando los cambios que probablemente estén relacionados causalmente.

<sup>50</sup> Social Value International. (2023), *Glossary 2.0*, <https://www.socialvalueint.org/glossary-20>





mejorar su situación económica al reducir gastos. La sensación de apoyo que reciben del equipo y la mejora económica mediante la reducción de gastos para cubrir necesidades básicas, contribuyen a que las personas participantes perciban una mejora significativa en su equilibrio emocional, sintiéndose más tranquilas y estables emocionalmente. Asimismo, gracias a una alimentación más adecuada, experimentan una mejoría en su salud física.

A partir del vínculo de confianza establecido, las personas participantes muestran un cambio positivo en su actitud y motivación hacia el cambio y la recuperación. El apoyo y orientación del equipo les impulsa a tomar acciones para salir de la situación de calle, establecer objetivos personales y esforzarse por alcanzarlos.

Con esta nueva perspectiva y el respaldo constante, comienzan a desarrollar o recuperar habilidades fundamentales. Adquieren habilidades de salud que les permiten cuidar mejor de sí mismas, como gestionar su medicación y asistir a citas médicas, lo cual, a su vez, contribuye en la mejora de su salud física. Además, mejoran sus habilidades de autocuidado e higiene personal.

A medida que avanzan, su autoconfianza y autoestima se ven fortalecidas, principalmente por el acceso a productos de higiene y las mejoradas capacidades de autocuidado que les hacen sentirse mejor en su aspecto físico. Muestran mayor seguridad y se sienten más capaces de emprender nuevas actividades que puedan ayudarles a mejorar su situación.

Esto, a su vez, los lleva a ampliar su red social y mejorar sus relaciones sociales, ya que se sienten más cómodos interactuando con otras personas, ya sean los profesionales de Punto Omega u otros recursos asistenciales. Por tanto, se sienten más respaldadas, comprendidas y parte de una comunidad, percibiendo una mayor inclusión social.

Gracias a una actitud positiva y mayor motivación, desarrollan o recuperan habilidades como competencias digitales básicas y algunas laborales. Por ejemplo, aprenden a realizar trámites burocráticos telemáticos con el apoyo del equipo, mejorando su capacidad para desenvolverse en entornos digitales.

La adquisición o recuperación de todas estas habilidades y competencias les aporta una mayor estructura y estabilidad en su vida diaria. Se hacen cargo de responsabilidades como citas médicas, trámites y actividades laborales, otorgándoles un mayor control y autodeterminación sobre su vida.

### **Algunas citas**

*Tener la seguridad de que vengan a traer comida una vez por semana, (me hace sentir) muy bien. (...) Es como un problema menos, un gasto menos.*

(persona participante)

*Me han ayudado mucho para salir del fondo en el que estaba.*  
(persona participante)

*Nos explican lo que tenemos que hacer, todos, sea hombre o mujer, a todos nos aconsejan.  
Estoy muy agradecido por eso. Me beneficia para poder caminar mejor mi vida.*  
(persona participante)

## Los cambios bien definidos

A continuación, se describen con más detalle los cambios considerados bien definidos. Para ver el detalle de los cambios excluidos junto con la razón y justificación de exclusión, véase el [Anexo 2](#).

**Tabla 25. Cambios identificados por el grupo de interés “Participantes del servicio de Unidad de calle” e incluidos.**

LISTADO DE CAMBIOS INCLUIDOS
<p><b>MEJORA DEL EQUILIBRIO EMOCIONAL</b></p> <p><b>Descripción:</b> La persona participante se siente más tranquila y equilibrada emocionalmente desde que el equipo profesional le apoya. El cambio en el equilibrio emocional de las personas participantes mejora notablemente gracias a la relación con el equipo de Punto Omega. Experimentan alegría al ver llegar al equipo y al recibir las ayudas solicitadas. Además, sienten mayor tranquilidad y menos ansiedad, ya que encuentran apoyo para resolver problemas prácticos, como, por ejemplo, trámites burocráticos. La recepción de productos básicos les libera de preocupaciones y gastos adicionales, contribuyendo así a reducir su estrés y ansiedad.</p> <p><b>Tipo de cambio:</b> aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.</p> <p><b>Identificación:</b> este cambio ha sido identificado por el 100% de las personas encuestadas.</p> <p><b>Importancia:</b> este cambio ha sido valorado con una importancia promedio de 4,6 sobre 5.</p> <p><b>Motivo de inclusión:</b> Este cambio se considera bien definido por cumplir con varios criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ha permitido ampliar la cadena de eventos, incluyendo cambios intermedios, sin esperar más cambios como consecuencia de su implementación.</li><li>- Se considera lo suficientemente absoluto, lo que significa que no se espera que este cambio se revierta en algo negativo, incluso si se extendiera la cadena.</li><li>- Representa al grupo de interés, ya que fue identificado por el 100% de las respuestas válidas.</li><li>- Es específico, reflejando un cambio en un aspecto de bienestar subjetivo.</li><li>- Se considera independiente de otros cambios, lo que significa que puede experimentarse incluso si otros cambios bien definidos no ocurren.</li><li>- Es valorado como importante, con un promedio de importancia de 4,6 sobre 5.</li></ul>
<p><b>MEJORA DE LA SALUD FÍSICA</b></p> <p><b>Descripción:</b> La persona participante se siente mejor físicamente desde que empezó a recibir apoyo del equipo profesional. Este cambio está estrechamente relacionado con el acceso mejorado a las necesidades básicas, especialmente los kits de alimentación proporcionados en el servicio. Al recibir estos kits, la persona ha experimentado una mejora en su alimentación, lo que se traduce en un aumento de la ingesta y energía. Además, la adquisición o recuperación de habilidades de salud ha contribuido a esta mejoría, ya que le permite tomar responsabilidad en el manejo de su medicación y asistir a citas médicas, entre otras acciones relacionadas con su salud.</p> <p><b>Tipo de cambio:</b> aspecto de bienestar objetivo, cambio de circunstancias.</p> <p><b>Identificación:</b> este cambio ha sido identificado por el 100% de las personas encuestadas.</p> <p><b>Importancia:</b> este cambio ha sido valorado con una importancia promedio de 4,6 sobre 5.</p> <p><b>Motivo de inclusión:</b> Este cambio se considera bien definido por cumplir con varios criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ha permitido ampliar la cadena de eventos, incluyendo cambios intermedios, sin esperar más cambios como consecuencia de su implementación.</li><li>- Se considera lo suficientemente absoluto, lo que significa que no se espera que este cambio se revierta en</li></ul>

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

## LISTADO DE CAMBIOS INCLUIDOS

- algo negativo, incluso si se extendiera la cadena.
- Representa al grupo de interés, ya que fue identificado por el 100% de las respuestas válidas.
- Es específico, reflejando un cambio en un aspecto de bienestar objetivo.
- Se considera independiente de otros cambios, lo que significa que puede experimentarse incluso si otros cambios bien definidos no ocurren.
- Es valorado como importante, con un promedio de importancia de 4,6 sobre 5.

## MEJORA EN LA PERCEPCIÓN DE INCLUSIÓN SOCIAL

**Descripción:** Las personas participantes se sienten más incluidas y parte de la comunidad. Este cambio se ha visto impulsado por varios factores. Por un lado, la expansión de su red social ha desempeñado un papel fundamental: al establecer nuevas, han experimentado un mayor sentido de pertenencia en la comunidad. Este progreso ha sido posible gracias a un aumento en su autoconfianza, lo que ha facilitado su interacción con otros individuos, así como al contacto con el equipo profesional de Punto Omega, que ha representado una oportunidad adicional para establecer vínculos sociales. Por otro lado, al sentirse respaldadas y comprendidas por los profesionales de Punto Omega, las personas participantes perciben un mayor nivel de apoyo en momentos de necesidad. Este acompañamiento abarca aspectos emocionales y prácticos de sus vidas, como la salud y los trámites documentales.

**Tipo de cambio:** aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Identificación:** este cambio ha sido identificado por el 100% de las personas encuestadas.

**Importancia:** este cambio ha sido valorado con una importancia promedio de 4,6 sobre 5.

**Motivo de inclusión:** Este cambio se considera bien definido por cumplir con varios criterios:

- Ha permitido ampliar la cadena de eventos, incluyendo cambios intermedios, sin esperar más cambios como consecuencia de su implementación.
- Se considera lo suficientemente absoluto, lo que significa que no se espera que este cambio se revierta en algo positivo dentro del mismo servicio si se extendiera la cadena.
- Representa al grupo de interés, ya que fue identificado por el 100% de las respuestas válidas.
- Es específico, reflejando un cambio en un aspecto de bienestar subjetivo.
- Se considera independiente de otros cambios, lo que significa que puede experimentarse incluso si otros cambios bien definidos no ocurren.
- Es valorado como importante, con un promedio de importancia de 4,6 sobre 5.

## AUMENTO DE LA AUTONOMÍA Y CONTROL DE SU VIDA (MAYOR AUTODETERMINACIÓN)

**Descripción:** La persona participante se siente más capaz de tomar decisiones diarias, ser independiente y manejar sus responsabilidades. Gracias a la relación con el equipo profesional del servicio de Unidad de Calle y al vínculo de confianza establecido, las personas participantes han avanzado en su proceso de inserción social, adquiriendo o recuperando diferentes habilidades. Esto ha contribuido a aumentar la estabilidad y estructura de su vida, reflejándose por ejemplo en el ajuste de sus rutinas para cumplir con responsabilidades como citas médicas, trámites burocráticos, laborales, entre otros. Como resultado, han ganado mayor autonomía y control sobre su vida, lo que les permite establecer metas y buscar formas de alcanzarlas.

**Tipo de cambio:** aspecto de bienestar objetivo, cambio de capacidades.

**Identificación:** este cambio ha sido identificado por el 100% de las personas encuestadas.

**Importancia:** este cambio ha sido valorado con una importancia promedio de 5 sobre 5.

**Motivo de inclusión:** Este cambio se considera bien definido por cumplir con varios criterios:

- Ha permitido ampliar la cadena de eventos, incluyendo cambios intermedios, sin esperar más cambios como consecuencia de su implementación.
- Se considera lo suficientemente absoluto, lo que significa que no se espera que este cambio se revierta en algo negativo, incluso si se extendiera la cadena.
- Representa al grupo de interés, ya que fue identificado por el 100% de las respuestas válidas.
- Es específico, reflejando un cambio en un aspecto de bienestar objetivo.
- Se considera independiente de otros cambios, lo que significa que puede experimentarse incluso si otros cambios bien definidos no ocurren.
- Es valorado como importante, con un promedio de importancia de 5 sobre 5. Haber concluido la cadena en un paso anterior habría impedido evidenciar este cambio.

Fuente: Elaboración propia.

## **6.2.2 Participantes del servicio de Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)**

---

### **Sobre el universo, la muestra y la representatividad**

El grupo de participantes del servicio de Centro de Emergencia Social (en horario nocturno) participó en la recopilación de datos cualitativos a través de 3 entrevistas individuales que exploraban los cambios experimentados, su importancia y la identificación de otros grupos de interés. Posteriormente, 19 participantes contribuyeron al levantamiento de datos cuantitativos mediante un formulario que abordaba la identificación, importancia y profundidad de los cambios experimentados.

La distribución de género en la muestra indica que el 73,68% de los participantes fueron hombres, mientras que el 10,53% fueron mujeres. El 5,26% marcó la respuesta "prefiero no contestar", y hubo un 10,53% de respuestas no contestadas.

En cuanto a la edad, la mayoría (42,11%) se sitúa en el rango de 30 a 44 años, seguidos por el 36,84% en el rango de 45 a 64 años. El 10,53% tenía entre 18 y 29 años, el 5,26% eran mayores de 64 años, y el 5,26% de las respuestas no fueron válidas.

En relación con la situación laboral, el 84,21% de los encuestados estaban desempleados, mientras que el 10,53% tenía un empleo temporal o inestable, y el 5,26% tenía un trabajo estable. Del grupo desempleado, el 56,25% no recibía ningún tipo de ayuda económica, mientras que el 43,75% sí recibía algún tipo de asistencia financiera.

En cuanto a la nacionalidad, el 36,84% de los participantes eran españoles, y el 47,37% provenían de otros países, con un 15,79% adicional que no especificó su respuesta (NS/NC).

En relación con el tiempo en situación de sinhogarismo, la mayoría de los encuestados (31,58%) llevaba entre 6 y 12 meses en esta condición, seguido por el 26,32% que llevaba entre 1 y 3 años. El 15,79% informó estar en esta situación desde hace menos de 1 mes, el 10,53% entre 1 y 6 meses, y otro 10,53% más de 3 años, con un 5,26% adicional de respuestas no válidas.

En relación con el período que los participantes llevan acudiendo al Centro de Emergencia Social (en horario nocturno), la mayoría (68,42%) llevaban toda la temporada de frío en vigor en el momento de realizar la encuesta, lo cual significa entre 4 y 6 meses aproximadamente en el centro.

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

**Tabla 26. Análisis de la representatividad de la muestra para el grupo de interés de los participantes al servicio de Centro de Emergencia Social (en horario nocturno) en el primer levantamiento de datos cuantitativo**

	<b>Universo (N)</b>	<b>Muestra (n)</b>	<b>Comentarios sobre representatividad</b>
<b># participantes</b>	65	19	La muestra corresponde al 29,23% del universo de participantes.
<b>Vinculación con el servicio</b>	Personas que accedieron al servicio durante el 2023	Personas que accedieron al servicio durante el 2023. La mayoría (68,42%) vinculadas al servicio desde hace 4-6 meses.	
<b>Sexo</b>	Hombre: 84,62% (55) Mujer: 15,38% (10)	Hombre: 73,68% (14) Mujer: 10,53% (2) Prefiero no contestar: 5,26% (1) NS / NC: 10,53% (2)	La muestra representa la prevalencia de hombres.
<b>Edad</b>	18-29: 9,23% 30-44: 23,08% 45-64: 60,00% Más de 64: 7,69%	18-29: 10,53% 30-44: 42,11% 45-64: 36,84% Más de 64: 5,26% No válida: 5,26%	Si bien todos los grupos de edad están presentes en la muestra, no se refleja la categoría dominante.
<b>Actividad</b>	No hay datos: 3,08% Trabajo fijo cuenta ajena: 1,54% Trabajo eventual cuenta propia: 1,54% Trabajo eventual cuenta ajena: 4,62% Desempleo con trabajo previo: 73,85% Desempleo sin trabajo previo: 1,54% Actividades marginales: 1,54% Pensión: 6,15% Sin actividad definida: 6,15%	No estoy trabajando y no recibo ninguna ayuda: 47,37% No estoy trabajando y recibo alguna ayuda económica: 36,84% Estoy trabajando, pero mi empleo es inestable o temporal: 10,53% Estoy trabajando de manera estable: 5,26%	La muestra es representativa en términos de la prevalencia del desempleo en el universo.
<b>Nacionalidad</b>	Español: 40,00% Extranjero: 58,46% Doble nacionalidad: 1,54%	Español: 36,84% Extranjero: 47,37% NS / NC: 15,79%	La muestra refleja la categoría predominante, pero las proporciones no coinciden completamente con las del universo.

*Nota:* El equipo consultor y la organización utilizaron categorías diferentes para recopilar datos. A pesar de esta discrepancia, se optó por mantener la presentación de los datos de manera transparente para reflejar fielmente la información recibida.  
*Fuente:* Datos elaborados internamente utilizando información proporcionada por la organización sobre los participantes del servicio en 2023 para el universo, y de los encuestados en el primer estudio cuantitativo para la muestra.

La muestra, que representa el 29,23% del universo total, no es del todo representativa en algunas categorías respecto al universo.

En términos de género, incluso considerando el 15,79% de respuestas sin especificar, la muestra refleja una mayoría de participantes masculinos, lo cual está alineado con la composición del universo.

En términos de edad, aunque todos los grupos de edad están representados en la muestra, esta no refleja totalmente la distribución de edades del universo. El rango de edad predominante no coincide, siendo el de 45-64 en el universo y el de 30-44 en la muestra. Los grupos de edad de 18 a 29 años y mayores de 64 años muestran porcentajes similares en ambos conjuntos de datos.

En términos de situación laboral, la muestra es representativa de la prevalencia de personas desempleadas. Además, la muestra refleja adecuadamente la distribución por nacionalidad, con una mayor proporción de extranjeros en comparación con los españoles, lo que sugiere una cierta representatividad en este aspecto, aunque hay un 15,79% de respuestas sin especificar, lo que podría introducir cierta incertidumbre en la representatividad de los datos sobre la nacionalidad en el análisis.

Estas diferencias se atribuyen principalmente a las dificultades asociadas con la inclusión de este grupo de interés debido a sus características particulares, como se indica en el apartado [4.8 Complejidades y limitaciones](#) del estudio. A pesar del tamaño limitado de la muestra y de las diferencias en las categorías mencionadas anteriormente, se reconoce que la muestra ha proporcionado información valiosa sobre los cambios experimentados por el grupo de interés en su conjunto, cuyos resultados han sido corroborados a través de la triangulación con la opinión de los profesionales del servicio y otras fuentes de información.

Es fundamental tener en cuenta estas discrepancias en la composición de la muestra al interpretar y valorar los resultados obtenidos.

### **Sobre los cambios experimentados**

Se identificaron un total de 22 cambios a partir de las respuestas válidas<sup>51</sup> de la encuesta, recopiladas de 19 participantes (n=19). Todos los cambios fueron reportados por un porcentaje de identificación que oscila entre el 35,29% y el 100% de las respuestas válidas. En términos de importancia, el 52,63% de los cambios identificados fueron valorados como importantes, con un promedio de importancia entre 4,0 y 5 (sobre 5). Además, el 95,45% de los cambios identificados fueron positivos.

---

<sup>51</sup> Se clasificaron como respuestas válidas aquellas que representaban el 80% o más de los participantes y que ofrecían una respuesta clara y definitiva, ya sea positiva o negativa. Se excluyeron aquellas respuestas que no eran claras, que indicaban "no sabe / no contesta" o que simplemente no se habían respondido.



# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

Figura 23. Cambios identificados y % de cambios positivos



Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presenta el listado completo de los cambios identificados junto con su promedio de importancia.

Tabla 27. Cambios identificados y promedio de importancia por el grupo de interés “Participantes del servicio de Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)”

CAMBIO IDENTIFICADO	% IDENTIFICACIÓN	PROMEDIO IMPORTANCIA
Aumento en la percepción de apoyo profesional	100,00%	4,2
Mejora de la actitud y motivación hacia el cambio y la recuperación	100,00%	4,0
Empeoramiento del equilibrio emocional (-)	94,12%	4,6
Aumento de la autoconfianza y autoestima	94,12%	3,7
Aumento en la percepción de apoyo entre pares	94,12%	3,2
Aumento en la sensación de seguridad y protección	88,89%	4,4
Mejora del equilibrio emocional	88,89%	3,8
Ampliación de la red social y mejora de las relaciones sociales	88,89%	3,1
Mayor aceptación de la realidad y mayor capacidad de adaptación (mayor resiliencia)	88,24%	4,1
Aumento de la autonomía y control de su vida (autodeterminación)	88,24%	3,5
Mejora en la gestión emocional	84,21%	3,7
Mejora de la salud física	83,33%	4,5
Mejora en el acceso a necesidades básicas	83,33%	4,1
Mejora de las habilidades sociales	81,25%	3,8
Mejora de las competencias digitales básicas	78,95%	4,2
Mejora en la percepción de inclusión social	78,95%	3,9
Mejora en la estabilidad y estructura de la vida	78,95%	3,8
Mayor autoconocimiento y comprensión de la realidad personal	76,47%	4,2
Mejora de la situación económica	50,00%	3,8
Mejora de las habilidades de ahorro	47,06%	3,9
Mejora de la situación laboral	35,29%	4,2
Mejora en habilidades y competencias laborales	35,29%	3,8

Nota: Los cambios identificados se ordenan en la tabla, primero por orden decreciente de porcentaje de identificación y luego por orden decreciente de promedio de importancia. Los cambios identificados y negativos se marcan en rojo. El porcentaje de

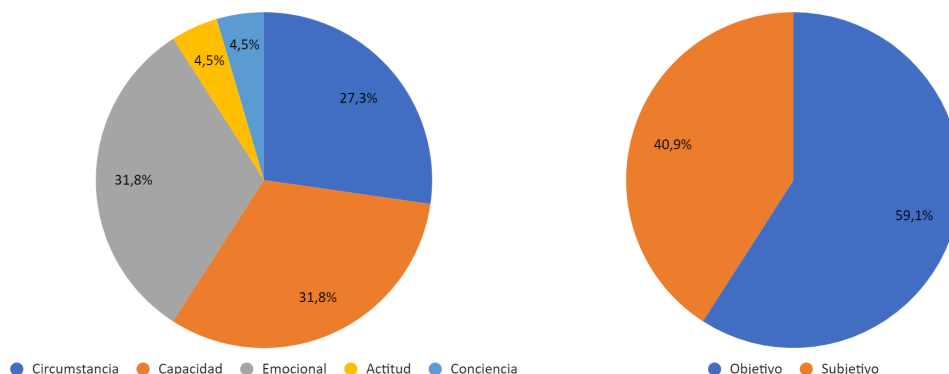


identificación se calcula mediante la pregunta "¿Te identificas con el cambio?", contabilizando cuántas personas encuestadas afirmaron haber experimentado cada cambio propuesto y expresándolo como porcentaje de frecuencia de identificación sobre el total de respuestas válidas. Por otro lado, el promedio de importancia se determina a través de la pregunta "¿Cuánto es importante este cambio para ti?", evaluando la importancia en una escala del 1 al 5, donde 1 indica "nada importante" y 5 "muy importante". Fuente: Elaboración propia.

### Tipo de cambios en los aspectos de bienestar

Según la definición actualizada de Social Value International, los aspectos de bienestar se pueden dividir en dos categorías principales: subjetivos y objetivos<sup>52</sup>. Los aspectos de bienestar subjetivos se refieren a los cambios en la consciencia, actitud y emociones de una persona. Los aspectos de bienestar objetivos abarcan los cambios en las circunstancias, hábitos o comportamientos, y en las capacidades de una persona.

Figura 24. Clasificación de los aspectos de bienestar y tipos de cambio del grupo de interés "Participantes del servicio de Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)"



Fuente: Elaboración propia.

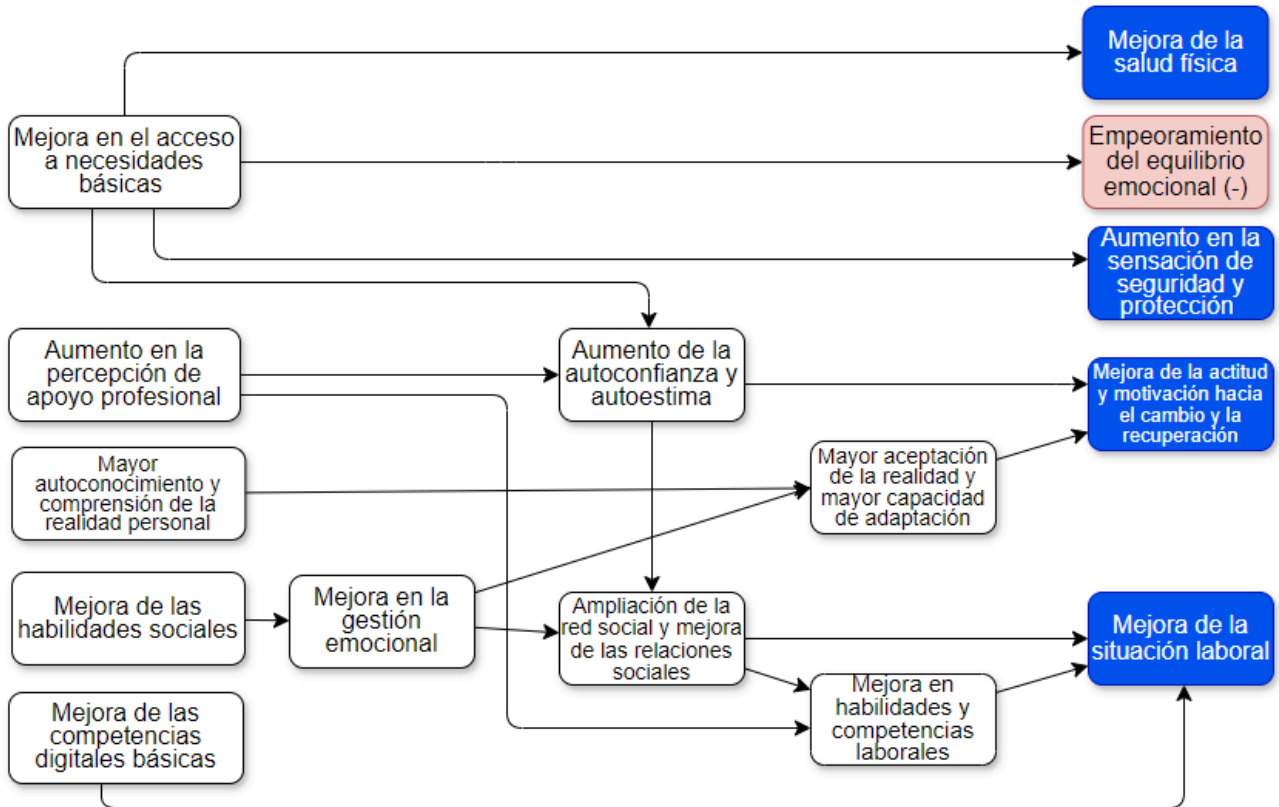
### Las cadenas de eventos

A continuación, se presenta la cadena de eventos para el grupo de interés "Participantes del servicio de Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)" que describe de manera secuencial y visual los cambios que las personas han experimentado como resultado de las actividades realizadas, vinculando los cambios que probablemente estén relacionados causalmente.

<sup>52</sup> Social Value International. (2023). *Glossary 2.0*. <https://www.socialvalueint.org/glossary-20>

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

**Figura 25. Cadena de eventos del grupo de interés “Participantes del servicio de Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)”**



*Nota:* El color azul indica que es un cambio positivo y el rojo que es un cambio negativo. *Fuente:* Elaboración propia.

**Narrativa del arquetipo de los cambios experimentados por los participantes del servicio de Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)**

En un momento de extrema vulnerabilidad y necesidad, las personas en situación de sinhogarismo encuentran refugio y asistencia en el Centro de Emergencia Social durante las noches de los meses más fríos del año. Al ingresar a este servicio, consiguen no solo la satisfacción de necesidades básicas, sino también la oportunidad de empezar a cambiar sus vidas.

El primer cambio significativo que experimentan es el acceso a recursos esenciales como alimentación, productos de higiene personal, ropa y un lugar seguro y protegido para dormir, lejos de los peligros que acechan en las calles. Esta provisión de necesidades básicas en un entorno seguro tiene un impacto directo en su salud física, ayudándoles a mejorar su estado general y reducir problemas como la desnutrición. Además, el acceso a duchas y la posibilidad de mantener una higiene adecuada reducen la vergüenza asociada a su apariencia, lo que aumenta su autoconfianza y autoestima.

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

Esta sensación de seguridad y protección contribuye a un aumento en su equilibrio emocional, sintiéndose más tranquilos y relajados durante su estancia. Sin embargo, la incertidumbre sobre su futuro al finalizar la temporada de frío, cuando el Centro cierre, genera preocupación e inquietud, lo que puede llevar a un empeoramiento temporal de su equilibrio emocional.

Por otro lado, la relación que establecen con el equipo profesional hace que las personas participantes se sientan acompañadas y apoyadas en diversos aspectos de su vida, tanto emocionales, al sentirse escuchadas y comprendidas, como prácticos, como la atención a su salud y gestión de documentos. Aunque no es el objetivo principal del servicio, en la práctica, se gestionan algunas necesidades, como, por ejemplo, realizar citas médicas de manera telemática durante las noches, cuando, en ocasiones, abren los espacios de reserva. Este vínculo de apoyo profesional incide también directamente en su autoestima y les impulsa a enfrentar nuevas actividades con mayor determinación.

La convivencia con otros participantes en el Centro desencadena cambios profundos en su perspectiva. Surgen oportunidades para reflexionar sobre su situación personal y comprender mejor su realidad, lo que fomenta un mayor autoconocimiento. A medida que comparten experiencias y se relacionan, desarrollan habilidades sociales esenciales como ser más comprensivos, respetar las diferencias y mejorar su comunicación interpersonal.

A medida que avanzan en este proceso de crecimiento personal, experimentan un aumento en su resiliencia y capacidad de adaptación. Logran gestionar mejor sus emociones y aceptar su realidad, lo que les permite avanzar a pesar de los desafíos.

Con esta nueva perspectiva y actitud más positiva hacia el cambio y la recuperación, se sienten más motivados para establecer objetivos personales y esforzarse por alcanzarlos. Desarrollan un mayor compromiso con su proceso de reinserción social, participando en programas y formaciones que contribuyen a estructurar y estabilizar sus vidas. Este compromiso se concretará en otros contextos, a través, por ejemplo, de la formulación de un Proyecto de Atención Individualizado (PAI) en el Centro de Día.

A medida que amplían su red social y mejoran sus relaciones interpersonales gracias a sus nuevas habilidades sociales, se sienten también menos abandonados por la sociedad y más incluidos.

Aunque el enfoque principal no es laboral, algunos participantes adquieren o fortalecen habilidades y competencias que pueden beneficiarles en su búsqueda de empleo, gracias al intercambio de conocimientos entre participantes o el apoyo del equipo en tareas formativas, como, por ejemplo, realizar los deberes de un curso de idioma realizado en otro recurso

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

durante el día. Además, desarrollan competencias digitales básicas al tener acceso a ordenadores y Wifi, lo que les permite familiarizarse con la tecnología y utilizarla para diversos propósitos.

## Algunas citas

*Durante la noche (las personas participantes) se sienten más vulnerables, ya que es cuando la mayoría de las personas están en sus hogares, algo que ellos no tienen. Los días festivos como Navidad son especialmente difíciles, pues muchos de ellos no tienen familia. El apoyo de los profesionales es fundamental en esos momentos.*

(equipo profesional)

*Ese espacio de juego les permite sentirse bien, es un momento en el que socializan. Cuando están tranquilos y concentrados en el juego, quizás te cuentan cosas porque se sienten escuchados. O es una distracción, porque al jugar no están dándole vueltas a otros problemas.*

(equipo profesional)

*Me siento agradecido por poder dormir, descansar y ducharme.*

(persona participante)

*(cuando volví al centro de noche en octubre) “me sentía como una persona que no tiene futuro”*

(persona participante)

## Los cambios bien definidos

A continuación, se describen con más detalle los cambios considerados bien definidos. Para ver el detalle de los cambios excluidos junto con la razón y justificación de exclusión, véase el [Anexo 2](#).

**Tabla 28. Cambios identificados por el grupo de interés “Participantes del servicio de Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)” e incluidos.**

### LISTADO DE CAMBIOS INCLUIDOS

#### MEJORA DE LA SALUD FÍSICA

**Descripción:** Las personas participantes experimentan mejoras físicas desde que comenzaron a acudir al Centro de Emergencia Social durante la noche. La capacidad de satisfacer necesidades básicas como la alimentación tiene un impacto directo en su salud, ayudando a reducir la desnutrición y mejorando su estado físico en general. Asimismo, el poder dormir resguardados de las inclemencias del tiempo y el acceso a instalaciones de aseo también influyen directamente en su estado de salud.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de circunstancias.

**Identificación:** Este cambio ha sido identificado por el 83,33% de las personas encuestadas.

**Importancia:** Este cambio ha sido valorado con una importancia promedio de 4,5 sobre 5.

**Motivo de inclusión:** Este cambio se considera bien definido por cumplir con varios criterios:

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

## LISTADO DE CAMBIOS INCLUIDOS

- Ha permitido ampliar la cadena de eventos, sin haber evidenciado más cambios relevantes como consecuencia de su consecución.
- Se considera lo suficientemente absoluto, lo que significa que no se espera que este cambio se revierta en algo negativo, incluso si se extendiera la cadena.
- Representa al grupo de interés, ya que fue identificado por el 83,33% de las respuestas válidas.
- Es específico, reflejando un cambio en un aspecto de bienestar objetivo.
- Se considera independiente de otros cambios, lo que significa que puede experimentarse incluso si otros cambios bien definidos no ocurren.
- Es valorado como importante, con un promedio de importancia de 4,5 sobre 5.

## EMPEORAMIENTO DEL EQUILIBRIO EMOCIONAL (-)

**Descripción:** La apertura limitada del centro durante unos meses genera preocupación entre las personas participantes. Experimentan crecientes inquietudes ante el inminente cierre, preguntándose dónde dormir y cómo asegurarse el acceso a la comida. A pesar de recibir apoyo para cubrir sus necesidades básicas durante su estancia, la incertidumbre sobre el futuro prevalece debido al cierre programado del centro.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Identificación:** Este cambio ha sido identificado por el 94,12% de las personas encuestadas.

**Importancia:** Este cambio ha sido valorado con una importancia promedio de 4,6 sobre 5.

**Motivo de inclusión:** Este cambio se considera bien definido por cumplir con varios criterios:

- Ha permitido ampliar la cadena de eventos, sin haber evidenciado más cambios relevantes como consecuencia de su consecución.
- Se considera lo suficientemente absoluto, lo que significa que no se espera que este cambio se revierta en algo positivo, incluso si se extendiera la cadena.
- Representa al grupo de interés, ya que fue identificado por el 94,12% de las respuestas válidas.
- Es específico, reflejando un cambio en un aspecto de bienestar subjetivo.
- Se considera independiente de otros cambios, lo que significa que puede experimentarse incluso si otros cambios bien definidos no ocurren.
- Es valorado como importante, con un promedio de importancia de 4,6 sobre 5.

## AUMENTO EN LA SENSACIÓN DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

**Descripción:** El cambio en la sensación de seguridad y protección experimentado por las personas que suelen vivir en la calle se debe principalmente al ambiente seguro que encuentran en el Centro de Emergencia Social durante la noche. En la calle, estas personas están expuestas a diversos peligros como violencia, robos y consumo de drogas. Sin embargo, al acceder al Centro de Emergencia Social (en horario nocturno), encuentran un refugio donde se minimizan estos riesgos y se les proporciona un entorno más seguro para descansar.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Identificación:** Este cambio ha sido identificado por el 88,89% de las personas encuestadas.

**Importancia:** Este cambio ha sido valorado con una importancia promedio de 4,4 sobre 5.

**Motivo de inclusión:** Este cambio se considera bien definido por cumplir con varios criterios:

- Ha permitido ampliar la cadena de eventos, sin haber evidenciado más cambios relevantes como consecuencia de su consecución.
- Se considera lo suficientemente absoluto, lo que significa que no se espera que este cambio se revierta en algo negativo dentro del mismo servicio si se extendiera la cadena.
- Representa al grupo de interés, ya que fue identificado por el 88,89% de las respuestas válidas.
- Es específico, reflejando un cambio en un aspecto de bienestar subjetivo.
- Se considera independiente de otros cambios, lo que significa que puede experimentarse incluso si otros cambios bien definidos no ocurren.
- Es valorado como importante, con un promedio de importancia de 4,4 sobre 5.

## MEJORA DE LA ACTITUD Y MOTIVACIÓN HACIA EL CAMBIO Y LA RECUPERACIÓN

**Descripción:** Después de un proceso de análisis, reflexión y aceptación personal, impulsado por la convivencia con otras personas, cada una con sus rutinas y características, junto con un aumento en la autoconfianza y autoestima, las personas participantes experimentan un mayor deseo de salir de la situación de calle. Esto las impulsa a cambiar su actitud y les aporta una mayor motivación para establecer objetivos personales y esforzarse por alcanzarlos. Además, desarrollan un compromiso más sólido hacia el cambio, el cual continúan trabajando en otros contextos, como en la formulación de un Proyecto de Atención Individualizado (PAI) y la reformulación de un proyecto de vida en el Centro de Día, por ejemplo.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio de actitud.

**Identificación:** Este cambio ha sido identificado por el 100% de las personas encuestadas.

**Importancia:** Este cambio ha sido valorado con una importancia promedio de 4 sobre 5.

**Motivo de inclusión:** Este cambio se considera bien definido por cumplir con varios criterios:

#### LISTADO DE CAMBIOS INCLUIDOS

- Ha permitido ampliar la cadena de eventos, sin haber evidenciado más cambios relevantes como consecuencia de su consecución.
- Se considera lo suficientemente absoluto, lo que significa que no se espera que este cambio se revierta en algo negativo dentro del mismo servicio si se extendiera la cadena.
- Representa al grupo de interés, ya que fue identificado por el 100% de las respuestas válidas.
- Es específico, reflejando un cambio en un aspecto de bienestar subjetivo.
- Se considera independiente de otros cambios, lo que significa que puede experimentarse incluso si otros cambios bien definidos no ocurren.
- Es valorado como importante, con un promedio de importancia de 4 sobre 5.

#### MEJORA DE LA SITUACIÓN LABORAL

**Descripción:** El término "situación laboral" se refiere a los cambios experimentados en el empleo o a las mejoras en las posibilidades de conseguir trabajo. En este contexto, la expansión de la red social y el desarrollo de nuevas competencias ya sea a través de esta red social ampliada o de otros contextos, pueden influir en la situación laboral. Las competencias adquiridas pueden provenir de diversos lugares, como cursos de formación o de idiomas realizados en otros centros y horarios. El equipo del centro nocturno contribuye ofreciendo apoyo en el estudio y las tareas asignadas. Los participantes también desarrollan habilidades a través del contacto con otros participantes, especialmente en el contexto de trabajos más informales.

Además, puede ocurrir que, gracias a los contactos establecidos en el Centro, encuentren oportunidades de empleo.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de circunstancias.

**Identificación:** Este cambio ha sido identificado por el 35,29% de las personas encuestadas.

**Importancia:** Este cambio ha sido valorado con una importancia promedio de 4,2 sobre 5.

**Motivo de inclusión:** Este cambio se considera bien definido por cumplir con varios criterios:

- Ha permitido ampliar la cadena de eventos, sin haber evidenciado más cambios relevantes como consecuencia de su consecución.
- Se considera lo suficientemente absoluto, lo que significa que no se espera que este cambio se revierta en algo negativo dentro del mismo servicio si se extendiera la cadena.
- Representa al grupo de interés, aunque sea parcialmente, ya que fue identificado por el 35,29% de las respuestas válidas.
- Es específico, reflejando un cambio en un aspecto de bienestar objetivo.
- Se considera independiente de otros cambios, lo que significa que puede experimentarse incluso si otros cambios bien definidos no ocurren.
- Es valorado como importante, con un promedio de importancia de 4,2 sobre 5.

Fuente: Elaboración propia.

### 6.2.3 Participantes del servicio de alojamiento en hostales

#### Sobre el universo, la muestra y la representatividad

El grupo de participantes del servicio de alojamiento en hostales participó en la recopilación de datos cualitativos a través de 2 entrevistas individuales que exploraban los cambios experimentados, su importancia y la identificación de otros grupos de interés. Posteriormente, 2 participantes contribuyeron al levantamiento de datos cuantitativos mediante un formulario que abordaba la identificación, importancia y profundidad de los cambios experimentados.

El 50% de los encuestados en esta segunda etapa tenía entre 45 y 64 años, mientras que el otro 50% estaba en el rango de edad de 30 a 44 años. Todos los encuestados fueron hombres, con uno en situación de desempleo y recibiendo ayuda económica, y el otro con empleo temporal o inestable. En cuanto al período de tiempo sin vivienda estable, el 50% de



**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

los respondientes llevaba entre 1 y 6 meses, mientras que el restante 50% entre 6 y 12 meses. Respecto a la participación actual en el servicio, el 50% había sido participante anteriormente, mientras que el otro no respondió a esta pregunta, dificultando la determinación temporal de su vinculación con el servicio.

Sobre la permanencia en el hostel o pensión ofrecido por el servicio, el 50% había estado allí por más de un mes, y el otro estuvo entre 2 y 3 semanas. Antes de llegar al hostel o pensión, todos vivían en la calle o en espacios públicos. Ninguno de los encuestados tenía hijos con ellos en el servicio, y el 50% estaba allí debido a su situación de salud actual.

**Tabla 29. Análisis de la representatividad de la muestra para el grupo de interés de los participantes al servicio de alojamiento en hostales en el primer levantamiento de datos cuantitativo:**

	Universo (N)	Muestra (n)	Comentarios sobre representatividad
<b># participantes</b>	32	2	La muestra corresponde al 6,25% del universo de participantes.
<b>Vinculación con el servicio</b>	Participantes durante el 2023	1 participante durante el 2023 (50%) 1 NS/ NC (50%)	
<b>Sexo</b>	Hombre: 53,12%% (17) Mujer: 46,87% (15)	Hombre: 100%% (2)	La muestra no es representativa en cuanto a la proporción de género en comparación con el universo.
<b>Edad</b>	Menores: 12,50% 18-29: 18,75% 30-44: 21,88% 45-64: 37,50% Más de 64: 9,38%	30-44: 50% 45-64: 50%	La muestra no representa todos los rangos de edad del universo.
<b>Actividad</b>	No hay datos: 18,75% Trabajo fijo cuenta ajena: 9,38% Desempleo con trabajo previo: 37,50% Desempleo sin trabajo previo: 3,13% Pensión: 9,38% Sin actividad definida: 9,38% Estudiando u opositando: 9,38% Trabajos esporádicos sin contrato: 3,13%	No estoy trabajando y recibo alguna ayuda económica: 50% Estoy trabajando, pero mi empleo es inestable o temporal: 50%	La muestra no refleja todas las categorías de actividad del universo.
<b>Nacionalidad</b>	Español: 59,38% Extranjero: 34,38% Doble nacionalidad: 6,25%	Español: 100%	La muestra no refleja la predominancia de la categoría de nacionalidad del universo.

*Nota:* El equipo consultor y la organización utilizaron categorías diferentes para recopilar datos. A pesar de esta discrepancia, se optó por mantener la presentación de los datos de manera transparente para reflejar fielmente la información recibida.  
*Fuente:* Datos elaborados internamente utilizando información proporcionada por la organización sobre los participantes del servicio en 2023 para el universo, y de los encuestados en el primer estudio cuantitativo para la muestra.



La muestra, que constituye el 6,23% del universo total, exhibe limitaciones en su representatividad en varias categorías en comparación con el universo. En términos de género, la muestra carece de representación femenina significativa. Respecto a la edad, solo dos rangos etarios están adecuadamente representados. En lo que respecta a la situación laboral, no se capturan todas las categorías de actividad presentes en el universo. Además, la muestra no refleja adecuadamente la distribución por nacionalidad observada en el universo. Estas dificultades, como indicado en el apartado [4.8 Complejidades y limitaciones](#), han sido especialmente notables en este grupo de interés debido a las características propias del servicio, lo que ha resultado en una muestra notablemente limitada, planteando desafíos para su consideración como representativa desde un punto de vista estadístico. A pesar de estas limitaciones, se reconoce el valor de la información proporcionada por la muestra en cuanto a los cambios experimentados por el grupo de interés, respaldados por la triangulación con la opinión de los profesionales del servicio y otras fuentes de información.

### Sobre los cambios experimentados

Se identificaron un total de 18 cambios a partir de las respuestas válidas<sup>53</sup> de la encuesta, recopiladas de 2 participantes (n=2). Todos los cambios fueron reportados por el 100% de las respuestas válidas. En términos de importancia, los cambios oscilaron entre 2,5 y 5, siendo la mayoría (88,89%) valorados como importantes, con un promedio de importancia entre 4,0 y 5 (sobre 5). Además, el 94,44% de los cambios identificados fueron positivos, con solo un cambio negativo reportado.

Figura 26. Cambios identificados y % de cambios positivos



Fuente: Elaboración propia.

<sup>53</sup> Se clasificaron como respuestas válidas aquellas que representaban el 80% o más de los participantes y que ofrecían una respuesta clara y definitiva, ya sea positiva o negativa. Se excluyeron aquellas respuestas que no eran claras, que indicaban "no sabe / no contesta" o que simplemente no se habían respondido.

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

A continuación, se presenta el listado completo de los cambios identificados junto con su promedio de importancia.

**Tabla 30. Cambios identificados y promedio de importancia por el grupo de interés “Participantes del servicio de Alojamiento en hostales”**

CAMBIO IDENTIFICADO	% IDENTIFICACIÓN	PROMEDIO IMPORTANCIA
Aumento de la confianza en el equipo	100,00%	5,0
Aumento en la percepción de apoyo profesional	100,00%	5,0
Aumento en la sensación de seguridad y protección	100,00%	5,0
Mejora de la actitud y motivación hacia el cambio y la recuperación	100,00%	5,0
Mejora del equilibrio emocional	100,00%	5,0
<b>Empeoramiento del equilibrio emocional (-)</b>	100,00%	5,0
Aumento de la autoconfianza y autoestima	100,00%	5,0
Mayor autoconocimiento y comprensión de la realidad personal	100,00%	5,0
Mejora de la salud física	100,00%	5,0
Mejora en el acceso a necesidades básicas	100,00%	5,0
Mejora en el acceso a recursos complementarios	100,00%	4,0
Mejora en la estabilidad y estructura de la vida	100,00%	4,0
Aumento de la autonomía y control de su vida (autodeterminación)	100,00%	4,0
Mejora en la percepción de inclusión social	100,00%	4,0
Mayor aceptación de la realidad y mayor capacidad de adaptación (mayor resiliencia)	100,00%	4,0
Mejora de la situación económica (menos gastos) <sup>54</sup>	100,00%	5,0
Ampliación de la red social y mejora de las relaciones sociales	100,00%	3,0
Mejora de las competencias digitales básicas	100,00%	2,5

*Nota:* Los cambios identificados se ordenan en la tabla, primero por orden decreciente de porcentaje de identificación y luego por orden decreciente de promedio de importancia. Los cambios identificados y negativos se marcan en rojo. El porcentaje de identificación se calcula mediante la pregunta "¿Te identificas con el cambio?", contabilizando cuántas personas encuestadas afirmaron haber experimentado cada cambio propuesto y expresándolo como porcentaje de frecuencia de identificación sobre el total de respuestas válidas. Por otro lado, el promedio de importancia se determina a través de la pregunta "¿Cuánto es importante este cambio para tí?", evaluando la importancia en una escala del 1 al 5, donde 1 indica "nada importante" y 5 "muy importante". *Fuente:* Elaboración propia.

## Tipo de cambios en los aspectos de bienestar

Según la definición actualizada de Social Value International, los aspectos de bienestar se pueden dividir en dos categorías principales: subjetivos y objetivos<sup>55</sup>.

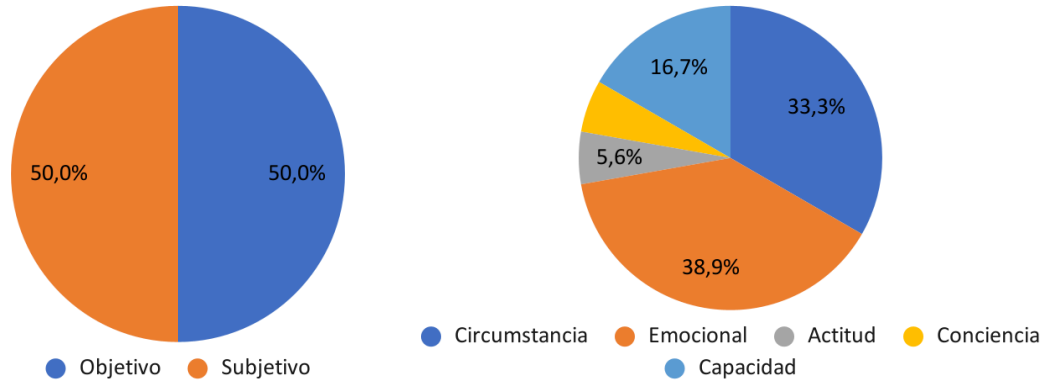
Los aspectos de bienestar subjetivos se refieren a los cambios en la consciencia, actitud y emociones de una persona.

<sup>54</sup>Aunque solo el 50% de las respuestas obtenidas fueron consideradas válidas (1 de 2), lo cual está por debajo del umbral del 80% establecido para determinar la validez de las respuestas, se tomó la decisión de mantener este cambio en el listado inicial. Esto se debe a la combinación de factores que respaldan su relevancia y validez. A pesar del pequeño tamaño de la muestra, los profesionales que trabajan en el servicio confirmaron la experiencia de este cambio por parte de los participantes. Además, aquellos que identificaron el cambio lo valoraron como importante, otorgándole una puntuación máxima de 5 sobre 5.

<sup>55</sup> Social Value International. (2023). *Glossary 2.0*. <https://www.socialvalueint.org/glossary-20>

Los aspectos de bienestar objetivos abarcan los cambios en las circunstancias, hábitos o comportamientos, y en las capacidades de una persona.

Figura 27. Clasificación de los aspectos de bienestar y tipos de cambio del grupo de interés “Participantes del servicio de Alojamiento en hostales”



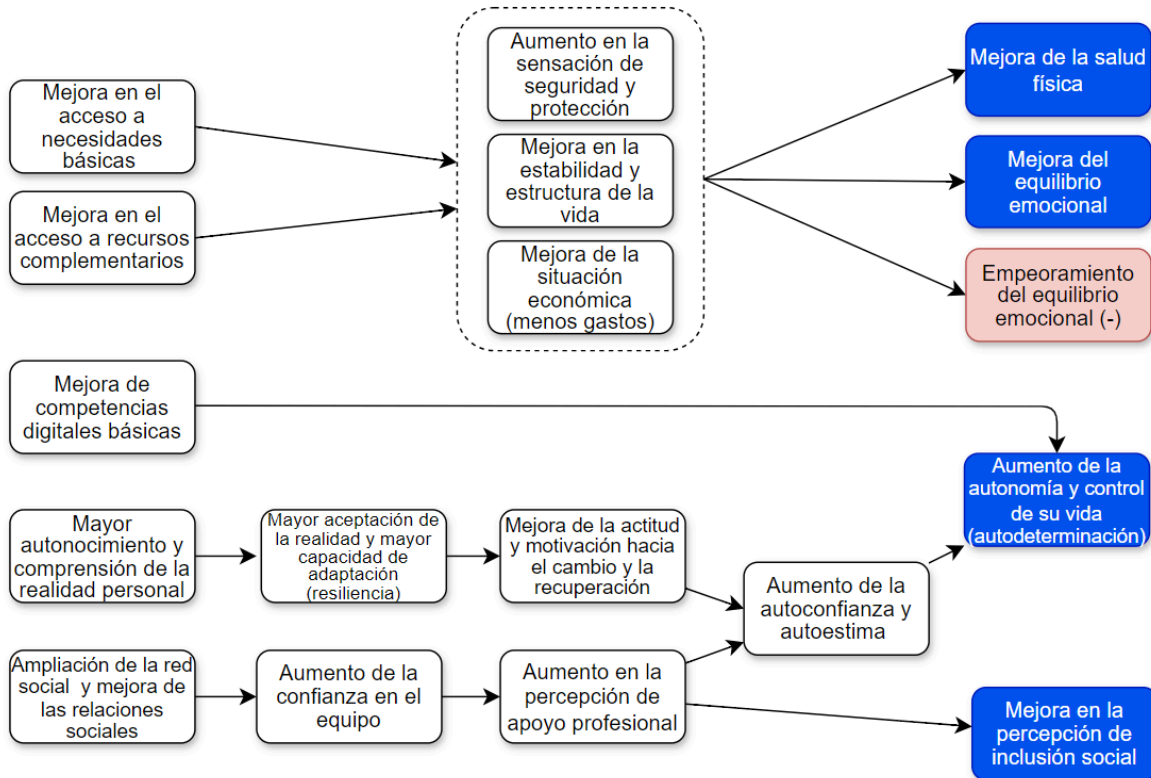
Fuente: Elaboración propia.

### Las cadenas de eventos

A continuación, se presenta la cadena de eventos para el grupo de interés “Participantes del servicio de Alojamiento en hostales” que describe de manera secuencial y visual los cambios que las personas han experimentado como resultado de las actividades realizadas, vinculando los cambios que probablemente estén relacionados causalmente.

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

Figura 28. Cadena de eventos del grupo de interés “Participantes del servicio de Alojamiento en hostales”



Nota: El color azul indica que es un cambio positivo y el rojo que es un cambio negativo. Fuente: Elaboración propia.

## Narrativa del arquetipo de los cambios experimentados por los participantes del servicio de Alojamiento en hostales

Las personas en situación de sinhogarismo que acceden al servicio de alojamiento en hostales de la Asociación Punto Omega se encuentran en una situación de urgencia, y el recurso constituye esencialmente una solución puente hacia opciones más estables. En algunos casos esporádicos, también se ha utilizado para ofrecer amparo a personas con necesidades puntuales, como aquellas que por motivos de salud requieren un lugar adecuado para reposar y recuperarse, en lugar de permanecer en la calle.

Desde el primer momento, experimentan una mejora sustancial en el acceso a necesidades básicas. Gracias al pago de habitaciones en hoteles u hostales por parte del servicio, cuentan con un lugar seguro y digno donde pernoctar. Además, reciben productos esenciales como artículos de higiene, alimentos y ropa, garantizando así la cobertura de sus necesidades más fundamentales. Esto se complementa con el acceso a recursos adicionales según sus requerimientos específicos, como bonos de transporte, gafas o medicamentos.

Uno de los cambios más notables es el aumento en la sensación de seguridad y protección. No solo disponen de un espacio físico libre de peligros donde descansar, sino que también ganan tranquilidad emocional al saber que, a corto plazo, tienen asegurado un techo y, a medio plazo, cuentan con la perspectiva de una solución habitacional más estable al salir del servicio, siendo este concebido como un puente. Esta situación les permite experimentar una mayor estabilidad y estructura en sus vidas, liberándoles de la angustia constante de buscar dónde pasar la noche.

La mejora en la situación económica es otro cambio relevante. Al no tener que destinar recursos a pagar por alojamiento ni otros productos básicos, logran un ahorro de gastos. Esto alivia la presión financiera y les permite enfocar sus esfuerzos en otros aspectos de su recuperación.

En el ámbito de la salud, se observan mejoras tanto físicas como emocionales. Para quienes acceden al servicio por razones médicas, como la recuperación postoperatoria, el alojamiento en un entorno tranquilo y adecuado favorece directamente su proceso de sanación. Asimismo, todos los participantes se benefician de un descanso reparador, lo que repercute positivamente en su salud general.

A nivel emocional, la mayoría experimenta un mayor equilibrio y bienestar. La sensación de seguridad, unida a la estabilidad de contar con un lugar donde alojarse y la perspectiva de una solución habitacional futura, reduce significativamente la ansiedad y la desesperación. Saber que cuentan con un plan definido les aporta calma y seguridad emocional. Sin embargo, es importante destacar que, para algunos, especialmente quienes están alojados temporalmente por motivos médicos, la mejora emocional puede ser transitoria debido al temor constante de tener que volver a la calle. Esta incertidumbre puede contrarrestar los beneficios emocionales y generar un empeoramiento del equilibrio emocional.

La experiencia en el servicio, aunque breve, ofrece un espacio de introspección. Las personas tienen la oportunidad de reflexionar sobre su situación, aumentando el autoconocimiento y la comprensión de su realidad. Esto les permite aceptar mejor sus circunstancias y desarrollar una mayor capacidad de adaptación, fortaleciendo así su resiliencia ante los desafíos.

Tras este proceso reflexivo, muchos experimentan una mejora en su actitud y motivación hacia el cambio y la recuperación. Se sienten más comprometidos con mejorar su situación personal. La autoconfianza y la autoestima también se ven reforzadas gracias al apoyo recibido y los cambios positivos experimentados.

Con una mayor seguridad en sí mismos, los participantes ganan autonomía y control sobre sus vidas. Se sienten más capaces de tomar decisiones y afrontar responsabilidades cotidianas con determinación. Además, el desarrollo de competencias digitales básicas, aunque no sea un objetivo explícito del servicio, les dota de herramientas para acceder a información y recursos de ayuda de manera más autónoma.

El contacto con el equipo profesional de Punto Omega también tiene un impacto positivo. Los participantes amplían su red social y mejoran sus relaciones interpersonales. Algunos desarrollan un vínculo de confianza con los profesionales, sintiendo su preocupación genuina y apoyo en diferentes facetas de su vida, especialmente a nivel emocional. Esta conexión reduce la sensación de exclusión y abandono, fomentando una mayor percepción de inclusión social y pertenencia comunitaria.

### Algunas citas

*Aquí me siento como en casa, me tratan con respeto.*  
(persona participante)

*La calle atrapa: hay que hacer todo lo posible para que salgan rápidamente, para evitar que se cronifique. (Este servicio) es un nexo entre una situación de calle y otra más estable.*  
(equipo profesional)

### Los cambios bien definidos

A continuación, se describen con más detalle los cambios considerados bien definidos. Para ver el detalle de los cambios excluidos junto con la razón y justificación de exclusión, véase el [Anexo 2](#).

**Tabla 31. Cambios identificados por el grupo de interés “Participantes del servicio de Alojamiento en hostales” e incluidos.**

LISTADO DE CAMBIOS INCLUIDOS
<b>MEJORA DE LA SALUD FÍSICA</b>
<b>Descripción:</b> Este cambio implica una mejora significativa en la salud física de las personas participantes al acceder al servicio de alojamiento en hostales. Para aquellos que normalmente viven en situación de sinhogarismo y acceden temporalmente al servicio por motivos de salud, como recuperarse de una operación, el alojamiento en el hostel o pensión de Punto Omega contribuye directamente a su recuperación física. Además, para todos los participantes, el alojamiento proporciona un descanso adecuado, lo que contribuye a mejorar su salud física en general.
<b>Tipo de cambio:</b> aspecto de bienestar objetivo, cambio de circunstancias.
<b>Identificación:</b> este cambio ha sido identificado por el 100% de las personas encuestadas.
<b>Importancia:</b> este cambio ha sido valorado con una importancia promedio de 5 sobre 5.
<b>Motivo de inclusión:</b> Este cambio se considera bien definido por cumplir con varios criterios:
<ul style="list-style-type: none"><li>- Ha permitido ampliar la cadena de eventos, incluyendo cambios intermedios, sin esperar más cambios como consecuencia de su implementación.</li><li>- Se considera lo suficientemente absoluto, lo que significa que no se espera que este cambio se revierta en algo negativo, incluso si se extendiera la cadena.</li></ul>

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

## LISTADO DE CAMBIOS INCLUIDOS

- Representa al grupo de interés, ya que fue identificado por el 100% de las respuestas válidas.
- Es específico, reflejando un cambio en un aspecto de bienestar objetivo.
- Se considera independiente de otros cambios, lo que significa que puede experimentarse incluso si otros cambios bien definidos no ocurren.
- Es valorado como importante, con un promedio de importancia de 5 sobre 5.

### MEJORA DEL EQUILIBRIO EMOCIONAL

**Descripción:** Este cambio implica una mejora sustancial en el equilibrio emocional de las personas participantes. El aumento de la sensación de seguridad y protección, junto con la mejora de la estabilidad y estructura de la vida al contar con un lugar seguro donde alojarse temporalmente, contribuye a eliminar la incertidumbre asociada a la búsqueda de un lugar para dormir. Además, quienes acceden a este servicio no solo cubren una necesidad urgente e inmediata de alojamiento, sino que también cuentan con una solución habitacional a medio-largo plazo más estable, lo cual reduce significativamente la ansiedad y la desesperación al conocer de antemano su próximo lugar de alojamiento. Este sentido de estabilidad promueve una sensación de calma y seguridad emocional.

Es importante distinguir a las personas que acceden al servicio desde una situación de sinhogarismo por motivos de salud, como la recuperación de una operación. En este caso, el ambiente tranquilo y seguro del alojamiento facilita su proceso de recuperación. Al tener un lugar adecuado para descansar y recuperarse, experimentan una mayor tranquilidad emocional, lo que contribuye positivamente a su bienestar general.

**Tipo de cambio:** aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Identificación:** este cambio ha sido identificado por el 100% de las personas encuestadas.

**Importancia:** este cambio ha sido valorado con una importancia promedio de 5 sobre 5.

**Motivo de inclusión:** Este cambio se considera bien definido por cumplir con varios criterios:

- Ha permitido ampliar la cadena de eventos, incluyendo cambios intermedios, sin esperar más cambios como consecuencia de su implementación.
- Se considera lo suficientemente absoluto, lo que significa que no se espera que este cambio se revierta en algo negativo, incluso si se extendiera la cadena.
- Representa al grupo de interés, ya que fue identificado por el 100% de las respuestas válidas.
- Es específico, reflejando un cambio en un aspecto de bienestar subjetivo.
- Se considera independiente de otros cambios, lo que significa que puede experimentarse incluso si otros cambios bien definidos no ocurren.
- Es valorado como importante, con un promedio de importancia de 5 sobre 5.

### EMPEORAMIENTO DEL EQUILIBRIO EMOCIONAL (-)

**Descripción:** Este cambio representa un declive en el equilibrio emocional de las personas participantes, particularmente para aquellos que se encuentran temporalmente alojados en hostales debido a razones médicas. Aunque pueden experimentar una mejoría en su estado emocional durante su estadía en el alojamiento, esta mejoría es transitoria debido a la preocupación constante por su situación futura. La incertidumbre de tener que volver eventualmente a la calle genera un aumento en la ansiedad y la inestabilidad emocional. Este temor a la falta de vivienda nuevamente contrarresta cualquier beneficio emocional momentáneo que puedan experimentar mientras están alojados, lo que resulta en un empeoramiento general de su equilibrio emocional.

**Tipo de cambio:** aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Identificación:** este cambio ha sido identificado por el 100% de las personas encuestadas.

**Importancia:** este cambio ha sido valorado con una importancia promedio de 5 sobre 5.

**Motivo de inclusión:** Este cambio se considera bien definido por cumplir con varios criterios:

- Ha permitido ampliar la cadena de eventos, incluyendo cambios intermedios, sin esperar más cambios como consecuencia de su implementación.
- Se considera lo suficientemente absoluto, lo que significa que no se espera que este cambio se revierta en algo positivo dentro del mismo servicio si se extendiera la cadena.
- Representa al grupo de interés, ya que fue identificado por el 100% de las respuestas válidas.
- Es específico, reflejando un cambio en un aspecto de bienestar subjetivo.
- Se considera independiente de otros cambios, lo que significa que puede experimentarse incluso si otros cambios bien definidos no ocurren.
- Es valorado como importante, con un promedio de importancia de 5 sobre 5.

### AUMENTO DE LA AUTONOMÍA Y CONTROL DE SU VIDA (MAYOR AUTODETERMINACIÓN)

**Descripción:** Este cambio implica un incremento significativo en la capacidad de la persona participante para tomar decisiones y ejercer un mayor control sobre su vida diaria, lo que se conoce como autodeterminación. Este aumento en la autonomía se debe en gran medida a la mejora en la autoconfianza experimentada, lo que le ofrece la seguridad necesaria para enfrentar sus responsabilidades y desafíos cotidianos con mayor seguridad y determinación. Además, la adquisición o mejora de las competencias digitales básicas también contribuye, aunque en menor medida, al fortalecimiento de su autonomía al proporcionarle herramientas para acceder a información y recursos de manera más



#### LISTADO DE CAMBIOS INCLUIDOS

eficiente y autónoma.

**Tipo de cambio:** aspecto de bienestar objetivo, cambio de capacidades.

**Identificación:** este cambio ha sido identificado por el 100% de las personas encuestadas.

**Importancia:** este cambio ha sido valorado con una importancia promedio de 4 sobre 5.

**Motivo de inclusión:** Este cambio se considera bien definido por cumplir con varios criterios:

- Ha permitido ampliar la cadena de eventos, incluyendo cambios intermedios, sin esperar más cambios como consecuencia de su implementación.
- Se considera lo suficientemente absoluto, lo que significa que no se espera que este cambio se revierta en algo negativo, incluso si se extendiera la cadena.
- Representa al grupo de interés, ya que fue identificado por el 100% de las respuestas válidas.
- Es específico, reflejando un cambio en un aspecto de bienestar objetivo.
- Se considera independiente de otros cambios, lo que significa que puede experimentarse incluso si otros cambios bien definidos no ocurren. Se podría considerar que este cambio tiene una relación causal con la mejora del equilibrio emocional. Sin embargo, se ha optado por mantenerlo como un aspecto independiente, ya que se enfoca en las causas principales que generan los cambios bien definidos, representando diferentes aspectos de la experiencia de las personas participantes dentro del servicio.
- Es valorado como importante, con un promedio de importancia de 4 sobre 5. Haber concluido la cadena en un paso anterior habría impedido evidenciar este cambio.

#### MEJORA DE LA PERCEPCIÓN DE INCLUSIÓN SOCIAL

**Descripción:** Este cambio se refiere a una mejora en la percepción de inclusión social por parte de las personas participantes. A través de la relación y el apoyo proporcionado por el equipo de la Asociación Punto Omega, se reduce significativamente la sensación de abandono por parte de la sociedad. Al sentirse menos excluidas, las personas participantes experimentan un aumento en su sensación de pertenencia y conexión con la comunidad.

**Tipo de cambio:** aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Identificación:** este cambio ha sido identificado por el 100% de las personas encuestadas.

**Importancia:** este cambio ha sido valorado con una importancia promedio de 4 sobre 5.

**Motivo de inclusión:** Este cambio se considera bien definido por cumplir con varios criterios:

- Ha permitido ampliar la cadena de eventos, incluyendo cambios intermedios, sin esperar más cambios como consecuencia de su implementación.
- Se considera lo suficientemente absoluto, lo que significa que no se espera que este cambio se revierta en algo negativo, incluso si se extendiera la cadena.
- Representa al grupo de interés, ya que fue identificado por el 100% de las respuestas válidas.
- Es específico, reflejando un cambio en un aspecto de bienestar objetivo.
- Se considera independiente de otros cambios, lo que significa que puede experimentarse incluso si otros cambios bien definidos no ocurren.
- Es valorado como importante, con un promedio de importancia de 4 sobre 5. Haber concluido la cadena en un paso anterior habría impedido evidenciar este cambio.

*Fuente:* Elaboración propia.

### 6.2.4 Participantes del servicio de Housing Led

#### Sobre el universo, la muestra y la representatividad

El grupo de participantes del servicio de Housing Led participó en la recopilación de datos cualitativos a través de 8 entrevistas (individuales y focus group) que exploraban los cambios experimentados, su importancia y la identificación de otros grupos de interés. Posteriormente, 10 participantes contribuyeron al levantamiento de datos cuantitativos mediante un formulario que abordaba la identificación, importancia y profundidad de los cambios experimentados.

La distribución de género en la muestra revela una proporción equitativa, con el 50% de participantes hombres y el 50% mujeres.

## Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

En términos de edad, la mitad de los encuestados (50%) se ubica en el rango de 45 a 64 años, seguidos por el 40% en el rango de 18 a 29 años. El 10% restante tenía edades entre 30 y 44 años.

En relación con la situación laboral, el 40% de los encuestados estaban desempleados, mientras que el 60% estaban empleados. Dentro del grupo desempleado, el 50% no recibía ningún tipo de ayuda económica, mientras que el otro 50% sí recibía algún tipo de asistencia financiera. Del grupo empleado, el 50% tenía un empleo inestable o temporal, mientras que el otro 50% tenía un empleo estable.

Respecto a la nacionalidad, el 70% de los participantes eran extranjeros, mientras que el 20% eran españoles, con un 10% adicional que no especificó su respuesta (NS/NC).

En cuanto al tiempo en situación de sinhogarismo, el 40% llevaba entre 1 y 3 años en esta condición, seguido por el 20% que llevaba entre 6 y 12 meses. Hubo un 10% que llevaba menos de 1 mes, otro 10% entre 1 y 6 meses, y un 10% más de 3 años, con un 10% adicional de respuestas no válidas.

El 80% de la muestra estaba alojado en una de las viviendas del servicio en el momento de participar en el estudio, mientras que el 20% ya había salido.

En relación con el tiempo que los participantes llevaban o habían estado en la vivienda, la mayoría (50%) indicaba un periodo de entre 1 y 3 meses.

La mayoría de la muestra (60%) antes de acceder a la vivienda ofrecida por Punto Omega se alojaba en albergues, residencias, centros de ayuda al refugiado, centros de acogida para mujeres, etc., mientras que los demás habían vivido en un piso facilitado por una ONG u organismo (Punto Omega u otros) (10%), en la calle o en el espacio público (10%), en un alojamiento improvisado o precario (por ejemplo, tiendas de campaña, cobertizos, piso ocupado, etc.) (10%), u otro (10%).

Un 30% de la muestra se encontraba en el piso junto con sus hijos/as, y un 20% se encontraba en el piso debido a motivos de salud.

**Tabla 32. Análisis de la representatividad de la muestra para el grupo de interés de los participantes al servicio de Housing Led en el primer levantamiento de datos cuantitativo**

	Universo (N)	Muestra (n)	Comentarios sobre representatividad
<b># participantes</b>	28	10	La muestra corresponde al 35,71% del universo de participantes.
<b>Vinculación con el servicio</b>	Personas que han accedido al servicio durante el 2023	Personas que han accedido al servicio durante el 2023. El	

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

		80% sigue alojado en el piso. El 50% lleva entre 1 y 3 meses, con algún participante llevando más de 1 año.	
<b>Sexo</b>	Hombre: 60,71% (17) Mujer: 39,28% (11)	Hombre: 50,00% (5) Mujer: 50,00% (5)	La muestra no es completamente representativa en cuanto a la proporción de género en comparación con el universo.
<b>Edad</b>	Menores: 14,29% 18-29: 25,00% 30-44: 10,71% 45-64: 42,86% Más de 64: 7,14%	18-29: 40,00% 30-44: 10,00% 45-64: 50,00%	La muestra refleja la categoría predominante, pero las proporciones no coinciden completamente con las del universo y otros rangos de edad no están representados.
<b>Actividad</b>	No hay datos: 14,29% Trabajo fijo cuenta ajena: 14,29% Trabajo eventual cuenta ajena: 3,57% Desempleo con trabajo previo: 42,86% Desempleo sin trabajo previo: 3,57% Pensión: 10,71% Sin actividad definida: 3,57% Estudiando u opositando: 7,14%	No estoy trabajando y no recibo ninguna ayuda: 20,00% No estoy trabajando y recibo alguna ayuda económica: 20,00% Estoy trabajando, pero mi empleo es inestable o temporal: 30,00% Estoy trabajando de manera estable: 30,00%	La muestra no es completamente representativa del universo, ya que muestra algunas diferencias significativas en la distribución de las categorías de actividad laboral en comparación con el universo.
<b>Nacionalidad</b>	Español: 46,43% Extranjero: 50,00% Doble nacionalidad: 3,57%	Español: 20,00% Extranjero: 70,00% NS / NC: 10,00%	La muestra refleja la categoría predominante, pero las proporciones no coinciden completamente con las del universo.

*Nota:* El equipo consultor y la organización utilizaron categorías diferentes para recopilar datos. A pesar de esta discrepancia, se optó por mantener la presentación de los datos de manera transparente para reflejar fielmente la información recibida.  
*Fuente:* Datos elaborados internamente utilizando información proporcionada por la organización sobre los participantes del servicio en 2023 para el universo, y de los encuestados en el primer estudio cuantitativo para la muestra.

La muestra, que representa el 35,71% del universo total, no es del todo representativa en algunas categorías respecto al universo.

En términos de género, en la muestra no se refleja la mayor proporción de hombres respecto a las mujeres en el universo.

En términos de edad, la muestra y el universo presentan diferencias en la distribución de los grupos etarios. Aunque los grupos de 18 a 29 años y de 45 a 64 años son los más representados tanto en la muestra como en el universo, la proporción de cada grupo varía. La muestra sobrerrepresenta significativamente el grupo de 18 a 29 años, mientras que el grupo de 30 a 44 años muestra una representación similar en ambas muestras. Sin

embargo, se observa una subrepresentación de los menores de edad y de los mayores de 64 años en la muestra en comparación con el universo.

En términos de situación laboral, la combinación de desempleo y pensionistas en la muestra totaliza el 40,00%, comparada con el 57,14% en el universo. Por otro lado, aquellos empleados, ya sea de manera inestable o temporal, o de manera estable, representan el 60,00% en la muestra, en comparación con solo el 17,86% en el universo. Sin embargo, factores como la presencia de estudiantes, opositores y personas con actividad no definida o sin datos en el universo podrían influir en estos datos y afectar la comparación directa entre la muestra y el universo.

En cuanto a la nacionalidad, si bien la muestra refleja adecuadamente la categoría predominante de participantes extranjeros, las proporciones no coinciden completamente con las del universo.

Estas diferencias se atribuyen principalmente a las dificultades asociadas con la inclusión de este grupo de interés debido a sus características particulares, como se indica en el apartado [4.8 Complejidades y limitaciones](#) del estudio. A pesar de estas diferencias, la muestra ha proporcionado información valiosa sobre el grupo de interés en su conjunto, corroborada mediante la triangulación con la opinión de profesionales del servicio y otras fuentes de información. Es fundamental tener en cuenta estas discrepancias al interpretar y valorar los resultados obtenidos.

### **Sobre los cambios experimentados**

Se identificaron un total de 27 cambios a partir de las respuestas válidas<sup>56</sup> de la encuesta, recopiladas de 10 participantes (n=10). Todos los cambios fueron reportados por un porcentaje de identificación que oscila entre el 40% y el 100% de las respuestas válidas. En términos de importancia, el 70,37% de los cambios identificados fueron valorados como importantes, con un promedio de importancia entre 4,0 y 5 (sobre 5). Además, el 100% de los cambios identificados fueron positivos.

---

<sup>56</sup> Se clasificaron como respuestas válidas aquellas que representaban el 80% o más de los participantes y que ofrecían una respuesta clara y definitiva, ya sea positiva o negativa. Se excluyeron aquellas respuestas que no eran claras, que indicaban "no sabe / no contesta" o que simplemente no se habían respondido.

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

Figura 29. Cambios identificados y % de cambios positivos



Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presenta el listado completo de los cambios identificados junto con su promedio de importancia.

Tabla 33. Cambios identificados y promedio de importancia por el grupo de interés “Participantes del servicio de Housing Led”

CAMBIO IDENTIFICADO	% IDENTIFICACIÓN	PROMEDIO IMPORTANCIA
Aumento en la percepción de apoyo profesional	100%	4,8
Mejora de la actitud y motivación hacia el cambio y la recuperación	100%	4,6
Mayor autoconocimiento y comprensión de la realidad personal	100%	4,6
Mejora en el acceso a necesidades básicas	100%	4,6
Aumento de la autoconfianza y autoestima	100%	4,4
Mejora en la estabilidad y estructura de la vida	100%	4,4
Mejora en el acceso a recursos complementarios	100%	4,3
Mejora en la percepción de inclusión social	100%	4,1
Aumento de la autonomía y control de su vida (autodeterminación)	100%	3,7
Aumento en la sensación de seguridad y protección	88,89%	4,7
Mejora de las habilidades de ahorro	88,89%	4,1
Mejora de la situación económica	88,89%	4,0
Mejora del equilibrio emocional	88,89%	3,9
Mejora en las relaciones familiares	88,89%	3,4
Mayor aceptación de la realidad y mayor capacidad de adaptación (mayor resiliencia)	87,50	4,1
Mejora de la situación habitacional	87,50	3,5
Mejora de las habilidades sociales	80%	4,3
Aumento en la percepción de apoyo entre pares	80%	3,8
Mejora de la salud física	77,78%	4,3
Mejora en habilidades y competencias laborales	77,78%	4,2
Mejora en la gestión emocional	77,78%	4,1
Mejora de las habilidades para la preparación de alimentos	75%	4,4
Mejora de las habilidades para la gestión del hogar	75%	4,0

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

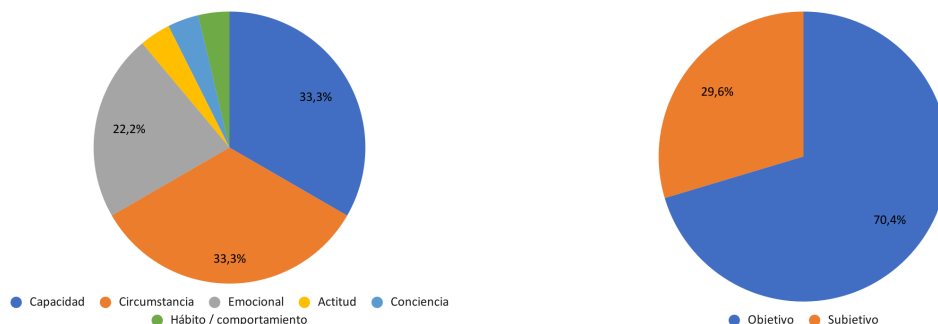
CAMBIO IDENTIFICADO	% IDENTIFICACIÓN	PROMEDIO IMPORTANCIA
Mejora de las competencias digitales básicas	75%	3,7
Ampliación de la red social y mejora de las relaciones sociales	75%	3,5
Mejora de la situación documental	50%	4,5
Mejora de la situación laboral	40%	3,8

*Nota:* Los cambios identificados se ordenan en la tabla, primero por orden decreciente de porcentaje de identificación y luego por orden decreciente de promedio de importancia. Los cambios identificados y negativos se marcan en rojo. El porcentaje de identificación se calcula mediante la pregunta "¿Te identificas con el cambio?", contabilizando cuántas personas encuestadas afirmaron haber experimentado cada cambio propuesto y expresándolo como porcentaje de frecuencia de identificación sobre el total de respuestas válidas. Por otro lado, el promedio de importancia se determina a través de la pregunta "¿Cuánto es importante este cambio para ti?", evaluando la importancia en una escala del 1 al 5, donde 1 indica "nada importante" y 5 "muy importante". *Fuente:* Elaboración propia.

## Tipo de cambios en los aspectos de bienestar

Según la definición actualizada de Social Value International, los aspectos de bienestar se pueden dividir en dos categorías principales: subjetivos y objetivos<sup>57</sup>. Los aspectos de bienestar subjetivos se refieren a los cambios en la consciencia, actitud y emociones de una persona. Los aspectos de bienestar objetivos abarcan los cambios en las circunstancias, hábitos o comportamientos, y en las capacidades de una persona.

**Figura 30. Clasificación de los aspectos de bienestar y tipos de cambio del grupo de interés "Participantes del servicio de Housing Led"**



*Fuente:* Elaboración propia.

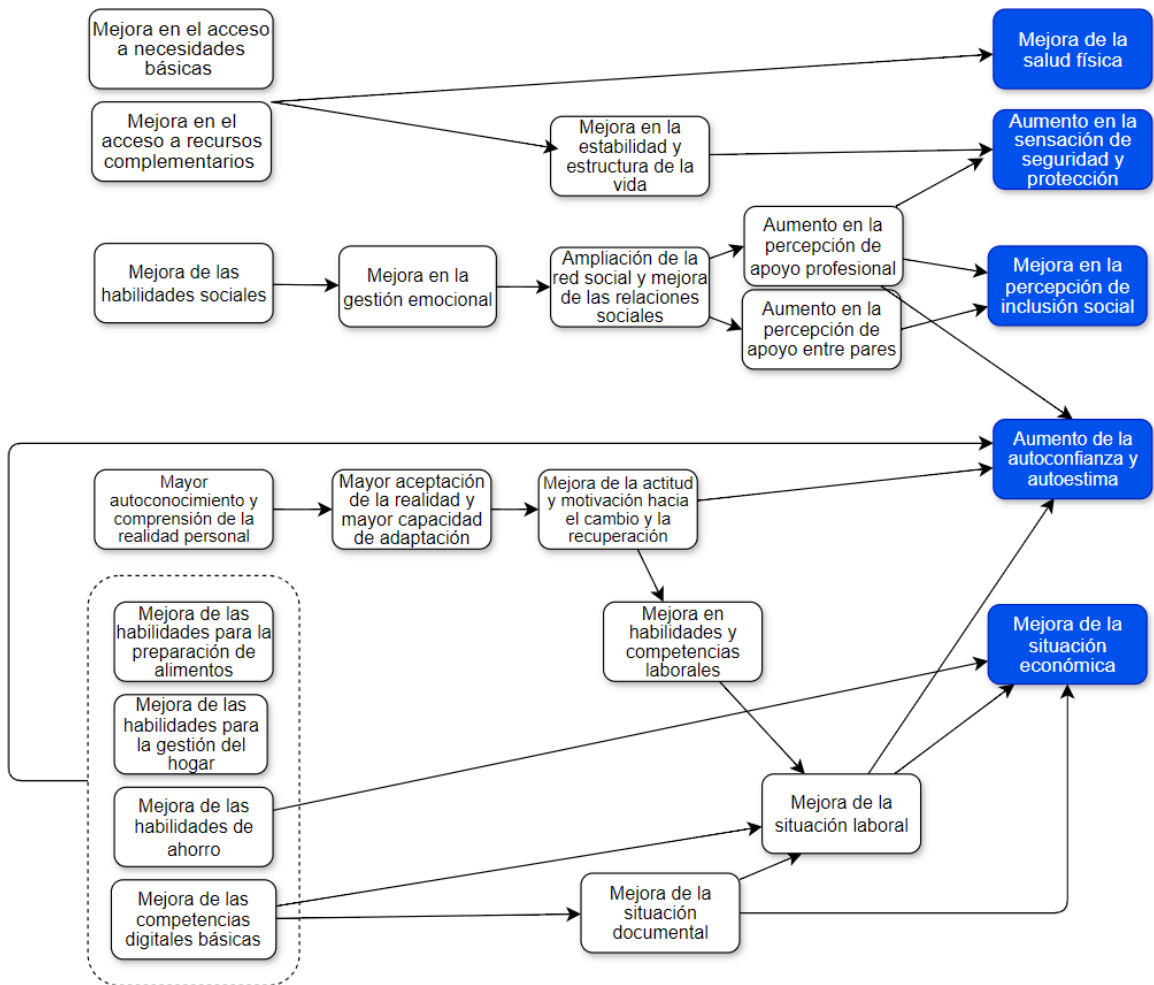
## Las cadenas de eventos

A continuación, se presenta la cadena de eventos para el grupo de interés "Participantes del servicio de Housing Led" que describe de manera secuencial y visual los cambios que las personas han experimentado como resultado de las actividades realizadas, vinculando los cambios que probablemente estén relacionados causalmente.

<sup>57</sup> Social Value International. (2023). *Glossary* 2.0. <https://www.socialvalueint.org/glossary-20>

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

Figura 31. Cadena de eventos del grupo de interés “Participantes del servicio de Housing Led”



Nota: El color azul indica que es un cambio positivo y el rojo que es un cambio negativo. Fuente: Elaboración propia.

## Narrativa del arquetipo de los cambios experimentados por los participantes del servicio de Housing Led

Las personas que acceden al servicio de Housing Led de la Asociación Punto Omega experimentan cambios significativos en múltiples aspectos de su vida, sentando las bases para una reintegración social más sólida y duradera.

Desde el primer momento, se produce una mejora sustancial en el acceso a necesidades básicas. Al contar con un piso proporcionado por la organización, tienen un lugar seguro y estable donde vivir. Además, reciben productos esenciales como artículos de higiene, alimentos y ropa, garantizando así la cobertura de sus necesidades fundamentales. Esto se complementa con el acceso a recursos adicionales según sus requerimientos específicos, como bonos de transporte, gafas, medicamentos y conexión a internet.



**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

La solución habitacional más permanente y la adaptación a las normas de convivencia y responsabilidades asignadas aportan un mayor orden y estabilidad a su día a día. Esto, junto con la cobertura de necesidades básicas y complementarias, genera una mayor sensación de seguridad y protección.

En el ámbito de la salud física, se observan avances significativos. Una mejor alimentación se refleja en una apariencia más saludable. Además, el apoyo de la asociación en aspectos como la provisión de gafas contribuye a mejorar condiciones específicas de salud.

La convivencia en un entorno compartido impulsa el desarrollo de habilidades sociales. Aprenden hábitos de convivencia y adquieren capacidades para gestionar conflictos de manera constructiva. Estas habilidades se transfieren luego a relaciones fuera del piso, enriquecidas también por la participación en otros recursos de la asociación u externos. Asimismo, la mejora en las habilidades sociales favorece una gestión emocional más eficaz, como un mayor control de la impulsividad o un mejor manejo de la ansiedad.

La red social se amplía: las relaciones con los compañeros de piso y la interacción con el equipo profesional que les atiende crean nuevos vínculos significativos. Esto se traduce en una mayor percepción de apoyo, tanto de los profesionales de la Asociación Punto Omega, que los acompañan en aspectos emocionales y prácticos, como entre compañeros de piso, donde se establece una dinámica de ayuda mutua y preocupación por el bienestar del otro. En conjunto, estos lazos fortalecidos contribuyen a una mejora sustancial en la percepción de inclusión social y sentido de pertenencia comunitaria.

La experiencia en el piso ofrece un espacio y un tiempo de introspección donde las personas reflexionan sobre su realidad personal, tomando conciencia de los desafíos enfrentados, decisiones pasadas y relaciones personales. Este autoconocimiento más profundo les permite llegar a aceptar mejor su situación y desarrollar una mayor resiliencia para adaptarse a las circunstancias adversas y enfrentar el futuro.

Este proceso reflexivo desemboca en una mejora de la actitud y motivación hacia el cambio y la recuperación. Muestran un mayor compromiso con su mejora personal, enfocándose en alcanzar nuevos objetivos, valorando las oportunidades que se les ofrecen y adoptando una perspectiva más positiva hacia el futuro. Como resultado, la autoconfianza y autoestima se ven reforzadas, sintiéndose más capaces de enfrentar nuevos retos. Los logros, como la mejora de la situación laboral cuando se produce, contribuyen también a una mayor autoconfianza y autoestima. El apoyo de los profesionales también juega un papel clave en el aumento de la autoconfianza y autoestima.

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

Durante su estancia, adquieren o recuperan una serie de habilidades prácticas. Aprenden a gestionar un hogar, respetando rutinas de limpieza y orden. Ganan autonomía en la compra y preparación de alimentos. Y desarrollan habilidades de ahorro para administrar mejor su dinero, priorizando gastos.

Aunque algunos ya contaban con competencias digitales básicas, la experiencia en la vivienda y el apoyo de los profesionales permiten reforzarlas, capacitándoles mejor para utilizar dispositivos y aplicaciones en la gestión de trámites médicos o burocráticos que a menudo están disponibles de forma telemática.

A través del servicio, se ofrece también apoyo para mejorar la situación documental cuando es necesario, para conseguir documentos clave para trabajar o acceder a prestaciones. Esto, junto con las competencias digitales mejoradas que facilitan la búsqueda de empleo en línea o la gestión de trámites burocráticos, contribuye a aumentar las posibilidades de mejorar la situación laboral. La motivación hacia el cambio los impulsa a participar en programas de formación que fortalecen aún más sus habilidades y competencias laborales.

La situación económica experimenta una mejora también. El acceso y cobertura de necesidades básicas y complementarias supone un ahorro económico significativo. Las habilidades de ahorro adquiridas resultan cruciales cuando comienzan a recibir ingresos, ya sea a través de una prestación o un empleo, lo cual muchas veces depende de una mejora previa de la situación documental.

Aunque no hayan sido señalados como los más relevantes por los participantes del servicio y por eso no se han incluido en la cadena, cabe mencionar algunos otros cambios positivos. Las personas desarrollan una mayor autodeterminación, sintiéndose más empoderadas para tomar decisiones cotidianas, planificar metas y gestionar sus responsabilidades de forma independiente. Aquellos que logran ahorrar durante un tiempo pueden acceder a una solución habitacional aún más estable e independiente, cumpliendo el objetivo primario del servicio. El equilibrio emocional mejora gracias al apoyo recibido y a una mayor sensación de inclusión social y estabilidad, experimentando más alegría y tranquilidad. Y las relaciones familiares se ven fortalecidas por este bienestar emocional, un contacto más regular gracias a internet y la posibilidad de ofrecer un mayor respaldo en términos prácticos a sus seres queridos.

## Algunas citas

*Nos permiten avanzar en todos los aspectos de la vida.*  
(persona participante)

Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0

*Cuando estás en situación de calle, la gente se cohibe de hablar contigo, te tiene miedo. Incluso gente que conocías, al darse cuenta de que estabas en la calle, cambiaban la manera de tratarte.*

(persona participante)

*Nunca me había visto en la calle antes, no sabía qué hacer. Cuando estaba en esa situación, no hacía más que sufrir, estar tirado por ahí, no tenía para comer, no tenía nada. (...) Cuando me vi así, pensaba en quitarme la vida. Estaba solo en este país, sin papeles, sin nada. Me sentía destruido, no sabía qué hacer, pasaba el día entero sentado en un banco. Desde que entré aquí, yo ví la luz del sol.*

(persona participante)

*Cuando una persona que vive en la calle entra a un sitio, todo el mundo la mira. Y eso hace que esa persona se sienta muy mal.*

(persona participante)

*Antes pensaba que todo era estable, que a mí esto no me podía pasar.*

(persona participante)

*El proceso es como un niño que lo llevas de la mano y le vas enseñando la vida, como se hacen las cosas. Ellos te enseñan la vida de otra manera aquí. Te acompañan hasta que tú mismo te desenvuelves, hasta que puedes caminar solo.*

(persona participante)

## Los cambios bien definidos

A continuación, se describen con más detalle los cambios considerados bien definidos. Para ver el detalle de los cambios excluidos junto con la razón y justificación de exclusión, véase el [Anexo 2](#).

Tabla 34. Cambios identificados por el grupo de interés “Participantes del servicio de Housing Led” e incluidos.

### LISTADO DE CAMBIOS INCLUIDOS

#### MEJORA DE LA SALUD FÍSICA

**Descripción:** La mejora en la salud física está estrechamente relacionada con el acceso a las necesidades básicas y complementarias. Los participantes han notado un aumento en su ingesta de alimentos, lo que se refleja en una apariencia más saludable y menos demacrada. Además, el apoyo proporcionado por la asociación, como la provisión de gafas, ha mejorado la salud visual de algunos participantes.

**Tipo de cambio:** aspecto de bienestar objetivo, cambio de circunstancias.

**Identificación:** este cambio ha sido identificado por el 77,78% de las personas encuestadas.

**Importancia:** este cambio ha sido valorado con una importancia promedio de 4,3 sobre 5.

**Motivo de inclusión:** Este cambio se considera bien definido por cumplir con varios criterios:

- Ha permitido ampliar la cadena de eventos, sin haber evidenciado más cambios relevantes como consecuencia de su consecución.
- Se considera lo suficientemente absoluto, lo que significa que no se espera que este cambio se revierta en

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

## LISTADO DE CAMBIOS INCLUIDOS

- algo negativo, incluso si se extendiera la cadena.
- Representa al grupo de interés, ya que fue identificado por el 77,78% de las respuestas válidas.
- Es específico, reflejando un cambio en un aspecto de bienestar objetivo.
- Se considera independiente de otros cambios, lo que significa que puede experimentarse incluso si otros cambios bien definidos no ocurren.
- Es valorado como importante, con un promedio de importancia de 4,3 sobre 5. Haber concluido la cadena en un paso anterior habría impedido evidenciar este cambio.

## AUMENTO EN LA SENSACIÓN DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

**Descripción:** El alojamiento en el piso proporciona a la persona participante una sensación de seguridad y protección más sólida. Saber que tiene un lugar seguro donde dormir y tener acceso a cubrir sus necesidades básicas y complementarias de manera más consistente contribuye a esta sensación.

**Tipo de cambio:** aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Identificación:** este cambio ha sido identificado por el 88,89% de las personas encuestadas.

**Importancia:** este cambio ha sido valorado con una importancia promedio de 4,7 sobre 5.

**Motivo de inclusión:** Este cambio se considera bien definido por cumplir con varios criterios:

- Ha permitido ampliar la cadena de eventos, sin haber evidenciado más cambios relevantes como consecuencia de su consecución.
- Se considera lo suficientemente absoluto, lo que significa que no se espera que este cambio se revierta en algo negativo dentro del mismo servicio si se extendiera la cadena.
- Representa al grupo de interés, ya que fue identificado por el 88,89% de las respuestas válidas.
- Es específico, reflejando un cambio en un aspecto de bienestar subjetivo.
- Se considera independiente de otros cambios, lo que significa que puede experimentarse incluso si otros cambios bien definidos no ocurren.
- Es valorado como importante, con un promedio de importancia de 4,7 sobre 5.

## MEJORA EN LA PERCEPCIÓN DE INCLUSIÓN SOCIAL

**Descripción:** Las personas participantes experimentan una mejora significativa en su percepción de inclusión social, en gran parte debido a los vínculos más estrechos que establecen tanto con sus compañeros de piso como con el equipo profesional de Punto Omega. Esta conexión fortalecida les ofrece un mayor apoyo emocional y práctico en su día a día. Por un lado, los vínculos con sus compañeros de piso les proporcionan un espacio de apoyo mutuo, donde se ayudan entre sí con tareas cotidianas y se apoyan emocionalmente. Por otro lado, el equipo profesional de Punto Omega les proporciona asistencia práctica y emocional, lo que les hace sentir acompañados y comprendidos en diversas áreas de sus vidas. En conjunto, estas relaciones fortalecidas contribuyen a que las personas participantes se sientan más integradas en la sociedad y experimenten una mayor sensación de pertenencia y aceptación en la comunidad.

**Tipo de cambio:** aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Identificación:** este cambio ha sido identificado por el 100% de las personas encuestadas.

**Importancia:** este cambio ha sido valorado con una importancia promedio de 4,1 sobre 5.

**Motivo de inclusión:** Este cambio se considera bien definido por cumplir con varios criterios:

- Ha permitido ampliar la cadena de eventos, sin haber evidenciado más cambios relevantes como consecuencia de su consecución.
- Se considera lo suficientemente absoluto, lo que significa que no se espera que este cambio se revierta en algo positivo, incluso si se extendiera la cadena.
- Representa al grupo de interés, ya que fue identificado por el 100% de las respuestas válidas.
- Es específico, reflejando un cambio en un aspecto de bienestar subjetivo.
- Se considera independiente de otros cambios, lo que significa que puede experimentarse incluso si otros cambios bien definidos no ocurren.
- Es valorado como importante, con un promedio de importancia de 4,1 sobre 5.

## AUMENTO DE LA AUTOCONFIANZA Y AUTOESTIMA

**Descripción:** Después de reflexionar y aceptar su situación personal, las personas participantes muestran un mayor compromiso con su mejora personal. Están más enfocadas en alcanzar sus objetivos, tienen una actitud positiva hacia el cambio, mayor motivación y disposición para mejorar. Piensan más en el futuro, valoran las oportunidades que se les presentan y adoptan una perspectiva más positiva en general. Como resultado, experimentan un aumento en su autoconfianza y autoestima. Se sienten más capaces de enfrentar nuevos desafíos y más seguros de sí mismos, tanto en sus habilidades como en su apariencia. Además, aquellos que logran obtener un empleo y mejorar su situación laboral se sienten más seguros de sus capacidades y se valoran más por sus logros, lo que contribuye a una mayor sensación de realización personal.

**Tipo de cambio:** aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Identificación:** este cambio ha sido identificado por el 100% de las personas encuestadas.

**Importancia:** este cambio ha sido valorado con una importancia promedio de 4,4 sobre 5.

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

## LISTADO DE CAMBIOS INCLUIDOS

**Motivo de inclusión:** Este cambio se considera bien definido por cumplir con varios criterios:

- Ha permitido ampliar la cadena de eventos, sin haber evidenciado más cambios relevantes como consecuencia de su consecución.
- Se considera lo suficientemente absoluto, lo que significa que no se espera que este cambio se revierta en algo negativo, incluso si se extendiera la cadena.
- Representa al grupo de interés, ya que fue identificado por el 100% de las respuestas válidas.
- Es específico, reflejando un cambio en un aspecto de bienestar subjetivo.
- Se considera independiente de otros cambios, lo que significa que puede experimentarse incluso si otros cambios bien definidos no ocurren.
- Es valorado como importante, con un promedio de importancia de 4,4 sobre 5.

## MEJORA DE LA SITUACIÓN ECONÓMICA

**Descripción:** La mejora de la situación económica de las personas participantes se logra a través de varios medios. En primer lugar, el acceso y cobertura de necesidades básicas, como alimentación, alojamiento, productos de higiene y ropa, contribuyen significativamente a esta mejora. Además, se proporcionan bonos de transporte, gafas y medicamentos, lo que complementa este apoyo económico. Por otro lado, las personas participantes también mejoran sus habilidades para ahorrar, lo cual es crucial cuando comienzan a recibir ingresos, ya sea a través de la asignación de una prestación o al conseguir un empleo. Sin embargo, es importante destacar que la obtención de ingresos muchas veces depende de una mejora en la situación documental para acceder a la prestación o para trabajar legalmente.

**Tipo de cambio:** aspecto de bienestar objetivo, cambio de circunstancias.

**Identificación:** este cambio ha sido identificado por el 88,89% de las personas encuestadas.

**Importancia:** este cambio ha sido valorado con una importancia promedio de 4 sobre 5.

**Motivo de inclusión:** Este cambio se considera bien definido por cumplir con varios criterios:

- Ha permitido ampliar la cadena de eventos, sin haber evidenciado más cambios relevantes como consecuencia de su consecución.
- Se considera lo suficientemente absoluto, lo que significa que no se espera que este cambio se revierta en algo negativo dentro del mismo servicio si se extendiera la cadena.
- Representa al grupo de interés, aunque sea parcialmente, ya que fue identificado por el 88,89% de las respuestas válidas.
- Es específico, reflejando un cambio en un aspecto de bienestar objetivo.
- Se considera independiente de otros cambios, lo que significa que puede experimentarse incluso si otros cambios bien definidos no ocurren.
- Es valorado como importante, con un promedio de importancia de 4 sobre 5.

*Fuente:* Elaboración propia.

## 6.2.5 Comparativa de los cambios bien definidos de los participantes

A continuación, se presenta una tabla comparativa de los cambios bien definidos experimentados e identificados por los grupos de interés de los participantes.

**Tabla 35. Cambios identificados por los grupos de interés de los participantes de los 4 servicios de Symbiosis.**

Cambios	Grupos de interés			
	Participantes del servicio de Unidad de calle	Participantes del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)	Participantes del Servicio de Alojamientos en hostales	Participantes del servicio de Housing Led
Mejora del equilibrio emocional	X		X	
Mejora de la salud física	X	X	X	X
Mejora en la percepción de inclusión social	X		X	X
Aumento de la autonomía y control de su vida (mayor	X		X	

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

autodeterminación)				
Empeoramiento del equilibrio emocional (-)		X	X	
Aumento en la sensación de seguridad y protección		X		X
Mejora de la actitud y motivación hacia el cambio y la recuperación		X		
Mejora de la situación laboral		X		
Aumento en la autoconfianza y autoestima				X
Mejora de la situación económica				X

Fuente: Elaboración propia.

## 6.2.6 Coordinación Área de emergencia social

### Sobre el universo, la muestra y la representatividad

El equipo de coordinación del Área de Emergencia Social de la Asociación Punto Omega participó en la recopilación de datos cualitativos a través de 1 entrevista individual que exploraba los cambios experimentados, su importancia y la identificación de otros grupos de interés. Posteriormente, contribuyó también al levantamiento de datos cuantitativos mediante un formulario que abordaba la identificación, importancia y profundidad de los cambios experimentados.

El equipo de coordinación estaba compuesto por una persona responsable de toda el Área de Emergencia Social, incluyendo los cuatro servicios que conforman *Symbiosis* y el Centro de Día. Aunque estuvo a cargo de los servicios de *Symbiosis* en 2023, es importante destacar que contaba con varios años de experiencia previa en dicho rol y con los servicios asociados.

La muestra representa el 100% del universo total.

### Sobre los cambios experimentados

Se identificaron un total de 7 cambios a partir de las respuestas de la encuesta, recopiladas del único profesional que coordina el Área (n=1). En términos de importancia, el 42,86% de los cambios identificados fueron valorados como importantes, con un promedio de importancia entre 4,0 y 5 (sobre 5). Además, el 95,45% de los cambios identificados fueron positivos.



Figura 32. Cambios identificados y % de cambios positivos



Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presenta el listado completo de los cambios identificados junto con su promedio de importancia.

Tabla 36. Cambios identificados y promedio de importancia por el grupo de interés “Coordinación Área de emergencia social”

CAMBIO IDENTIFICADO	% IDENTIFICACIÓN	PROMEDIO IMPORTANCIA
Mayor conciencia del rol y responsabilidad profesional en el campo de la asistencia social	100%	4
Mejora en la colaboración y trabajo en equipo	100%	4
Incremento en la carga de trabajo y responsabilidades (-)	100%	4
Aumento de la satisfacción laboral	100%	3
Aumento de la satisfacción personal	100%	3
Mayor autoconocimiento	100%	3
Mejor capacidad de gestión de las emociones y resiliencia	100%	2

*Nota:* Los cambios identificados se ordenan en la tabla, primero por orden decreciente de porcentaje de identificación y luego por orden decreciente de promedio de importancia. Los cambios identificados y negativos se marcan en rojo. El porcentaje de identificación se calcula mediante la pregunta “¿Te identificas con el cambio?”, contabilizando cuántas personas encuestadas afirmaron haber experimentado cada cambio propuesto y expresándolo como porcentaje de frecuencia de identificación sobre el total de respuestas válidas. Por otro lado, el promedio de importancia se determina a través de la pregunta “¿Cuánto es importante este cambio para ti?”, evaluando la importancia en una escala del 1 al 5, donde 1 indica “nada importante” y 5 “muy importante”. Fuente: Elaboración propia.

### Tipo de cambios en los aspectos de bienestar

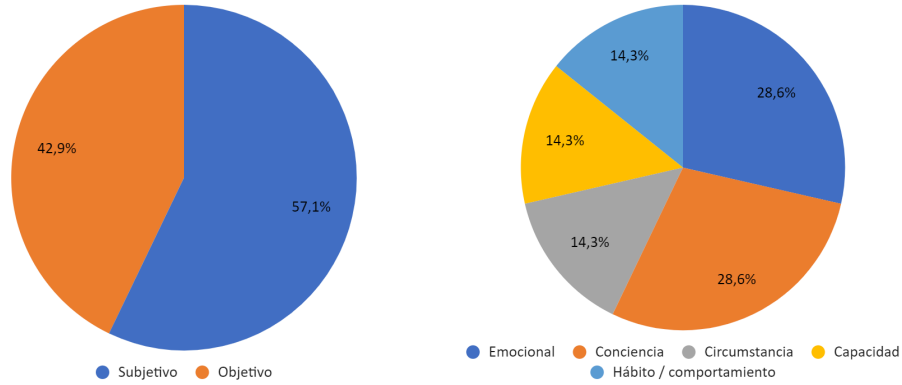
Según la definición actualizada de Social Value International, los aspectos de bienestar se pueden dividir en dos categorías principales: subjetivos y objetivos<sup>58</sup>. Los aspectos de bienestar subjetivos se refieren a los cambios en la consciencia, actitud y emociones de una persona. Los aspectos de bienestar objetivos abarcan los cambios en las circunstancias, hábitos o comportamientos, y en las capacidades de una persona.

<sup>58</sup> Social Value International. (2023), *Glossary 2.0*, <https://www.socialvalueint.org/glossary-20>



# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

**Figura 33. Clasificación de los aspectos de bienestar y tipos de cambio del grupo de interés “Coordinación Área de emergencia social”**

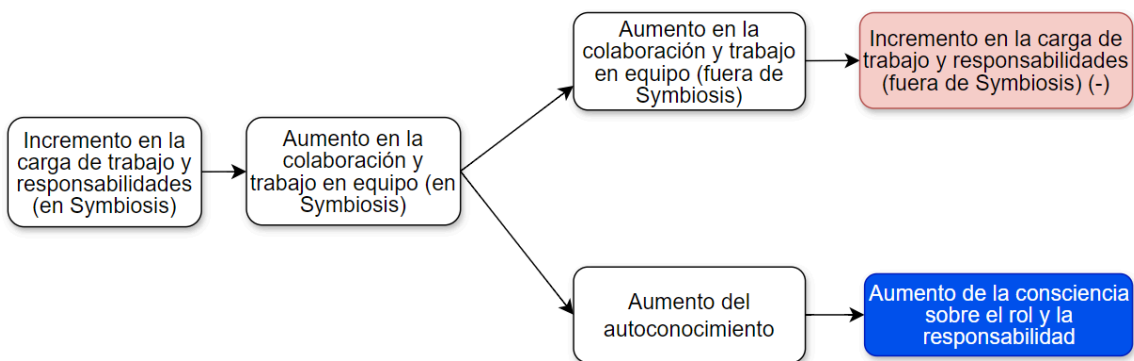


Fuente: Elaboración propia.

## Las cadenas de eventos

A continuación, se presenta la cadena de eventos para el grupo de interés “Coordinación Área de emergencia social” que describe de manera secuencial y visual los cambios que las personas han experimentado como resultado de las actividades realizadas, vinculando los cambios que probablemente estén relacionados causalmente.

**Figura 34. Cadena de eventos del grupo de interés “Coordinación Área de emergencia social”**



Nota: El color azul indica que es un cambio positivo y el rojo que es un cambio negativo. Fuente: Elaboración propia.

## Narrativa del arquetipo de los cambios experimentados por el equipo de Coordinación Área de emergencia social

El equipo de coordinación del área de emergencia social de la Asociación Punto Omega, a pesar de su larga experiencia con los servicios y con el colectivo atendido, ha

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

experimentado una serie de cambios en su dinámica laboral y en su desarrollo personal y profesional.

Uno de los cambios evidenciados, asociados a la experiencia de *Symbiosis*, ha sido el incremento en la carga de trabajo y responsabilidades dentro de los servicios de este proyecto. Este aumento se debe principalmente a cambios ocurridos en la composición del equipo, lo que ha requerido dedicar más tiempo y esfuerzo a la formación de nuevos miembros. Además, ha habido un incremento en las tareas de coordinación necesarias para garantizar el funcionamiento eficiente de las actividades y programas.

Ante este desafío, el equipo de coordinación ha respondido fortaleciendo la colaboración y el trabajo en equipo dentro de *Symbiosis*. Se ha promovido activamente la participación de todos los profesionales de los distintos servicios en la toma de decisiones y en la búsqueda conjunta de soluciones para abordar los retos surgidos. Este enfoque colaborativo no solo ha permitido afrontar el aumento de la carga laboral, sino que también ha fomentado un ambiente de apoyo mutuo y cohesión dentro del equipo profesional.

El esfuerzo dedicado a fortalecer el trabajo en equipo ha dado sus frutos. Gracias a la colaboración previa, el equipo de coordinación ha logrado promover una mayor autonomía del resto del equipo profesional en su rutina diaria. Al constatar que el equipo funciona de manera eficiente y autónoma como resultado de este esfuerzo, el equipo de coordinación ha podido ampliar su radio de acción y colaborar con otros equipos y proyectos fuera de *Symbiosis*, pero dentro de la Asociación Punto Omega. Esta mayor colaboración interdepartamental ha mejorado la sinergia y el trabajo en equipo con otras áreas de la asociación. Sin embargo, este aumento en la colaboración y el compromiso con proyectos externos a *Symbiosis* ha tenido un efecto colateral: un incremento adicional en la carga de trabajo y responsabilidades para el equipo de coordinación.

El trabajo en equipo ha ofrecido al equipo de coordinación una nueva oportunidad de crecimiento personal y profesional. Al encontrarse en una posición donde pueden enseñar y aprender simultáneamente de sus colegas más experimentados y de los recién llegados, han fortalecido su autoconocimiento en el ámbito laboral. Esta colaboración e intercambio de conocimientos, perspectivas y experiencias les ha permitido reflexionar sobre sus propias habilidades, fortalezas y áreas de mejora.

Como consecuencia de este autoconocimiento más profundo, el equipo de coordinación ha experimentado un aumento en la conciencia sobre su rol y responsabilidad. Han reflexionado sobre su función en relación con las personas participantes y se han replanteado cómo pueden contribuir de manera más efectiva al mejor funcionamiento del

proyecto. Esta toma de conciencia les ha impulsado a buscar formas de optimizar su labor y maximizar su impacto positivo.

Aunque no han sido valorados como cambios relevantes en la cadena, y por eso no aparecen en la misma, cabe destacar algunos otros cambios identificados. El equipo de coordinación ha experimentado un aumento en la satisfacción laboral al ver que su esfuerzo por promover la autonomía del equipo ha dado resultados tangibles. Esta satisfacción laboral ha repercutido positivamente en su satisfacción personal, sintiendo orgullo y realización por su contribución al desarrollo y la eficacia del equipo en su conjunto.

Además, a pesar de su amplia experiencia en el rol, el equipo de coordinación sigue encontrando oportunidades de aprendizaje y crecimiento en la interacción continua con el resto del equipo profesional y con las personas participantes. Especialmente durante situaciones conflictivas que pueden surgir, han seguido desarrollando y mejorando sus habilidades de gestión emocional, lo que les permite abordar los desafíos con mayor equilibrio y resiliencia.

### Los cambios bien definidos

A continuación, se describen con más detalle los cambios considerados bien definidos. Para ver el detalle de los cambios excluidos junto con la razón y justificación de exclusión, véase el [Anexo 2](#).

**Tabla 37. Cambios identificados por el grupo de interés “Coordinación Área de emergencia social” e incluidos.**

LISTADO DE CAMBIOS INCLUIDOS
<b>INCREMENTO EN LA CARGA DE TRABAJO Y RESPONSABILIDADES (FUERA DE SYMBIOSIS) (-)</b>
<b>Descripción:</b> El equipo de coordinación ha logrado promover la autonomía del resto del equipo profesional en su rutina diaria, gracias al trabajo en equipo previo. Al ver que el equipo funciona correctamente como resultado de este esfuerzo, el equipo de coordinación puede dedicarse a colaborar en proyectos y con otros equipos fuera de <i>Symbiosis</i> dentro de la organización. Sin embargo, como consecuencia de esta mayor colaboración y compromiso, se ha producido un aumento de la carga laboral para el equipo de coordinación.
<b>Tipo de cambio:</b> Aspecto de bienestar objetivo, cambio de circunstancias.
<b>Identificación:</b> Este cambio ha sido identificado por el 100% de las personas encuestadas.
<b>Importancia:</b> Este cambio ha sido valorado con una importancia promedio de 4 sobre 5.
<b>Motivo de inclusión:</b> Este cambio se considera bien definido por cumplir con varios criterios:
<ul style="list-style-type: none"><li>- Ha permitido ampliar la cadena de eventos, sin haber evidenciado más cambios relevantes como consecuencia de su consecución.</li><li>- Se considera lo suficientemente absoluto, lo que significa que no se espera que este cambio se revierta en algo positivo, incluso si se extendiera la cadena.</li><li>- Representa al grupo de interés, ya que fue identificado por el 100% de las respuestas válidas.</li><li>- Es específico, reflejando un cambio en un aspecto de bienestar objetivo.</li><li>- Se considera independiente de otros cambios, lo que significa que puede experimentarse incluso si otros cambios bien definidos no ocurren.</li><li>- Es valorado como importante, con un promedio de importancia de 4 sobre 5.</li></ul>

## LISTADO DE CAMBIOS INCLUIDOS

### AUMENTO DE LA CONSCIENCIA SOBRE EL ROL Y LA RESPONSABILIDAD

**Descripción:** Gracias al trabajo en equipo, el equipo de coordinación está en la posición de enseñar y aprender a la vez de las personas que componen el equipo, tanto de quienes tienen experiencia como de los recién llegados. Esta colaboración e intercambio de conocimientos, puntos de vista y experiencia fortalece su autoconocimiento en el ámbito laboral. Como consecuencia, el equipo experimenta un aumento en la conciencia sobre su rol y responsabilidad, lo que implica reflexionar y replantearse su función en relación con las personas participantes para garantizar el mejor funcionamiento del proyecto.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio de conciencia.

**Identificación:** Este cambio ha sido identificado por el 100% de las personas encuestadas.

**Importancia:** Este cambio ha sido valorado con una importancia promedio de 4 sobre 5.

**Motivo de inclusión:** Este cambio se considera bien definido por cumplir con varios criterios:

- Ha permitido ampliar la cadena de eventos, sin haber evidenciado más cambios relevantes como consecuencia de su consecución.
- Se considera lo suficientemente absoluto, lo que significa que no se espera que este cambio se revierta en algo negativo dentro del mismo servicio si se extendiera la cadena.
- Representa al grupo de interés, aunque sea parcialmente, ya que fue identificado por el 100% de las respuestas válidas.
- Es específico, reflejando un cambio en un aspecto de bienestar objetivo.
- Se considera independiente de otros cambios, lo que significa que puede experimentarse incluso si otros cambios bien definidos no ocurren.
- Es valorado como importante, con un promedio de importancia de 4 sobre 5.

*Fuente:* Elaboración propia.

## 6.2.7 Personal técnico de acompañamiento social de la Unidad de calle

### Sobre el universo, la muestra y la representatividad

El grupo de interés del personal técnico de acompañamiento del servicio de Unidad de Calle está compuesto por educadores y trabajadores sociales.

Los profesionales participaron en la recopilación de datos cualitativos a través de 4 entrevistas individuales que exploraban los cambios experimentados, su importancia y la identificación de otros grupos de interés. Posteriormente, 4 profesionales contribuyeron al levantamiento de datos cuantitativos mediante un formulario que abordaba la identificación, importancia y profundidad de los cambios experimentados.

Es importante destacar que, por lo general, el personal que trabaja en la Unidad de Calle también desempeña funciones en el Centro de Día.

El equipo completo estaba conformado por 5 profesionales, lo que indica que la muestra alcanzada fue del 80% del universo tanto en el levantamiento de datos cualitativo como cuantitativo.

### Sobre los cambios experimentados

Se identificaron un total de 29 cambios a partir de las respuestas de la encuesta, recopiladas de 4 profesionales (n=4). Todos los cambios fueron reportados por un porcentaje de identificación que oscila entre el 25% y el 100% de las respuestas válidas. En

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

términos de importancia, el 96,55% de los cambios identificados fueron valorados como importantes, con un promedio de importancia entre 4,0 y 5 (sobre 5). Además, el 86,21% de los cambios identificados fueron positivos.

Figura 35. Cambios identificados y % de cambios positivos



Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presenta el listado completo de los cambios identificados junto con su promedio de importancia.

Tabla 38. Cambios identificados y promedio de importancia por el grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social de la Unidad de calle”

CAMBIO IDENTIFICADO	% IDENTIFICACIÓN	PROMEDIO IMPORTANCIA
Mayor percepción de inseguridad ante la posibilidad de experimentar sinhogarismo (-)	100%	4
Mejora de las habilidades sociales	75%	4,7
Mejor capacidad de gestión de las emociones y resiliencia	75%	4,7
Mejor capacidad de equilibrar la vida laboral y personal	75%	4,5
Aumento del sentido de pertenencia y apoyo dentro del equipo	75%	4,3
Aumento en la consciencia y conocimiento de la realidad de las personas sin hogar	75%	4,3
Mejora de las competencias laborales	75%	4,3
Mejora en la colaboración y trabajo en equipo	75%	4,3
Aumento de la autoestima	75%	4,0
Aumento de la motivación y compromiso laboral	75%	4,0
Mayor autoconocimiento	50%	5,0
Aumento de la satisfacción laboral	50%	5,0
Aumento del tiempo libre y de ocio	50%	5,0
Mayor autonomía en la realización del trabajo	50%	5,0
Aumento de la percepción de sentirse valorados por la organización	50%	4,5
Mejora de actitud hacia la vida	50%	4,5
Mejora en el bienestar material	50%	4,5
Mayor vinculación con las personas participantes	50%	4,5
Mejora de la salud mental	50%	4,5
Mayor conciencia del rol y responsabilidad profesional en el campo de la asistencia social	50%	4,5

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

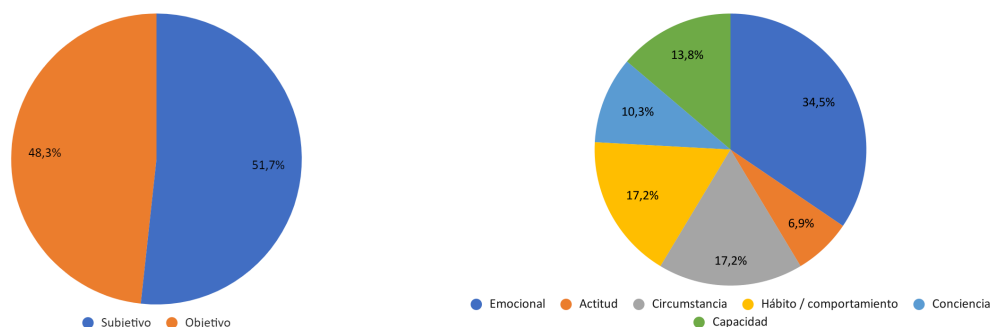
CAMBIO IDENTIFICADO	% IDENTIFICACIÓN	PROMEDIO IMPORTANCIA
Incremento en la carga de trabajo y responsabilidades (-)	50%	4,5
Aumento en la seguridad y autoconfianza	50%	4,5
Aumento de la satisfacción personal	50%	4,0
Mejora de la salud física	50%	4,0
Más apoyo a familiares y amigos/as en temas financieros	50%	4,0
Mayor sensación de impotencia (-)	50%	3,0
Mejora del equilibrio emocional	25%	5,0
Empeoramiento del equilibrio emocional (-)	25%	5,0
Mejora en las relaciones sociales y familiares	25%	5,0

*Nota:* Los cambios identificados se ordenan en la tabla, primero por orden decreciente de porcentaje de identificación y luego por orden decreciente de promedio de importancia. Los cambios identificados y negativos se marcan en rojo. El porcentaje de identificación se calcula mediante la pregunta "¿Te identificas con el cambio?", contabilizando cuántas personas encuestadas afirmaron haber experimentado cada cambio propuesto y expresándolo como porcentaje de frecuencia de identificación sobre el total de respuestas válidas. Por otro lado, el promedio de importancia se determina a través de la pregunta "¿Cuánto es importante este cambio para ti?", evaluando la importancia en una escala del 1 al 5, donde 1 indica "nada importante" y 5 "muy importante". *Fuente:* Elaboración propia.

## Tipo de cambios en los aspectos de bienestar

Según la definición actualizada de Social Value International, los aspectos de bienestar se pueden dividir en dos categorías principales: subjetivos y objetivos<sup>59</sup>. Los aspectos de bienestar subjetivos se refieren a los cambios en la consciencia, actitud y emociones de una persona. Los aspectos de bienestar objetivos abarcan los cambios en las circunstancias, hábitos o comportamientos, y en las capacidades de una persona.

**Figura 36. Clasificación de los aspectos de bienestar y tipos de cambio del grupo de interés "Personal técnico de acompañamiento social de la Unidad de calle"**



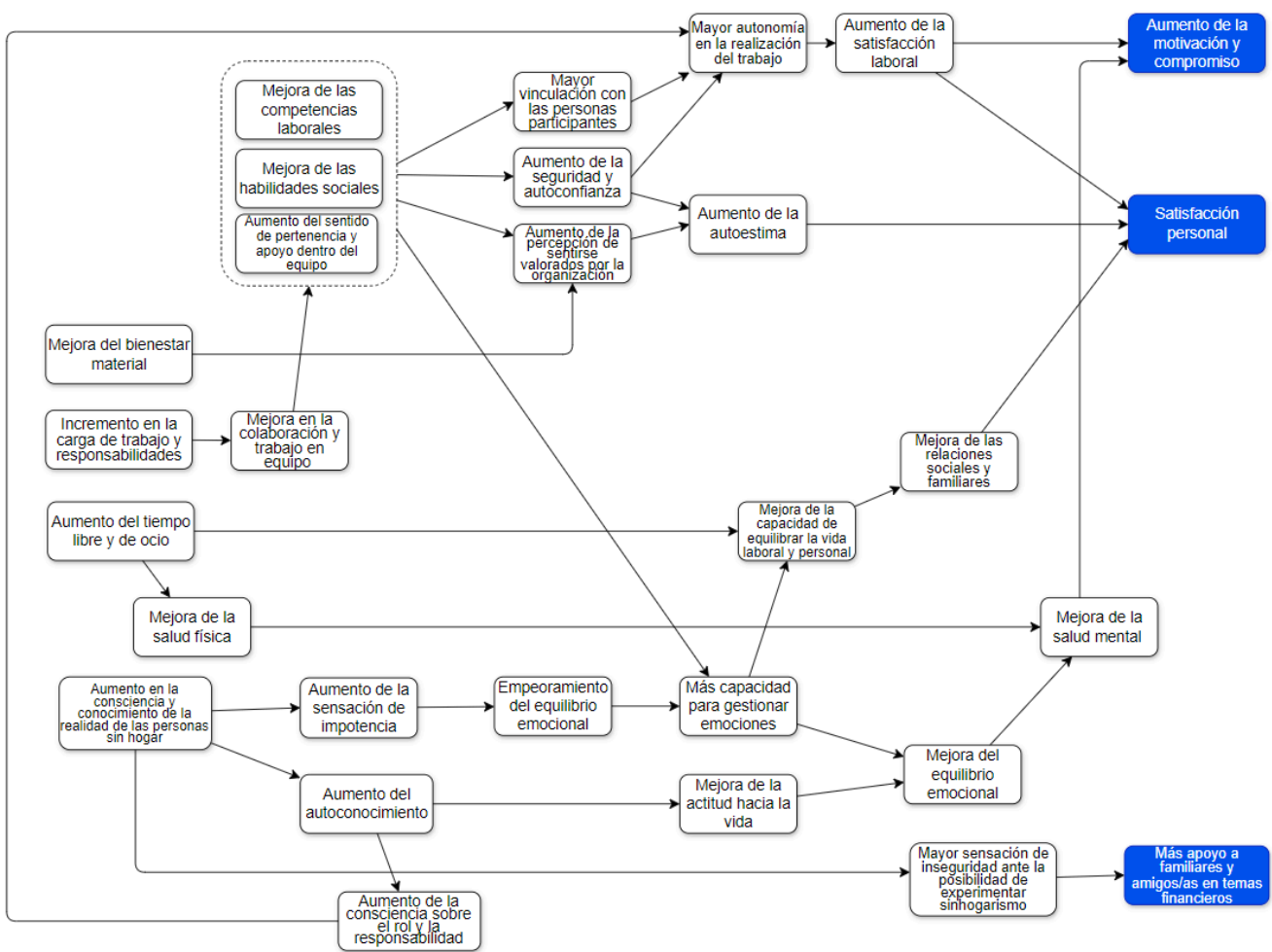
*Fuente:* Elaboración propia.

<sup>59</sup> Social Value International. (2023). *Glossary 2.0*. <https://www.socialvalueint.org/glossary-20>

### Las cadenas de eventos

A continuación, se presenta la cadena de eventos para el grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social de Unidad de Calle” que describe de manera secuencial y visual los cambios que las personas han experimentado como resultado de las actividades realizadas, vinculando los cambios que probablemente estén relacionados causalmente.

Figura 37. Cadena de eventos del grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social de la Unidad de calle”



Nota: El color azul indica que es un cambio positivo y el rojo que es un cambio negativo. Fuente: Elaboración propia.

### Narrativa del arquetipo de los cambios experimentados por el Personal técnico de acompañamiento social de la Unidad de calle

El equipo profesional del servicio de Unidad de Calle de la Asociación Punto Omega ha experimentado una serie de cambios a nivel personal y profesional como resultado de su



trabajo directo con las personas en situación de sinhogarismo en el marco del proyecto *Symbiosis*.

Uno de los principales desafíos que han enfrentado es un incremento en la carga de trabajo y responsabilidades, principalmente debido a cambios en la composición del equipo que han requerido dedicar más tiempo a la formación de nuevos miembros. A pesar de este aumento en la carga laboral, el equipo ha respondido fortaleciendo la colaboración y el trabajo en equipo, especialmente durante situaciones difíciles o conflictivas que pueden generarse con los participantes del servicio.

Este enfoque colaborativo ha permitido al equipo mejorar sus competencias laborales, desarrollando estrategias de intervención más efectivas, adaptabilidad, flexibilidad y habilidades organizacionales específicas. Asimismo, el trabajo en equipo ha fomentado el desarrollo de habilidades sociales clave, como la comunicación asertiva, la empatía y la resolución de conflictos, así como una mayor capacidad de coordinación con otros profesionales.

Un cambio destacado ha sido el aumento del sentido de pertenencia y apoyo dentro del equipo. La dinámica de trabajo promovida por la organización ha generado un ambiente positivo y colaborativo, donde los miembros se sienten respaldados, cuidados y cuentan con un espacio para compartir y desahogarse cuando es necesario. Esta cohesión del equipo, junto con la mejora de las habilidades sociales y competencias laborales, ha contribuido a fortalecer el vínculo con las personas participantes, generando una mayor cercanía y conocimiento mutuo.

Como resultado de estos cambios, el equipo ha experimentado un aumento de la seguridad y autoconfianza en su capacidad para trabajar tanto con sus compañeros como con los participantes del proyecto. Se sienten más seguros al enfrentar diversas situaciones, respaldados por la confianza en sus propias capacidades y en su rol dentro del equipo. Además, perciben un mayor reconocimiento y valoración por parte de la organización por sus competencias y contribuciones, lo que se ve reforzado cuando también se produce una mejora en su bienestar material a través de un aumento de ingresos que proporciona una mayor estabilidad económica.

El fortalecimiento del vínculo con las personas participantes y el aumento de la seguridad y autoconfianza han incrementado su autonomía y capacidad a la hora de realizar las intervenciones, consideradas más fáciles de llevar a cabo y permitiendo la implementación de acciones más efectivas. Esto ha llevado a un aumento de la satisfacción laboral al observar los progresos de las personas participantes, lo que a su vez ha impulsado aún más

la motivación y el compromiso del equipo para seguir trabajando en beneficio de las personas a las que atienden.

La satisfacción laboral, junto con el fortalecimiento de la autoestima derivado de la mayor seguridad, autoconfianza y percepción de ser valorados, ha contribuido a un aumento de la satisfacción personal. A esta mayor sensación de satisfacción personal contribuye también una mejora en sus relaciones sociales y familiares gracias a un mejor equilibrio emocional y una gestión más efectiva de sus emociones.

Otro aspecto identificado ha sido el aumento del tiempo libre y de ocio, gracias al esfuerzo de la organización por establecer horarios de trabajo que garanticen un descanso adecuado. Esto, junto con una mejor capacidad para gestionar emociones, ha permitido al equipo lograr un mejor equilibrio entre su vida laboral y personal, estableciendo límites más claros y dedicando tiempo de calidad a actividades personales y relaciones fuera del trabajo.

Sin embargo, el trabajo directo con las personas en situación de sinhogarismo también ha confrontado al equipo con realidades complejas. Han experimentado un aumento en la conciencia y conocimiento de las dificultades que enfrentan estas personas, lo que en ocasiones ha generado una sensación de impotencia ante las limitaciones de los recursos disponibles o las situaciones conflictivas que pueden surgir. Esta impotencia se ha manifestado en emociones intensas como rabia, frustración y culpa, llevando a un empeoramiento temporal del equilibrio emocional.

No obstante, este proceso ha impulsado al equipo a desarrollar una mejor capacidad de gestión de las emociones y resiliencia. Han aprendido a autorregularse y mantenerse neutrales en momentos de tensión, lo que a largo plazo ha conducido a una mejora del equilibrio emocional, sintiéndose más tranquilos, calmados y felices en su día a día.

Además, el trabajo con las personas participantes ha llevado al equipo a un proceso de autoconocimiento más profundo, reconociendo mejor sus propias fortalezas, características individuales y situación personal. Este autoconocimiento, junto con una comprensión más amplia de la realidad del colectivo con el que trabajan, ha generado una mejora en su actitud hacia la vida, valorando más las cosas simples y adoptando una perspectiva más positiva.

Este proceso de autoconocimiento también ha llevado a una mayor conciencia del rol y responsabilidad profesional en el campo de la asistencia social. El equipo ha reflexionado sobre cómo pueden ofrecer un apoyo más efectivo, reconociendo sus propios límites y fortalezas. Esto a su vez ha contribuido a mejorar su capacidad de trabajar con autonomía.

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

Sin embargo, el aumento en la conciencia y conocimiento de la realidad de las personas sin hogar también ha generado una mayor percepción de inseguridad en el equipo ante la posibilidad de experimentar ellos mismos una situación de sinhogarismo. Son más conscientes de lo fácil que puede ser terminar en la calle. Como resultado, algunos profesionales han comenzado a tomar medidas dentro de su círculo cercano para ofrecer más apoyo a familiares y amigos en temas financieros, con el objetivo de concienciarles sobre la importancia de conseguir una mayor estabilidad y prevenir situaciones de vulnerabilidad.

## Algunas citas

*No hay ni un día igual en un trabajo con personas.*  
(equipo profesional)

*(me he dado cuenta de que) no estamos exentos de que la vida de un giro y acabemos en la misma situación de las personas atendidas.*  
(equipo profesional)

*He aprendido la autorregulación personal para lidiar con las emociones, tanto las positivas como las negativas.*  
(equipo profesional)

## Los cambios bien definidos

A continuación, se describen con más detalle los cambios considerados bien definidos. Para ver el detalle de los cambios excluidos junto con la razón y justificación de exclusión, véase el [Anexo 2](#).

**Tabla 39. Cambios identificados por el grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social de la Unidad de calle”**

### LISTADO DE CAMBIOS INCLUIDOS

#### AUMENTO DE LA MOTIVACIÓN Y COMPROMISO

**Descripción:** La experiencia laboral y el trabajo en equipo fomentado en la organización, combinados con el trato directo con las personas participantes, han contribuido a mejorar las competencias laborales y las habilidades sociales del equipo profesional. Esta mejora ha contribuido a fortalecer el vínculo con las personas participantes, facilitando la intervención y posiblemente generando progresos en ellos. Este éxito no solo ha generado satisfacción laboral, sino que también ha impulsado aún más la motivación y el compromiso del equipo para seguir trabajando en beneficio de las personas participantes. Además, haber aprendido a gestionar las emociones y haber conseguido un buen equilibrio emocional y una mejora de la salud mental contribuye a reforzar la motivación y el compromiso laboral.

**Tipo de cambio:** aspecto de bienestar subjetivo, cambio de actitud.

**Identificación:** este cambio ha sido identificado por el 75% de las personas encuestadas.

**Importancia:** este cambio ha sido valorado con una importancia promedio de 4 sobre 5.

**Motivo de inclusión:** Este cambio se considera bien definido por cumplir con varios criterios:

- Ha permitido ampliar la cadena de eventos, sin haber evidenciado más cambios relevantes como consecuencia de su consecución.
- Se considera lo suficientemente absoluto, lo que significa que no se espera que este cambio se revierta en algo

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

## LISTADO DE CAMBIOS INCLUIDOS

- negativo, incluso si se extendiera la cadena.
- Representa al grupo de interés, ya que fue identificado por el 75% de las respuestas válidas.
- Es específico, reflejando un cambio en un aspecto de bienestar subjetivo.
- Se considera independiente de otros cambios, lo que significa que puede experimentarse incluso si otros cambios bien definidos no ocurren.
- Es valorado como importante, con un promedio de importancia de 4 sobre 5.

## AUMENTO DE LA SATISFACCIÓN PERSONAL

**Descripción:** El equipo profesional experimenta un aumento en la satisfacción personal, influenciado tanto por la mejora en la satisfacción laboral como por el fortalecimiento de la autoestima. Este crecimiento emocional se ve impulsado por el sentimiento de realización y orgullo derivado del trabajo bien realizado, así como por la percepción de ser valorado por sus habilidades y contribuciones. Además, el equipo experimenta una mayor satisfacción personal debido a la mejora en las relaciones sociales y familiares, lo que contribuye a un sentido más profundo de conexión y bienestar en su vida personal y profesional.

**Tipo de cambio:** aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Identificación:** este cambio ha sido identificado por el 50% de las personas encuestadas.

**Importancia:** este cambio ha sido valorado con una importancia promedio de 4 sobre 5.

**Motivo de inclusión:** Este cambio se considera bien definido por cumplir con varios criterios:

- Ha permitido ampliar la cadena de eventos, sin haber evidenciado más cambios relevantes como consecuencia de su consecución.
- Se considera lo suficientemente absoluto, lo que significa que no se espera que este cambio se revierta en algo negativo dentro del mismo servicio si se extendiera la cadena.
- Representa al grupo de interés, aunque sea parcialmente, ya que fue identificado por el 50% de las respuestas válidas.
- Es específico, reflejando un cambio en un aspecto de bienestar subjetivo.
- Se considera independiente de otros cambios, lo que significa que puede experimentarse incluso si otros cambios bien definidos no ocurren.
- Es valorado como importante, con un promedio de importancia de 4 sobre 5.

## MÁS APOYO A FAMILIARES Y AMIGOS/AS EN TEMAS FINANCIEROS

**Descripción:** El aumento en la consciencia y conocimiento de la realidad de las personas sin hogar ha generado una mayor percepción de inseguridad en el equipo profesional ante la posibilidad de experimentar sinhogarismo. Ahora son más conscientes de lo fácil que es terminar en una situación de calle y esto ha provocado una mayor preocupación dentro del equipo sobre la posibilidad de enfrentar esa situación. Como resultado, algunos profesionales han comenzado a tomar medidas dentro de su círculo cercano para ayudar a amigos o familiares con temas financieros y así ayudarles a encontrar más estabilidad.

**Tipo de cambio:** aspecto de bienestar objetivo, cambio hábito/comportamiento.

**Identificación:** este cambio ha sido identificado por el 50% de las personas encuestadas.

**Importancia:** este cambio ha sido valorado con una importancia promedio de 4 sobre 5.

**Motivo de inclusión:** Este cambio se considera bien definido por cumplir con varios criterios:

- Ha permitido ampliar la cadena de eventos, sin haber evidenciado más cambios relevantes como consecuencia de su consecución.
- Se considera lo suficientemente absoluto, lo que significa que no se espera que este cambio se revierta en algo positivo, incluso si se extendiera la cadena.
- Representa al grupo de interés, ya que fue identificado por el 50% de las respuestas válidas.
- Es específico, reflejando un cambio en un aspecto de bienestar objetivo.
- Se considera independiente de otros cambios, lo que significa que puede experimentarse incluso si otros cambios bien definidos no ocurren.
- Es valorado como importante, con un promedio de importancia de 4 sobre 5.

Fuente: Elaboración propia.

## **6.2.8 Personal técnico de acompañamiento social del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)**

---

### **Sobre el universo, la muestra y la representatividad**

El equipo de interés del personal técnico de acompañamiento del Centro de Emergencia Social durante el horario nocturno está integrado por educadores sociales.

Los profesionales participaron en la recopilación de datos cualitativos a través de 4 entrevistas individuales que exploraban los cambios experimentados, su importancia y la identificación de otros grupos de interés. Posteriormente, 3 profesionales contribuyeron al levantamiento de datos cuantitativos mediante un formulario que abordaba la identificación, importancia y profundidad de los cambios experimentados.

Es relevante mencionar que el personal del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno) involucrado en el análisis tenía una vinculación al servicio de 4 meses en el momento de realizar las entrevistas, habiendo comenzado a trabajar en el servicio en el último trimestre del año analizado. Los profesionales involucrados en el servicio durante la primera parte del año (para la temporada de frío 2022-2023) ya no estaban vinculados con la organización.

El equipo completo estaba conformado por 10 profesionales durante el año 2023, la mitad cubriendo 5 plazas necesarias para el servicio en la temporada 2022-2023 y otras 5 personas en la temporada 2023-2024, lo que indica que la muestra alcanzada en el levantamiento de datos cualitativo fue del 40% y en el levantamiento de datos cuantitativos representa el 30% del universo.

### **Sobre los cambios experimentados**

Se identificaron un total de 28 cambios a partir de las respuestas de la encuesta, recopiladas de 3 profesionales (n=3). Todos los cambios fueron reportados por un porcentaje de identificación que oscila entre el 33,33% y el 100% de las respuestas válidas. En términos de importancia, el 60,71% de los cambios identificados fueron valorados como importantes, con un promedio de importancia entre 4,0 y 5 (sobre 5). Además, el 89,29% de los cambios identificados fueron positivos.

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

Figura 38. Cambios identificados y % de cambios positivos



Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presenta el listado completo de los cambios identificados junto con su promedio de importancia.

Tabla 40. Cambios identificados y promedio de importancia por el grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)”

CAMBIO IDENTIFICADO	% IDENTIFICACIÓN	PROMEDIO IMPORTANCIA
Aumento de la percepción de sentirse valorados por la organización	100%	4,7
Mayor conciencia del rol y responsabilidad profesional en el campo de la asistencia social	100%	4,3
Mejor capacidad de gestión de las emociones y resiliencia	100%	4,0
Aumento de la motivación y compromiso laboral	100%	4,0
Aumento en la consciencia y conocimiento de la realidad de las personas sin hogar	100%	4,0
Mejora de las competencias laborales	100%	3,7
Aumento de la satisfacción personal	100%	3,3
Mayor percepción de inseguridad ante la posibilidad de experimentar sinhogarismo (-)	100%	3,0
Mayor vinculación con las personas participantes	66,67%	5,0
Mejor capacidad de equilibrar la vida laboral y personal	66,67%	4,75 <sup>60</sup>
Mayor autonomía en la realización del trabajo	66,67%	4,5
Mejora de las habilidades sociales	66,67%	4,5
Aumento del sentido de pertenencia y apoyo dentro del equipo	66,67%	4,5
Mejora del bienestar material	66,67%	4,0
Aumento de la satisfacción laboral	66,67%	4,0
Mejora del equilibrio emocional	66,67%	3,5
Mejora en la colaboración y trabajo en equipo	66,67%	3,0
Mayor autoconocimiento	66,67%	3,0
Mejora de la actitud hacia la vida	66,67%	3,0
Aumento en la seguridad y autoconfianza	66,67%	3,0
Mejora de la salud física	33,33%	4,0
Aumento de la autoestima	33,33%	4,0

<sup>60</sup> Debido a un inconveniente técnico, la evaluación de la importancia de este cambio se llevó a cabo en un momento posterior en comparación con los otros cambios, con la participación de dos profesionales. Por lo tanto, en este caso, n=2.

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

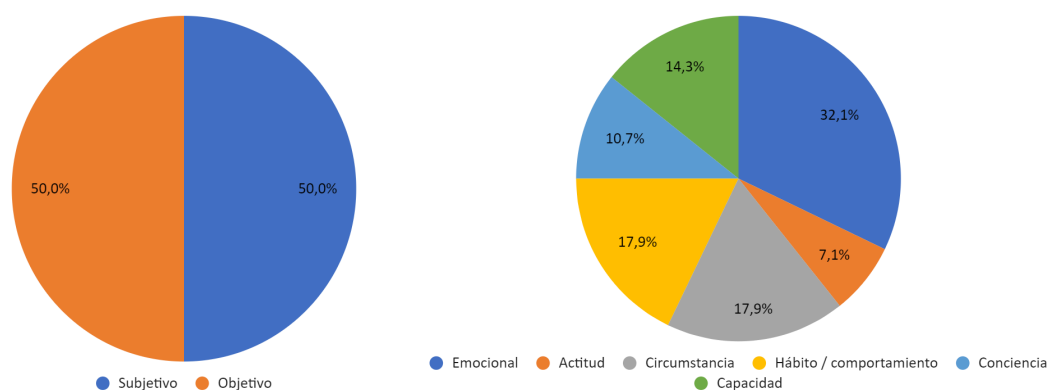
CAMBIO IDENTIFICADO	% IDENTIFICACIÓN	PROMEDIO IMPORTANCIA
Aumento del tiempo libre y de ocio	33,33%	4,0
Más apoyo a familiares y amigos/as en temas financieros	33,33%	4,0
Mejora en las relaciones sociales y familiares	33,33%	4,0
Mejora en la salud mental	33,33%	3,0
Mayor sensación de impotencia (-)	33,33%	3,0
Empeoramiento del bienestar material (-)	33,33%	2,0

*Nota:* Los cambios identificados se ordenan en la tabla, primero por orden decreciente de porcentaje de identificación y luego por orden decreciente de promedio de importancia. Los cambios identificados y negativos se marcan en rojo. El porcentaje de identificación se calcula mediante la pregunta "¿Te identificas con el cambio?", contabilizando cuántas personas encuestadas afirmaron haber experimentado cada cambio propuesto y expresándolo como porcentaje de frecuencia de identificación sobre el total de respuestas válidas. Por otro lado, el promedio de importancia se determina a través de la pregunta "¿Cuánto es importante este cambio para ti?", evaluando la importancia en una escala del 1 al 5, donde 1 indica "nada importante" y 5 "muy importante". *Fuente:* Elaboración propia.

## Tipo de cambios en los aspectos de bienestar

Según la definición actualizada de Social Value International, los aspectos de bienestar se pueden dividir en dos categorías principales: subjetivos y objetivos<sup>61</sup>. Los aspectos de bienestar subjetivos se refieren a los cambios en la consciencia, actitud y emociones de una persona. Los aspectos de bienestar objetivos abarcan los cambios en las circunstancias, hábitos o comportamientos, y en las capacidades de una persona.

**Figura 39. Clasificación de los aspectos de bienestar y tipos de cambio del grupo de interés "Personal técnico de acompañamiento social del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)"**



*Fuente:* Elaboración propia.

## Las cadenas de eventos

A continuación, se presenta la cadena de eventos para el grupo de interés "Personal técnico de acompañamiento social del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)" que

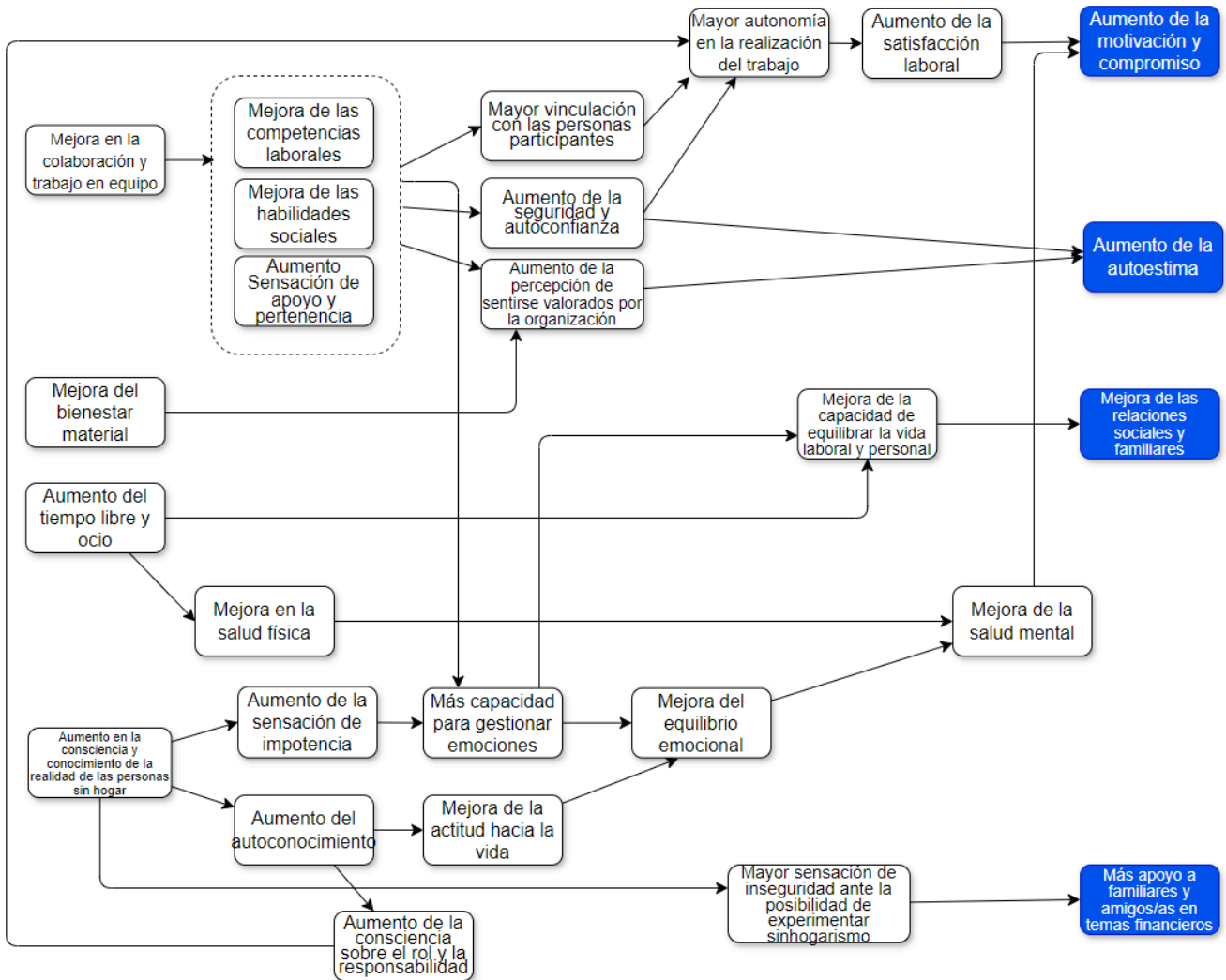
<sup>61</sup> Social Value International. (2023), *Glossary 2.0*, <https://www.socialvalueint.org/glossary-20>



# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

describe de manera secuencial y visual los cambios que las personas han experimentado como resultado de las actividades realizadas, vinculando los cambios que probablemente estén relacionados causalmente.

**Figura 40. Cadena de eventos del grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)”**



Nota: El color azul indica que es un cambio positivo y el rojo que es un cambio negativo. Fuente: Elaboración propia.

## Narrativa del arquetipo de los cambios experimentados por el Personal técnico de acompañamiento social del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)

El equipo profesional del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno) de la Asociación Punto Omega ha experimentado una serie de cambios tanto a nivel personal como profesional como resultado de su trabajo directo con las personas en situación de sinhogarismo.

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

Uno de los cambios ha sido la mejora en la colaboración y el trabajo en equipo. La organización fomenta activamente esta dinámica, especialmente durante situaciones difíciles y conflictivas que pueden generarse con los participantes del servicio. Este enfoque colaborativo ha permitido al equipo mejorar sus competencias laborales, desarrollando estrategias de intervención más efectivas, adaptabilidad, flexibilidad, conocimientos específicos y habilidades organizacionales.

Asimismo, el trabajo en equipo ha impulsado una mejora en las habilidades sociales de los profesionales. Han desarrollado una comunicación más asertiva y efectiva, una mayor empatía con el colectivo atendido, y una capacidad más sólida para manejar y resolver conflictos. Además, han fortalecido su capacidad de coordinación con otras personas.

El trabajo en equipo promovido por la organización también ha generado un aumento del sentido de pertenencia y apoyo dentro del equipo. Se ha establecido una relación cercana entre los compañeros, caracterizada por un ambiente positivo y colaborativo. Los trabajadores se sienten respaldados, cuidados y cuentan con un espacio para compartir y desahogarse cuando es necesario.

Esta cohesión del equipo, junto con la mejora de las competencias laborales y las habilidades sociales, ha contribuido a fortalecer el vínculo con las personas participantes. Los profesionales han logrado generar una mayor cercanía y conocimiento mutuo con las personas a las que atienden.

Como resultado de estos cambios, el equipo ha experimentado un aumento significativo de la seguridad y autoconfianza en su capacidad para trabajar tanto con compañeros como con los participantes del proyecto. Se sienten más seguros al enfrentar diversas situaciones que puedan surgir, respaldados por la confianza en sus propias capacidades y en el rol que desempeñan dentro del equipo.

El equipo también ha percibido un cambio en su bienestar material, que puede manifestarse como una mejora o un empeoramiento. Cuando se produce una mejora, esta se refleja en un aumento de los ingresos que proporciona una mayor estabilidad y seguridad económica.

El fortalecimiento del vínculo con las personas participantes, el aumento de la seguridad y autoconfianza, y una mayor conciencia sobre el rol profesional han contribuido a una mayor autonomía en la realización del trabajo. Los profesionales se sienten más capaces de implementar intervenciones efectivas y facilitar el proceso de acompañamiento.

Como consecuencia de estos cambios, el equipo ha experimentado un aumento de la satisfacción laboral al observar los progresos de las personas participantes. Esto se atribuye a la mayor autonomía en el rol y posiblemente obtener resultados satisfactorios.

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

La experiencia laboral, el trabajo en equipo fomentado por la organización y el trato directo con las personas participantes han impulsado aún más la motivación y el compromiso del equipo para seguir trabajando en beneficio de las personas a las que atienden. Además, el aprendizaje en la gestión de emociones y la consecución de un buen equilibrio emocional y una mejora de la salud mental han reforzado esta motivación y compromiso laboral.

El equipo ha experimentado también un aumento significativo en la autoestima, impulsado tanto por el crecimiento en la seguridad y autoconfianza como por la percepción de ser valorados por sus capacidades tanto por parte de los compañeros como de la organización en general.

La mejora de las competencias laborales y habilidades sociales, junto con un posible cambio positivo en el bienestar material, han llevado al equipo a sentirse más reconocido y valorado por la organización por sus contribuciones y capacidades.

Otro aspecto importante ha sido el aumento del tiempo libre y de ocio, gracias al esfuerzo de la organización por establecer horarios de trabajo que garanticen un descanso adecuado para los trabajadores. Gracias al tiempo libre disponible, el equipo también ha experimentado una mejora en su salud física, por ejemplo, a través del ejercicio regular. Esto ha influido positivamente en su bienestar mental al reducir el estrés y mejorar el estado de ánimo.

En cuanto a la salud mental, el equipo ha pasado por un proceso de crecimiento. Al tener un mayor entendimiento de las dificultades y limitaciones del colectivo sin hogar, han experimentado una gama de emociones que van desde la impotencia hasta la frustración. Sin embargo, este proceso les ha conducido a desarrollar un mejor equilibrio emocional gracias a una mayor capacidad para gestionar las emociones. Como resultado, han experimentado una mejora en su salud mental, con menos fatiga mental, menos rumiación sobre las preocupaciones y una mayor claridad mental.

El trabajo directo con las personas en situación de sinhogarismo ha llevado al equipo a un aumento en la conciencia y conocimiento de su realidad. Han adquirido un entendimiento más profundo de su situación, desafíos y la importancia crucial de contar con una red de apoyo sólida. Esta mayor conciencia les ha permitido comprender más plenamente las dificultades que enfrentan estas personas al no tener acceso a una red de apoyo adecuada. Sin embargo, este aumento en la conciencia también ha generado una mayor sensación de impotencia en el equipo, principalmente debido a las limitaciones de los recursos disponibles para ayudar y las situaciones conflictivas que pueden surgir. A pesar de sus esfuerzos, a veces se enfrentan a la frustración de no poder resolver todas las situaciones de manera positiva o satisfactoria.

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

No obstante, este proceso les ha impulsado a desarrollar una mejor capacidad de gestión de las emociones y resiliencia. Han aprendido a autorregularse y mantenerse neutrales en momentos de tensión, lo que ha conducido a una mejora del equilibrio emocional, sintiéndose más tranquilos, calmados y felices en su día a día.

La mejora en la gestión de emociones también ha contribuido a un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal de los profesionales. Esto se refleja en un mayor conocimiento y respeto por los límites personales, lo que les permite establecer una división más clara entre el tiempo dedicado al trabajo y el tiempo dedicado a las actividades personales.

Además, la mejora en la gestión de emociones y la capacidad de equilibrar mejor la vida laboral y personal han tenido un impacto positivo en las relaciones sociales y familiares del equipo. Han podido comunicarse de manera más efectiva, resolver conflictos de manera constructiva y establecer relaciones más saludables y satisfactorias con amigos y familiares. El trabajo directo con las personas participantes también ha impulsado al equipo a emprender un proceso de autoevaluación y autoconocimiento más profundo. Esto les ha facilitado reconocer y comprender mejor sus propias fortalezas, características individuales y situación personal.

Este autoconocimiento, junto con una comprensión más amplia de la realidad del colectivo con el que trabajan, ha generado una mejora en su actitud hacia la vida. Han cambiado su perspectiva, valorando más las cosas simples y adoptando una visión más positiva.

Sin embargo, el aumento en la conciencia y conocimiento de la realidad de las personas sin hogar también ha generado una mayor percepción de inseguridad en el equipo ante la posibilidad de experimentar ellos mismos una situación de sinhogarismo. Son más conscientes de lo fácil que puede ser terminar en la calle, lo que ha provocado una mayor preocupación dentro del equipo sobre la posibilidad de enfrentar esa situación.

Como resultado, algunos profesionales han comenzado a tomar medidas dentro de su círculo cercano para ayudar a amigos o familiares con temas financieros y así concienciarles sobre la importancia de conseguir una estabilidad.

El proceso de autoconocimiento también ha llevado a una mayor conciencia del rol y responsabilidad profesional en el campo de la asistencia social. El equipo ha reflexionado sobre cómo pueden ofrecer un apoyo más efectivo, reconociendo sus propios límites y fortalezas.

Finalmente, aunque no aparece en la cadena por no haber sido valorado como relevante, es importante mencionar que el equipo ha experimentado un aumento en la satisfacción personal. Este crecimiento emocional se ve impulsado por el sentimiento de realización y orgullo derivado del trabajo bien hecho, la percepción de ser valorados por sus habilidades y

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

contribuciones, y la mejora en las relaciones sociales y familiares, lo que contribuye a un sentido más profundo de conexión y bienestar en su vida personal y profesional.

## Algunas citas

*Aprendo a gestionar las emociones para dar la vuelta a la frustración y poder ser un apoyo.*  
(equipo profesional)

## Los cambios bien definidos

A continuación, se describen con más detalle los cambios considerados bien definidos. Para ver el detalle de los cambios excluidos junto con la razón y justificación de exclusión, véase el [Anexo 2](#).

**Tabla 41. Cambios identificados por el grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social de Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)”**

LISTADO DE CAMBIOS INCLUIDOS
<p><b>AUMENTO DE LA MOTIVACIÓN Y COMPROMISO</b></p> <p><b>Descripción:</b> La experiencia laboral y el trabajo en equipo fomentado en la organización, combinados con el trato directo con las personas participantes, han contribuido a mejorar las competencias laborales y las habilidades sociales del equipo profesional. Esta mejora ha contribuido a fortalecer el vínculo con las personas participantes, facilitando la intervención y posiblemente generando progresos en ellos. Este éxito no solo ha generado satisfacción laboral, sino que también ha impulsado aún más la motivación y el compromiso del equipo para seguir trabajando en beneficio de las personas participantes. Además, haber aprendido a gestionar las emociones y haber conseguido un buen equilibrio emocional y una mejora de la salud mental contribuye a reforzar la motivación y el compromiso laboral.</p> <p><b>Tipo de cambio:</b> aspecto de bienestar subjetivo, cambio de actitud.</p> <p><b>Identificación:</b> este cambio ha sido identificado por el 100% de las personas encuestadas.</p> <p><b>Importancia:</b> este cambio ha sido valorado con una importancia promedio de 4 sobre 5.</p> <p><b>Motivo de inclusión:</b> Este cambio se considera bien definido por cumplir con varios criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ha permitido ampliar la cadena de eventos, sin haber evidenciado más cambios relevantes como consecuencia de su consecución.</li><li>- Se considera lo suficientemente absoluto, lo que significa que no se espera que este cambio se revierta en algo negativo, incluso si se extendiera la cadena.</li><li>- Representa al grupo de interés, ya que fue identificado por el 100% de las respuestas válidas.</li><li>- Es específico, reflejando un cambio en un aspecto de bienestar subjetivo.</li><li>- Se considera independiente de otros cambios, lo que significa que puede experimentarse incluso si otros cambios bien definidos no ocurren.</li><li>- Es valorado como importante, con un promedio de importancia de 4 sobre 5.</li></ul>
<p><b>AUMENTO DE LA AUTOESTIMA</b></p> <p><b>Descripción:</b> El equipo profesional experimenta un aumento significativo en la autoestima, impulsado tanto por el crecimiento en la seguridad y autoconfianza como por la percepción de ser valorado por sus capacidades tanto por parte de los compañeros como de la organización.</p> <p><b>Tipo de cambio:</b> aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.</p> <p><b>Identificación:</b> este cambio ha sido identificado por el 33,33% de las personas encuestadas.</p> <p><b>Importancia:</b> este cambio ha sido valorado con una importancia promedio de 4 sobre 5.</p> <p><b>Motivo de inclusión:</b> Este cambio se considera bien definido por cumplir con varios criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ha permitido ampliar la cadena de eventos, sin haber evidenciado más cambios relevantes como consecuencia de su consecución.</li><li>- Se considera lo suficientemente absoluto, lo que significa que no se espera que este cambio se revierta en algo negativo dentro del mismo servicio si se extendiera la cadena.</li><li>- Representa al grupo de interés, aunque sea parcialmente, ya que fue identificado por el 33,33% de las respuestas válidas.</li></ul>

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

## LISTADO DE CAMBIOS INCLUIDOS

- Es específico, reflejando un cambio en un aspecto de bienestar subjetivo.
- Se considera independiente de otros cambios, lo que significa que puede experimentarse incluso si otros cambios bien definidos no ocurren.
- Es valorado como importante, con un promedio de importancia de 4 sobre 5.

## MEJORA DE LAS RELACIONES SOCIALES Y FAMILIARES

**Descripción:** La mejora en la gestión de emociones y la capacidad de equilibrar mejor la vida laboral y personal, contribuye positivamente en las relaciones sociales y familiares. Por ejemplo, al poder manejar mejor las emociones, es posible comunicarse de manera más efectiva, resolver conflictos de manera constructiva y establecer relaciones más saludables y satisfactorias con amigos y familiares.

**Tipo de cambio:** aspecto de bienestar objetivo, cambio de hábito/comportamiento

**Identificación:** este cambio ha sido identificado por el 33,33% de las personas encuestadas.

**Importancia:** este cambio ha sido valorado con una importancia promedio de 4 sobre 5.

**Motivo de inclusión:** Este cambio se considera bien definido por cumplir con varios criterios:

- Ha permitido ampliar la cadena de eventos, sin haber evidenciado más cambios relevantes como consecuencia de su consecución.
- Se considera lo suficientemente absoluto, lo que significa que no se espera que este cambio se revierta en algo positivo, incluso si se extendiera la cadena.
- Representa al grupo de interés, aunque sea parcialmente, ya que fue identificado por el 33,33% de las respuestas válidas.
- Es específico, reflejando un cambio en un aspecto de bienestar objetivo.
- Se considera independiente de otros cambios, lo que significa que puede experimentarse incluso si otros cambios bien definidos no ocurren.
- Es valorado como importante, con un promedio de importancia de 4 sobre 5.

## MÁS APOYO A FAMILIARES Y AMIGOS/AS EN TEMAS FINANCIEROS

**Descripción:** El aumento en la consciencia y conocimiento de la realidad de las personas sin hogar ha generado una mayor percepción de inseguridad en el equipo profesional ante la posibilidad de experimentar sinhogarismo. Ahora son más conscientes de lo fácil que es terminar en una situación de calle y esto ha provocado una mayor preocupación dentro del equipo sobre la posibilidad de enfrentar esa situación. Como resultado, algunos profesionales han comenzado a tomar medidas dentro de su círculo cercano para ayudar a amigos o familiares con temas financieros y así ayudarles a encontrar más estabilidad.

**Tipo de cambio:** aspecto de bienestar objetivo, cambio hábito/comportamiento.

**Identificación:** este cambio ha sido identificado por el 33,33% de las personas encuestadas.

**Importancia:** este cambio ha sido valorado con una importancia promedio de 4 sobre 5.

**Motivo de inclusión:** Este cambio se considera bien definido por cumplir con varios criterios:

- Ha permitido ampliar la cadena de eventos, sin haber evidenciado más cambios relevantes como consecuencia de su consecución.
- Se considera lo suficientemente absoluto, lo que significa que no se espera que este cambio se revierta en algo positivo, incluso si se extendiera la cadena.
- Representa al grupo de interés, aunque sea parcialmente, ya que fue identificado por el 33,33% de las respuestas válidas.
- Es específico, reflejando un cambio en un aspecto de bienestar objetivo.
- Se considera independiente de otros cambios, lo que significa que puede experimentarse incluso si otros cambios bien definidos no ocurren.
- Es valorado como importante, con un promedio de importancia de 4 sobre 5.

Fuente: Elaboración propia.

## 6.2.9 Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Alojamiento en hostales y Housing Led

### Sobre el universo, la muestra y la representatividad

El equipo de interés del personal técnico de acompañamiento del servicio de Alojamiento en hostales y del servicio de Housing Led está compuesto por educadores sociales y trabajadores.



Los profesionales participaron en la recopilación de datos cualitativos a través de 2 entrevistas individuales que exploraban los cambios experimentados, su importancia y la identificación de otros grupos de interés. Posteriormente, 1 profesional contribuyó al levantamiento de datos cuantitativos mediante un formulario que abordaba la identificación, importancia y profundidad de los cambios experimentados.

Es relevante destacar que el mismo equipo se encarga tanto del servicio de Alojamiento en hostales como del servicio de Housing Led.

El equipo estaba conformado por 3 profesionales, que cubrieron a lo largo del 2023 las dos plazas previstas para los servicios, lo que indica que la muestra alcanzada en el levantamiento de datos cualitativo fue del 66,66% y en el levantamiento de datos cuantitativos representa el 33,33% del universo.

### Sobre los cambios experimentados

Se identificaron un total de 17 cambios a partir de las respuestas de la encuesta, recopiladas de 1 profesional (n=1). En términos de importancia, el 100% de los cambios identificados fueron valorados como importantes, con un promedio de importancia entre 4,0 y 5 (sobre 5). Además, el 82,35% de los cambios identificados fueron positivos.

Figura 41. Cambios identificados y % de cambios positivos



Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presenta el listado completo de los cambios identificados junto con su promedio de importancia.

Tabla 42. Cambios identificados y promedio de importancia por el grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Alojamiento en hostales y Housing Led”

CAMBIO IDENTIFICADO	% IDENTIFICACIÓN	PROMEDIO IMPORTANCIA
Mayor conciencia del rol y responsabilidad profesional en el campo de la asistencia social	100%	5
Aumento en la conciencia y conocimiento de la realidad de las personas sin hogar	100%	5
Incremento de la carga de trabajo y responsabilidades (-)	100%	5
Mejora de las competencias laborales	100%	5



# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

CAMBIO IDENTIFICADO	% IDENTIFICACIÓN	PROMEDIO IMPORTANCIA
Mayor vinculación con las personas participantes	100%	5
Mejor capacidad de equilibrar la vida laboral y personal	100%	5
Mayor autonomía en la realización del trabajo	100%	5
Aumento del sentido de pertenencia y apoyo dentro del equipo	100%	5
Mejora del bienestar material	100%	5
Mejora del equilibrio emocional	100%	5
Empeoramiento del equilibrio emocional (-)	100%	5
Mayor autoconocimiento	100%	5
Aumento del tiempo libre y de ocio	100%	5
Mejora en las relaciones sociales y familiares	100%	5
Mayor sensación de impotencia (-)	100%	5
Aumento en la seguridad y autoconfianza	100%	4
Mejora de la actitud hacia la vida	100%	4

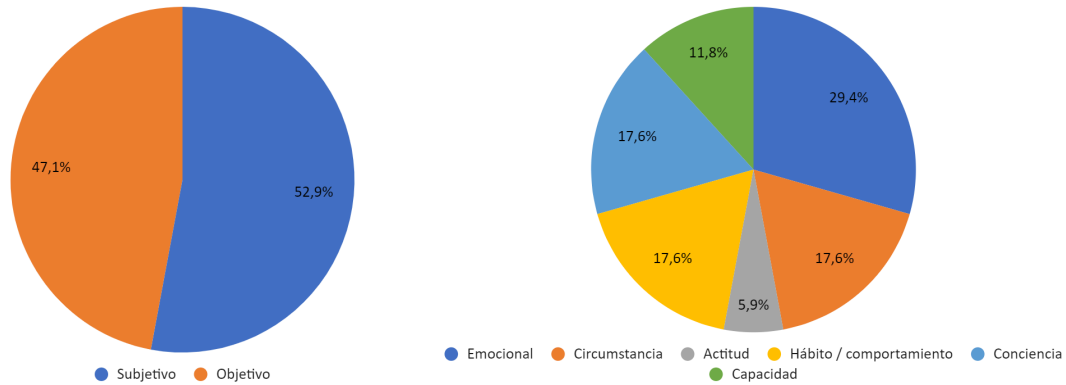
*Nota:* Los cambios identificados se ordenan en la tabla, primero por orden decreciente de porcentaje de identificación y luego por orden decreciente de promedio de importancia. Los cambios identificados y negativos se marcan en rojo. El porcentaje de identificación se calcula mediante la pregunta "¿Te identificas con el cambio?", contabilizando cuántas personas encuestadas afirmaron haber experimentado cada cambio propuesto y expresándolo como porcentaje de frecuencia de identificación sobre el total de respuestas válidas. Por otro lado, el promedio de importancia se determina a través de la pregunta "¿Cuánto es importante este cambio para ti?", evaluando la importancia en una escala del 1 al 5, donde 1 indica "nada importante" y 5 "muy importante". *Fuente:* Elaboración propia.

## Tipo de cambios en los aspectos de bienestar

Según la definición actualizada de Social Value International, los aspectos de bienestar se pueden dividir en dos categorías principales: subjetivos y objetivos<sup>62</sup>. Los aspectos de bienestar subjetivos se refieren a los cambios en la consciencia, actitud y emociones de una persona. Los aspectos de bienestar objetivos abarcan los cambios en las circunstancias, hábitos o comportamientos, y en las capacidades de una persona.

<sup>62</sup> Social Value International. (2023). *Glossary 2.0*. <https://www.socialvalueint.org/glossary-20>

Figura 42. Clasificación de los aspectos de bienestar y tipos de cambio del grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Alojamiento en hostales y Housing Led”



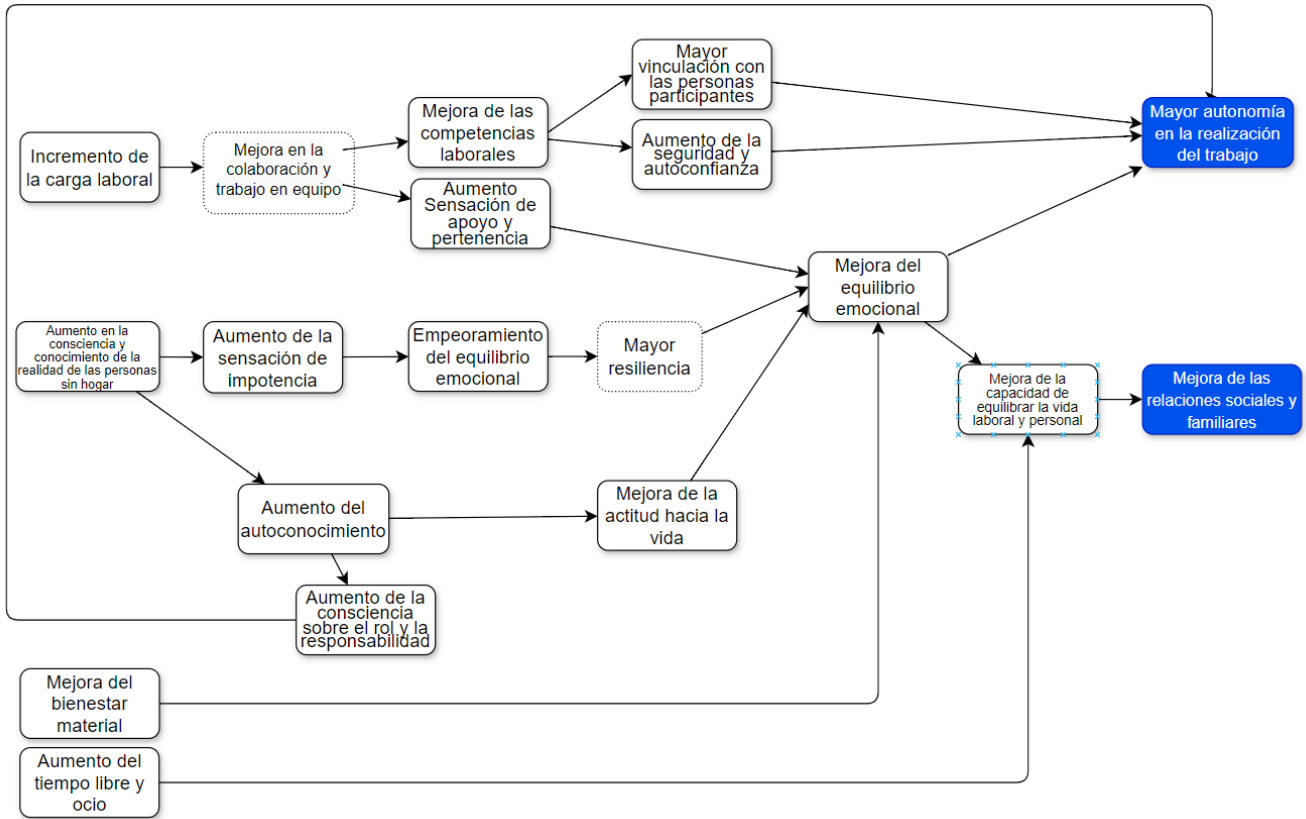
Fuente: Elaboración propia.

### Las cadenas de eventos

A continuación, se presenta la cadena de eventos para el grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Alojamiento en hostales y Housing Led” que describe de manera secuencial y visual los cambios que las personas han experimentado como resultado de las actividades realizadas, vinculando los cambios que probablemente estén relacionados causalmente.

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

**Figura 43. Cadena de eventos del grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Alojamiento en hostales y Housing Led”**



*Nota:* El color azul indica que es un cambio positivo. Los recuadros punteados han sido añadidos por juicio del equipo consultor para completar las cadenas, según indicado por la metodología. Al haber sido una muestra muy pequeña, es posible que no se hayan identificado todos los cambios intermedios. *Fuente:* Elaboración propia.

## Narrativa del arquetipo de los cambios experimentados por el Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Alojamiento en hostales y Housing Led

El incremento en la carga de trabajo debido a cambios en la composición del equipo ha impulsado una serie de cambios en el equipo. La necesidad de colaborar y apoyarse mutuamente ha mejorado el trabajo en equipo, facilitando la mejora de las competencias laborales, la adaptabilidad y la adquisición de conocimientos específicos.

El fortalecimiento de la dinámica de equipo ha generado un mayor sentido de pertenencia y apoyo mutuo, creando un ambiente positivo donde los miembros se sienten respaldados. Esto, junto con la mejora de habilidades sociales, ha permitido fortalecer el vínculo con las personas participantes.

El desarrollo profesional y personal ha aumentado la seguridad y autoconfianza de los miembros del equipo, que ahora se sienten más capaces de trabajar eficazmente con compañeros y participantes. Esta seguridad, unida al fortalecimiento del vínculo con los

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

participantes, la mejora del equilibrio emocional y una consciencia más clara de su rol profesional se ha traducido en una mayor autonomía en su rol.

Sin embargo, el trabajo directo con las personas sin hogar también ha generado desafíos. El equipo ha desarrollado una comprensión más profunda de la realidad y dificultades que enfrenta este colectivo, lo que ha contribuido a un aumento de la sensación de impotencia al toparse con limitaciones de recursos o situaciones conflictivas.

La intensidad emocional del trabajo puede provocar un inicial empeoramiento del equilibrio emocional, pero gracias al apoyo del equipo, la aceptación, la resiliencia y una mejora de la actitud, han logrado recuperar y mejorar su equilibrio. Han desarrollado una mejor capacidad para gestionar emociones y establecer límites saludables entre su vida laboral y personal.

El trabajo con los participantes ha impulsado un profundo proceso de autoevaluación, llevando a una mejor comprensión de sus fortalezas, características individuales y situación personal. Esta introspección, junto con la mayor conciencia sobre la realidad de las personas sin hogar, ha mejorado significativamente su actitud hacia la vida, disfrutando más de las pequeñas cosas y adoptando una perspectiva renovada.

El autoconocimiento también ha generado una mayor consciencia sobre el rol y la responsabilidad profesional en la asistencia social. Junto con una mejora en sus ingresos, una adecuada gestión del tiempo libre por parte de la organización y una mejora en las relaciones sociales y familiares ha contribuido a un aumento general del bienestar.

## Los cambios bien definidos

A continuación, se describen con más detalle los cambios considerados bien definidos. Para ver el detalle de los cambios excluidos junto con la razón y justificación de exclusión, véase el [Anexo 2](#).

**Tabla 43. Cambios identificados por el grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Alojamiento en hostales y Housing Led” e incluidos**

### LISTADO DE CAMBIOS INCLUIDOS

#### MAYOR AUTONOMÍA EN LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO

**Descripción:** El fortalecimiento del vínculo con las personas participantes (basado en la mejora de competencias laborales), el aumento de la seguridad y autoconfianza y la mejora del equilibrio emocional, al que ha contribuido directamente el apoyo del equipo, así como el aumento en la consciencia sobre el rol profesional facilitan el trabajo del equipo en la implementación de intervenciones.

**Tipo de cambio:** aspecto de bienestar objetivo, cambio de hábito/comportamiento.

**Identificación:** este cambio ha sido identificado por el 100% de las personas encuestadas.

**Importancia:** este cambio ha sido valorado con una importancia promedio de 5 sobre 5.

**Motivo de inclusión:** Este cambio se considera bien definido por cumplir con varios criterios:

- Ha permitido ampliar la cadena de eventos, sin haber evidenciado más cambios relevantes como consecuencia de su consecución.
- Se considera lo suficientemente absoluto, lo que significa que no se espera que este cambio se revierta en algo negativo, incluso si se extendiera la cadena.

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

## LISTADO DE CAMBIOS INCLUIDOS

- Representa al grupo de interés, ya que fue identificado por el 100% de las respuestas válidas.
- Es específico, reflejando un cambio en un aspecto de bienestar objetivo.
- Se considera independiente de otros cambios, lo que significa que puede experimentarse incluso si otros cambios bien definidos no ocurren.
- Es valorado como importante, con un promedio de importancia de 5 sobre 5.

## MEJORA DE LAS RELACIONES SOCIALES Y FAMILIARES

**Descripción:** La mejora en la gestión de emociones y la capacidad de equilibrar mejor la vida laboral y personal, contribuye positivamente en las relaciones sociales y familiares. Por ejemplo, al poder manejar mejor las emociones, es posible comunicarse de manera más efectiva, resolver conflictos de manera constructiva y establecer relaciones más saludables y satisfactorias con amigos y familiares.

**Tipo de cambio:** aspecto de bienestar objetivo, cambio de hábito/comportamiento

**Identificación:** este cambio ha sido identificado por el 100% de las personas encuestadas.

**Importancia:** este cambio ha sido valorado con una importancia promedio de 5 sobre 5.

**Motivo de inclusión:** Este cambio se considera bien definido por cumplir con varios criterios:

- Ha permitido ampliar la cadena de eventos, sin haber evidenciado más cambios relevantes como consecuencia de su consecución.
- Se considera lo suficientemente absoluto, lo que significa que no se espera que este cambio se revierta en algo positivo, incluso si se extendiera la cadena.
- Representa al grupo de interés, ya que fue identificado por el 100% de las respuestas válidas.
- Es específico, reflejando un cambio en un aspecto de bienestar objetivo.
- Se considera independiente de otros cambios, lo que significa que puede experimentarse incluso si otros cambios bien definidos no ocurren.
- Es valorado como importante, con un promedio de importancia de 5 sobre 5.

*Fuente:* Elaboración propia.

## 6.2.10 Organización - Asociación Punto Omega

### Sobre el universo, la muestra y la representatividad

Se contó con la participación de 6 profesionales<sup>63</sup> designados para representar la experiencia de la Asociación Punto Omega en relación con *Symbiosis*, ocupando diversos roles dentro de la organización. Esto incluyó a 1 miembro de la Asamblea de Socios, 4 de la Dirección de Centros y Servicios, y 1 de la Dirección General.

### Sobre los cambios experimentados

Se identificaron un total de 26 cambios a partir de las respuestas de la encuesta, recopiladas de 5 profesionales (n=5). Todos los cambios fueron reportados por un porcentaje de identificación que oscila entre el 40% y el 100% de las respuestas válidas. En términos de importancia, el 7,69% de los cambios identificados fueron valorados como importantes, con un promedio de importancia entre 4,0 y 5 (sobre 5). Además, el 92,3% de los cambios identificados fueron positivos.

<sup>63</sup> Durante el análisis cuantitativo, se excluyeron las respuestas de un encuestado que seleccionó la opción "No sabe / No contesta" en todas las preguntas, lo que sugiere una falta de idoneidad para representar a la organización. Por lo tanto, el tamaño de muestra se ajustó a 5 (n=5) para calcular los porcentajes de respuestas, siguiendo un enfoque común en análisis estadísticos para asegurar la representatividad y validez de los datos.

Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0

Figura 44. Cambios identificados y % de cambios positivos



Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presenta el listado completo de los cambios identificados junto con su promedio de importancia.

Tabla 44. Cambios identificados y promedio de importancia por el grupo de interés “Organización”

CAMBIO IDENTIFICADO	% IDENTIFICACIÓN	PROMEDIO IMPORTANCIA
Fortalecimiento del posicionamiento de la asociación en el ámbito de la exclusión social en vivienda y personas sin hogar	100,00%	4,6
Mayor capacidad de adaptarse a nuevas necesidades/nuevos perfiles	100,00%	4,0
Aumento de visibilidad en la comunidad	100,00%	3,8
Ampliación de colaboraciones externas (proveedores)	100,00%	3,8
Mayor avance hacia el cumplimiento de la misión y propósito	100,00%	3,8
Mejora de las relaciones comunitarias	100,00%	3,6
Aumento en el reconocimiento y prestigio de cara a la comunidad local	100,00%	3,6
Aumento en el reconocimiento y prestigio de cara a la administración pública	100,00%	3,6
Ampliación de colaboraciones externas (otras organizaciones e instituciones del sector social)	100,00%	3,2
Ampliación de programas o servicios	100,00%	3,2
Aumento de visibilidad entre los profesionales del sector	100,00%	3,2
Aumento del aprendizaje y experiencia en la intervención	100,00%	3,0
Mayor acceso a los recursos financieros	100,00%	3,0
Mayor capacidad de retener el talento	100,00%	3,0
Mejora en la gestión y eficacia operativa	100,00%	3,0
Aumento de la carga de trabajo para el área de servicios centrales (-)	100,00%	2,6
Aumento de la carga de trabajo para el área de recursos humanos (-)	100,00%	2,5
Aumento en el reconocimiento y prestigio de cara a otras entidades	80%	3,8
Mejora en la sostenibilidad financiera de la organización	80%	3,3
Incremento en la capacidad de recaudación de fondos (donaciones de particulares)	80%	3,3
Mayor participación en la formulación de iniciativas públicas locales	80%	3,5
Mejora en la comunicación y relaciones con la administración pública	80%	3,5

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

CAMBIO IDENTIFICADO	% IDENTIFICACIÓN	PROMEDIO IMPORTANCIA
Aumento de la necesidad de servicios prestados	80%	3,0
Aumento de colaboraciones con voluntarios	75%	3,3
Mejora en la gestión de la información y la comunicación interna	60%	3,3
Mejora en el clima organizacional	40%	3,0

*Nota:* Los cambios identificados se ordenan en la tabla, primero por orden decreciente de porcentaje de identificación y luego por orden decreciente de promedio de importancia. Los cambios identificados y negativos se marcan en rojo. El porcentaje de identificación se calcula mediante la pregunta "¿Te identificas con el cambio?", contabilizando cuántas personas encuestadas afirmaron haber experimentado cada cambio propuesto y expresándolo como porcentaje de frecuencia de identificación sobre el total de respuestas válidas. Por otro lado, el promedio de importancia se determina a través de la pregunta "¿Cuánto es importante este cambio para ti?", evaluando la importancia en una escala del 1 al 5, donde 1 indica "nada importante" y 5 "muy importante". *Fuente:* Elaboración propia.

## Tipo de cambios

De acuerdo con la definición actualizada de Social Value International, los cambios (*outcomes*) pueden clasificarse en sociales, ambientales y organizacionales<sup>64</sup>.

Los cambios organizacionales se refieren a modificaciones en los recursos, capacidades o circunstancias de una organización. Estos cambios pueden conducir a cambios intermedios y bien definidos para las personas y, por lo tanto, podrían gestionarse para optimizar el Valor Social. Por sí mismos, forman parte de la contabilidad financiera o de sostenibilidad en lugar del Valor Social.

En el caso de los cambios observados para la Organización como grupo de interés, el 100% de estos cambios son de tipo organizacional.

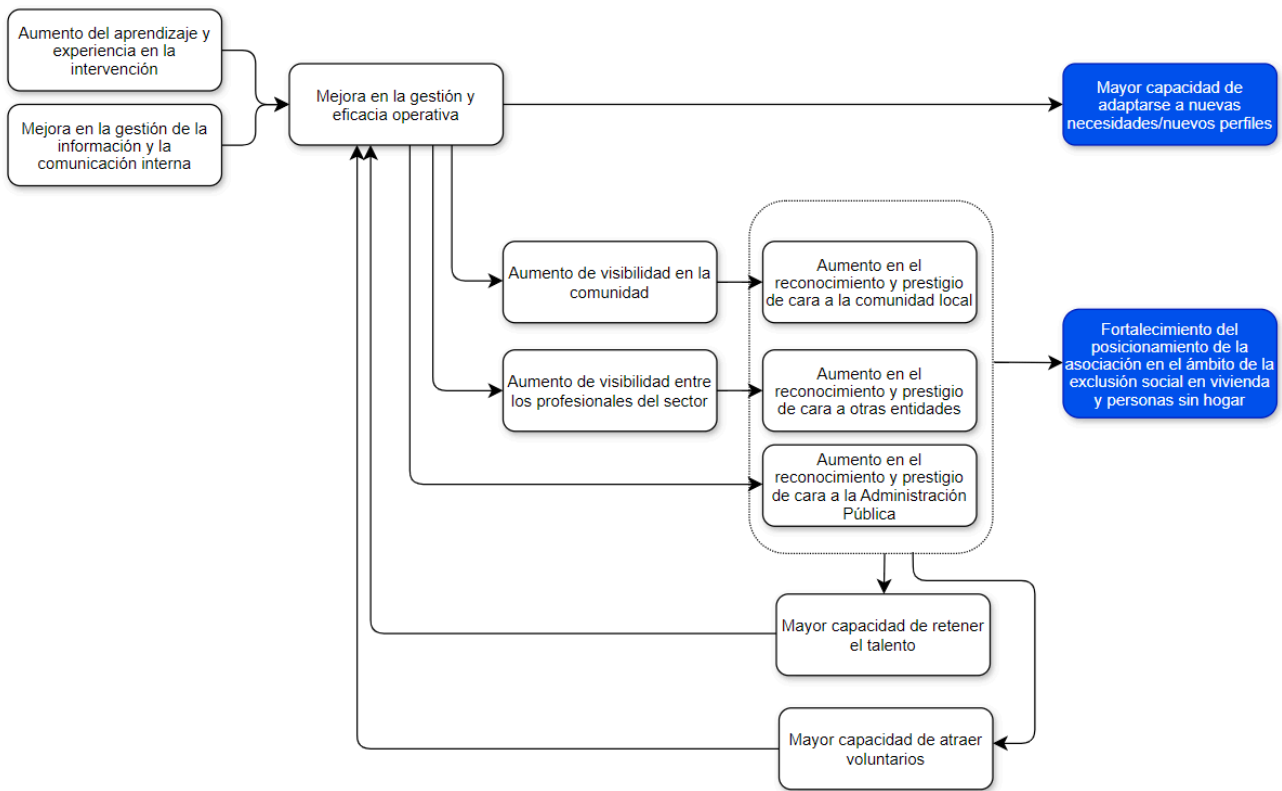
## Las cadenas de eventos

A continuación, se presenta la cadena de eventos para el grupo de interés "Organización" que describe de manera secuencial y visual los cambios que la Asociación Punto Omega han experimentado en su conjunto como resultado de las actividades realizadas, vinculando los cambios que probablemente estén relacionados causalmente.

<sup>64</sup> Social Value International. (2023). *Glossary 2.0*. <https://www.socialvalueint.org/glossary-20>



Figura 45. Cadena de eventos del grupo de interés “Organización”



Nota: La figura ilustra la cadena de acontecimientos correspondiente a la tabla anterior, en el que el cambio bien definido de la tabla anterior es aquel cambio final indicado en la cadena. El color azul indica que es un cambio positivo y el rojo que es un cambio negativo. Fuente: Elaboración propia.

### Narrativa del arquetipo de los cambios experimentados por la Organización

La Asociación Punto Omega ha experimentado una serie de cambios positivos gracias a la implementación de *Symbiosis*. El aumento del aprendizaje y la experiencia adquirida a través de las intervenciones, especialmente en la aplicación de la perspectiva de género y la adquisición de un conocimiento más profundo sobre los perfiles atendidos y la evolución de la problemática, junto con la mejora en la gestión de la información y comunicación interna facilitada por un uso más intensivo de programas de gestión, ha contribuido a optimizar la gestión y eficacia operativa de la organización. Esto se ha traducido en resultados mejorados, una mayor calidad en los servicios ofrecidos, reflejada en una respuesta más adecuada a las necesidades específicas de las personas atendidas, y una intervención de mayor calidad. Con todo eso, la organización ha fortalecido su capacidad para adaptarse a nuevas necesidades tanto de los colectivos ya atendidos, como de potenciales nuevos perfiles que puedan surgir.

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

Este crecimiento en la experiencia y la mejora en la gestión han generado una mayor visibilidad de la Asociación Punto Omega en la comunidad, llegando a más personas y participantes directamente o a través de sus familiares y conocidos, y entre los profesionales del sector, como profesionales de centros de salud y otras organizaciones sin ánimo de lucro relacionadas con la problemática del sinhogarismo. Como resultado, se ha producido un aumento en el reconocimiento y prestigio de la organización a nivel comunitario, donde la comunidad reconoce y valora positivamente el trabajo de la organización en abordar la problemática del sinhogarismo, entre otras entidades del tercer sector que reconocen y valoran positivamente la labor de la asociación, y en la Administración Pública, que también reconoce y aprecia el trabajo de la Asociación Punto Omega en este ámbito. Este mayor reconocimiento ha contribuido a consolidar el posicionamiento de la asociación como un referente en el campo de la exclusión social en vivienda y personas sin hogar, ampliando su ámbito de actuación y siendo reconocida por su experiencia y competencia en esta área, más allá de su enfoque inicial en temas de drogadicción.

Además de los cambios principales derivados de *Symbiosis*, la Asociación Punto Omega ha identificado otros cambios adicionales, aunque considerados menos relevantes en relación con esta iniciativa específica, que es una de las muchas llevadas a cabo por la organización. Por un lado, el fortalecimiento del posicionamiento de la Asociación ha aumentado la demanda de sus servicios, reafirmando la relevancia y efectividad de su labor para cumplir con su misión y propósito de apoyar a las personas más vulnerables. Esto ha permitido ampliar las colaboraciones con otras organizaciones e instituciones del sector social, lo que a su vez ha facilitado una mayor participación en la formulación de iniciativas públicas locales. Ahora la Asociación tiene más capacidad para incidir en las políticas públicas, participar en la organización de proyectos y el desarrollo de protocolos relacionados con la exclusión social, y tomar decisiones en proyectos locales en conjunto con la Administración. Este aumento en la demanda de servicios, las colaboraciones externas y la participación en iniciativas públicas han contribuido a incrementar la capacidad de recaudación de fondos a través de donaciones de particulares y empresas, así como a un mayor acceso a recursos financieros para financiar nuevos proyectos, ya sea por autofinanciamiento o mejores condiciones de financiamiento bancario.

La mejora en la gestión y eficacia ha facilitado una comunicación más efectiva con la Administración Pública, permitiendo una mejor comprensión de las actividades y su alcance. Además, la obtención de financiamiento y la continuidad de los servicios han mejorado el clima laboral, generando mayor satisfacción al asegurar el cumplimiento de los objetivos y

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

reducir la preocupación por la continuidad de los proyectos y de la propia organización.

La mejora en la sostenibilidad financiera también ha impulsado la ampliación de programas y servicios, aumentando el número de participantes, implementando nuevos proyectos y atendiendo a nuevos colectivos y territorios. Esta expansión implicaría contratar más proveedores y generar un aumento en la carga de trabajo para las áreas de servicios centrales y recursos humanos.

Finalmente, el fortalecimiento del reconocimiento y prestigio de la Asociación en las comunidades donde opera ha contribuido a mantener e intentar mejorar las relaciones con los vecinos locales, a pesar de los prejuicios existentes y las dificultades de convivencia que ocasionalmente se manifiestan.

## Los cambios bien definidos

A continuación, se describen con más detalle los cambios considerados bien definidos. Para ver el detalle de los cambios excluidos junto con la razón y justificación de exclusión, véase el [Anexo 2](#).

Tabla 45. Cambios identificados por el grupo de interés “Organización”.

LISTADO DE CAMBIOS INCLUIDOS
<b>MAYOR CAPACIDAD DE ADAPTARSE A NUEVAS NECESIDADES Y NUEVOS PERFILES</b> <b>Descripción:</b> Gracias a la experiencia acumulada en intervenciones y una comunicación interna mejorada, la organización ha logrado optimizar la gestión y eficacia operativa. Esto se traduce en mejores resultados y servicios, una respuesta más ajustada a las necesidades de las personas atendidas y una mejora en la calidad de las intervenciones ofrecidas. Además, la organización ha fortalecido su capacidad para adaptarse a nuevas necesidades tanto de los colectivos ya atendidos como de potenciales nuevos perfiles. <b>Tipo de cambio:</b> cambio organizacional. <b>Identificación:</b> este cambio ha sido identificado por el 100% de las personas encuestadas. <b>Importancia:</b> este cambio ha sido valorado con una importancia promedio de 4 sobre 5. <b>Motivo de inclusión:</b> Este cambio se considera bien definido por cumplir con varios criterios: <ul style="list-style-type: none"><li>- Ha permitido ampliar la cadena de eventos, sin haber evidenciado más cambios relevantes como consecuencia de su consecución.</li><li>- Se considera lo suficientemente absoluto, lo que significa que no se espera que este cambio se revierta en algo negativo, incluso si se extendiera la cadena.</li><li>- Representa al grupo de interés, ya que fue identificado por el 100% de las respuestas válidas.</li><li>- Es específico, reflejando un cambio organizacional.</li><li>- Se considera independiente de otros cambios, lo que significa que puede experimentarse incluso si otros cambios bien definidos no ocurren.</li><li>- Es valorado como importante, con un promedio de importancia de 4 sobre 5.</li></ul>
<b>FORTALECIMIENTO DEL POSICIONAMIENTO DE LA ASOCIACIÓN EN EL ÁMBITO DE LA EXCLUSIÓN SOCIAL EN VIVIENDA Y PERSONAS SIN HOGAR</b> <b>Descripción:</b> Gracias al aumento de la experiencia obtenida a través de <i>Symbiosis</i> y a la mejora en la gestión y eficacia operativa, se ha generado una mayor visibilidad tanto entre la comunidad como entre los profesionales, lo que ha llevado a un aumento del reconocimiento y del prestigio a nivel comunitario, entre otras entidades y en la administración pública. Todo esto ha contribuido a consolidar el posicionamiento de la organización como un referente en el campo de la exclusión social en vivienda y personas sin hogar, antes conocida principalmente por su atención a temas de drogadicción. <b>Tipo de cambio:</b> cambio organizacional. <b>Identificación:</b> este cambio ha sido identificado por el 100% de las personas encuestadas. <b>Importancia:</b> este cambio ha sido valorado con una importancia promedio de 4,6 sobre 5.

#### LISTADO DE CAMBIOS INCLUIDOS

**Motivo de inclusión:** Este cambio se considera bien definido por cumplir con varios criterios:

- Ha permitido ampliar la cadena de eventos, sin haber evidenciado más cambios relevantes como consecuencia de su consecución.
- Se considera lo suficientemente absoluto, lo que significa que no se espera que este cambio se revierta en algo negativo, incluso si se extendiera la cadena.
- Representa al grupo de interés, ya que fue identificado por el 100% de las respuestas válidas.
- Es específico, reflejando un cambio organizacional.
- Se considera independiente de otros cambios, lo que significa que puede experimentarse incluso si otros cambios bien definidos no ocurren.
- Es valorado como importante, con un promedio de importancia de 4,6 sobre 5.

*Fuente:* Elaboración propia.

#### Nota metodológica sobre la exclusión de los cambios organizacionales

A finales de 2023, se publicó una nueva versión del glosario<sup>65</sup> para la metodología SROI que introdujo cambios significativos en la terminología clave y en el enfoque de la contabilización del valor.

Uno de estos cambios fue el énfasis en el concepto de "bienestar". El propósito de los Principios de Valor Social y de los Estándares de Social Value se centró en contabilizar los impactos en el bienestar experimentados por las personas, y no en los cambios en la economía, el medioambiente, las empresas o los servicios públicos, que, aunque son importantes para la toma de decisiones, están adecuadamente respaldados en otros ámbitos.

Esto implica que los cambios experimentados por una organización o por el medioambiente se tienen en cuenta en el cálculo del SROI solo cuando contribuyen a la generación de impacto social en las personas.

En el nuevo enfoque, los cambios en los recursos, capacidad o circunstancias de una organización, por sí solos, forman parte de la contabilidad financiera o de sostenibilidad en lugar del Valor Social. Estos cambios pueden llevar a cambios intermedios y bien definidos para las personas, por lo que en este caso podrían gestionarse para optimizar el Valor Social.

En el contexto de este análisis, se planificó y se llevó a cabo el estudio de los cambios organizacionales, considerando a la organización como un grupo de interés, coincidiendo con la publicación del nuevo glosario y el nuevo enfoque más restrictivo adoptado por Social Value. Por lo tanto, se consideró prudente continuar recopilando datos para verificar si los cambios organizacionales conducirían a la generación de cambios sociales. Finalmente, se confirmó que eran cambios organizacionales. Esta información se ha incluido en el informe por transparencia y porque podría proporcionar información de interés. **No obstante,**

<sup>65</sup> Social Value International. (2023). Glossary 2.0. <https://www.socialvalueint.org/glossary-20>

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

debido a la actualización del enfoque metodológico explicada anteriormente, los cambios experimentados por la organización no se incluyen en los siguientes capítulos del cálculo del Valor Social.

## 7. EVIDENCIAR LOS CAMBIOS Y ASIGNACIÓN DEL VALOR

### 7.1 La profundidad de los cambios

La profundidad (*depth*) o magnitud de un cambio indica la cantidad de cambio experimentado por los grupos de interés en dos distintos momentos temporales.<sup>66</sup> Se requieren indicadores para medir dos niveles de cambio diferentes. Los indicadores son entonces métricas, instrumentos o herramientas que capturan variaciones de los cambios y proporcionan información sobre la magnitud del cambio ocurrido. Pueden basarse en información proporcionada por quienes experimentaron el cambio o en otras fuentes.

En el presente análisis evaluativo, se utilizaron indicadores subjetivos auto informados por los grupos de interés para averiguar la existencia del cambio y medir su profundidad. La magnitud del cambio se investigó en el primer levantamiento de datos cuantitativo que involucró directamente a todos los grupos de interés. Para cada cambio propuesto en el cuestionario, se preguntó a las personas encuestadas si lo habían experimentado y en qué medida, utilizando una escala Likert de 1 a 5 ("muy poco", "poco", "algo", "mucho" y "muchísimo"). Posteriormente, se calculó el promedio de las respuestas válidas.

Figura 46. Ejemplo de pregunta para averiguar la profundidad del cambio en el cuestionario online.

CAMBIO: **Aumento de la autoestima**  
Después de haber trabajado **durante el 2023 en Symbiosis 2.0**,  
¿sientes que ha aumentado tu autoestima?  
En caso afirmativo, indica el nivel de cambio observado.\*

A	No ha cambiado, es igual que antes / No lo he experimentado
B	Sí, ha cambiado muy poco
C	Sí, ha cambiado poco
D	Sí, ha cambiado algo
E	Sí, ha cambiado mucho
F	Sí, ha cambiado muchísimo

Fuente: Elaboración propia.

Para los participantes se tradujeron las preguntas a otros idiomas y se adaptaron las preguntas a un formato en papel para poder distribuir las, facilitar su participación y superar posibles barreras tecnológicas, como se indica en el apartado [4.8 Complejidades y limitaciones](#) del estudio.

<sup>66</sup> Social Value International. (2023). *Glossary 2.0*. <https://www.socialvalueint.org/glossary-20>

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

Figura 47. Ejemplo de pregunta para averiguar la profundidad del cambio en el cuestionario impreso para los participantes.

DESDE QUE VIENES AL CENTRO DE NOCHE...	¿TE HA OCURRIDO? ¿HA CAMBIADO ALGO?										
	NO	SÍ									
	¿CUÁNTO HA CAMBIADO?					¿CUÁNTO ES IMPORTANTE?					
	MUY POCO ← MUCHÍSIMO					MUY POCO ← MUCHÍSIMO					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2.1. ¿Has conocido a más personas o hecho nuevos amigos aquí?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fuente: Elaboración propia.

Además, en los casos en que en el levantamiento de datos cualitativo había surgido un mismo cambio expresado tanto en sentido positivo como negativo, el cuestionario cuantitativo permitió averiguar la dirección predominante de dicho cambio, además de su profundidad.

Figura 48. Ejemplo de pregunta para averiguar la dirección y profundidad del cambio.

**CAMBIO: Seguridad y autoconfianza**

Después de haber trabajado **durante el 2023 en Symbiosis 2.0**, ¿sientes que ha cambiado tu nivel de seguridad y autoconfianza? En caso afirmativo, indica el nivel de cambio observado.\*

- A No ha cambiado, es igual que antes / No lo he experimentado
- B Sí, ha mejorado muy poco
- C Sí, ha mejorado poco
- D Sí, ha mejorado algo
- E Sí, ha mejorado mucho
- F Sí, ha mejorado muchísimo
- G Sí, ha empeorado muy poco
- H Sí, ha empeorado poco
- I Sí, ha empeorado algo
- J Sí, ha empeorado mucho

Fuente: Elaboración propia.

En este análisis no se utilizaron indicadores objetivos adicionales a los auto informados. Si bien la Asociación Punto Omega cuenta con un sólido sistema de recopilación de datos e indicadores de seguimiento operativo de su proyecto, esta información no resultaba adecuada ni suficiente para ser utilizada directamente en el ámbito específico del presente



**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

análisis de Retorno Social de la Inversión. Además, de acuerdo con el Principio 8<sup>67</sup> (actualizado en 2022), no es recomendable utilizar un enfoque mixto, ya que afectaría a la consistencia y la comparabilidad. Esto significa que los indicadores objetivos complementarios provendrían de encuestas con diferentes propósitos y diseñados para diferentes audiencias y resultados, lo que podría aumentar o disminuir artificialmente las cantidades de un cambio u otro. Por lo tanto, se optó por emplear indicadores subjetivos autoinformados por los grupos de interés para capturar apropiadamente los cambios sociales experimentados.

Cabe mencionar que, en el cuestionario enfocado a la medición de la magnitud del cambio, se presentaron a los grupos de interés los cambios identificados en el previo levantamiento de datos cualitativo. Además, dentro de los grupos de profesionales y participantes, se consultó sobre cambios que habían surgido para algunos subgrupos, con el fin de verificar si tales cambios también eran experimentados por otros subgrupos de los mismos grupos generales, lo cual se confirmó.

Este cuestionario permitió ampliar la base de participación. De esta manera, el alcance de participación en la identificación de cambios y su medición a través de los indicadores autoinformados no se limitó a quienes formaron parte inicial del levantamiento cualitativo, sino que se amplió al incluir a más personas en el proceso de consulta cuantitativa. Esta ampliación de la base de participantes consultados permitió obtener una visión más completa y representativa de los resultados.

**Tabla 46. Resultados de profundidad de los cambios**

Grupos de interés	Cambios	Profundidad
Participantes del servicio de Unidad de calle	Mejora del equilibrio emocional	4,4
	Mejora de la salud física	4,5
	Mejora en la percepción de inclusión social	4,5
	Aumento de la autonomía y control de su vida (mayor autodeterminación)	4,3
Participantes del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)	Mejora de la salud física	4,2
	Empeoramiento del equilibrio emocional (-)	4,3
	Aumento en la sensación de seguridad y protección	4,1
	Mejora de la actitud y motivación hacia el cambio y la recuperación	3,9
	Mejora de la situación laboral	3
Participantes del Servicio de Alojamientos en hostales	Mejora de la salud física	5
	Mejora del equilibrio emocional	5

<sup>67</sup> Social Value International. *Principle 8: Be Responsive*. <https://www.socialvalueint.org/principle-8-be-responsive>

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

	Empeoramiento del equilibrio emocional (-)	5
	Aumento de la autonomía y control de su vida (mayor autodeterminación)	4
	Mejora de la percepción de inclusión social	5
Participantes del servicio de Housing Led	Mejora de la autoconfianza y autoestima	3,6
	Mejora de la situación económica	2,9
	Mejora en la percepción de inclusión social	3,1
	Aumento en la sensación de seguridad y protección	4,1
	Mejora de la salud física	3,3
Coordinación Área de emergencia social	Incremento en la carga de trabajo y responsabilidades (fuera de Symbiosis) (-)	4
	Aumento de la consciencia sobre el rol y la responsabilidad	4
Personal técnico de acompañamiento social / Unidad de calle	Aumento de la motivación y compromiso	3,3
	Aumento de la satisfacción personal	4,5
	Más apoyo a familiares y amigos/as en temas financieros	2,5
Personal técnico de acompañamiento social / Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)	Aumento de la motivación y compromiso	4
	Aumento de la autoestima	2
	Más apoyo a familiares y amigos/as en temas financieros	3
	Mejora de las relaciones sociales y familiares	4
Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Alojamiento en hostales y Housing Led	Mayor autonomía en la realización del trabajo	3
	Mejora de las relaciones sociales y familiares	2

*Nota:* Para cada cambio propuesto en el cuestionario, se preguntó a las personas encuestadas si lo habían experimentado y en qué medida, utilizando una escala Likert de 1 a 5 ("muy poco", "poco", "algo", "mucho" y "muchísimo"). Posteriormente, se calculó el promedio de las respuestas válidas. *Fuente:* Elaboración propia.

## 7.2 La duración y la caída (*drop-off*) de los cambios

La duración de los cambios indica cuánto tiempo (en años) perduran los cambios identificados. Sin embargo, el análisis se realizó menos de un año después de la finalización del proyecto analizado, involucrando a personas que seguían vinculadas al servicio, lo que limitó la disponibilidad de datos a largo plazo, como se indica en el apartado [4.8 Complejidades y limitaciones](#) del estudio.

En el presente análisis, dado que no se contó con datos a largo plazo sobre los cambios experimentados, los valores utilizados son estimaciones que combinan fuentes primarias y secundarias. Para recopilar los datos de fuentes primarias, se llevó a cabo una segunda encuesta en la que se solicitó a los grupos de interés que hicieran suposiciones sobre la

duración de los cambios experimentados. Estas suposiciones se complementaron con información de otros informes o datos de referencia de terceros para garantizar una evaluación más completa y precisa. En el caso de los grupos de interés de los participantes, se consultó a los profesionales sobre la duración esperada de los cambios experimentados, pudiendo contar así en su experiencia profesional y su visión más a largo plazo.

Es importante tener en cuenta que en SROI, se ha establecido la convención de contabilizar la duración de los cambios a partir del período de la actividad (1 año de duración) y hasta un límite de 6 años (incluyendo el año de la actividad).

En años futuros, es probable que la cantidad de cambio sea menor o, si es la misma, estará más influenciada por otros factores, por lo que la atribución a la actividad analizada será menor. Por ello, además de la duración, la metodología SROI también requiere estimar la caída (*drop-off*) del cambio con el tiempo y solo se calcula para cambios que duran más de un año. El *drop-off* generalmente se calcula deduciendo un porcentaje fijo del nivel restante de cambio al final de cada año. En este análisis, debido a la falta de datos históricos sobre la reducción de los cambios con el tiempo, siendo el primer análisis de este tipo que se realiza, las tasas de caída se determinaron asumiendo que el valor de los cambios de cada año se deprecia de manera uniforme a partir del primer año después de la actividad y llegando a un valor de cero o cercano a cero al finalizar la duración estimada<sup>68</sup>, por lo tanto, las tasas de caída están directamente relacionadas con la duración.

Existe una variabilidad significativa en la duración de los cambios observados, los cuales pueden mantenerse durante la participación en el servicio, extenderse un poco más allá de este período e incluso perdurar durante varios años después de la intervención en algunos casos. La persistencia de los cambios está fuertemente influenciada por el contexto y las circunstancias individuales de cada persona, como en qué punto de su camino de recuperación se encuentran, sus redes de apoyo, situación de salud mental y adicciones, y las oportunidades concretas de las que dispone. Se destaca la importancia del apoyo continuo y el seguimiento a largo plazo para mantener los cambios en el tiempo. Se destaca la importancia del apoyo continuo y el seguimiento a largo plazo para mantener los cambios en el tiempo. La participación en servicios o programas puede ser un factor contribuyente clave, pero no siempre es el único determinante de la duración de los cambios.

En el caso de los participantes del servicio de Unidad de Calle y del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno), se estima que los cambios duran principalmente durante el período en que reciben apoyo del servicio. Estas personas se encuentran en una situación

---

<sup>68</sup> Se trata de una aplicación del método de depreciación sobre el saldo decreciente. Consiste en aplicar un porcentaje fijo de depreciación anual sobre el valor en libros del activo al inicio de cada período.

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

de gran vulnerabilidad y su proceso de recuperación está en sus etapas iniciales, por lo que requieren un acompañamiento intensivo y continuo para consolidar los cambios iniciales.

El equilibrio emocional mejora más allá de la intervención en la calle debido al vínculo establecido con los profesionales y al sentimiento de gratitud expresado repetidamente por los participantes. Gracias a esta experiencia, adquieren pautas y habilidades que impulsan su autonomía y autodeterminación incluso después de la intervención.

La mejora de la salud física está estrechamente relacionada con la provisión de alimentos, productos de higiene y un refugio durante los meses más fríos, lo que también los lleva a experimentar una sensación de seguridad.

Si la relación con el servicio de apoyo se interrumpe, ya sea por circunstancias individuales o por la imposibilidad de continuar ofreciendo el servicio por parte de la Asociación, se considera que la persona vuelve a caer en una situación de extrema vulnerabilidad.

En cuanto a los participantes del servicio de alojamiento en hostales, la duración de los cambios está también fuertemente relacionada con la duración del servicio, siendo un paso intermedio hacia una solución más estable para evitar que entren en contacto con la situación de calle. Se destaca que puede producirse un empeoramiento del equilibrio emocional en los casos en los que no se logra una mejora y estabilización de la situación habitacional.

Para los participantes del servicio de Housing Led, la situación es más estable y los cambios son más sólidos, con una estimación de duración más a medio-largo plazo, dado que representan el último paso antes de la vida independiente. Este período se considera clave para consolidar las habilidades y recursos necesarios para mantener de forma autónoma la vivienda, así como para la reinserción social y laboral.

En cuanto a la duración de los cambios experimentados por el equipo profesional, es fundamental tener en cuenta que varios profesionales llevan años trabajando en la organización y con el colectivo, ya sea en los mismos servicios u otros. Esta larga trayectoria puede influir en que los cambios hayan surgido en el pasado y se sigan retroalimentando debido al continuo contacto con el colectivo, más allá del año de implementación del proyecto analizado en el presente informe.

En el caso del equipo del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno), la relación con la organización es más breve y puntual, y tienen menos recorrido en la organización, lo que influye en la pronóstico de la duración de los cambios con una influencia más duradera.

En general, se ha asignado a los cambios una duración que oscila entre 2 años y el largo plazo (6 años), con excepción de un cambio (mayor autonomía en el trabajo) con una

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

duración anual. Este último se considera estrechamente vinculado a las características del proyecto, como el trabajo en equipo generado, la vinculación y el trato directo con los participantes, además de los aprendizajes adquiridos durante la experiencia en el proyecto.

Todos los detalles sobre la duración de los cambios están disponibles en [Anexo 3](#).

**Tabla 47. Resultados de duración y caída de los cambios**

Grupos de interés	Cambios	Duración del cambio	Caída %
Participantes del servicio de Unidad de calle	Mejora del equilibrio emocional	2	99%
	Mejora de la salud física	1	0%
	Mejora en la percepción de inclusión social	1	0%
	Aumento de la autonomía y control de su vida (mayor autodeterminación)	2	99%
Participantes del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)	Mejora de la salud física	1	0%
	Empeoramiento del equilibrio emocional (-)	1	0%
	Aumento en la sensación de seguridad y protección	1	0%
	Mejora de la actitud y motivación hacia el cambio y la recuperación	1	0%
	Mejora de la situación laboral	1	0%
Participantes del Servicio de Alojamientos en hostales	Mejora de la salud física	1	0%
	Mejora del equilibrio emocional	1	0%
	Empeoramiento del equilibrio emocional (-)	6	54%
	Aumento de la autonomía y control de su vida (mayor autodeterminación)	6	54%
	Mejora de la percepción de inclusión social	1	0%
Participantes del servicio de Housing Led	Mejora de la autoconfianza y autoestima	6	54%
	Mejora de la situación económica	6	54%
	Mejora en la percepción de inclusión social	6	54%
	Aumento en la sensación de seguridad y protección	6	54%
	Mejora de la salud física	6	54%
Coordinación Área de emergencia social	Incremento en la carga de trabajo y responsabilidades (fuera de Symbiosis) (-)	2	99%
	Aumento de la consciencia sobre el rol y la responsabilidad	2	99%
Personal técnico de acompañamiento social de la Unidad de calle	Aumento de la motivación y compromiso	2	99%
	Aumento de la satisfacción personal	2	99%
	Más apoyo a familiares y amigos/as en temas financieros	2	99%
Personal técnico de acompañamiento	Aumento de la motivación y compromiso	4	69%
	Aumento de la autoestima	4	69%

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

social del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)	Más apoyo a familiares y amigos/as en temas financieros	4	69%
	Mejora de las relaciones sociales y familiares	4	69%
Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Alojamiento en hostales y Housing Led	Mayor autonomía en la realización del trabajo	1	0%
	Mejora de las relaciones sociales y familiares	6	54%

*Nota:* La duración de los cambios está expresada en años. *Fuente:* Elaboración propia.

## 7.3. El valor de los cambios

Para producir un cálculo de SROI se requiere asignar valores monetarios a los cambios experimentados por los grupos de interés. Según los estándares de Social Value International, es fundamental que esta valoración monetaria refleje la importancia relativa que los propios grupos de interés atribuyen a los diferentes cambios. El valor social no se define solamente por el valor monetario absoluto, sino y sobre todo por la relevancia que las personas afectadas les dan a esos cambios<sup>69</sup>. Por ello, el estándar para la aplicación del Principio 3<sup>70</sup> recomienda combinar enfoques monetarios y no monetarios para determinar los valores financieros de los cambios. En el presente informe, se ha utilizado la técnica de valoración conocida como anclaje (*anchoring*) que combina ambos enfoques.

El proceso de anclaje utilizado consistió en los siguientes pasos:

1. Asignar un valor monetario inicial a un cambio específico mediante el enfoque de preferencias reveladas, un enfoque monetario que examina las preferencias de las personas a través del mercado y los precios de bienes y servicios que podrían proporcionar cambios similares. Este cambio se denomina el "ancla".
2. Determinar la importancia relativa de los demás cambios a través de un enfoque no monetario. En este caso, se aplicó una ponderación desigual (*unequal weighting*), donde los grupos de interés calificaron la importancia de cada cambio en una escala de 1 a 5.
3. Calcular los valores monetarios de los demás cambios en relación proporcional al valor ajustado del ancla, según su importancia relativa previamente calificada.

Una ventaja de utilizar el anclaje es que prioriza la importancia relativa de los cambios para los grupos de interés sobre valoraciones separadas y diferentes técnicas para cada cambio,

<sup>69</sup> Social Value International. (2023). *Glossary 2.0*. <https://www.socialvalueint.org/glossary-20>

<sup>70</sup> Social Value International. Standard on applying Principle 3: Value the things that matter. <https://www.socialvalueint.org/principle-3-value-the-things-that-matter>

eliminando el riesgo de no mostrar adecuadamente el valor de los distintos cambios en relación con los demás analizados.

Otra ventaja es que el valor de los cambios es seleccionado directamente por los grupos de interés, constituyendo un indicador justo y honesto de lo que consideran el impacto, además de reforzar su inclusión en el proceso de análisis, aumentando la aplicación del Principio 1.

Sin embargo, este enfoque conlleva el riesgo de una dependencia excesiva del valor de anclaje, lo que puede afectar el cálculo del valor social total y el ratio SROI, ya que su valor financiero determina los demás valores. En este sentido, es importante recordar que el propósito principal de un análisis SROI es obtener información útil para la toma de decisiones en relación a los cambios experimentados por los grupos de interés. Por lo tanto, identificar los cambios más relevantes desde la perspectiva de los grupos de interés es más importante que el valor monetario absoluto. Teniendo en cuenta esto, por transparencia, se realizaron pruebas en el análisis de sensibilidad en relación a los proxies escogidos.

### 7.3.1 El valor de los cambios para los participantes

---

Para determinar el valor de los cambios experimentados por los participantes de los diferentes servicios que componen *Symbiosis*, se consultó al equipo profesional mediante la técnica de preferencia revelada. Se analizaron exhaustivamente todos los cambios bien definidos con el fin de evaluar, según el juicio del equipo consultor, cuál ofrecía la mayor solidez y fiabilidad para ser utilizado como ancla. Al examinar los cambios materiales de los participantes de los 4 servicios, se identificó que el cambio "mejora de la salud física" era transversal y compartido por todos los grupos de participantes.

Para valorar monetariamente este cambio, los profesionales de los diferentes servicios consideraron distintas opciones en el mercado que pudieran generar un cambio similar en la salud física del grupo de interés.

Finalmente, en base al juicio del equipo consultor, se eligió la contratación de un seguro de salud privado como la opción más apropiada entre las sugeridas para anclar el valor del cambio "mejora de la salud física". Esta elección se sustentó en que fue la alternativa sugerida por más profesionales como una solución potencialmente más completa para abordar los problemas de salud física del grupo de interés, además de ofrecer una valoración monetaria sólida y comparable.

Los cálculos se realizaron ajustándose en la mayor medida posible al perfil de edad y ubicación de los usuarios de cada servicio. Más detalles sobre el proceso de cálculo están disponibles en el [Anexo 4](#).



# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

**Tabla 48. Proxy financiero del cambio “mejora de la salud física” en los grupos de interés de los participantes**

Grupo de interés	Descripción del proxy	Proxy financiero
<b>Participantes del Servicio de Unidad de Calle</b>	Contratación de un seguro privado de salud durante 1 año adaptado para un hombre de 53 años en el código postal 28938 de Móstoles.	886,08€
<b>Participantes del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)</b>	Contratación de un seguro privado de salud durante 1 año adaptado para un hombre de 58 años en el código postal 28938 de Móstoles	1.119,60€
<b>Participantes del Servicio Alojamiento en Hostales</b>	Contratación de un seguro privado de salud durante 1 año adaptado para un hombre de 53 años en el código postal 28938 de Móstoles.	886,08€
<b>Participantes del Servicio Housing Led</b>	Contratación de un seguro privado de salud durante 1 año adaptado para un hombre de 58 años en el código postal 28938 de Móstoles	1.119,60€

*Nota:* En la tabla se presentan los proxies financieros seleccionados como anclas. El proxy es un bien o servicio del mercado cuyo precio se utiliza como aproximación inicial del valor del cambio, antes de aplicar los ajustes requeridos por la metodología. Por lo tanto, no representan el valor monetario final estimado para cada cambio. *Fuente:* Elaboración propia.

## 7.3.2 El valor de los cambios para el equipo profesional

En el caso del equipo profesional, a diferencia de los participantes, no se identificó un cambio común a todos los subgrupos.

Se consultó a todos los grupos de interés mediante la técnica de preferencia revelada para los cambios bien definidos. Posteriormente, se revisaron las respuestas con el fin de evaluar cuál ofrecía mayor solidez y fiabilidad para ser utilizada como ancla.

### Coordinación Área de Emergencia Social

Tras el análisis de las opciones sugeridas, el equipo consultor determinó que el salario anual a media jornada de una persona que pudiera asistir al Área era la referencia más idónea para cuantificar el valor monetario correspondiente al "incremento en la carga laboral y responsabilidades" de este grupo de interés. En las consultas realizadas, se consideró que contar con apoyo a media jornada podría mitigar este cambio negativo. La decisión se fundamentó en que dicha remuneración representaba la alternativa más ajustada a la realidad de la organización, según el convenio sectorial de Intervención Social vigente, encuadrándose dentro del grupo profesional 2. Cabe destacar que el valor asignado a este cambio se considera negativo.

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

**Tabla 49. Proxy financiero del cambio “incremento en la carga laboral y responsabilidades” en el grupo de interés “equipo profesional - Coordinación Área de Emergencia Social”**

Grupo de interés	Descripción del proxy	Proxy financiero
<b>Coordinación Área de Emergencia Social</b>	Sueldo anual de coste de empresa de un profesional del grupo 2 por el 50% de las horas anuales, según convenio sectorial de Intervención Social	14.780,08 €

*Nota:* En la tabla se presentan los proxies financieros seleccionados como anclas. El proxy es un bien o servicio del mercado cuyo precio se utiliza como aproximación inicial del valor del cambio, antes de aplicar los ajustes requeridos por la metodología. Por lo tanto, no representan el valor monetario final estimado para cada cambio. *Fuente:* Elaboración propia.

Más detalles sobre el proceso de cálculo están disponibles en el [Anexo 4](#).

## **Personal técnico de acompañamiento social del Servicio de Unidad de Calle**

Tras analizar las opciones identificadas en las consultas con el equipo profesional, el equipo consultor determinó que la estimación de un mes de salario promedio para un trabajador de este equipo era la referencia más idónea para cuantificar el valor monetario correspondiente al cambio "Aumento de la motivación y compromiso" de este grupo de interés, y, por lo tanto, para utilizarlo como ancla.

Durante las consultas, el equipo profesional enfatizó la importancia del tiempo libre, especialmente en este tipo de trabajo. Sugirieron que proporcionar un mes libre cada 6 meses de trabajo podría aumentar significativamente la motivación y el compromiso laboral.

Además, se discutieron otros elementos que podrían influir positivamente en el aumento de la motivación y el compromiso:

- La posibilidad de ofrecer soporte psicológico o sesiones de coaching para los profesionales.
- La posibilidad de rebajar la edad de jubilación.

Inicialmente se evaluó la posibilidad de calcular el costo de terapia psicológica, pero durante las consultas prevaleció el énfasis en la relevancia del tiempo libre. Esta idea se destacó especialmente debido a su relación con otros cambios bien definidos, reforzando así su importancia percibida.

También se mencionaron otras posibles opciones para anclar el valor, como proporcionar un curso de formación en temas financieros o facilitar la adquisición de vivienda para el cambio "más apoyo en temas financieros a familiares y amigos". Sin embargo, se determinó que estas propuestas carecían del nivel de detalle y definición necesarios, y estaban menos alineadas con la situación específica de la asociación en comparación con los salarios de sus trabajadores, por lo que fueron descartadas en este análisis.

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

**Tabla 50. Proxy financiero del cambio “Aumento de la motivación y compromiso” en el grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social / Unidad de calle”**

Grupo de interés	Descripción del proxy	Proxy financiero
<b>Personal técnico de acompañamiento social de la Unidad de calle</b>	Promedio de un mes de salario de un trabajador del equipo, calculado en función del costo imputado al proyecto, para cubrir el costo de un mes de vacaciones.	1.825,41 €

*Nota:* En la tabla se presentan los proxies financieros seleccionados como anclas. El proxy es un bien o servicio del mercado cuyo precio se utiliza como aproximación inicial del valor del cambio, antes de aplicar los ajustes requeridos por la metodología. Por lo tanto, no representan el valor monetario final estimado para cada cambio. *Fuente:* Elaboración propia.

Más detalles sobre el proceso de cálculo están disponibles en el [Anexo 4](#).

**Personal técnico de acompañamiento social del servicio del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)**

Tras analizar las opciones identificadas en las consultas con el equipo profesional, el equipo consultor determinó que el precio de una terapia psicológica era la referencia más idónea para cuantificar el valor monetario correspondiente al cambio "Mejora de las relaciones sociales y familiares" de este grupo de interés, y, por lo tanto, para su utilización como ancla. Durante las consultas, el equipo profesional enfatizó la importancia del acompañamiento de un profesional de psicología para ayudar en situaciones de conflicto, destacando su relevancia.

Se sugirieron varias otras opciones para monetizar los cambios bien definidos, pero la opción elegida, según el juicio del equipo consultor, era la que presentaba menos subjetividad a la hora de determinar un valor monetario. Por ejemplo, se consideró la posibilidad de asignar un valor monetario al cambio "aumento de la motivación y compromiso" mediante la valoración de actividades de ocio entre compañeros para fomentar relaciones más distendidas. Aunque existe una amplia oferta en el mercado, determinar un precio resultó desafiante debido a las múltiples variables involucradas.

De la misma manera, se descartó asignar un valor monetario al cambio "más apoyo a familiares y amigos/as en temas financieros" después de analizar opciones de consultorías financieras para particulares, tal como sugerido por el equipo profesional, dado que se evidenció la gran variabilidad en los presupuestos posibles para este servicio.

**Tabla 51. Proxy financiero del cambio “Mejora de las relaciones sociales y familiares” en el grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)”**

Grupo de interés	Descripción del proxy	Proxy financiero
<b>Personal técnico de acompañamiento social del servicio del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)</b>	1 año de terapia con sesiones individuales y frecuencia semanal.	2.658,76 €

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

*Nota:* En la tabla se presentan los proxies financieros seleccionados como anclas. El proxy es un bien o servicio del mercado cuyo precio se utiliza como aproximación inicial del valor del cambio, antes de aplicar los ajustes requeridos por la metodología. Por lo tanto, no representan el valor monetario final estimado para cada cambio. *Fuente:* Elaboración propia.

Más detalles sobre el proceso de cálculo están disponibles en el [Anexo 4](#).

## Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Alojamiento en hostales y Housing Led

Tras un exhaustivo análisis de las opciones identificadas en las consultas con el equipo profesional, el equipo consultor determinó que el precio de una terapia psicológica era la referencia más idónea para cuantificar el valor monetario correspondiente al cambio "Mejora de las relaciones sociales y familiares" de este grupo de interés, y, por lo tanto, para su utilización como ancla.

Durante las consultas realizadas, el equipo profesional enfatizó la importancia de mejorar la salud mental y contar con herramientas adecuadas para la gestión emocional. Recomendaron encarecidamente la terapia psicológica individual de forma semanal, ya fuera en modalidad online o presencial, dependiendo de las circunstancias y disponibilidad de tiempo de cada persona. Destacaron la necesidad de acceder a un espacio donde tratar diversos aspectos de la vida, con el fin de desarrollar una mayor seguridad emocional y tolerancia ante los problemas.

Si bien se comentaron otras opciones, estas carecían del nivel de detalle y definición necesarios, por lo que fueron descartadas.

**Tabla 52. Proxy financiero del cambio "Mejora de las relaciones sociales y familiares" en el grupo de interés "Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Alojamiento en hostales y Housing Led"**

Grupo de interés	Descripción del proxy	Proxy financiero
Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Alojamiento en hostales y Housing Led	1 año de terapia con sesiones individuales y frecuencia semanal.	2.658,76 €

*Nota:* En la tabla se presentan los proxies financieros seleccionados como anclas. El proxy es un bien o servicio del mercado cuyo precio se utiliza como aproximación inicial del valor del cambio, antes de aplicar los ajustes requeridos por la metodología. Por lo tanto, no representan el valor monetario final estimado para cada cambio. *Fuente:* Elaboración propia.

Más detalles sobre el proceso de cálculo están disponibles en el [Anexo 4](#).

## 7.4 La validación de la materialidad de los cambios

La implementación de una actividad puede afectar a varios grupos de interés, y cada uno de estos grupos puede experimentar cambios diferentes. Por lo tanto, es esencial y necesario encontrar una manera de priorizar los cambios más importantes para gestionarlos

adecuadamente. Siguiendo el principio 4 del Valor Social<sup>71</sup>, se procedió a identificar los cambios materiales para asegurar su inclusión en el cálculo del valor social.

La información es material si su omisión tiene el potencial de afectar las decisiones de los lectores. En el ámbito del análisis del valor social, una información material es aquel cambio en aspectos de bienestar considerado relevante y significativo.

Para ello, se llevaron a cabo dos pruebas en todos los cambios bien definidos previamente identificados: la prueba de relevancia y la prueba de significancia.

Las decisiones sobre la materialidad en la prueba de **relevancia** se basan en datos cualitativos. Los cambios se incluyen si son considerados relevantes, lo cual ocurre cuando la actividad contribuye al cambio y:

- los grupos de interés consideran un cambio como importante para ellos;
- otros profesionales ya están gestionando el cambio y han demostrado su valor;
- la organización tiene una política para incluir el cambio;
- existen normas sociales existentes que lo exigen;
- hay consecuencias financieras para la organización por no incluir este cambio en el análisis.

Las decisiones sobre la materialidad en cuanto a la **significancia** se basan en datos cuantitativos. La significancia se evalúa en relación con la escala de los cambios, considerando varias dimensiones que incluyen:

- la cantidad de personas afectadas;
- el grado de cambio en cada persona y su duración;
- la contribución de la actividad al cambio en comparación con otros factores;
- el valor relativo del cambio.

El propósito final es garantizar que estas decisiones sean transparentes e informadas por las experiencias y valores de las personas afectadas.

El test de relevancia se consideró superado si al menos uno de los criterios era 'Sí'. El test de significancia se consideró superado si al menos la importancia relativa era alta o medio-alta con un valor promedio de importancia igual o superior a 4 (sobre 5) para los grupos de interés. Otros criterios como la cantidad, duración, magnitud del cambio, el peso muerto o la atribución fueron importantes sin duda. Sin embargo, si un cambio tenía poca importancia para los grupos de interés, entonces no era necesario incluirlo en el análisis.

---

<sup>71</sup>Social Value International. Standard on applying Principle 4: Only include what is material.  
<https://www.socialvalueint.org/principle4-only-include-what-is-material>

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

Los cambios deben ser significativos e importantes para los grupos de interés. De lo contrario, no tiene sentido seguir los indicadores para futuros análisis.

A continuación, se presenta el listado de los cambios identificados materiales, es decir, relevantes y significativos.

**Tabla 53. Listado de cambios materiales**

Grupos de interés	Cambios
Participantes del servicio de Unidad de calle	Mejora del equilibrio emocional
	Mejora de la salud física
	Mejora en la percepción de inclusión social
	Aumento de la autonomía y control de su vida (mayor autodeterminación)
Participantes del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)	Mejora de la salud física
	Empeoramiento del equilibrio emocional (-)
	Aumento en la sensación de seguridad y protección
	Mejora de la actitud y motivación hacia el cambio y la recuperación
Participantes del Servicio de Alojamiento en hostales	Mejora de la salud física
	Mejora del equilibrio emocional
	Empeoramiento del equilibrio emocional (-)
	Aumento de la autonomía y control de su vida (mayor autodeterminación)
Participantes del servicio de Housing Led	Mejora de la percepción de inclusión social
	Aumento en la autoconfianza y autoestima
	Mejora de la situación económica
	Mejora en la percepción de inclusión social
	Aumento en la sensación de seguridad y protección
Coordinación Área de emergencia social	Mejora de la salud física
	Incremento en la carga de trabajo y responsabilidades (fuera de Symbiosis) (-)
Personal técnico de acompañamiento social de la Unidad de calle	Aumento de la consciencia sobre el rol y la responsabilidad
	Aumento de la motivación y compromiso
	Aumento de la satisfacción personal
Personal técnico de acompañamiento social del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)	Más apoyo a familiares y amigos/as en temas financieros
	Aumento de la motivación y compromiso
	Aumento de la autoestima
	Más apoyo a familiares y amigos/as en temas financieros
Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Alojamiento en hostales y Housing Led	Mejora de las relaciones sociales y familiares
	Mayor autonomía en la realización del trabajo
	Mejora de las relaciones sociales y familiares

Fuente: Elaboración propia.

Más detalles sobre el análisis de materialidad para cada cambio se encuentran disponibles en el [Anexo 6](#).

## 8. ESTABLECER EL IMPACTO

En el marco de un análisis de impacto social, es fundamental considerar los valores de causalidad. En este contexto, la causalidad de los cambios implica identificar qué cambios (o parte de ellos) no fueron causados directamente por la actividad analizada. Esto requiere examinar diversos factores que reducen el valor presente y futuro del impacto, como el peso muerto (*deadweight*), la atribución (*attribution*), la caída<sup>72</sup> (*drop-off*) y el desplazamiento (*displacement*).

Para asignar los valores a estos factores, primero se analizaron las respuestas de los participantes, considerando su punto de vista como el mejor punto de partida para comprender su experiencia. Sus opiniones fueron recogidas a través de entrevistas y cuestionarios. Para determinar el valor de la causalidad de los cambios experimentados por los participantes de los diferentes servicios de *Symbiosis*, se consultó al equipo profesional. Dado el tamaño reducido de la muestra, también se revisaron informes y otras fuentes secundarias de ámbitos y grupos de interés similares.

Posteriormente, el equipo consultor asignó valores basándose en todas las fuentes consultadas, buscando valores lo más cercanos posible a la realidad del proyecto analizado y dando prioridad a los datos objetivos sobre las estimaciones subjetivas, siempre que fuera posible.

A continuación, se detalla cada uno de estos elementos.

### 8.1 Peso muerto (*deadweight*)

---

El peso muerto es una medida que evalúa la cantidad de cambios que habrían ocurrido incluso si la actividad no se hubiera llevado a cabo, expresado como un porcentaje del total. Por ejemplo, si todas las personas beneficiarias experimentaran mejoras físicas, independientemente de su participación en los servicios de *Symbiosis*, ese efecto debe ser descontado del análisis.

En este análisis, los grupos de interés respondieron preguntas sobre el peso muerto para cada cambio material mediante un cuestionario en línea. En la encuesta, se pidió a los encuestados que evaluaran cada cambio material a través de la siguiente pregunta, adaptada para cada grupo de interés y servicio:

---

<sup>72</sup> Información acerca de la asignación de los valores de caída se han presentado en el apartado [7.2 La duración y la caída \(drop-off\) de los cambios](#)



*Incluso si ningún otro factor hubiera contribuido a este cambio, en una escala del 0 al 10, ¿qué tan probable crees que este cambio se habría producido de la misma manera en las personas participantes si no hubieran sido atendidas en el servicio de hostales de Symbiosis durante el año 2023?*

*0 = Totalmente improbable. Este cambio no habría ocurrido en absoluto sin Symbiosis*

*10 = Extremadamente probable. Este cambio habría ocurrido de todas formas sin Symbiosis*

Para determinar el valor del peso muerto de los cambios experimentados por los participantes de los diferentes servicios de *Symbiosis*, se consultó al equipo profesional.

Debido al tamaño muy reducido de la muestra y a las dificultades intrínsecas relacionadas con la interpretación de la pregunta para quienes no estén familiarizados con la metodología, el equipo consultor complementó la información recopilada de los grupos de interés a través de la encuesta con otros informes con grupos de interés similares y con información adicional aportada por las personas involucradas en la fase cualitativa del estudio.

En cuanto al peso muerto de los cambios experimentados por las personas participantes, tal como sugiere la propia metodología, se buscaron datos de referencia para comparar lo que habría ocurrido en poblaciones similares sin la intervención, pero no se encontraron estudios de este tipo. Los únicos datos existentes sobre la población sin hogar corresponden a personas que ya están en contacto con la red de servicios de asistencia<sup>73</sup>. Por otro lado, en numerosas ocasiones, tanto las personas participantes como el equipo profesional y otros miembros de la asociación destacaron que los servicios de *Symbiosis* son únicos en el territorio y que no hay alternativas. En base a esa información, se investigó la existencia de oferta alternativa en el territorio durante el año 2023, considerando la misma población, los mismos requisitos y las mismas condiciones, pero no se encontró nada similar.

Teniendo en cuenta esta realidad, el equipo consultor consideró relevante destacar algo evidenciado y comentado en diversas ocasiones tanto por las personas participantes como por los profesionales: sin *Symbiosis*, muy probablemente los cambios no habrían ocurrido. Los servicios de *Symbiosis* son únicos en el territorio y, actualmente, no hay otros servicios que ofrezcan lo mismo a las personas que están en situación de vulnerabilidad como las atendidas por el proyecto. Esto no significa que otros recursos y factores no intervengan posteriormente en los cambios, sino que *Symbiosis* tiene un papel fundamental como punto de partida para el camino de recuperación y avance, así como de acceso a otros servicios y

---

<sup>73</sup> Encuesta a las personas sin hogar. (2022). INE. [https://www.ine.es/prensa/epsh\\_2022.pdf](https://www.ine.es/prensa/epsh_2022.pdf)

recursos para la población objetivo de la intervención en el ámbito local. Gracias a las relaciones que *Symbiosis* establece y las alianzas con otras organizaciones y recursos, tanto internos como externos, se generan en un segundo momento otras contribuciones al cambio, pero esto es un aspecto sucesivo y complementario al impacto inicial de *Symbiosis*. En cuanto al peso muerto asignado a los cambios experimentados por los profesionales, el equipo consultor consideró más objetivo tener en cuenta el tiempo dedicado por los profesionales al servicio, tras considerar la posible dificultad de interpretación de la pregunta y la subjetividad de las respuestas en una muestra tan reducida, al igual que se hizo para el grupo de participantes.

Los profesionales de *Symbiosis* se dividen en dos grupos: aquellos que estaban dedicados al 100% al servicio y aquellos que dedicaban parte de su tiempo a otros servicios dentro de la Asociación, trabajando con el mismo colectivo. Para los profesionales con dedicación parcial, se consideró que habrían podido experimentar los cambios en proporción al porcentaje de tiempo dedicado a otros servicios, ya que seguían realizando su labor con el mismo colectivo.

Sin embargo, para los profesionales con dedicación exclusiva a *Symbiosis*, se consideró que, en general, no habrían podido experimentar los mismos cambios sin el servicio, ya que estos cambios dependen en gran medida de las características del trabajo y de la relación con el colectivo atendido. Si estos profesionales no hubiesen estado en *Symbiosis*, no es posible determinar con certeza si habrían trabajado en otro servicio de la Asociación, en otra asociación, o si habrían trabajado con el mismo colectivo u otro diferente. Asumir que el cambio experimentado por los profesionales habría ocurrido igualmente implicaría suponer que estarían en una situación igual, lo cual no es posible afirmar con seguridad.

Los detalles sobre los valores de peso muerto asignados a los cambios se encuentran disponibles en el [Anexo 5](#).

## **8.2 Atribución (*attribution*)**

---

La atribución evalúa qué parte del cambio se puede atribuir a la actividad analizada y qué parte fue causada por la contribución de otras organizaciones o personas, presentándose como un porcentaje.

Tal como se indica en la metodología, es importante tener en cuenta que nunca será posible obtener una evaluación completamente precisa de la atribución. En esta etapa, lo más importante es ser consciente de que la actividad evaluada puede no ser la única que contribuye al cambio observado y verificar que se han tenido en cuenta todos los grupos de interés relevantes.

Siguiendo las sugerencias de la metodología, se combinaron los tres enfoques principales para estimar la atribución, basando la estimación en la experiencia previa de los profesionales de la Asociación, preguntando a los grupos de interés sobre su percepción de la contribución de la actividad evaluada al cambio y consultando fuentes secundarias para comprender mejor qué otros actores o factores podrían estar contribuyendo al cambio.

En la encuesta, se pidió a los encuestados que evaluaran cada cambio bien definido a través de la siguiente pregunta, adaptada para cada grupo de interés y servicio:

*En una escala del 0 al 10, ¿qué parte de este cambio consideras que se debe directamente a Symbiosis durante el 2023?*

*0 = El cambio no depende en absoluto de Symbiosis. Otros factores, personas u organizaciones son responsables de este cambio.*

*10 = El cambio se debe exclusivamente a Symbiosis. Ningún otro factor, persona u organización ha influido en este cambio.*

Para determinar el valor de la atribución de los cambios experimentados por los participantes de los diferentes servicios de *Symbiosis*, se consultó al equipo profesional.

Más detalles sobre la atribución asignada a los cambios se encuentran disponibles en el [Anexo 5](#).

### **8.3 Desplazamiento (*displacement*)**

---

El desplazamiento es otro elemento a tener en cuenta en el cálculo del impacto y consiste en evaluar cuánto del cambio desplazó otros cambios en otro lugar.

En este análisis, los grupos de interés respondieron preguntas sobre el desplazamiento para cada cambio material a través de un cuestionario en línea. En la encuesta, se solicitó a los encuestados que evaluaran cada cambio material mediante la siguiente pregunta adaptada para cada grupo de interés y servicio:

*¿El hecho de que hayas experimentado este cambio podría impedir que otras personas también lo experimenten, o incluso podría resultar en un cambio negativo para ellas? (SÍ / NO)*

*(En caso afirmativo) Proporcione una explicación de su respuesta, indicando a qué se refiere. Si es posible, ofrezca ejemplos concretos para ilustrar sus puntos.*

Para determinar el valor del desplazamiento de los cambios experimentados por los participantes de los diferentes servicios de *Symbiosis*, se consultó al equipo profesional. Debido al tamaño reducido de la muestra, se complementó el análisis con la revisión de informes de grupos de interés similares y el juicio del equipo consultor. Se prestó especial atención a factores que podrían haber obstaculizado que otros experimentaran los mismos cambios, como las listas de espera en el caso de los participantes, pero se determinó que no se generaron durante el año 2023. En base a las respuestas obtenidas, la triangulación con otros informes y el juicio del equipo consultor se concluyó que no hubo desplazamiento. Este cambio no impide que otras personas lo experimenten ni genera consecuencias negativas para ellas.

Más detalles sobre el desplazamiento asignado a los cambios se encuentran disponibles en el [Anexo 5](#).

#### 8.4 Calcular el impacto

Una vez establecidos los valores de causalidad y otros factores relacionados con los cambios, es posible calcular el impacto generado. Estos factores incluyen los porcentajes de peso muerto, atribución, caída y desplazamiento. El cálculo del impacto para cada cambio se realiza de la siguiente manera:

- 1) Se multiplica el proxy financiero por la frecuencia del cambio para obtener un valor total.
- 2) A este total se le deduce cualquier porcentaje de peso muerto, desplazamiento o atribución.
- 3) Este proceso se repite para cada cambio, lo que permite determinar el impacto individual de cada uno de ellos.
- 3) Finalmente, se suman los impactos individuales para obtener el impacto total de los cambios incluidos en el análisis.

El resultado de este cálculo representa el valor del impacto creado durante el periodo de alcance, es decir, el año en el que se está analizando el proyecto. Este valor proporciona una medida cuantitativa del impacto social generado por el proyecto durante el periodo especificado, teniendo en cuenta los factores de causalidad y otros elementos relevantes.

**Tabla 54. Impacto de los cambios incluidos en el análisis en el año de la actividad**

Grupos de interés	Cambios	Cálculo de impacto
Participantes del servicio de Unidad de calle	Mejora del equilibrio emocional	119.620,80 €
	Mejora de la salud física	106.329,60 €
	Mejora en la percepción de inclusión social	119.620,80 €

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

	Aumento de la autonomía y control de su vida (mayor autodeterminación)	86.681,70 €
Participantes del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)	Mejora de la salud física	54.578,32 €
	Empeoramiento del equilibrio emocional (-)	-28.006,80 €
	Aumento en la sensación de seguridad y protección	56.926,15 €
	Mejora de la actitud y motivación hacia el cambio y la recuperación	51.750,40 €
	Mejora de la situación laboral	14.381,89 €
Participantes del Servicio de Alojamiento en hostales	Mejora de la salud física	25.519,10 €
	Mejora del equilibrio emocional	25.519,10 €
	Empeoramiento del equilibrio emocional (-)	-19.848,19 €
	Aumento de la autonomía y control de su vida (mayor autodeterminación)	11.341,82 €
	Mejora de la percepción de inclusión social	20.415,28 €
Participantes del servicio de Housing Led	Aumento en la autoconfianza y autoestima	25.662,27 €
	Mejora de la situación económica	23.329,63 €
	Mejora en la percepción de inclusión social	20.923,50 €
	Aumento en la sensación de seguridad y protección	27.412,32 €
	Mejora de la salud física	17.068,17 €
Coordinación Área de emergencia social	Incremento en la carga de trabajo y responsabilidades (fuera de Symbiosis) (-)	-1.478,01 €
	Aumento de la consciencia sobre el rol y la responsabilidad	4.434,02 €
Personal técnico de acompañamiento social de la Unidad de calle	Aumento de la motivación y compromiso	3.593,78 €
	Aumento de la satisfacción personal	2.053,59 €
	Más apoyo a familiares y amigos/as en temas financieros	1.026,79 €
Personal técnico de acompañamiento social del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)	Aumento de la motivación y compromiso	21.270,08 €
	Aumento de la autoestima	7.089,32 €
	Más apoyo a familiares y amigos/as en temas financieros	7.975,48 €
	Mejora de las relaciones sociales y familiares	7.089,32 €
Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Alojamiento en hostales y Housing Led	Mayor autonomía en la realización del trabajo	3.988,14 €
	Mejora de las relaciones sociales y familiares	4.785,77 €
<b>TOTAL</b>		<b>821.054,15 €</b>

Fuente: Elaboración propia.

## El impacto por grupo de interés

**Tabla 55. Impacto de los cambios incluidos en el análisis en el año de la actividad por grupo de interés**

Grupos de interés	Cálculo de impacto	% de impacto
Participantes del servicio de Unidad de calle	432.252,90 €	52,65%
Participantes del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)	149.629,96 €	18,22%
Participantes del Servicio de Alojamiento en hostales	62.947,12 €	7,67%
Participantes del servicio de Housing Led	114.395,89 €	13,93%
Coordinación Área de emergencia social	2.956,02 €	0,36%
Personal técnico de acompañamiento social de la Unidad de calle	6.674,16 €	0,81%

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

Personal técnico de acompañamiento social del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)	43.424,20 €	5,29%
Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Alojamiento en hostales y Housing Led	8.773,91 €	1,07%
<b>TOTAL</b>	<b>821.054,15 €</b>	<b>100,00%</b>

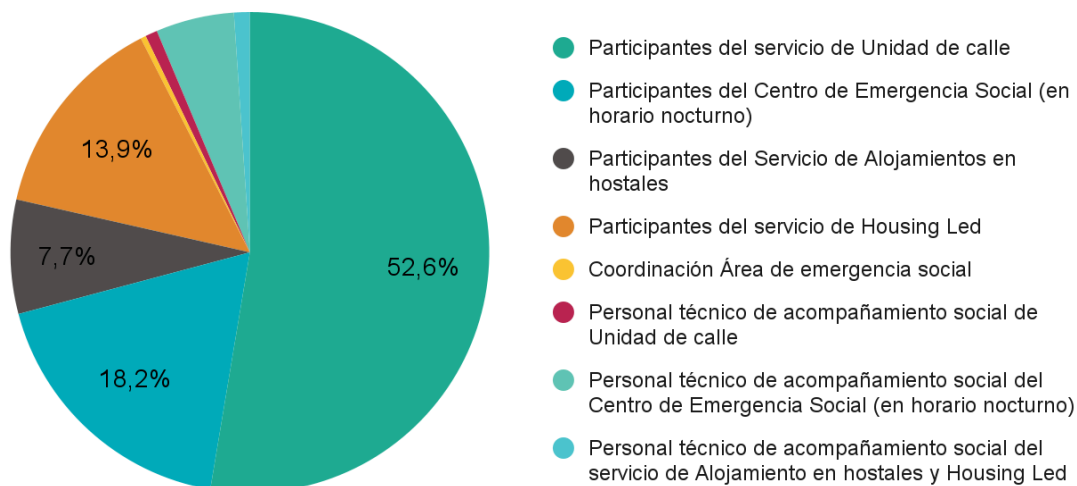
Fuente: Elaboración propia.

Al analizar el impacto generado en el año correspondiente a la actividad de *Symbiosis*, se observa que la mitad del impacto se concentra en las personas participantes del servicio de Unidad de Calle, representando el 52,65% del impacto total. Le siguen los participantes del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno) con el 18,22%, los participantes del servicio de Housing Led con el 13,93% y, finalmente, los participantes del servicio de Alojamiento en hostales con el 7,67%.

Estos resultados se consideran comprensibles debido al grado de vulnerabilidad de los participantes en las diferentes etapas de su proceso de recuperación e inserción, así como al número de personas atendidas en cada servicio y el grado de necesidad y vinculación con el mismo.

En cuanto a los profesionales, el impacto es notablemente inferior. Esto se atribuye no solo a su menor número en comparación con los participantes, sino también, y principalmente, a que se trata de profesionales con años de experiencia en los servicios o trabajando con el colectivo, lo que implica que el cambio se ha ido generando a lo largo del tiempo. Asimismo, no sorprende que, entre los profesionales, el principal impacto se observe en el equipo del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno). A pesar de tener una menor vinculación con el servicio en términos de duración, el perfil de los profesionales que el equipo consultor ha podido conocer corresponde a personas más jóvenes que están iniciando su carrera profesional y, por lo tanto, pueden ser impactadas de una manera más profunda.

Figura 49. Porcentaje de impacto por grupo de interés en el año de la actividad



Fuente: Elaboración propia.

### Los 5 impactos principales

Analizando los resultados para identificar los 5 impactos principales, estos son:

1. Mejora del equilibrio emocional y mejora en la percepción de inclusión social de los participantes del servicio de Unidad de Calle (mismo impacto)
2. Mejora de la salud física de los participantes del servicio de Unidad de Calle.
3. Aumento de la autonomía y control de su vida (mayor autodeterminación) de los participantes del servicio de Unidad de Calle.
4. Aumento en la sensación de seguridad y protección de los participantes del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno).

Cuatro de los cinco impactos más relevantes corresponden a los participantes del servicio de Unidad de Calle. Estas personas se encuentran en la situación de mayor exclusión social y vulnerabilidad, por lo que la labor de *Symbiosis* es fundamental para vincularlos a un sistema de apoyo que pueda aliviar sus dificultades, orientarlos y ofrecerles soporte para mejorar su situación. Es en este ámbito donde se hace más evidente la diferencia entre contar o no con ayuda, generando así el mayor impacto.

Por otro lado, el quinto cambio más relevante es el aumento en la sensación de seguridad y protección de los participantes del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno). Este impacto destaca la importancia de ofrecer un espacio seguro y protegido para las personas



**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

en situación de vulnerabilidad durante las horas nocturnas, cuando la exposición a riesgos y peligros puede ser mayor. El Centro de Emergencia Social no solo ofrece un lugar donde pernoctar, sino también un entorno en el que los participantes pueden sentirse resguardados y atendidos, siendo altamente valorado por los mismos.

## 9. CALCULAR EL SROI

### 9.1 Proyectar hacia el futuro

Para avanzar en el análisis del impacto social generado por *Symbiosis*, es fundamental proyectar hacia el futuro el valor de todos los cambios identificados. Con este fin, se evaluaron dos aspectos clave: la duración de los cambios y su eventual disminución o caída a lo largo del tiempo.

La duración de los cambios se refiere al período durante el cual se espera que los efectos positivos de las intervenciones de *Symbiosis* persistan en la vida de los grupos de interés involucrados. Por otro lado, la caída representa la disminución gradual de la intensidad o magnitud de estos efectos con el paso del tiempo.

Para incorporar estos elementos en el análisis, se aplican la duración estimada de los cambios y los porcentajes de caída correspondientes a cada uno de ellos.

El proceso de proyección se llevará a cabo de la siguiente manera: en cada año sucesivo, se restará el importe de la caída al valor total del cambio. De este modo, se obtendrá un valor ajustado que refleje la disminución gradual del impacto a medida que transcurre el tiempo.

Tabla 56. Impacto de los cambios incluidos en el análisis en el año de la actividad y proyectados a futuro

Grupos de interés	Cambios	Cálculo de impacto año 0	Cálculo de impacto total
Participantes del servicio de Unidad de calle	Mejora del equilibrio emocional	119.620,80 €	120.817,01 €
	Mejora de la salud física	106.329,60 €	106.329,60 €
	Mejora en la percepción de inclusión social	119.620,80 €	119.620,80 €
	Aumento de la autonomía y control de su vida (mayor autodeterminación)	86.681,70 €	87.548,52 €
Participantes del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)	Mejora de la salud física	54.578,32 €	54.578,32 €
	Empeoramiento del equilibrio emocional (-)	-28.006,80 €	-28.006,80 €
	Aumento en la sensación de seguridad y protección	56.926,15 €	56.926,15 €
	Mejora de la actitud y motivación hacia el cambio y la recuperación	51.750,40 €	51.750,40 €
Participantes del Servicio de Alojamientos en hostales	Mejora de la situación laboral	14.381,89 €	14.381,89 €
	Mejora de la salud física	25.519,10 €	25.519,10 €
	Mejora del equilibrio emocional	25.519,10 €	25.519,10 €
	Empeoramiento del equilibrio emocional (-)	-19.848,19 €	-36.407,67 €
	Aumento de la autonomía y control de su vida (mayor autodeterminación)	11.341,82 €	20.804,39 €
Participantes del servicio de Housing Led	Mejora de la percepción de inclusión social	20.415,28 €	20.415,28 €
	Mejora de la autoconfianza y autoestima	25.662,27 €	47.072,48 €
	Mejora de la situación económica	23.329,63 €	42.793,70 €
	Mejora en la percepción de inclusión social	20.923,50 €	38.380,12 €

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

	Aumento en la sensación de seguridad y protección	27.412,32 €	50.282,60 €
	Mejora de la salud física	17.068,17 €	31.308,26 €
Coordinación Área de emergencia social	Incremento en la carga de trabajo y responsabilidades (fuera de Symbiosis) (-)	-1.478,01 €	-1.492,79 €
	Aumento de la consciencia sobre el rol y la responsabilidad	4.434,02 €	4.478,36 €
Personal técnico de acompañamiento social de la Unidad de calle	Aumento de la motivación y compromiso	3.593,78 €	3.629,71 €
	Aumento de la satisfacción personal	2.053,59 €	2.074,12 €
	Más apoyo a familiares y amigos/as en temas financieros	1.026,79 €	1.037,06 €
Personal técnico de acompañamiento social del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)	Aumento de la motivación y compromiso	21.270,08 €	30.541,52 €
	Aumento de la autoestima	7.089,32 €	10.179,49 €
	Más apoyo a familiares y amigos/as en temas financieros	7.975,48 €	11.451,92 €
	Mejora de las relaciones sociales y familiares	7.089,32 €	10.179,49 €
Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Alojamiento en hostales y Housing Led	Mayor autonomía en la realización del trabajo	3.988,14 €	3.988,14 €
	Mejora de las relaciones sociales y familiares	4.785,77 €	8.778,57 €
<b>TOTAL</b>		<b>821.054,15 €</b>	<b>934.478,85<sup>74</sup></b>

Fuente: Elaboración propia.

## El impacto total por grupo de interés

Tabla 57. Impacto de los cambios incluidos en el análisis proyectado a futuro por grupo de interés

Grupos de interés	Año de la actividad		Futuro	
	Cálculo de impacto	% de impacto	Cálculo de impacto	% de impacto
Participantes del servicio de Unidad de calle	432.252,90 €	52,65%	434.315,93 €	46,48%
Participantes del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)	149.629,96 €	18,22%	149.629,96 €	16,01%
Participantes del Servicio de Alojamientos en hostales	62.947,12 €	7,67%	55.850,20 €	5,98%
Participantes del servicio de Housing Led	114.395,89 €	13,93%	209.837,17€	22,45%
Coordinación Área de emergencia social	2.956,02 €	0,36%	2.985,58 €	0,32%
Personal técnico de acompañamiento social de la Unidad de calle	6.674,16 €	0,81%	6.740,90 €	0,72%
Personal técnico de acompañamiento social del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)	43.424,20 €	5,29%	62.352,41 €	6,67%
Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Alojamiento en hostales y Housing Led	8.773,91 €	1,07%	12.766,71 €	1,37%
<b>TOTAL</b>	<b>821.054,15 €</b>	<b>100,00%</b>	<b>934.478,85 €</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia.

<sup>74</sup> Sin aplicar la tasa descuento.

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

Analizando los resultados presentados en la tabla, se pueden destacar varios aspectos relevantes sobre el impacto de los cambios incluidos en el análisis, tanto en el año de la actividad como en la proyección a futuro, desglosados por grupo de interés:

Los participantes del servicio de Unidad de Calle concentran el mayor impacto, representando el 52,65% del impacto total en el año de la actividad y el 46,48% en la proyección a futuro. Es importante tener en cuenta que los cambios incluidos están asociados a una duración muy limitada, restringida al mismo año de participación, es decir, mientras reciben el apoyo de *Symbiosis*, o como máximo, al año siguiente. Esto resalta que, a pesar de la corta duración, el impacto en este grupo de interés es significativo debido al número de personas atendidas y al valor que estas personas atribuyen a los cambios que experimentan gracias a su vinculación con *Symbiosis*.

Los participantes del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno) constituyen el segundo grupo con mayor impacto, con un 18,22% en el año de la actividad y un 16,01% en la proyección a futuro. En este caso, los cambios experimentados se asocian directamente y exclusivamente con la participación en el servicio. Es decir, no hay proyección a futuro y el valor se mantiene igual, aunque el porcentaje varía en relación al total. Esto destaca la necesidad de vinculación con el servicio para poder experimentar cambios.

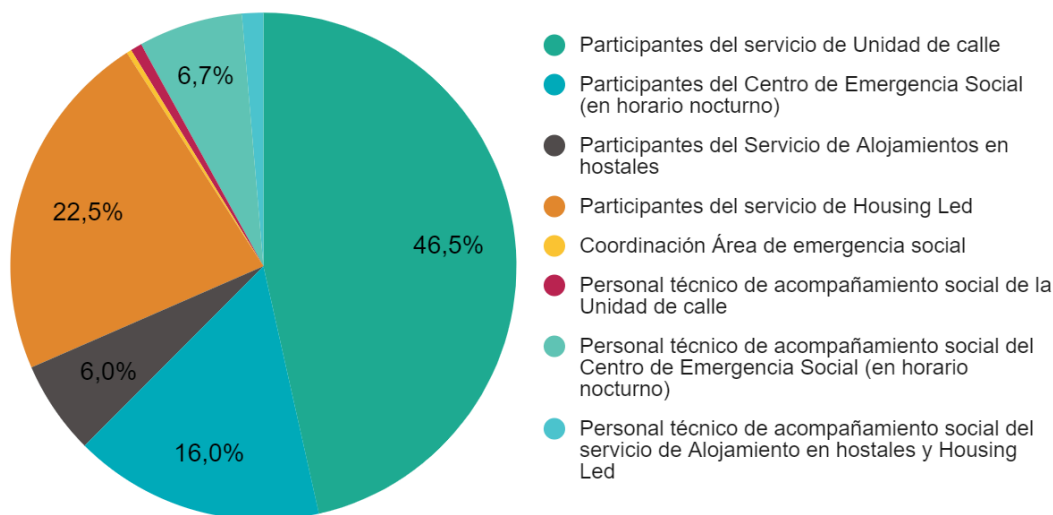
Los participantes del servicio de Alojamiento en hostales tienen un impacto del 7,67% en el año de la actividad, que disminuye al 5,98% en la proyección a futuro. Esta disminución en la proyección indica que, por lo general, estos cambios tienen una duración más corta, aunque algunos de los cambios generados en este grupo tienen una duración más prolongada, como por ejemplo el "aumento de la autonomía y control de su vida". Cabe destacar aquí el cambio negativo en el equilibrio emocional para aquellas personas que vuelven a una situación de calle, que se prolonga en el tiempo, reduciendo el impacto generado en este grupo de interés.

Los participantes del servicio de Housing Led representan el tercer grupo con mayor impacto, con un 13,93% en el año de la actividad y un incremento al 22,45% en la proyección a futuro. Es el grupo donde se observa una mayor duración de los cambios, directamente asociada a una mayor estabilidad y acercamiento a una situación habitacional más estable y duradera.

El impacto en los profesionales (personal técnico de acompañamiento social) es significativamente menor en comparación con los participantes, oscilando entre el 0,81% y el 5,29% en el año de la actividad, y entre el 0,72% y el 6,67% en la proyección a futuro. Esto puede deberse al número reducido de profesionales en relación con los participantes y

a que los cambios en este grupo pueden ser menos pronunciados al tratarse, por lo general, de profesionales con experiencia en el sector. Como se indicó anteriormente, se destaca el caso de los profesionales del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno) que experimentan, entre los profesionales, un mayor cambio a pesar de la menor vinculación con el servicio en términos de duración.

Figura 50. Porcentaje de impacto por grupo de interés proyectado a futuro



Fuente: Elaboración propia.

### Los 5 impactos principales

Analizando los resultados para identificar los 5 impactos principales proyectados a futuro, se observa que:

1. La mejora del equilibrio emocional de los participantes del servicio de Unidad de Calle
2. La mejora en la percepción de inclusión social de los participantes del servicio de Unidad de Calle
3. La mejora de la salud física de los participantes del servicio de Unidad de Calle
4. El aumento de la autonomía y control de su vida (mayor autodeterminación) de los participantes del servicio de Unidad de Calle
5. El aumento en la sensación de seguridad y protección de los participantes del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno).

Proyectando los resultados a futuro, se confirma que cuatro de los cinco impactos más relevantes corresponden a los participantes del servicio de Unidad de Calle. Esto resalta el valor percibido por las personas atendidas de la intervención de *Symbiosis*. A pesar de que

los impactos sean más a corto plazo y estén vinculados a la posibilidad de recibir asistencia, el gran número de personas beneficiadas y la profundidad de los cambios experimentados hacen que estos impactos sean los más significativos.

Además, el impacto relevante de la sensación de seguridad y protección de los participantes del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno) subraya la valoración de este servicio en la atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad.

## 9.2 Estimación del Retorno Social de la Inversión

---

Para completar el proceso de cálculo y estimar el ratio del Retorno Social de la Inversión (SROI), es fundamental relacionar el valor actual total del impacto con los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades que han generado dicho impacto. Este paso permite determinar la eficiencia y la rentabilidad social de la intervención, al comparar los beneficios generados con los costos incurridos.

El Valor Actual Neto (VAN) se obtiene restando el total de inversiones iniciales al valor presente total, aplicando una tasa de descuento a los valores del impacto proyectado a futuro<sup>75</sup>.

**Valor Actual Neto = 341.388,70 €**

<sup>76</sup>

Al establecer esta relación entre el valor actual total del impacto y los recursos invertidos, se puede determinar el ratio SROI, que indica cuánto valor social se genera por cada unidad monetaria invertida.

---

<sup>75</sup> El valor actual del impacto se calcula a partir del valor total del impacto (es decir, la suma del impacto generado a lo largo de los años estimados de duración) aplicando una tasa de descuento en los valores del impacto proyectado a futuro que, por norma, corresponde al valor de la inflación en el momento de realizar el cálculo y correspondiente al 3,3% (Tasa índice anual de abril 2024, consultado en mayo 2024. Fuente: Instituto Nacional de Estadística. Sección prensa / Índice de Precios de Consumo (IPC). INE. [https://www.ine.es/prensa/ipc\\_tabla.htm](https://www.ine.es/prensa/ipc_tabla.htm)).

<sup>76</sup> Cálculo realizado para el VAN: 928.553,76 € - 587.165,06 € = 341.388,70€

De acuerdo con el análisis presentado, se concluye que el retorno social de la inversión del proyecto **Symbiosis 2.0: Buenas prácticas en la respuesta sistémica a la pobreza extrema y exclusión social a partir de la prevención, atención y movilización de recursos** es de

**1,58 : 1**

**Es decir, por cada euro invertido en el proyecto *Symbiosis*, se genera 1,58 € de valor social.**

Este resultado se encuentra dentro del rango 1,01 - 1,80, según el análisis de sensibilidad realizado y detallado más adelante en esta sección.

### 9.3 Análisis de sensibilidad

---

Como se ha mencionado a lo largo de este informe, el equipo consultor ha empleado diversas fuentes de información, incluyendo análisis de datos secundarios, conversaciones con los grupos de interés e indicadores subjetivos, además de aplicar su criterio profesional en aspectos como la atribución y el peso muerto. Dada la naturaleza inherentemente imprecisa de estos juicios, se considera más adecuado y riguroso presentar el SROI mediante un rango de valores.

El análisis de sensibilidad evalúa la robustez de los resultados del SROI y su resistencia ante variaciones en los supuestos y estimaciones empleados. La presentación del SROI como un rango, en lugar de un valor único, reconoce la incertidumbre propia del proceso de evaluación y ofrece una perspectiva más transparente y realista del impacto social generado por el proyecto.

A continuación, se describen los casos analizados en el análisis de sensibilidad.



### **Caso de sensibilidad 1: Impacto considerando todos los recursos empleados**

*¿Qué ocurriría si se tuvieran en cuenta no solo los recursos imputados directamente al proyecto, sino todos los que realmente fueron necesarios para su funcionamiento?*

Este escenario alternativo busca obtener una visión más completa del impacto social del proyecto al considerar todos los recursos fundamentales para su operación.

Se proponen dos pruebas para explorar el efecto de cálculo:

A) Incluir en el análisis los gastos estructurales asumidos por la Asociación Punto Omega y las donaciones recibidas de empresas y particulares que han contribuido al desarrollo de las actividades del proyecto.

B) Además de lo anterior, incluir aquellos gastos que no se han tenido que asumir pero que en otra situación habrían sido necesarios: el valor estimado del alquiler del piso que no se ha tenido que pagar por ser propiedad de la Asociación, y la estimación del valor de la cesión del local y los suministros cubiertos por el Ayuntamiento de Móstoles.

### **Caso de sensibilidad 2: Impacto ajustado por profundidad**

*¿Qué ocurriría si se ajustara el impacto de los cambios identificados en el proyecto según su profundidad (depth) en el cálculo del SROI?*

Este escenario alternativo, propuesto por el equipo consultor en el análisis de sensibilidad, explora el impacto social del proyecto considerando la profundidad de cada cambio.

### **Caso de sensibilidad 3: Armonización de proxies similares**

*¿Qué ocurriría si se utilizara el mismo proxy de terapia psicológica para el cambio de aumento de la motivación y compromiso en el grupo de interés de los profesionales del servicio de calle, al igual que se ha hecho en otros dos grupos de interés de profesionales?*

En el análisis inicial de los proxies para el grupo de interés de los profesionales del servicio de calle, se propuso la participación en una terapia psicológica como alternativa de mercado para conseguir el cambio del aumento de la motivación y compromiso. Aunque este proxy se asoció a cambios y objetivos diferentes en los otros dos grupos de interés de profesionales, se observó una diferencia de 833,35 € entre los valores utilizados (2.658,76 € y 1.825,41 €).

Este caso de sensibilidad explora el impacto de armonizar los proxies de terapia psicológica en los grupos de interés de profesionales donde sea posible (es decir, en 3 de los 4 grupos de profesionales), utilizando el mismo valor para cambios similares. Sin embargo, es

importante tener en cuenta que esta armonización no se aplicaría en todos los casos, como en el grupo de interés de la coordinación del área de emergencia social, donde no había cambios ni proxy en común.

#### **Caso de sensibilidad 4: Armonización del proxy de la Coordinación del Área de Emergencia Social**

*¿Qué impacto tendría en el cálculo del SROI si se ajustara el proxy del grupo de Coordinación del Área de Emergencia Social, dado que su valor es notablemente más alto que los demás proxies?*

A pesar de su magnitud en comparación con los demás valores asignados, la influencia de este proxy es limitada debido a que, al calcular el impacto, se restan los valores de causalidad. De hecho, el impacto de los cambios resultantes es de -1.478,01 € para el cambio "Incremento en la carga de trabajo y responsabilidades (fuera de *Symbiosis*)" y 4.434,02 € para el cambio "Aumento de la consciencia sobre el rol y la responsabilidad". Para explorar el efecto de este proxy, se proponen dos pruebas:

A) Considerar el cambio "Incremento en la carga de trabajo y responsabilidades (fuera de *Symbiosis*)" como positivo. Aunque este cambio fue identificado en las conversaciones, no quedó completamente claro si se percibía como negativo o positivo. Valorar este cambio como positivo implicaría asumir que el aumento de la carga de trabajo y las responsabilidades fuera del proyecto se interpreta como una oportunidad de crecimiento y desarrollo personal, en lugar de una consecuencia negativa.

B) Aunque no está directamente relacionado con ningún proxy definido por el grupo de interés, se propone utilizar un promedio de los proxies empleados en otros grupos de interés profesionales. Concretamente, se ha calculado la media entre 1.825,41 € (proxy del Personal técnico de acompañamiento social de la Unidad de calle) y 2.658,76 € (proxy del "Personal técnico de acompañamiento social del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno) y del Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Alojamiento en hostales y Housing Led").

#### **Caso de sensibilidad 5: Ajuste de atribución de los participantes**

*¿Cómo afectaría al cálculo del SROI si se ajustara la atribución de los cambios experimentados por las personas participantes al 50%?*

Los valores de atribución iniciales para los participantes se obtuvieron a través de las conversaciones mantenidas tanto con las personas participantes como con el equipo

profesional. Estos valores indican que, para los servicios dirigidos a los participantes, existe una atribución variable entre el 10% y el 60% a otros servicios o factores externos al proyecto. Este escenario alternativo explora el impacto en el cálculo del SROI al ajustar la atribución de los cambios experimentados por las personas participantes al 50%, es decir, asumiendo que la mitad de los cambios se deben a otros factores o intervenciones además del proyecto.

#### **Caso de sensibilidad 6: Ajuste de la duración de los cambios al año de intervención**

*¿Cómo afectaría al cálculo del SROI si se ajustara la duración de los cambios experimentados por todos los grupos de interés, considerando únicamente el año de la intervención?*

En el cálculo inicial del SROI, se consideró una duración variable de los cambios, basada en las estimaciones proporcionadas por las personas participantes y el equipo profesional durante las conversaciones mantenidas. Estas estimaciones indicaban que algunos cambios podrían tener una duración de varios años, extendiéndose más allá del período de intervención directa del proyecto.

En este análisis de sensibilidad, se propone ajustar la duración de todos los cambios experimentados por los participantes, limitándola al año de la intervención

#### **Caso de sensibilidad 7: Aumento del porcentaje de identificación de los cambios**

*¿Cómo afectaría al cálculo del SROI si se aumentara al 100% el porcentaje de identificación de los cambios para todos los grupos de interés?*

En el cálculo inicial del SROI, se utilizaron porcentajes variables de identificación de los cambios para cada grupo de interés, basados en la información recopilada, que reflejan la proporción de personas dentro de cada grupo de interés que experimentaron un cambio específico. Este escenario alternativo explora el impacto en el cálculo del SROI al aumentar el porcentaje de identificación de los cambios al 100% para todos los grupos de interés involucrados en el proyecto.

#### **Caso de sensibilidad 8: Reducción del porcentaje de identificación de los cambios**

*¿Cómo afectaría al cálculo del SROI si se redujera en un tercio el porcentaje de identificación de los cambios para los participantes, considerando un posible sesgo en las respuestas positivas?*

En el cálculo inicial del SROI, se utilizaron porcentajes de identificación de los cambios para los participantes basados en la información recopilada a través de entrevistas y encuestas. Estos porcentajes reflejan la proporción de participantes que experimentaron cada cambio

específico. Sin embargo, es posible que exista un sesgo en las respuestas positivas de los participantes, lo que podría llevar a una sobreestimación de los porcentajes de identificación. Este escenario alternativo explora el impacto en el cálculo del SROI al reducir en un tercio los porcentajes de identificación de los cambios para los participantes, con el fin de considerar un posible sesgo en las respuestas positivas.

### **Caso de sensibilidad 9: Aumento del peso muerto de los participantes**

*¿Cómo afectaría al cálculo del SROI si se ajustara el peso muerto de los cambios experimentados por las personas participantes?*

En el análisis inicial, basado en las conversaciones mantenidas con las personas participantes, el equipo profesional y otros miembros de la asociación, se consideró que sin Symbiosis, los cambios muy probablemente no habrían ocurrido, dado que actualmente no existen otros servicios que ofrezcan el mismo apoyo a las personas en situación de vulnerabilidad atendidas por el proyecto. Por lo tanto, se asignó un peso muerto del 0% a los cambios experimentados por los participantes.

En este caso de sensibilidad, se propone ajustar el peso muerto de los participantes al 40%, el valor máximo que devuelva un ratio cercano a 1:1.

A continuación, se presentan los resultados del análisis de sensibilidad realizados:

**Tabla 58. Resultados del análisis de sensibilidad**

<b>Caso</b>	<b>SROI original</b>	<b>Nuevo SROI</b>	<b>Variación</b>
<b>Caso 1A</b>	1,58	1,49	- 0,09
<b>Caso 1B</b>		1,42	- 0,16
<b>Caso 2</b>		1,28	- 0,30
<b>Caso 3</b>		1,59	+ 0,01
<b>Caso 4A</b>		1,59	+ 0,01
<b>Caso 4B</b>		1,58	0
<b>Caso 5</b>		1,01	-0,57
<b>Caso 6</b>		1,40	-0,18
<b>Caso 7</b>		1,80	+0,22
<b>Caso 8</b>		1,17	-0,41
<b>Caso 9</b>		1,01	-0,57

Fuente: Elaboración propia.

Del análisis de sensibilidad realizado, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

- El SROI original de 1,58 se mantiene relativamente estable en la mayoría de los

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

casos de sensibilidad analizados, lo que indica una buena robustez del análisis y resistencia ante variaciones en los supuestos y estimaciones empleados.

- Los casos que más afectan negativamente al SROI son el caso 5 (ajuste de atribución de los participantes al 50%), el caso 8 (reducción del porcentaje de identificación de los cambios debido a un posible sesgo en las respuestas positivas de los participantes), y el caso 9 (aumento del peso muerto de los participantes al 40%), que reducen el SROI a valores cercanos a 1:1. Esto sugiere que la atribución, la frecuencia y el peso muerto de los participantes son variables críticas en el análisis.
- El caso 7 (aumento del porcentaje de identificación de los cambios al 100%) es el que más incrementa el SROI, llegando a 1,80. Esto indica que, si todos los miembros de cada grupo de interés experimentaran los cambios identificados, el impacto social del proyecto sería aún mayor.
- Los casos relacionados con la inclusión de recursos adicionales (caso 1), el ajuste por profundidad de los cambios (caso 2) y la duración limitada al año de intervención (caso 6) reducen ligeramente el SROI, pero no de manera drástica.
- La armonización de proxies similares (casos 3 y 4) tiene un impacto mínimo en el SROI, lo que sugiere que las diferencias en los valores de los proxies no afectan significativamente al resultado final.

El análisis de sensibilidad confirma la solidez general del análisis SROI realizado, a la vez que identifica la atribución, el peso muerto y el porcentaje de identificación de los cambios para los participantes como variables clave que podrían afectar significativamente al impacto social estimado del proyecto.

## 10. CONCLUSIONES

### 10.1 Conclusiones para los participantes

- Los cambios experimentados por los participantes en los servicios de *Symbiosis* son múltiples y abarcan diversas áreas de su vida. Desde la satisfacción de necesidades básicas hasta la adquisición de habilidades y la mejora de su salud y situación económica, estos cambios contribuyen de manera significativa al bienestar y proceso de inclusión social de las personas en situación de sinhogarismo atendidas, cumpliendo con su objetivo principal.
- La diversidad de servicios ofrecidos permite una atención integral y adaptada a las necesidades específicas de los participantes en diferentes momentos de su proceso de inclusión. Cada servicio atiende necesidades particulares y promueve mejoras adaptadas a la situación de los participantes.
- Los cambios experimentados por los participantes contribuyen a reducir su exclusión social y a aumentar su autonomía y bienestar general. La intervención tiene un impacto más significativo en su realidad externa (61,9% de cambios objetivos), aunque también influye en su percepción y experiencia interna (38,1% de cambios subjetivos).
- Uno de los cambios más significativos para los participantes es la mejora en el acceso a necesidades básicas como alimentación, higiene y descanso. Además, también pueden acceder a recursos complementarios como bonos de transporte, gafas y medicamentos, lo que contribuye a mejorar su calidad de vida y su capacidad para afrontar su situación.
- Los participantes del proyecto *Symbiosis* experimentan una mejora significativa en su salud física gracias al acceso a una alimentación adecuada y un lugar para descansar. Además, se logra un mayor cuidado médico, tanto por la derivación a centros especializados por parte del equipo de *Symbiosis*, como por una mayor capacidad de los participantes de responsabilizarse de su propia salud gracias al acompañamiento recibido.
- Por otro lado, la intervención tiene un impacto positivo en el equilibrio emocional de los participantes. Ellos se sienten acompañados, comprendidos y con mayor sensación de seguridad y protección. Asimismo, mejoran su gestión emocional, lo que les permite reducir la ansiedad y el estrés y afrontar más efectivamente las situaciones difíciles.

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

- Los participantes desarrollan nuevas habilidades que contribuyen a su autonomía y desarrollo personal, como habilidades relacionadas con la gestión de un hogar, autocuidado (higiene y salud), competencias digitales y habilidades sociales. Esto es un paso importante en su proceso de recuperación e inserción social.
- La participación en los servicios de *Symbiosis* reduce la percepción de exclusión social de los participantes al ampliar su red social, mejorar sus relaciones y aumentar su sentido de pertenencia. La relación con el equipo profesional es fundamental para que sientan un mayor apoyo y confianza.
- El proceso de intervención genera reflexión personal y motivación al cambio en los participantes, desarrollando un mayor autoconocimiento, una mejor actitud hacia la recuperación y una mayor resiliencia para afrontar las dificultades.
- La intervención contribuye a aumentar la autonomía y el control de los participantes sobre su propia vida, desarrollando una mayor autodeterminación, capacidad para tomar decisiones y establecer objetivos personales.
- Los participantes experimentan una mejora en su situación económica al tener cubiertas sus necesidades básicas y al adquirir habilidades de ahorro. En algunos casos, también se logran avances en su situación administrativa y legal, facilitando el acceso a prestaciones u oportunidades laborales.
- La profundidad y duración de los cambios varían según el servicio y la fase de recuperación en la que se encuentra la persona. En general, los cambios son más profundos y duraderos en los servicios de apoyo más estructurados, como el Housing Led.
- La duración de los cambios está estrechamente ligada a la participación en los servicios, destacando la importancia de garantizar una continuidad en la intervención para lograr mejoras sostenidas. La estabilidad en la financiación y el apoyo a los servicios son clave para evitar retrocesos en el proceso de inserción social.
- A pesar del impacto positivo general, se identifican algunos cambios negativos, principalmente relacionados con el empeoramiento del equilibrio emocional en situaciones específicas, como el cierre temporal de servicios del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno) o la incertidumbre sobre el futuro para algunos participantes del servicio de Alojamiento en hostales

## **El impacto social de los servicios para los participantes**

En cuanto al **servicio de Unidad de Calle**, este genera el mayor valor social, representando el 46,48% del total. Esto se debe a que atiende al grupo con mayor exclusión y



**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

vulnerabilidad, además del más numeroso. La intervención va más allá de satisfacer necesidades básicas, abarcando mejoras significativas en el equilibrio emocional, la salud física, la inclusión social y la autonomía de los participantes. Los cambios logrados son profundos y relevantes, sentando las bases para la inserción social a largo plazo, aunque están estrechamente vinculados a la participación en el servicio. Por ello, el apoyo constante y adaptado es clave para evitar retrocesos y asegurar mejoras sostenidas hasta que los participantes puedan acceder a servicios más estructurados.

Por su parte, en el **servicio del Centro de Emergencia Social (horario nocturno)**, los participantes valoran especialmente el cambio en su sensación de seguridad y protección, al minimizar los riesgos que enfrentan al vivir en la calle. Además, se evidencia una mejora en su salud física gracias a la satisfacción de necesidades básicas como alimentación, descanso y aseo. Aunque no es un objetivo específico, el servicio también impulsa en los participantes el deseo de salir de la situación de calle y aumenta su motivación para el cambio. Sin embargo, se destaca un cambio negativo no intencionado: el empeoramiento del equilibrio emocional debido a la apertura limitada del centro, lo que genera incertidumbre sobre el futuro. Por ello, la continuidad y estabilidad del servicio son fundamentales para mantener los cambios positivos y limitar el negativo.

En cuanto al **servicio de Alojamiento en hostales**, este genera el 5,98% del valor total, lo que se explica por la vinculación más corta y temporal de los participantes con el servicio y la menor relación con el equipo profesional. A pesar de la breve intervención, se destacan mejoras en la salud física y el equilibrio emocional de los participantes, especialmente para quienes acceden al servicio por motivos de salud. Aunque sea temporal, el alojamiento evita situaciones de calle que podrían empeorar la situación general de las personas. Además, se logra una mejora en la percepción de inclusión social, reduciendo la sensación de abandono por parte de la sociedad. Sin embargo, para algunos participantes que deben volver a la calle, se da un empeoramiento del equilibrio emocional debido a la incertidumbre sobre su futuro.

Por último, el **servicio de Housing Led** consigue el segundo porcentaje más alto de impacto social, con un 22,45% del total. Esto se debe principalmente a que los cambios experimentados por los participantes son más estables, duraderos y se mantienen a largo plazo. Entre los cambios más destacados se encuentran el aumento en la sensación de

seguridad y protección, la mejora de la autoconfianza y autoestima, la mejora de la situación económica, una mayor inclusión social y la mejora de la salud física. Sin embargo, es interesante señalar que la profundidad de los cambios en este grupo es comparativamente más reducida que en los demás, lo que requiere mayor exploración.

## **10.2 Conclusiones para los profesionales**

---

- El equipo profesional es un actor clave en el logro de los cambios de las personas participantes, y su bienestar y desarrollo son fundamentales para la calidad de la intervención.
- Los cambios experimentados por los profesionales se distribuyen de manera equilibrada entre cambios objetivos (48,1%) y subjetivos (51,9%), destacando el impacto emocional, el desarrollo de capacidades y habilidades, y los cambios en las circunstancias y hábitos.
- El aspecto emocional tiene una gran incidencia en los profesionales, quienes deben aprender a gestionar las emociones generadas por el trabajo con un colectivo complejo para mantener un correcto equilibrio emocional y evitar repercusiones negativas.
- La posibilidad de trabajar de manera eficaz depende, en gran medida, del nivel de vinculación que los profesionales consiguen establecer con las personas participantes. Esta relación y el mayor conocimiento de su realidad generan además un proceso de reflexión y autoconocimiento que lleva a una mayor conciencia de que la situación de sinhogarismo no es una realidad tan alejada de lo cotidiano y que cualquiera podría experimentarla. Los profesionales pueden sentirse más vulnerables y temer enfrentarse a una situación similar. Esta percepción de inseguridad puede influir en el bienestar emocional de los profesionales, generando ansiedad o preocupación.
- A pesar de los esfuerzos de los profesionales, existen limitaciones objetivas que pueden obstaculizar el progreso. Estas limitaciones pueden provenir tanto de las propias personas y sus dificultades para avanzar en la recuperación, como de la escasez de recursos para abordar todo lo necesario a nivel práctico y burocrático, con el fin de garantizar el acceso a servicios básicos y el ejercicio de los derechos de salud y asistencia. Estas barreras y desafíos generan sentimientos negativos en los profesionales, como una mayor sensación de impotencia y un empeoramiento del equilibrio emocional. Esta sensación de impotencia puede afectar su bienestar

emocional y, a su vez, repercutir en su capacidad para ofrecer un apoyo efectivo a las personas en situación de sinhogarismo.

- Los profesionales que trabajan con personas en situación de sinhogarismo experimentan un constante desarrollo de capacidades y habilidades tanto a nivel profesional como personal. En el ámbito laboral, adquieren y perfeccionan competencias específicas relacionadas con la intervención social, como la escucha activa, la empatía, la resolución de conflictos y la gestión de situaciones de crisis. Además, este trabajo les permite desarrollar habilidades sociales más amplias, como la comunicación efectiva, la adaptabilidad, la resiliencia y la inteligencia emocional. Estas habilidades no solo les permiten afrontar mejor los desafíos que se presentan en su trabajo diario, sino que también tienen un impacto positivo en su vida personal.
- La organización desempeña un papel crucial al fomentar y facilitar el trabajo en equipo como estrategia efectiva para afrontar los desafíos. El apoyo mutuo entre profesionales permite compartir experiencias, conocimientos y estrategias, además de ofrecer soporte emocional.
- Aunque la mayoría de los cambios son positivos (86.41%), es importante prestar atención a los cambios negativos experimentados por los profesionales, como el incremento en la carga de trabajo, el empeoramiento del equilibrio emocional, la mayor percepción de inseguridad, la sensación de impotencia y el cambio negativo en el bienestar material.
- La profundidad de los cambios es más limitada debido al hecho de que la mayoría lleva tiempo trabajando en los mismos servicios o en otros de la Asociación, lo que implica una relación previa con el colectivo y una experiencia profesional que limita los cambios a medida que pasa el tiempo. No obstante, los profesionales comentan que el trabajo con personas implica un aprendizaje continuo, lo que explica por qué, a pesar de su experiencia, siguen experimentando transformaciones.

### **El impacto social en los profesionales**

Los cambios experimentados por el equipo profesional son significativamente menores en términos de impacto social en comparación con los participantes. Esto se debe, principalmente, al reducido número de personas que conforman cada subgrupo profesional y al hecho de que la mayoría lleva tiempo trabajando en los mismos servicios o en otros de la Asociación, lo que implica una relación previa con el colectivo y una experiencia profesional que limita los cambios a medida que pasa el tiempo. No obstante, los

profesionales comentan que el trabajo con personas implica un aprendizaje continuo, lo que explica por qué, a pesar de su experiencia, siguen experimentando transformaciones.

El **Personal técnico de acompañamiento social de la Unidad de calle** (0,72% del impacto social total) experimenta un aumento de la motivación, compromiso y satisfacción personal. La mejora de las competencias laborales, habilidades sociales, gestión emocional y equilibrio emocional fortalecen el vínculo con los participantes y refuerzan la motivación y compromiso laboral. Además, se destaca el cambio en su actitud hacia el apoyo a familiares y amigos en temas financieros, debido a una mayor consciencia sobre la realidad del sinhogarismo.

El grupo de **profesionales del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)** experimenta el mayor impacto social entre los profesionales (6,67% del impacto social total), a pesar de su menor vinculación temporal con el servicio (7 meses al año). Los cambios más destacados son el aumento de la motivación y compromiso, el aumento de la autoestima, el apoyo a familiares y amigos en temas financieros, y la mejora de las relaciones sociales y familiares.

El **Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Alojamiento en hostales y Housing Led** (1,37% del impacto social total) valora principalmente la mayor autonomía en el rol y la mejora de las relaciones sociales y familiares. El fortalecimiento del vínculo con los participantes, el aumento de la seguridad y autoconfianza, y la mejora del equilibrio emocional facilitan la implementación de intervenciones de manera más autónoma.

En el grupo de **Coordinación del Área de Emergencia Social** (0,32% del impacto social total), se observa un aumento de la consciencia sobre el rol y la responsabilidad. El trabajo en equipo permite enseñar y aprender simultáneamente, fortaleciendo el autoconocimiento laboral. No obstante, la especificidad del rol puede generar un incremento en la carga de trabajo y responsabilidades fuera de *Symbiosis*.

### 10.3 Conclusiones generales

---

El proyecto *Symbiosis* demuestra su efectividad en la generación de cambios positivos significativos en el bienestar y proceso de inclusión social de las personas en situación de sinhogarismo atendidas, cumpliendo así con su objetivo principal. Los resultados del estudio

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

respaldan contundentemente la validez y el impacto social positivo del modelo de intervención implementado, a pesar de la identificación de algunos cambios negativos y limitaciones.

La oferta integral de servicios agrupados en el proyecto *Symbiosis* permite abordar el problema del sinhogarismo de manera holística y adaptada a las circunstancias individuales de cada persona. La estructura sólida de la Asociación Punto Omega, compuesta por diferentes servicios e integrada en una red más amplia de recursos, representa una ventaja competitiva significativa para ofrecer soluciones eficaces y personalizadas. Los años de funcionamiento de los servicios han permitido a la Asociación consolidar una sólida estructura, acumular un valioso conocimiento y experiencia en el abordaje del sinhogarismo, y contar con un conjunto de recursos tangibles e intangibles que potencian el impacto del proyecto. Esta inversión sostenida en el tiempo posibilita la continuidad de los servicios de una manera más eficiente y económica en comparación con la puesta en marcha de un proyecto desde cero, y amplifica los efectos positivos del proyecto, asegurando una mayor sostenibilidad en el tiempo.

El equipo profesional desempeña un papel fundamental en el logro de los cambios positivos en los participantes. Su bienestar y desarrollo continuo son esenciales para garantizar la calidad y efectividad de la intervención. Es crucial atender a los cambios negativos identificados en este estudio y seguir respaldando las estrategias de cuidado y apoyo dirigidas al equipo profesional.

El proyecto *Symbiosis* no solo beneficia a los participantes, sino que también contribuye al fortalecimiento organizacional de la Asociación Punto Omega, mejorando su capacidad de respuesta y posicionamiento como referente en el ámbito de la exclusión social y el sinhogarismo.

La continuidad y estabilidad de los servicios ofrecidos por *Symbiosis* son fundamentales para que los participantes puedan beneficiarse plenamente de los cambios positivos identificados y evitar retrocesos en su proceso de inserción social. Dado que la mayoría de los cambios están estrechamente ligados a la participación en los servicios, es imperativo garantizar la sostenibilidad financiera y operativa del proyecto a largo plazo para maximizar su impacto.

A partir de las conclusiones del estudio, se presenta a continuación un análisis DAFO (Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas) del proyecto *Symbiosis*, con el objetivo de identificar los aspectos clave que influyen en su desempeño y su capacidad para generar un impacto social positivo.

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

**Tabla 59. Análisis DAFO de Symbiosis**

Fortalezas:	Oportunidades:
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Modelo de intervención integral y adaptado a las necesidades individuales de las personas en situación de sinhogarismo, que aborda múltiples dimensiones del problema, desde la satisfacción de necesidades básicas hasta el desarrollo de habilidades y la mejora de la situación personal.</li> <li>● Equipo profesional comprometido y motivado, y en constante desarrollo de capacidades y habilidades.</li> <li>● Fuerte coordinación de red para la prestación de servicios con otros recursos del territorio.</li> <li>● Estructura consolidada con el tiempo que permite el desarrollo de los servicios de <i>Symbiosis</i> y cuenta además con un abanico de otros recursos internos.</li> <li>● Profunda comprensión de la problemática y sus componentes, y experiencia acumulada de la Asociación Punto Omega en el abordaje del sinhogarismo.</li> <li>● Impacto positivo significativo en el bienestar y proceso de inclusión social de las personas en situación de sinhogarismo atendidas.</li> <li>● Capacidad de adaptación a un contexto cambiante, para responder a nuevas necesidades del colectivo o al mismo colectivo que va cambiando.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Primer acercamiento a la medición y gestión del impacto social y monitorización de los cambios sociales además de los resultados ya ampliamente monitorizados.</li> <li>● Creciente atención de los donantes y las instituciones públicas hacia la transparencia, la rendición de cuentas y el impacto de las intervenciones.</li> <li>● Ser parte de una red consolidada de colaboración y alianzas con otras entidades y recursos de la red de atención a personas sin hogar en el territorio.</li> <li>● Creciente visibilidad y reconocimiento del trabajo de la Asociación Punto Omega en el ámbito de la exclusión social y el sinhogarismo.</li> <li>● Posibilidad de compartir el conocimiento y la experiencia adquiridos a través del proyecto <i>Symbiosis</i> con otras organizaciones y profesionales del sector, contribuyendo así a la mejora de las intervenciones con personas en situación de sinhogarismo a nivel más amplio.</li> </ul>
Debilidades:	Amenazas:
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Algunos cambios negativos identificados en los participantes, como el empeoramiento del equilibrio emocional en situaciones específicas (cierres temporales de servicios, incertidumbre sobre el futuro) que requieren atención.</li> <li>● Necesidad de seguir respaldando las estrategias de cuidado y apoyo dirigidas al equipo profesional para hacer frente a los cambios negativos experimentados y que pueden afectar a su bienestar emocional y al desempeño laboral.</li> <li>● Limitaciones objetivas que pueden obstaculizar el progreso de los participantes, como la escasez de recursos para abordar todo lo necesario a nivel práctico y burocrático para garantizar la continuidad de los servicios.</li> <li>● Dependencia de la participación continua en los servicios para mantener los cambios positivos en los participantes, especialmente en las primeras fases de la recuperación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● La duración de los cambios está estrechamente ligada a la participación en los servicios, lo que destaca la importancia de garantizar una continuidad en la intervención y la estabilidad en la financiación y el apoyo a los servicios para evitar retrocesos en el proceso de inserción social.</li> <li>● Dependencia de la financiación externa para complementar la aportación de fondos propios y de estructura necesarios para seguir ofreciendo los servicios en el territorio.</li> <li>● Las limitaciones y dificultades que enfrentan las propias personas participantes para avanzar en su recuperación, que pueden ralentizar o limitar el impacto de la intervención a pesar de los esfuerzos del equipo profesional.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

## 11. RECOMENDACIONES

- Continuar fortaleciendo el modelo de intervención integral y adaptado a las necesidades individuales de las personas en situación de sinhogarismo, aprovechando la experiencia y el conocimiento acumulados por la organización.
- Desarrollar planes de acción para abordar los cambios negativos identificados en los participantes, especialmente los relacionados con el empeoramiento del equilibrio emocional en los participantes del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno) y en algún perfil específico de participante del servicio de Alojamiento en hostales, diseñando estrategias de acompañamiento que mitiguen impactos negativos.
- Continuar trabajando para maximizar los cambios positivos en los participantes, realizando un monitoreo periódico de la evolución de los cambios sociales a lo largo del tiempo. Con este propósito, se recomienda establecer una línea base mediante un conjunto de preguntas sobre aspectos sociales clave al momento de ingresar al servicio. Posteriormente, al finalizar la participación, se aplicarían nuevamente las mismas preguntas, permitiendo comparar las respuestas iniciales y finales para identificar de manera precisa los cambios específicos ocurridos durante el proceso de intervención.
- En futuros estudios de impacto, se deben implementar estrategias que permitan superar las limitaciones encontradas en cuanto al involucramiento de los grupos de interés para conseguir un mapa más completo del servicio. Esto implica incluir a todos los grupos de interés contemplados inicialmente, así como valorar la incorporación de nuevos grupos surgidos del presente análisis, realizando nuevamente el proceso de identificación y ponderación.
- Se recomienda analizar a fondo los datos sobre la magnitud de los cambios experimentados por los distintos grupos de participantes. Esto permitirá identificar áreas de oportunidad y ajustar las estrategias de intervención, con el objetivo de potenciar al máximo los impactos positivos en cada grupo. En el caso particular del servicio de Housing Led, donde se evidenciaron cambios comparativamente menores, se sugiere realizar un estudio detallado para determinar si las causas se vinculan a características específicas de la muestra (perfil, situación personal, etc.), niveles de motivación de los participantes u otras posibles fuentes.



**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

- Se sugiere ampliar y diversificar la base de participación en futuros estudios de impacto, con el fin de explorar posibles diferencias en los impactos según variables como sexo, edad, origen cultural, situación familiar, estado de salud, tiempo de participación en el servicio, entre otras. Si bien en el presente estudio se intentó abordar esta segmentación, debido a complejidades y limitaciones encontradas no fue posible contar con una muestra suficiente para cada perfil o segmento. Esta ampliación de la muestra permitirá comprobar si distintos perfiles dentro de un mismo grupo de participantes experimentan tipos de cambios diferentes o si estos cambios varían en magnitud o relevancia. Por ejemplo, incluir el punto de vista de los hijos de los participantes para dar voz a su experiencia.
- Se recomienda implementar un sistema autónomo y anónimo de recolección de datos para medir los cambios sociales, minimizando posibles sesgos al eliminar la intermediación de profesionales. Una solución a considerar sería una plataforma digital segura y accesible, donde los participantes respondan de forma autónoma y anónima utilizando códigos identificadores, ya sea en dispositivos de los centros de servicios o de manera remota.
- Se recomienda fortalecer el análisis de atribución en futuros estudios, implementando un sistema de recolección de datos que registre de manera detallada y sistemática la participación de los usuarios en otros servicios y programas, así como el momento en que intervienen en su proceso. Esto permitirá atribuir con mayor precisión el impacto del proyecto *Symbiosis* e identificar posibles sinergias, complementariedades o duplicidades con otras intervenciones.
- Continuar prestando especial atención al bienestar y desarrollo del equipo profesional, reconociendo su papel fundamental en el logro de los cambios en las personas participantes. Mantener un enfoque proactivo en el cuidado de los profesionales, abordando el impacto emocional del trabajo, la sobrecarga laboral y la sensación de impotencia, con el fin de promover un entorno laboral saludable y sostenible que potencie la calidad de la intervención social.

## 10. LOS CAMBIOS Y LOS ODS

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) constituyen un llamado universal a la acción para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar las vidas y perspectivas de las personas en todo el mundo. En 2015, todos los Estados Miembros de las Naciones Unidas aprobaron 17 Objetivos como parte de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, en la cual se establece un plan para alcanzarlos en 15 años.

Si bien los objetivos, metas e indicadores fueron diseñados para el reporte a nivel nacional o de país, teniendo en mente poblaciones nacionales o globales, las organizaciones pueden utilizar diversos marcos de informes y herramientas empresariales para incorporar la presentación de informes sobre los ODS y seleccionar indicadores a una escala y coherencia apropiadas.

El marco metodológico y los principios de Social Value International (SVI) aplicados en el presente informe son una excelente opción para que las organizaciones monitoreen y gestionen su contribución, especialmente a los indicadores orientados socialmente.

Además, cabe destacar que desde 2018, Social Value International y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), impulsor de los ODS, han trabajado estrechamente para proporcionar estándares completos para la medición, gestión e informes de impactos en la sostenibilidad.

A continuación, se presentan los cambios identificados a través del análisis de Retorno Social de la Inversión (SROI) realizado, mapeados contra los ODS más apropiados.

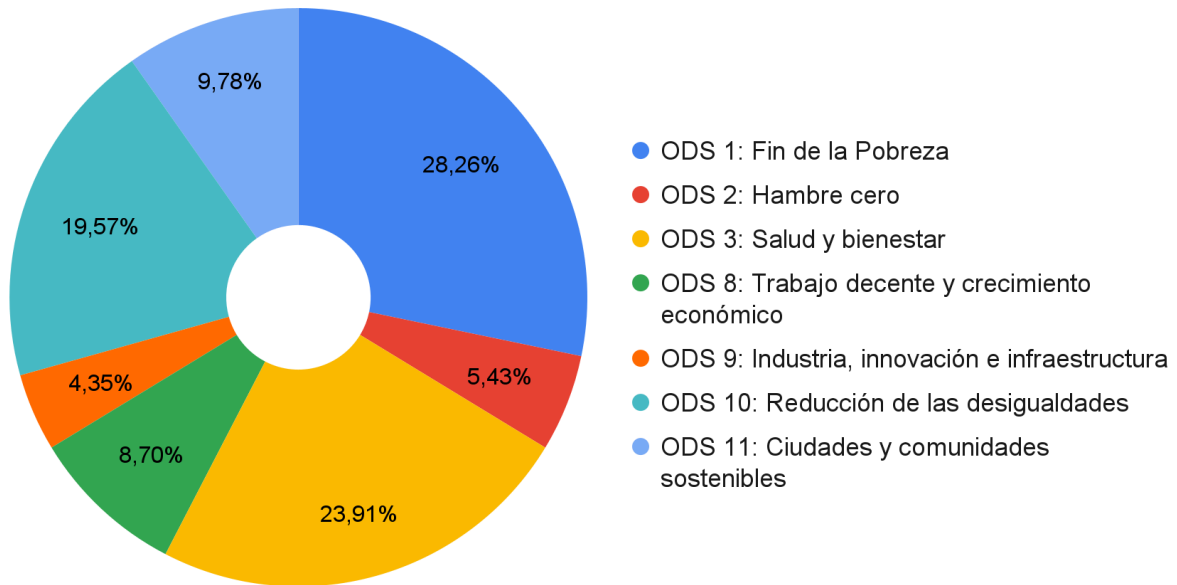
Los cambios identificados se han alineado con un único Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) en la mayoría de los casos, con el fin de evitar sobreestimar los impactos y mantener una asignación conservadora. No obstante, en el caso del acceso a las necesidades básicas, se ha permitido una asignación a múltiples ODS, dada la naturaleza transversal de este cambio y su impacto en diversas áreas del desarrollo sostenible.

En el presente informe, si bien se han considerado los cambios experimentados por diversos grupos de interés, como el equipo profesional y la propia organización, el mapeo de los impactos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) se ha centrado exclusivamente en los cambios vividos por las personas participantes o beneficiarias directas. Esta decisión se debe a que los ODS están orientados principalmente a mejorar las condiciones de vida de las personas y comunidades, por lo que resulta más relevante y significativo alinear los cambios directamente relacionados con los beneficiarios finales.

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

La siguiente figura muestra, teniendo en cuenta todos los cambios identificados por las personas participantes en el proyecto, la contribución del mismo a los diferentes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

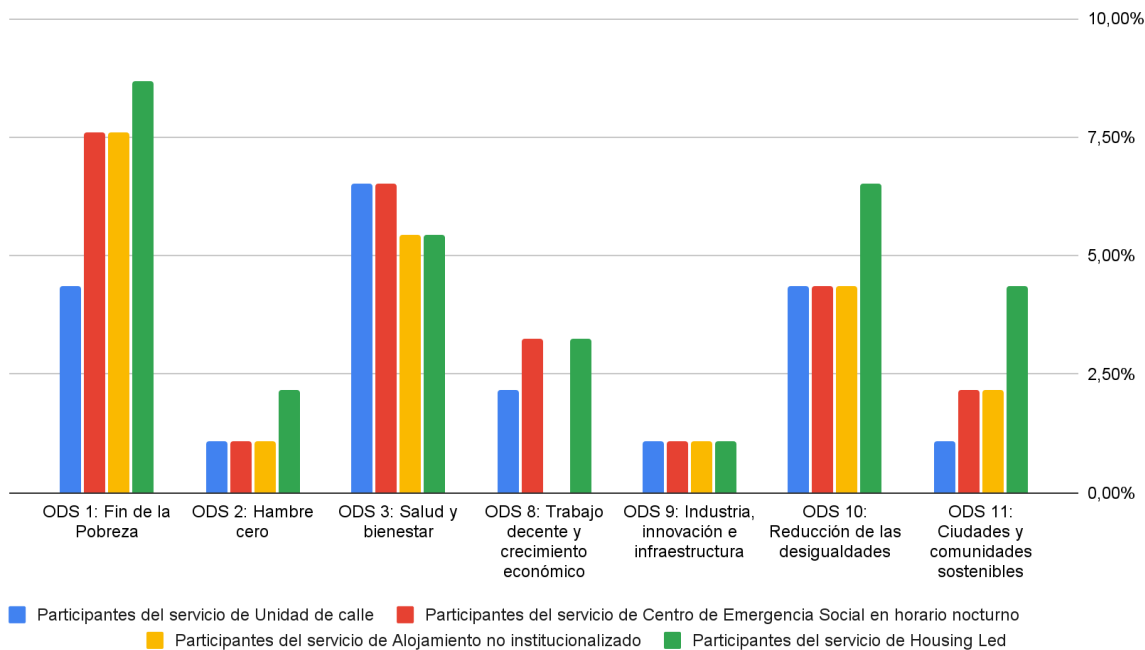
**Figura 51. Contribución de Symbiosis a los ODS según los cambios identificados por los participantes**



*Nota:* Se incluyen todos los cambios identificados por las personas participantes en los cuatro servicios, agrupados según el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) al que contribuyen. El total de los cambios identificados fue 92, representando el 100% de la contribución. *Fuente:* Elaboración propia.

La siguiente figura muestra, teniendo en cuenta todos los cambios identificados por las personas participantes en el proyecto, la contribución de los servicios que componen Symbiosis a los diferentes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Figura 52. Contribución de *Symbiosis* a los ODS según los cambios identificados por los participantes, por servicio



Nota: Se incluyen todos los cambios identificados por las personas participantes en los cuatro servicios, agrupados según el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) al que contribuyen. El total de los cambios identificados fue 92, representando el 100% de la contribución. Fuente: Elaboración propia.

## ODS 1 - FIN DE LA POBREZA



El proyecto *Symbiosis* aborda de manera integral las diferentes dimensiones de la pobreza, partiendo desde el empoderamiento personal, proporcionando herramientas y habilidades prácticas, garantizando el acceso a necesidades básicas y recursos complementarios, y facilitando la inclusión económica y social.

El proyecto *Symbiosis* sienta las bases para que las personas en situación de sinhogarismo puedan salir de la pobreza al promover cambios fundamentales en su empoderamiento y autonomía personal. A través del aumento de la autodeterminación, el autoconocimiento y la comprensión de la realidad personal, los participantes adquieren un mayor control sobre sus vidas y se encuentran mejor equipados para tomar decisiones y acciones que les permitan salir de la situación de calle, considerada una manifestación extrema de la pobreza multidimensional.

Además, *Symbiosis* proporciona herramientas y desarrolla habilidades prácticas que permiten a los participantes gestionar de manera más efectiva las dificultades que enfrentan. La mejora en las habilidades de ahorro, la resiliencia y la capacidad de adaptación les

permite hacer un uso más eficiente de sus recursos y enfrentar los obstáculos con mayor fortaleza.

Otro aspecto clave es que el proyecto mejora el acceso a necesidades básicas de alojamiento y alimentación, así como a recursos complementarios que permiten satisfacer necesidades fundamentales y mejorar la calidad de vida de los participantes. Esto es esencial para abordar las privaciones inmediatas asociadas con la pobreza y crear condiciones más dignas de vida.

Finalmente, el proyecto contribuye a mejorar la situación económica de los participantes ya sea a través de un menor gasto, un aumento de ingresos y finalmente un mayor ahorro y estabilidad financiera, según la etapa en la que se encuentren. Asimismo, fomenta una mayor percepción de apoyo por parte de los profesionales, lo cual facilita el acceso a otros servicios y recursos que los ayuden a enfrentar mejor las dificultades sociales y económicas asociadas con la pobreza.

## ODS 2 - HAMBRE CERO



El proyecto *Symbiosis* contribuye directamente al Objetivo de Desarrollo Sostenible 2 a través de sus enfoques integrales para garantizar el acceso a la alimentación y desarrollar habilidades prácticas en los participantes.

En primer lugar, el proyecto aborda directamente el problema del hambre y la malnutrición al mejorar el acceso a la alimentación adecuada para las personas en situación de sinhogarismo. Ofrece acceso a un comedor social y la distribución de kits de alimentación basados en pautas de alimentación saludable. De esta manera, se asegura que los participantes puedan satisfacer sus necesidades nutricionales básicas de manera inmediata, sentando las bases para combatir la inseguridad alimentaria y la desnutrición en esta población vulnerable.

Además, para aquellos participantes que acceden al servicio Housing Led, el proyecto va más allá y consigue incidir en sus habilidades para la preparación de alimentos, especialmente en personas que antes no contaban con esta capacidad. Al desarrollar estas competencias culinarias, los participantes no solo pueden mejorar sus hábitos alimenticios, sino que también se empoderan para garantizar una nutrición adecuada a largo plazo de manera autónoma y sostenible.

## ODS 3 - SALUD Y BIENESTAR



El proyecto *Symbiosis* contribuye al ODS 3 a través de diversas intervenciones que abordan la salud física, mental y emocional de los

participantes, así como su acceso a servicios y habilidades esenciales para el cuidado de la salud. De esta manera, el proyecto sienta las bases para una vida sana y un bienestar integral para las personas en situación de sinhogarismo.

En primer lugar, el proyecto contribuye a la mejora de la salud física de los participantes al proporcionarles acceso a una alimentación adecuada y un alojamiento para dormir. En los casos en los que sea necesario, acompaña en la gestión documental necesaria para obtener documentos como el padrón o la tarjeta sanitaria, necesarios para acceder a servicios médicos adecuados y otros recursos.

Además, el proyecto influye en el desarrollo de habilidades de autocuidado e higiene, sobre todo gracias a los productos y servicios de aseo y limpieza que pone a disposición de las personas participantes.

Asimismo, el proyecto contribuye a la mejora de las habilidades de salud en general, capacitando a los participantes para gestionar mejor sus condiciones crónicas, por ejemplo.

Por otro lado, el proyecto promueve cambios positivos en la actitud y motivación hacia el cambio y la recuperación, lo cual refleja un avance significativo en el bienestar emocional y psicológico de las personas. Este cambio es esencial para promover una vida sana y un bienestar mental adecuado. Si bien en algunos casos, como en el Centro de Emergencia Social (en horario nocturno), se puede generar un empeoramiento temporal debido a la preocupación por el futuro, en general, el proyecto consigue fortalecer el equilibrio emocional de las personas.

## ODS 8 - TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



El proyecto *Symbiosis* contribuye al Objetivo de Desarrollo Sostenible 8 a través de sus intervenciones enfocadas en acompañar a los participantes en la mejora de sus habilidades y competencias laborales, para que tengan más oportunidades de conseguir un empleo.

El proyecto incentiva a los participantes a formarse y los acompaña y apoya en este proceso. Para ello, se ofrece acceso a ordenadores para la búsqueda de empleo y se deriva a los participantes a servicios internos, como el Servicio de Orientación Laboral y el Centro de Formación, así como a entidades externas, públicas y privadas.

Además, el proyecto contribuye a mejorar las habilidades sociales de los participantes, como la comunicación efectiva, la colaboración y la resolución de conflictos. Estas habilidades son fundamentales para el desarrollo de competencias necesarias en el ámbito laboral y en la interacción social en general.

Al mejorar las habilidades y competencias laborales y sociales de los participantes, el

proyecto contribuye a fortalecer la empleabilidad de las personas.

### ODS 9 - INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



El proyecto *Symbiosis* contribuye al Objetivo de Desarrollo Sostenible 9 no solamente mediante el acceso a la tecnología para las personas participantes, sino también mejorando sus competencias digitales básicas.

El proyecto proporciona acceso libre a ordenadores y conexión wifi en el Centro de Emergencia Social, lo que permite a los participantes realizar diversas actividades como solicitar prestaciones sociales, buscar vivienda, acceder a entretenimiento y mantenerse informado leyendo noticias. El uso de estos ordenadores contribuye en la mejora de sus competencias digitales básicas.

Además, incluso en servicios que no requieren acceso directo a los ordenadores puestos a disposición, se ha observado un aumento en estas habilidades, principalmente debido al apoyo recibido del equipo en la gestión de trámites en línea. Este enfoque contribuye a una mayor integración tecnológica y social.

### ODS 10 - REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



El proyecto *Symbiosis* contribuye al Objetivo de Desarrollo Sostenible 10 mediante un enfoque inclusivo y no discriminatorio, generando cambios significativos en los participantes que promueven la igualdad y reducen las desigualdades.

En primer lugar, el proyecto promueve la igualdad de oportunidades al garantizar un acceso no discriminatorio a sus servicios, independientemente del origen, raza, género, religión u orientación sexual de los participantes. Esta acción facilita una igualdad efectiva en el acceso a la asistencia, eliminando barreras y promoviendo la inclusión de todos los grupos vulnerables.

El proyecto también influye positivamente en la autoconfianza y autoestima de los participantes al eliminar barreras emocionales y psicológicas que podrían limitar su integración equitativa en la sociedad. Este fortalecimiento emocional se traduce en una mayor capacidad para ampliar redes sociales y mejorar las relaciones interpersonales. Al interactuar con otros participantes y profesionales del equipo, los participantes se integran más en la sociedad y acceden a oportunidades que contribuyen a mejorar sus vidas.

El aumento en la percepción de apoyo entre pares refleja una mayor solidaridad y cohesión social. Cuando los participantes se sienten respaldados y conectados con otros en



situaciones similares, se fortalecen las redes de apoyo social, lo que a su vez reduce la estigmatización y la exclusión.

El proyecto también incide en mejorar las relaciones familiares, especialmente para los participantes que son familias, como mujeres con hijos en el servicio de Housing Led. Fortalecer los lazos familiares promueve la inclusión social al crear un entorno de apoyo emocional y económico más sólido para los participantes.

Asimismo, se observa una mejora significativa en la percepción de inclusión social entre los participantes, lo que implica una mayor participación plena y equitativa en la sociedad para todas las personas involucradas.

### ODS 11 - CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



El proyecto *Symbiosis* contribuye al Objetivo de Desarrollo Sostenible 11 al promover comunidades sostenibles y accesibles para todos, mediante la oferta de plazas en housing led y alojamiento en hostales, así como a través de la generación de otros cambios significativos en las personas participantes.

Además, el proyecto aumenta la sensación de seguridad y protección al proporcionar un lugar seguro donde dormir a las personas sinhogarismo que participan en algunos de sus servicios, mejorando así su situación habitacional y contribuyendo a la creación de entornos más seguros y habitables.

Fortalecer la estabilidad y estructura de la vida de las personas son elementos fundamentales para construir ciudades y comunidades sostenibles donde todos tengan la oportunidad de prosperar y participar plenamente en la vida comunitaria. La estabilidad personal es esencial para el bienestar individual y colectivo, así como para el desarrollo equitativo y sostenible de las sociedades.

Asimismo, el proyecto *Symbiosis* mejora las habilidades para la gestión del hogar, especialmente para los participantes del servicio de housing led. Al fortalecer estas habilidades para mantener un hogar limpio, organizado y funcional, se eleva la calidad de vida en las viviendas y se promueve la sostenibilidad de las comunidades donde residen los participantes. Estas acciones no solo benefician a los individuos directamente involucrados, sino que también contribuyen al bienestar y la armonía de toda la comunidad.

Además de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) presentados anteriormente, a los cuales los cambios identificados como experimentados por las personas participantes contribuyen de manera directa, existen otros ODS a los que las actividades implementadas

en el proyecto también contribuyen. A continuación, se presentan estos objetivos adicionales.

### ODS 5 - IGUALDAD DE GÉNERO



El proyecto *Symbiosis* está comprometido con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 5, que se centra en la Igualdad de Género, reconociendo y abordando la doble vulnerabilidad que enfrentan las mujeres en situación de sinhogarismo debido a su exclusión social y a las problemáticas específicas asociadas a su género.

Para abordar esta compleja realidad, el proyecto incorpora de manera transversal la perspectiva de género en todas sus intervenciones. Se implementan acciones concretas destinadas a reducir el impacto social, psicológico y físico del sinhogarismo en las mujeres. Además, el proyecto distribuye kits de higiene específicos para mujeres en sus servicios, reconociendo y atendiendo sus necesidades particulares de cuidado personal.

El estudio realizado intentó evidenciar los efectos de estos esfuerzos en las mujeres atendidas. La recopilación cualitativa de información del equipo profesional y de los participantes sugiere que las mujeres pueden experimentar cambios diferentes debido a su género. Por ejemplo, son mujeres las que participan en el proyecto junto con hijos/as. Sin embargo, se reconoce que la muestra utilizada en el estudio fue muy limitada y poco representativa para evidenciar estos impactos de manera significativa, debido a las complejidades en la selección de la muestra tal como se indica en el apartado [4.8 Complejidades y limitaciones](#) del informe.

### ODS 12 - PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE



Las prácticas sostenibles adoptadas por la Asociación Punto Omega representan importantes contribuciones al Objetivo de Desarrollo Sostenible 12 al reducir el uso de papel y aprovechar alimentos cercanos a su fecha de caducidad como parte de un esfuerzo por reducir el desperdicio alimentario y promover la sostenibilidad.

Aunque se reconoce la contribución de estas acciones de la organización al ODS 12, no se han evidenciado cambios directos experimentados por las personas participantes, que son el foco de este análisis comparativo.

Sin embargo, se sugiere que podrían existir cambios experimentados por el grupo de interés de las organizaciones donantes. Es importante señalar que estos actores no fueron

incluidos en el análisis debido a consideraciones de relevancia en relación con los objetivos operativos del presente estudio<sup>77</sup>.

## ODS 17 - ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



En el proceso de análisis realizado, ha quedado patente la importancia de las sinergias y alianzas establecidas con diversos actores sociales, incluyendo la Administración Pública, otras entidades e instituciones, con el objetivo de abordar la pobreza dentro de sus respectivas áreas de competencia.

En la metodología SROI (Return on Social Investment), se reconoce la contribución de estos actores en la generación de cambios experimentados por las personas participantes, reflejada en los valores de causalidad, especialmente en el concepto de "atribución".

Es crucial destacar que, aunque estos actores no fueron incluidos en el análisis directo debido a consideraciones de relevancia en relación con los objetivos operativos específicos del presente estudio<sup>78</sup>, su participación y colaboración son fundamentales para el éxito y la efectividad de las intervenciones destinadas a combatir la pobreza.

En el [Anexo 7](#) está disponible el detalle de la asignación de cada cambio identificado con el Objetivo de Desarrollo Sostenible indicado.

<sup>77</sup> Ver el apartado [5. GRUPOS DE INTERÉS](#) para más detalles.

<sup>78</sup> Ver el apartado [5. GRUPOS DE INTERÉS](#) para más detalles.

## REFERENCIAS

- A-2023-3092 Resolución de 20 de enero de 2023, de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales, por la que se publica el Acuerdo Marco del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia para ... (2023, January 20). BOE.es. [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2023-3092](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2023-3092)
- Asociación de Entidades de Intervención Social de Madrid. <https://www.oeis.es/index.php/es/>
- Asociación Madrileña de Empresas de Inserción. Amei. <https://www.amei.es/>
- Asociación Punto Omega. Asociación. Punto Omega. <https://puntomega.es/asociacion/>
- Asociación Punto Omega. Organigrama. <https://puntomega.es/organigrama/>
- Asociación Punto Omega. Propósito. <https://puntomega.es/proposito-mision-vision-valores/>
- Ayuntamiento de Móstoles. Estadísticas del Municipio 2023 | Ayuntamiento de Móstoles. <https://www.mostoles.es/es/ayuntamiento/ciudad/estadisticas-municipio/estadisticas-municipio-2023>
- DaisyHouse Housing Association. (2012). *Social Return on Investment Report - Daisyhouse Transitional Housing Service 2009-2011*.
- Declaración Universal de Derechos Humanos. [https://www.ohchr.org/sites/default/files/UDHR/Documents/UDHR\\_Translations/spn.pdf](https://www.ohchr.org/sites/default/files/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf)
- Definición de *sinhogarismo*. Diccionario de la lengua española. <https://dle.rae.es/sinhogarismo>
- Encuesta a las personas sin hogar. (2022). INE. [https://www.ine.es/prensa/epsh\\_2022.pdf](https://www.ine.es/prensa/epsh_2022.pdf)
- Fundación FOESSA. (2019). *INFORME SOBRE EXCLUSIÓN Y DESARROLLO SOCIAL EN MADRID*. <https://www.foessa.es/main-files/uploads/sites/16/2019/10/MADRID-VIII-Informe-FOESSA.pdf>
- Human Foundation. (2013). *Ritorno al futuro. Valutare il valore del sostegno verso l'autonomia delle persone in condizione di grave emarginazione*.
- Indicadores de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. INE. <https://www.ine.es/dyngs/ODS/es/index.htm>
- Instituto Nacional de Estadística. Cálculo de variaciones del Índice de Precios de Consumo. <https://www.ine.es/varipc/verVariaciones.do?jsessionid=935DD850708DCD05398AD97F9E7120E7.varipc02?idmesini=1&anyoini=2023&idmesfin=1&anyofin=2024&ntipo=1&enviar=Calcular>
- Instituto Nacional de Estadística. Sección prensa / Índice de Precios de Consumo (IPC). INE. [https://www.ine.es/prensa/ipc\\_tabla.htm](https://www.ine.es/prensa/ipc_tabla.htm)
- Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030. *Estrategia Nacional para la lucha contra el sinhogarismo en España 2023-2030*. <https://www.mdsocialesa2030.gob.es/derechos-sociales/servicios-sociales/Personas-sin-hogar/docs/EstrategiaPSH20232030.pdf>

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030. (2023). *Estrategia Nacional para la lucha contra el sinhogarismo en España 2023-2030*.

<https://www.mdsocialesa2030.gob.es/derechos-sociales/servicios-sociales/Personas-sin-hogar/docs/EstrategiaPSH20232030.pdf>

Ministerio de Trabajo y Economía Social. (2022, October 18). A-2022-17633 Resolución de 18 de octubre de 2022, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo de acción e intervención social 2022-2024. BOE.es.

[https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2022-17633](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2022-17633)

Naciones Unidas. *La Declaración Universal de los Derechos Humanos* | Naciones Unidas.

<https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>

Naciones Unidas. (2022, May 24). Objetivos y metas de desarrollo sostenible - Desarrollo

Sostenible. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Nicholls, J., & The SROI Network (Liverpool). (2009). *A Guide to Social Return on Investment* (S. Cupitt, Ed.). Society Media.

Real Academia Española. *sinhogarismo* | Definición | Diccionario de la lengua española | RAE - ASALE. Diccionario de la lengua española. <https://dle.rae.es/sinhogarismo>

Recycling Lives Charity and Social Enterprise & Lynch, N. (2021). *Social Return on Investment Evaluation Recycling Lives*.

Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión. EAPN España. <https://www.eapn.es/>

Red Iberoamericana de Organizaciones de Drogodependencias. RIOD: Inicio. <https://riod.org/>

Secretaría General de Fondos Europeos. DGFE:FONDO EUROPEO DE AYUDA A LAS PERSONAS MÁS DESFAVORECIDAS (FEAD).

<https://www.fondoseuropeos.hacienda.gob.es/sitios/dgfc/es-ES/Paginas/FEAD.aspx>

*Sinhogarismo - HOGAR SÍ*. <https://hogarsi.org/sinhogarismo/>

Social Value International. *Do not overclaim* — *Social Value International*.

<https://www.socialvalueint.org/principle-5-do-not-overclaim>

Social Value International. *The Principles of Social Value* — *Social Value International*. Social

Value International. <https://www.socialvalueint.org/principles>

Social Value International. *Standard on applying Principle 3: Value the things that matter*.

<https://www.socialvalueint.org/principle-3-value-the-things-that-matter>

Social Value International. *Standard on applying Principle 4: Only include what is material*.

<https://www.socialvalueint.org/principle4-only-include-what-is-material>

Social Value International. (2019). *Standard on applying Principle 1: Involve Stakeholders*.

<https://www.socialvalueint.org/principle-1-involve-stakeholders>

Social Value International. (2022). *Standard on applying Principle 8: Be Responsive*.

<https://www.socialvalueint.org/principle-8-be-responsive>

Social Value International. (2023). *Glossary 2.0*. <https://www.socialvalueint.org/glossary-20>

Step by Step. (2016). *Social Return on Investment Forecast 2016-17*.

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

*Ten Facts You Need to Know About Homelessness and Human Rights.* (2023, December 11).

Feantsa.

<https://www.feantsa.org/en/news/2023/12/11/ten-facts-you-need-to-know-about-homelessness-and-human-rights?bcParent=27>

*TIPOLOGÍA EUROPEA DE SIN HOGAR Y EXCLUSIÓN RESIDENCIAL.* Feantsa.

[https://www.feantsa.org/download/ethos\\_spain-24518105836657575492.pdf](https://www.feantsa.org/download/ethos_spain-24518105836657575492.pdf)

Unión Nacional de Asociaciones de Drogodependientes. <https://www.unad.org/>

United Nations. *La Declaración Universal de los Derechos Humanos* | Naciones Unidas.

<https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>

WTW. (2023). *Global Medical Trends Survey Report 2024.*

## TABLAS

Tabla 1. Cambios identificados por los grupos de interés de los participantes de los 4 servicios de Symbiosis	10
Tabla 2. Aplicación de los principios en la evaluación	20
Tabla 3. Objetivos de Symbiosis en relación con los servicios incluidos en el proyecto	39
Tabla 4. Objetivos operativos de los servicios de Symbiosis en relación con los servicios incluidos en el proyecto	39
Tabla 5. Objetivos de Desarrollo Sostenibles abordados a través de Symbiosis	41
Tabla 6. Complejidades y planes de contingencia	48
Tabla 7. Limitaciones existentes y el plan de contingencia	49
Tabla 8. Identificación de nivel de calidad de datos versus tipo de toma de decisión	50
Tabla 9. Identificación de nivel de reversibilidad de la toma de decisión	51
Tabla 10. Identificación de nivel de rigor de los datos	52
Tabla 11. Identificación de nivel de completitud (completeness) de datos	52
Tabla 12. Recursos de las actividades de Symbiosis en el año 2023.	54
Tabla 13. Resultados de las actividades de Symbiosis en el año 2023.	59
Tabla 14. Listado completo de los grupos y subgrupos de interés identificados en la fase inicial	64
Tabla 15. Umbral de inclusión establecido en la Fase 3 del proceso de análisis de los grupos de interés	66
Tabla 16. Listado de grupos de interés incluidos	68
Tabla 17. Listado de grupos de interés excluidos	71
Tabla 18. Extracto del Plan de Involucramiento - Personas participantes	77
Tabla 19. Extracto del Plan de Involucramiento- Grupos de interés no participantes	78
Tabla 20. Identificación del sesgo de la información recopilada	82
Tabla 21. Medidas de protección de datos	83
Tabla 22. Preguntas claves de las entrevistas cualitativas	85
Tabla 23. Análisis de la representatividad de la muestra para el grupo de interés de los participantes al servicio de la Unidad de Calle en el primer levantamiento de datos cuantitativo	91
Tabla 24. Cambios identificados y promedio de importancia por el grupo de interés “Participantes del servicio de Unidad de calle”	93
Tabla 25. Cambios identificados por el grupo de interés “Participantes del servicio de Unidad de calle” e incluidos.	97
Tabla 26. Análisis de la representatividad de la muestra para el grupo de interés de los participantes al servicio de Centro de Emergencia Social (en horario nocturno) en el primer levantamiento de datos cuantitativo	100
Tabla 27. Cambios identificados y promedio de importancia por el grupo de interés “Participantes del servicio de Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)”	102
Tabla 28. Cambios identificados por el grupo de interés “Participantes del servicio de Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)” e incluidos.	106
Tabla 29. Análisis de la representatividad de la muestra para el grupo de interés de los participantes al servicio de alojamiento en hostales en el primer levantamiento de datos cuantitativo:	109
Tabla 30. Cambios identificados y promedio de importancia por el grupo de interés “Participantes del servicio de Alojamiento en hostales”	111
Tabla 31. Cambios identificados por el grupo de interés “Participantes del servicio de Alojamiento en hostales” e incluidos.	115
Tabla 32. Análisis de la representatividad de la muestra para el grupo de interés de los participantes al servicio de Housing Led en el primer levantamiento de datos cuantitativo	118
Tabla 33. Cambios identificados y promedio de importancia por el grupo de interés “Participantes del servicio de Housing Led”	121
Tabla 34. Cambios identificados por el grupo de interés “Participantes del servicio de Housing Led” e incluidos.	126
Tabla 35. Cambios identificados por los grupos de interés de los participantes de los 4 servicios de Symbiosis.	128
Tabla 36. Cambios identificados y promedio de importancia por el grupo de interés “Coordinación Área de	



# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

emergencia social”	130
Tabla 37. Cambios identificados por el grupo de interés “Coordinación Área de emergencia social” e incluidos.	133
Tabla 38. Cambios identificados y promedio de importancia por el grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social de la Unidad de calle”	135
Tabla 39. Cambios identificados por el grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social de la Unidad de calle”	140
Tabla 40. Cambios identificados y promedio de importancia por el grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)”	143
Tabla 41. Cambios identificados por el grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social de Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)”	149
Tabla 42. Cambios identificados y promedio de importancia por el grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Alojamiento en hostales y Housing Led”	151
Tabla 43. Cambios identificados por el grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Alojamiento en hostales y Housing Led” e incluidos	154
Tabla 44. Cambios identificados y promedio de importancia por el grupo de interés “Organización”	156
Tabla 45. Cambios identificados por el grupo de interés “Organización”.	160
Tabla 46. Resultados de profundidad de los cambios	165
Tabla 47. Resultados de duración y caída de los cambios	169
Tabla 48. Proxy financiero del cambio “mejora de la salud física” en los grupos de interés de los participantes	172
Tabla 49. Proxy financiero del cambio “incremento en la carga laboral y responsabilidades” en el grupo de interés “equipo profesional - Coordinación Área de Emergencia Social”	173
Tabla 50. Proxy financiero del cambio “Aumento de la motivación y compromiso” en el grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social / Unidad de calle”	174
Tabla 51. Proxy financiero del cambio “Mejora de las relaciones sociales y familiares” en el grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)”	174
Tabla 52. Proxy financiero del cambio “Mejora de las relaciones sociales y familiares” en el grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Alojamiento en hostales y Housing Led”	175
Tabla 53. Listado de cambios materiales	177
Tabla 54. Impacto de los cambios incluidos en el análisis en el año de la actividad	182
Tabla 55. Impacto de los cambios incluidos en el análisis en el año de la actividad por grupo de interés	183
Tabla 56. Impacto de los cambios incluidos en el análisis en el año de la actividad y proyectados a futuro	187
Tabla 57. Impacto de los cambios incluidos en el análisis proyectado a futuro por grupo de interés	188
Tabla 58. Resultados del análisis de sensibilidad	196
Tabla 59. Análisis DAFO de Symbiosis	205
Tabla 60. Cambios identificados por el grupo de interés “Participantes del servicio de Unidad de calle” pero excluidos	229
Tabla 61. Cambios identificados por el grupo de interés “Participantes del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)” pero excluidos	231
Tabla 62. Cambios identificados por el grupo de interés “Participantes del servicio de Alojamiento en hostales” pero excluidos	235
Tabla 63. Cambios identificados por el grupo de interés “Participantes del servicio de Housing Led” pero excluidos	238
Tabla 64. Cambios identificados por el grupo de interés “Coordinación Área de emergencia social” pero excluidos	242
Tabla 65. Cambios identificados por el grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social de la Unidad de calle” pero excluidos	243
Tabla 66. Cambios identificados por el grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)” pero excluidos	248
Tabla 67. Cambios identificados por el grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Alojamiento en hostales y Housing Led” pero excluidos	252
Tabla 68. Cambios identificados por el grupo de interés “Organización” pero excluidos	255
Tabla 69. Duración y caída de los cambios bien definidos del grupo de interés “Participantes del servicio de Unidad de calle”	261

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

Tabla 70. Duración y caída de los cambios bien definidos del grupo de interés “Participantes del servicio del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)”	262
Tabla 71. Duración y caída de los cambios bien definidos del grupo de interés “Participantes del servicio de alojamiento en hostales”	263
Tabla 72. Duración y caída de los cambios bien definidos del grupo de interés “Participantes del servicio de Housing Led”	263
Tabla 73. Duración y caída de los cambios bien definidos del grupo de interés “Coordinación Área de emergencia social”	264
Tabla 74. Duración y caída de los cambios bien definidos del grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social de la Unidad de calle”	265
Tabla 75. Duración y caída de los cambios bien definidos del grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)”	265
Tabla 76. Duración y caída de los cambios bien definidos del grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Alojamiento en hostales y Housing Led”	266
Tabla 77. Resultados de la estimación del proxy financiero del cambio “mejora de la salud física” para los participantes de los servicios de Symbiosis	268
Tabla 78. Descripción del grupo profesional 2 según el convenio sectorial de Intervención Social.	269
Tabla 79. Precios de consulta psicológica recopilados en el análisis realizado	271
Tabla 80. Valores de causalidad de los cambios materiales experimentados por el grupo de interés “Participantes del servicio de Unidad de calle”	273
Tabla 81. Valores de causalidad de los cambios materiales experimentados por el grupo de interés “Participantes del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)”	274
Tabla 82. Valores de causalidad de los cambios materiales experimentados por el grupo de interés “Participantes del servicio de Alojamiento en hostales”	276
Tabla 83. Valores de causalidad de los cambios materiales experimentados por el grupo de interés “Participantes del servicio de Housing Led”	277
Tabla 84. Valores de causalidad de los cambios materiales experimentados por el grupo de interés “Coordinación Área de emergencia social”	279
Tabla 85. Valores de causalidad de los cambios materiales experimentados por el grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social de la Unidad de calle”	280
Tabla 86. Valores de causalidad de los cambios materiales experimentados por el grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)”	281
Tabla 87. Valores de causalidad de los cambios materiales experimentados por el grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Alojamiento en hostales y Housing LZed”	283
Tabla 88. Test de relevancia de los cambios experimentados por el grupo de interés “Participantes del servicio de Unidad de calle”	285
Tabla 89. Test de significancia de los cambios experimentados por el grupo de interés “Participantes del servicio de Unidad de calle”	285
Tabla 90. Test de relevancia de los cambios experimentados por el grupo de interés “Participantes del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)”	286
Tabla 91. Test de significancia de los cambios experimentados por el grupo de interés “Participantes del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)”	287
Tabla 92. Test de relevancia de los cambios experimentados por el grupo de interés “Participantes del servicio de alojamiento en hostales”	288
Tabla 93. Test de significancia de los cambios experimentados por el grupo de interés “Participantes del servicio de alojamiento en hostales”	289
Tabla 94. Test de relevancia de los cambios experimentados por el grupo de interés “Participantes del servicio de Housing Led”	289
Tabla 95. Test de significancia de los cambios experimentados por el grupo de interés “Participantes del servicio de Housing Led”	290
Tabla 96. Test de relevancia de los cambios experimentados por el grupo de interés “Coordinación Área de emergencia social”	291
Tabla 97. Test de significancia de los cambios experimentados por el grupo de interés “Coordinación Área de emergencia social”	292
Tabla 98. Test de relevancia de los cambios experimentados por el grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social de la Unidad de calle”	292

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

Tabla 99. Test de significancia de los cambios experimentados por el grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social de la Unidad de calle”	293
Tabla 100. Test de relevancia de los cambios experimentados por el grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)”	293
Tabla 101. Test de significancia de los cambios experimentados por el grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)”	295
Tabla 102. Test de relevancia de los cambios experimentados por el grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Alojamiento en hostales y Housing Led”	295
Tabla 103. Test de significancia de los cambios experimentados por el grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Alojamiento en hostales y Housing Led”	296
Tabla 104. Listado de los cambios identificados y ODS asignado	297

## FIGURAS

Figura 1. Los principios fundamentales de la metodología SROI	6
Figura 2. Porcentaje de impacto por grupo de interés proyectado a futuro	11
Figura 3. Contribución de Symbiosis a los ODS según los cambios identificados por los participantes	14
Figura 4. Contribución de Symbiosis a los ODS según los cambios identificados por los participantes, por servicio	14
Figura 5. Fórmula para realizar un cálculo SROI	18
Figura 6. Fases del proceso de análisis según la metodología SROI	19
Figura 7. Los principios fundamentales de la metodología SROI	19
Figura 8. Líneas de trabajo de la Asociación Punto Omega	28
Figura 9. Organigrama de Asociación Punto Omega	29
Figura 10. Los servicios que componen el proyecto Symbiosis	38
Figura 11. ODS objetivos del proyecto Symbiosis	44
Figura 12. Relación entre los recursos, los resultados y los cambios	53
Figura 13. Proceso para la identificación e involucramiento de los grupos de interés	62
Figura 14. Preguntas clave usadas en la Fase 1 - identificar del proceso de análisis de los grupos de interés	62
Figura 15. Grupos de interés identificados en la fase inicial, antes de la ponderación	63
Figura 16. Conceptos y elementos de la Fase 2 - Ponderación y ranking del proceso de análisis de los grupos de interés	65
Figura 17. Fórmula del cálculo del índice de ponderación	65
Figura 18. Pasos del proceso de análisis de los cambios	84
Figura 19. Fuentes utilizadas en la identificación de los cambios	86
Figura 20. Cambios identificados y % de cambios positivos	93
Figura 21. Clasificación de los aspectos de bienestar y tipos de cambio del grupo de interés "Participantes del servicio de Unidad de calle"	94
Figura 22. Cadena de eventos del grupo de interés "Participantes del servicio de Unidad de calle"	95
Figura 23. Cambios identificados y % de cambios positivos	102
Figura 24. Clasificación de los aspectos de bienestar y tipos de cambio del grupo de interés "Participantes del servicio de Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)"	103
Figura 25. Cadena de eventos del grupo de interés "Participantes del servicio de Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)"	104
Figura 26. Cambios identificados y % de cambios positivos	110
Figura 27. Clasificación de los aspectos de bienestar y tipos de cambio del grupo de interés "Participantes del servicio de Alojamiento en hostales"	112
Figura 28. Cadena de eventos del grupo de interés "Participantes del servicio de Alojamiento en hostales"	113
Figura 29. Cambios identificados y % de cambios positivos	121
Figura 30. Clasificación de los aspectos de bienestar y tipos de cambio del grupo de interés "Participantes del servicio de Housing Led"	122
Figura 31. Cadena de eventos del grupo de interés "Participantes del servicio de Housing Led"	123
Figura 32. Cambios identificados y % de cambios positivos	130
Figura 33. Clasificación de los aspectos de bienestar y tipos de cambio del grupo de interés "Coordinación Área de emergencia social"	131
Figura 34. Cadena de eventos del grupo de interés "Coordinación Área de emergencia social"	131
Figura 35. Cambios identificados y % de cambios positivos	135
Figura 36. Clasificación de los aspectos de bienestar y tipos de cambio del grupo de interés "Personal técnico de acompañamiento social de la Unidad de calle"	136
Figura 37. Cadena de eventos del grupo de interés "Personal técnico de acompañamiento social de la Unidad de calle"	137
Figura 38. Cambios identificados y % de cambios positivos	142
Figura 39. Clasificación de los aspectos de bienestar y tipos de cambio del grupo de interés "Personal técnico de	

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

acompañamiento social del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)”	144
Figura 40. Cadena de eventos del grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)”	145
Figura 41. Cambios identificados y % de cambios positivos	151
Figura 42. Clasificación de los aspectos de bienestar y tipos de cambio del grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Alojamiento en hostales y Housing Led”	152
Figura 43. Cadena de eventos del grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Alojamiento en hostales y Housing Led”	153
Figura 44. Cambios identificados y % de cambios positivos	156
Figura 45. Cadena de eventos del grupo de interés “Organización”	158
Figura 46. Ejemplo de pregunta para averiguar la profundidad del cambio en el cuestionario online.	163
Figura 47. Ejemplo de pregunta para averiguar la profundidad del cambio en el cuestionario impreso para los participantes.	164
Figura 48. Ejemplo de pregunta para averiguar la dirección y profundidad del cambio.	164
Figura 49. Porcentaje de impacto por grupo de interés en el año de la actividad	185
Figura 50. Porcentaje de impacto por grupo de interés proyectado a futuro	190
Figura 51. Contribución de Symbiosis a los ODS según los cambios identificados por los participantes	209
Figura 52. Contribución de Symbiosis a los ODS según los cambios identificados por los participantes, por servicio	210

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

**ANEXOS**

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

**Anexo 1. Tipología europea del sinhogarismo y la exclusión residencial, ETHOS. Revisión 2007**

	Categoría conceptual	Categoría operativa	Código	Situación residencial	Definición
<b>SINHOGARISMO</b>	Sin techo	1 Viviendo en un espacio público (a la intemperie)	1.1	Espacio público y exterior	Personas que viven en las calles o un espacio público o exterior, sin albergue que pueda ser definido como vivienda
		2 Duermen en un refugio nocturno y/o se ven obligados a pasar varias horas al día en un espacio público	2.1	Albergue o refugio nocturno	Personas sin un lugar habitual donde residir que hacen uso de albergues o centros de alojamiento de muy baja exigencia
	Sin vivienda	3 Personas que viven en albergues y centros para gente sin hogar / alojamiento temporal	3.1 3.2 3.3	Albergues y centros de alojamiento Alojamiento temporal y de tránsito Alojamiento con apoyo	Cuando la estancia es entendida a corto o medio plazo y de forma temporal, no como lugar de residencia definitiva.
		4 Personas en albergues para mujeres	4.1	Albergues para mujeres (solas o con hijos)	Mujeres alojadas debido a que han sufrido violencia de género, siempre y cuando se entienda como residencial temporal.
		5 Personas en centros de alojamiento para solicitantes de asilo e inmigrantes	5.1 5.2	Alojamiento temporal / Centros de recepción Alojamientos para temporeros	Personas en alojamientos para Inmigrantes: personas inmigrantes que viven en alojamientos temporales por su estatus de extranjeros o trabajadores temporeros
		6 Personas que en un plazo definido van a ser despedidas de instituciones residenciales o de internamiento	6.1	Instituciones penales (cárceles)	Sin vivienda disponible en el momento de la excarcelación
			6.2	Instituciones sanitarias (hospitales, etc.)	Estancia mayor de la estrictamente necesaria debido a su falta de vivienda
			6.3	Centros de menores	Sin vivienda a la que dirigirse al cumplir los 18 años, por ejemplo.
	7 Personas que reciben alojamiento con apoyo sostenido debido a su condición de personas en situación de sinhogarismo	7.1 7.2	Residencia para PSH mayores Vivienda con apoyo a largo plazo para personas anteriormente sin hogar	Alojamiento con apoyo de larga estancia para personas que han vivido sin hogar	
	<b>EXCLUSIÓN RESIDENCIAL</b>	Vivienda insegura	8 Personas viviendo en un régimen de tenencia inseguro	8.1	Viviendo acogidos por allegados
8.2				Sin tenencia legal (Ej.: subalquilados)	
8.3				Ocupación ilegal	
9 Personas viviendo bajo amenaza de desahucio			9.1 9.2	En régimen de alquiler Con la vivienda en propiedad	Con orden de desahucio, por impago de alquiler A punto de verse expropiados, por impagos de hipoteca.
10 Personas que viven bajo amenazas de violencia por parte de la pareja o de la familia	10.1	Con denuncias presentadas ante la policía	Cuando ha actuado la policía y/o los centros de intervención rápida para tratar de encontrar un alojamiento seguro para las víctimas de violencia doméstica.		



**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

Categoría conceptual	Categoría operativa	Código	Situación residencial	Definición
Vivienda inadecuada	11 Personas viviendo en estructuras temporales y no convencionales	11.1	Caravanas y similares	Personas que viven en alojamientos móviles de manera permanente
		11.2	Edificaciones no convencionales ni pensadas para que residan personas	Personas que viven en construcciones que no constituyen viviendas convencionales (chabolas o cabañas)
		11.3	Estructuras temporales	
	12 Alojamiento impropio	12.1	Edificio ocupado que no es apropiado para vivir en él	Personas que viven en alojamientos sin posible permiso de habitabilidad (según la regulación nacional)
	13 Hacinamiento extremo	13.1	Muy por encima de los estándares habituales que marcan el hacinamiento	Personas que viven hacinadas en viviendas (que superan el estándar nacional de ocupación)

*Fuente:* Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, Estrategia Nacional para la lucha contra el sinhogarismo en España 2023-2030, <https://www.mdsocialesa2030.gob.es/derechos-sociales/servicios-sociales/Personas-sin-hogar/docs/EstrategiaPSH20232030.pdf>

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

## Anexo 2. Listado de cambios excluidos para cada grupo de interés

### 1. Participantes del servicio de Unidad de calle

Tabla 60. Cambios identificados por el grupo de interés “Participantes del servicio de Unidad de calle” pero excluidos

LISTADO DE CAMBIOS EXCLUIDOS
<b>AUMENTO DE LA CONFIANZA EN EL EQUIPO</b> <p><b>Descripción:</b> Las personas participantes confían más en el equipo del servicio de Unidad de Calle para recibir apoyo y orientación. Después de haber localizado personas en situación de sinhogarismo con las que hasta ese momento no se había intervenido, el equipo profesional del servicio se acerca y se presenta. Durante esta fase inicial, es crucial establecer un vínculo de confianza con estas personas, ya que es fundamental para avanzar en el proceso de atención e inserción social en el servicio de la unidad de calle.</p> <p><b>Tipo de cambio:</b> Aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.</p> <p><b>Razón de exclusión:</b> Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.</p> <p><b>Justificación:</b> A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,8 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.</p>
<b>AUMENTO EN LA PERCEPCIÓN DE APOYO PROFESIONAL</b> <p><b>Descripción:</b> Las personas participantes se sienten más apoyadas por parte de los profesionales de Punto Omega cuando lo necesitan. Cuando las personas participantes establecen un contacto directo y desarrollan un vínculo de confianza con el equipo profesional, sienten que alguien se preocupa por ellos y los acompaña en diversos aspectos de su vida, tanto emocionales como prácticos, incluyendo salud y trámites documentales.</p> <p><b>Tipo de cambio:</b> Aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.</p> <p><b>Razón de exclusión:</b> Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.</p> <p><b>Justificación:</b> A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,8 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.</p>
<b>MEJORA EN EL ACCESO A NECESIDADES BÁSICAS</b> <p><b>Descripción:</b> Gracias al establecimiento de un vínculo de confianza entre las personas participantes y el equipo de Punto Omega, las personas participantes han tenido más facilidad para conseguir productos de alimentación, artículos de aseo o ropa. El equipo distribuye semanalmente kits de alimentación y productos de higiene, así como ropa en momentos puntuales. Este proceso facilita el acceso de las personas en situación de sinhogarismo a la cobertura de sus necesidades básicas de manera significativa. Además, los kits de productos de higiene se distribuyen tanto para hombres como para mujeres, atendiendo así a las necesidades específicas de cada género.</p> <p><b>Tipo de cambio:</b> Aspecto de bienestar objetivo, cambio de circunstancias.</p> <p><b>Razón de exclusión:</b> Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.</p> <p><b>Justificación:</b> A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,8 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.</p>
<b>MEJORA DE LA SITUACIÓN ECONÓMICA</b> <p><b>Descripción:</b> Las personas participantes han notado una mejora en su situación económica. La mejora económica se debe principalmente al ahorro de gastos en productos básicos como alimentos, productos de higiene y ropa, los cuales son entregados semanalmente por el equipo profesional del servicio. Para este grupo de interés, se considera la mejora de la situación económica entonces principalmente como una reducción de sus gastos.</p> <p><b>Tipo de cambio:</b> Aspecto de bienestar objetivo, cambio de circunstancias.</p> <p><b>Razón de exclusión:</b> Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.</p> <p><b>Justificación:</b> A pesar de ser identificado en el 92,86% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,5 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.</p>
<b>MEJORA DE LA ACTITUD Y MOTIVACIÓN HACIA EL CAMBIO Y LA RECUPERACIÓN</b> <p><b>Descripción:</b> Las personas participantes se sienten más motivadas para mejorar su situación, ya sea buscando un ingreso, un alojamiento o mejorando su salud. La relación, el apoyo y la orientación proporcionados por el equipo profesional impulsan un cambio positivo en la actitud y la motivación de las personas participantes, animándolas a dar pasos concretos hacia su recuperación. Ahora se sienten más motivadas para salir de la situación de calle, establecer</p>

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

## LISTADO DE CAMBIOS EXCLUIDOS

objetivos personales y esforzarse por alcanzarlos.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio de actitud.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,9 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

## MEJORA DE LAS HABILIDADES SOCIALES

**Descripción:** Las personas participantes se sienten más capaces de comunicarse y entender a otras personas gracias a una actitud positiva, una mayor motivación para el cambio y la relación cercana con el equipo profesional. Esto les ha permitido desarrollar o recuperar diversas habilidades, incluyendo habilidades sociales que les permiten relacionarse de manera más efectiva con los demás.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de capacidades.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,5 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

## MEJORA DE LAS HABILIDADES DE SALUD

**Descripción:** Las personas participantes sienten que pueden cuidar mejor de su salud. Gracias a una actitud positiva y una mayor motivación para el cambio, y el apoyo del equipo profesional, las personas participantes han desarrollado o recuperado diversas habilidades, entre las cuales se incluyen las habilidades relacionadas con el cuidado de su salud. Por ejemplo, han aprendido a gestionar su medicación de manera autónoma y a cumplir con sus citas médicas.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de capacidades.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 94,12% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,6 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

## MEJORA DE LAS HABILIDADES DE AUTOCUIDADO E HIGIENE

**Descripción:** Las personas participantes tienen más posibilidades y capacidad para cuidar de su higiene personal. Gracias a una actitud positiva y una mayor motivación para el cambio, y el apoyo del equipo profesional, las personas participantes han desarrollado o recuperado habilidades relacionadas específicamente con el cuidado e higiene personal.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de capacidades.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,9 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

## MEJORA EN HABILIDADES Y COMPETENCIAS LABORALES

**Descripción:** Las personas participantes han aprendido nuevas habilidades o conocimientos que les han ayudado a pueden ayudarles a conseguir empleo. Gracias a una actitud positiva y una mayor motivación para el cambio, las personas participantes han desarrollado o recuperado diversas habilidades, entre las cuales se incluyen las habilidades relacionadas con el trabajo.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de capacidades.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 86,67% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,4 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

## MEJORA DE LAS COMPETENCIAS DIGITALES BÁSICAS

**Descripción:** Las personas participantes han aprendido o mejorado su capacidad para usar el ordenador y/o el móvil. Gracias a una actitud positiva y una mayor motivación para el cambio, las personas participantes han desarrollado o recuperado habilidades, incluyendo competencias digitales básicas. Por ejemplo, han aprendido a realizar trámites burocráticos telemáticos con el apoyo y la orientación del equipo, lo que les ha permitido mejorar su capacidad para desenvolverse en entornos digitales.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de capacidades.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 92,86% de las respuestas válidas y valorado con una importancia

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

## LISTADO DE CAMBIOS EXCLUIDOS

promedio de 4,3 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### MEJORA EN LA ESTABILIDAD Y ESTRUCTURA DE LA VIDA

**Descripción:** Las personas participantes sienten que su vida es más ordenada y estable. Gracias a la adquisición o recuperación de habilidades impulsadas por la relación con el equipo profesional, que ha fomentado un cambio en la actitud y motivación hacia el cambio, las personas participantes experimentan una mejora en la estabilidad y estructura de su vida. Esto se refleja en el ajuste de sus rutinas debido a las responsabilidades asumidas, como las citas médicas, trámites burocráticos, laborales, entre otros, así como en los encuentros con los trabajadores de Punto Omega que los atienden.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de circunstancias.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,4 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### AUMENTO DE LA AUTOCONFIANZA Y AUTOESTIMA

**Descripción:** Las personas participantes se sienten más capacitadas para emprender nuevas actividades y muestran mayor seguridad en sí mismas, tanto en su apariencia como en sus habilidades. Este aumento en la autoestima está vinculado tanto a la recepción de productos de higiene como a la mejora en sus habilidades de autocuidado e higiene. Ahora, al poder asearse mejor, se sienten y lucen más limpios, lo que reduce la vergüenza relacionada con su aspecto y les otorga una mayor confianza en sí mismos.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 93,33% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,6 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### AMPLIACIÓN DE LA RED SOCIAL Y MEJORA DE LAS RELACIONES SOCIALES

**Descripción:** Las personas participantes han conocido a más personas o hecho nuevos amigos. Este cambio deriva de varios factores. Por un lado, al aumentar su seguridad en sí mismas, se sienten más cómodas interactuando con otras personas y se animan a ampliar su círculo social. Además, el contacto con el equipo profesional de Punto Omega también ha contribuido a esta expansión, siendo ya de por sí una oportunidad de conocer a nuevas personas.

Asimismo, la recuperación o adquisición de habilidades sociales ha desempeñado un papel importante en este cambio, permitiéndoles relacionarse de manera más efectiva con los demás y establecer vínculos significativos.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de circunstancias.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,3 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

## OTROS CAMBIOS EXCLUIDOS

### CAMBIO EN PATRONES DE CONSUMO

**Descripción:** Las personas participantes aumentan o disminuyen su consumo de sustancias.

**Razón de exclusión:** Las respuestas no cumplen con los criterios establecidos para ser consideradas válidas y, por lo tanto, no se incluyen en el listado inicial de cambios.

**Justificación:** Este cambio se excluye debido a la falta de datos suficientes para respaldarlo. Las respuestas válidas obtenidas estuvieron por debajo del umbral establecido para incluir el cambio en el listado inicial de cambios. De las 17 respuestas recopiladas, 4 indicaron una disminución del consumo, 5 indicaron que no han experimentado ningún cambio y 8 fueron las respuestas no válidas o no contestadas en absoluto.

*Fuente:* Elaboración propia.

## 2. Participantes del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)

Tabla 61. Cambios identificados por el grupo de interés “Participantes del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)” pero excluidos

## LISTADO DE CAMBIOS EXCLUIDOS

### MEJORA EN EL ACCESO A NECESIDADES BÁSICAS

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

## LISTADO DE CAMBIOS EXCLUIDOS

**Descripción:** Los participantes del Centro de Emergencia Social tienen acceso a una gama de servicios esenciales, que abarcan desde alimentación hasta productos de higiene personal, ropa y artículos de limpieza. Además, las instalaciones facilitan el aseo personal, la lavandería y el planchado de la ropa, además de contar con áreas destinadas al descanso, el sueño y la protección contra el frío y la lluvia.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de circunstancias.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 83,33% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,1 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

## AUMENTO EN LA PERCEPCIÓN DE APOYO PROFESIONAL

**Descripción:** Las personas participantes se sienten más apoyadas por los profesionales de Punto Omega cuando lo necesitan. Al ingresar al servicio y recibir asistencia para cubrir sus necesidades básicas, las personas participantes se sienten acompañadas y apoyadas en diversos aspectos de su vida, tanto emocionales, al sentirse escuchadas y comprendidas, como prácticos, como la atención a su salud y gestión de documentos.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,2 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

## AUMENTO DE LA AUTOCONFIANZA Y AUTOESTIMA

**Descripción:** Este aumento en la autoestima está estrechamente relacionado con la disponibilidad de productos de higiene y el acceso a instalaciones adecuadas para el cuidado personal, como duchas y lavandería. Al poder mantener una higiene adecuada, experimentan una sensación de limpieza que reduce la vergüenza asociada con su apariencia y les otorga una mayor seguridad en sí mismas. Además, la relación con el equipo profesional y el apoyo que reciben también juegan un papel crucial en este cambio. El respaldo emocional y práctico que ofrecen los profesionales fortalece la autoestima de las personas participantes y las impulsa a enfrentar nuevas actividades con mayor seguridad y determinación.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 94,12% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos. Además, este cambio no se considera relevante por haber sido valorado con una importancia promedio de 3,7 sobre 5.

## MAYOR AUTOCONOCIMIENTO Y COMPRENSIÓN DE LA REALIDAD PERSONAL

**Descripción:** La experiencia en el servicio proporciona un espacio de reflexión significativo para los participantes. Al compartir experiencias con otras personas en situaciones similares, tienen la oportunidad de reflexionar sobre su propia situación, compararse y verse reflejados en otros participantes, y considerar qué desean o no desean para sus vidas.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio de consciencia.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 76,47% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,2 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

## MEJORA DE LAS HABILIDADES SOCIALES

**Descripción:** Las personas participantes se sienten más capaces de comunicarse y entender a otras personas. El alojamiento en el Centro y la convivencia con otras personas inciden en el desarrollo de habilidades sociales, esenciales para mantener una convivencia armoniosa. Es necesario que los individuos adquieran o fortalezcan estas habilidades para garantizar un ambiente aceptable. Por ejemplo, aprender a ser comprensivos con los demás, respetar las diferencias individuales y mejorar la comunicación interpersonal son aspectos fundamentales en este proceso.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de capacidades.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 81,25% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos. Además, este cambio no se considera relevante por haber sido valorado con una importancia promedio de 3,8 sobre 5.

## MEJORA EN LA GESTIÓN EMOCIONAL

**Descripción:** Las personas participantes experimentan un aumento en su capacidad para gestionar sus emociones. Por



# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

## LISTADO DE CAMBIOS EXCLUIDOS

ejemplo, se sienten más capaces de mantener la calma cuando experimentan enojo y de abordar los problemas sin experimentar un nivel elevado de estrés.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de capacidades.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 84,21% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos. Además, este cambio no se considera relevante por haber sido valorado con una importancia promedio de 3,7 sobre 5.

## MAYOR ACEPTACIÓN DE LA REALIDAD Y MAYOR CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN (MAYOR RESILIENCIA)

**Descripción:** Después de reflexionar sobre su situación personal y gracias a una mejora en su capacidad para gestionar las emociones, las personas participantes experimentan un aumento en su habilidad para aceptar la realidad y adaptarse a las circunstancias adversas. Este proceso les permite avanzar a pesar de los desafíos que enfrentan, mostrando una mayor resiliencia ante las dificultades.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de capacidades.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 88,24% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,1 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

## AMPLIACIÓN DE LA RED SOCIAL Y MEJORA DE LAS RELACIONES SOCIALES

**Descripción:** Mejoran su vida social al ampliar su círculo de relaciones y conocer a más personas en el Centro, con quienes, en algunos casos, establecen amistades y socializan. Además, el contacto con el equipo profesional contribuye a esta ampliación de su red social. En este cambio, influye también una mayor autoestima y autoconfianza, que se refleja en una menor vergüenza respecto a su aspecto gracias a la posibilidad de asearse. Además, la mejora de habilidades sociales y la gestión emocional les capacita no solo para conocer nuevas personas, sino también para relacionarse con ellas de manera positiva.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de circunstancias.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 88,89% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos. Además, este cambio no se considera relevante por haber sido valorado con una importancia promedio de 3,1 sobre 5.

## MEJORA EN HABILIDADES Y COMPETENCIAS LABORALES

**Descripción:** Durante su estancia en el Centro de Emergencia Social, aunque no se establezcan objetivos específicos relacionados con la búsqueda de empleo, el equipo puede ofrecer apoyo a las personas participantes en la realización de tareas relacionadas con algún curso o formación que estén realizando, como, por ejemplo, clases de idiomas. Asimismo, el contacto con otros participantes puede favorecer el intercambio de conocimientos, lo que posibilita que algunos adquieran nuevas habilidades laborales gracias a esta interacción.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de capacidades.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 35,29% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos. Además, este cambio no se considera relevante por haber sido valorado con una importancia promedio de 3,8 sobre 5.

## MEJORA DE LAS COMPETENCIAS DIGITALES BÁSICAS

**Descripción:** Las personas participantes han desarrollado o perfeccionado sus habilidades en el uso de dispositivos tecnológicos como ordenadores y teléfonos móviles. El Centro de Emergencia Social (en horario nocturno) dispone de dos ordenadores y acceso a Wifi para su uso. Esta disponibilidad de recursos tecnológicos permite a los participantes familiarizarse con la tecnología y utilizarla para una variedad de propósitos, como trámites burocráticos, lectura de noticias y comunicación con otros.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de capacidades.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 78,95% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos. Además, este cambio no se considera relevante por haber sido valorado con una importancia promedio de 4,2 sobre 5.

## MEJORA DEL EQUILIBRIO EMOCIONAL

**Descripción:** La mejora del equilibrio emocional se ve principalmente impulsada por el aumento de la sensación de seguridad y protección que experimentan las personas participantes, lo que les permite relajarse y descansar mejor

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

## LISTADO DE CAMBIOS EXCLUIDOS

durante su estancia en el Centro de Emergencia Social (en horario nocturno). Esta sensación de seguridad contribuye a que se sientan más tranquilos y menos preocupados. Además, las relaciones establecidas con otros participantes y la sensación de apoyo entre pares también influyen en esta mejora del equilibrio emocional.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Razón de exclusión:** Este cambio no se considera relevante.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 88,89% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por haber sido valorado con una importancia promedio de 3,8 sobre 5.

## AUMENTO EN LA PERCEPCIÓN DE APOYO ENTRE PARES

**Descripción:** Las personas participantes experimentan un mayor sentido de apoyo por parte de sus compañeros con quienes se relacionan en el centro. Se establecen vínculos que fomentan el intercambio de preocupaciones y experiencias. Surge así una red de apoyo entre los participantes, donde se acompañan y asisten mutuamente tanto a nivel emocional como en aspectos prácticos, como la búsqueda de empleo o alojamiento.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Razón de exclusión:** Este cambio no se considera relevante.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 94,12% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por haber sido valorado con una importancia promedio de 3,2 sobre 5.

## MEJORA EN LA PERCEPCIÓN DE INCLUSIÓN SOCIAL

**Descripción:** Las personas participantes se sienten más incluidas y parte de la comunidad. Este cambio se atribuye principalmente al aumento en la percepción de apoyo entre pares y del equipo profesional, que influye directamente en la reducción de la sensación de abandono por parte de la sociedad.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Razón de exclusión:** Este cambio no se considera relevante.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 78,95% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por haber sido valorado con una importancia promedio de 3,9 sobre 5.

## AUMENTO DE LA AUTONOMÍA Y CONTROL DE SU VIDA (MAYOR AUTODETERMINACIÓN)

**Descripción:** Las personas participantes experimentan una mayor capacidad para tomar decisiones diarias, mostrando una mayor independencia y habilidad para gestionar sus responsabilidades. Aunque no sean temas que se trabajen directamente en el servicio, se observa un mayor compromiso en la fijación de objetivos, como el ahorro, la gestión de prestaciones y la búsqueda de derivaciones a otros recursos.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de capacidades.

**Razón de exclusión:** Este cambio no se considera relevante.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 88,24% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por haber sido valorado con una importancia promedio de 3,5 sobre 5.

## MEJORA EN LA ESTABILIDAD Y ESTRUCTURA DE LA VIDA

**Descripción:** Gracias al cambio de actitud y a la mayor motivación hacia el cambio, las personas participantes adquieren una mayor autonomía y control sobre su vida, lo que se refleja en una mejora significativa en la estabilidad y estructura de la misma. Este cambio se evidencia en su participación activa en programas de recuperación e inserción, asistiendo regularmente a citas y formaciones que contribuyen a organizar y estructurar sus jornadas de manera más estable.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de circunstancias.

**Razón de exclusión:** Este cambio no se considera relevante.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 78,95% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por haber sido valorado con una importancia promedio de 3,8 sobre 5.

## MEJORA DE LAS HABILIDADES DE AHORRO

**Descripción:** Aunque en el Centro de Emergencia Social (en horario nocturno) no se realicen intervenciones por objetivos (más propias del Centro de Día), la estancia de los participantes en el centro contribuye a mejorar algunas capacidades y habilidades, como, por ejemplo, su capacidad de ahorrar, lo que repercute positivamente en su situación económica. Esta mejora es especialmente importante de cara a la gestión de nuevos ingresos en el futuro.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de capacidades.

**Razón de exclusión:** Este cambio no se considera relevante.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 47,06% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por haber sido valorado con una importancia promedio de 3,9 sobre 5.

## MEJORA DE LA SITUACIÓN ECONÓMICA



# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

## LISTADO DE CAMBIOS EXCLUIDOS

**Descripción:** La mejora de la situación económica puede atribuirse a un aumento de los ingresos derivados del trabajo o de prestaciones. En el caso específico del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno), el tema de las prestaciones no es relevante, ya que se aborda en otros recursos de la asociación. Sin embargo, es posible que algunas personas participantes encuentren trabajo gracias a los contactos establecidos en el Centro. Además, la capacidad mejorada de ahorrar también contribuye a esta mejora económica.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de circunstancias.

**Razón de exclusión:** Este cambio no se considera relevante.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 50% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por haber sido valorado con una importancia promedio de 3,8 sobre 5.

## OTROS CAMBIOS EXCLUIDOS

### MEJORA DE LA SITUACIÓN HABITACIONAL

**Descripción:** Las personas participantes, al salir del centro, encuentran un alojamiento más estable, como una habitación, piso o albergue de larga estancia.

**Razón de exclusión:** Las respuestas no cumplen con los criterios establecidos para ser consideradas válidas y, por lo tanto, no se incluyen en el listado inicial de cambios.

**Justificación:** Este cambio se excluye debido a la falta de datos suficientes para respaldarlo. Las respuestas válidas obtenidas estuvieron por debajo del umbral establecido para incluir el cambio en el listado inicial de cambios.

De las 19 respuestas recopiladas, 7 indicaron un cambio de la situación habitacional hacia una solución más estable, 8 indicaron que no experimentaron ninguna mejora en su situación habitacional, 4 fueron las respuestas no válidas o no contestadas.

### CAMBIO EN PATRONES DE CONSUMO

**Descripción:** Las personas participantes aumentan o disminuyen su consumo de sustancias.

**Razón de exclusión:** Las respuestas no cumplen con los criterios establecidos para considerarlas válidas y, por lo tanto, no se incluyen en el listado inicial de cambios.

**Justificación:** Este cambio se excluye debido a la falta de datos suficientes para respaldarlo. Las respuestas válidas obtenidas estuvieron por debajo del umbral establecido para incluir el cambio en el listado inicial de cambios.

De las 19 respuestas recopiladas, 3 indicaron un aumento de consumo, 4 indicaron una disminución del consumo, 4 indicaron que no consumían, 2 indicaron que preferían no contestar y 6 fueron las respuestas no válidas o no contestadas en absoluto.

*Fuente:* Elaboración propia.

## 3. Participantes del servicio de Alojamiento en hostales

Tabla 62. Cambios identificados por el grupo de interés "Participantes del servicio de Alojamiento en hostales" pero excluidos

## LISTADO DE CAMBIOS EXCLUIDOS

### MEJORA EN EL ACCESO A NECESIDADES BÁSICAS

**Descripción:** Los participantes del servicio cuentan con un lugar para dormir gracias al pago de habitaciones en hoteles u hostales en Móstoles y alrededores. Además, el servicio se encarga de entregar productos de higiene, alimentación y ropa, logrando un mejor acceso a la cobertura de sus necesidades básicas.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de circunstancias.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 5 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### MEJORA EN EL ACCESO A RECURSOS COMPLEMENTARIOS

**Descripción:** Además de satisfacer las necesidades básicas, en el servicio de alojamiento en hostales se abordan activamente otras necesidades de los participantes. Esto puede incluir la provisión de bonos de transporte, gafas, medicamentos.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de circunstancias.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

## LISTADO DE CAMBIOS EXCLUIDOS

### AUMENTO EN LA SENSACIÓN DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

**Descripción:** Este cambio implica una mejora tanto en el aspecto físico como emocional. Las personas participantes cuentan con un lugar seguro donde descansar sin peligros. Además, las personas participantes saben que tienen un lugar seguro donde dormir a corto plazo (es decir, el alojamiento en hostales) y también a mediano plazo al tener la perspectiva de contar con una solución habitacional al salir del servicio.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 5 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### MEJORA EN LA ESTABILIDAD Y ESTRUCTURA DE LA VIDA

**Descripción:** Al acceder al servicio, las personas participantes ya no tienen que preocuparse por encontrar alojamiento temporal, lo que les proporciona una estabilidad más sólida. Además, al tener la certeza de que el próximo paso es una solución habitacional más permanente, experimentan una mejora significativa en la estructura de su vida, ya que cuentan con un plan más definido y predecible para el futuro.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de circunstancias.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### MEJORA DE LA SITUACIÓN ECONÓMICA

**Descripción:** La mejora de la situación económica se atribuye principalmente al ahorro de gastos derivados de no tener que pagar por alojamiento ni por otros productos básicos como alimentos, gafas o ropa.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de circunstancias.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### MAYOR AUTOCONOCIMIENTO Y COMPRENSIÓN DE LA REALIDAD PERSONAL

**Descripción:** La experiencia en el servicio, aunque breve, ofrece un espacio de reflexión para los participantes. En este contexto, tienen la oportunidad de detenerse y reflexionar sobre su situación, aumentando su conciencia sobre su realidad personal. Esto les permite comprender mejor su trayectoria y pasado, incluyendo la posibilidad de reconocer decisiones equivocadas tomadas en el pasado.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio de consciencia.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 5 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### MAYOR ACEPTACIÓN DE LA REALIDAD Y MAYOR CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN (MAYOR RESILIENCIA)

**Descripción:** Tras reflexionar sobre su situación personal, las personas participantes desarrollan una mayor capacidad para aceptar su realidad y adaptarse a las circunstancias. Esta reflexión les permite seguir adelante a pesar de los desafíos, demostrando una mayor resiliencia ante las adversidades.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de capacidades.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### MEJORA DE LA ACTITUD Y MOTIVACIÓN HACIA EL CAMBIO Y LA RECUPERACIÓN

**Descripción:** Este cambio implica una mejora en la actitud y motivación de la persona participante hacia el cambio y la recuperación. Después de un proceso de análisis, reflexión y aceptación personal, la persona experimenta un aumento en su compromiso para mejorar su situación personal.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio de actitud.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

## LISTADO DE CAMBIOS EXCLUIDOS

promedio de 5 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### AMPLIACIÓN DE LA RED SOCIAL Y MEJORA DE LAS RELACIONES SOCIALES

**Descripción:** La interacción con el equipo profesional de la Asociación Punto Omega durante la participación en el servicio permite a las personas conocer a más individuos y ampliar su red social.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de circunstancias.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos. Además, no se considera importante (importancia promedio de 3 sobre 5),

### AUMENTO DE LA CONFIANZA EN EL EQUIPO

**Descripción:** Cuando las personas participantes tienen la oportunidad de conocer al equipo responsable del servicio de la Asociación Punto Omega, pueden establecer un vínculo de confianza con ellos. Es importante señalar que esta confianza puede no desarrollarse en todos los casos, por el hecho de que en muchas ocasiones la estación tiene una duración muy breve y transitoria.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 5 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### AUMENTO EN LA PERCEPCIÓN DE APOYO PROFESIONAL

**Descripción:** Cuando las personas participantes establecen un contacto directo y desarrollan un vínculo de confianza con el equipo profesional de la Asociación Punto Omega, perciben que alguien se preocupa por ellas. Esta conexión genera un sentido de acompañamiento y apoyo en diversos aspectos de sus vidas, especialmente en el ámbito emocional.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 5 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### AUMENTO DE LA AUTOCONFIANZA Y AUTOESTIMA

**Descripción:** Después de recibir el apoyo del equipo profesional y experimentar un cambio positivo en su actitud, la persona participante adquiere una mayor confianza en sí misma y una autoestima más elevada.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 5 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### MEJORA DE LAS COMPETENCIAS DIGITALES BÁSICAS

**Descripción:** La mejora de las competencias digitales básicas se produce a través del apoyo proporcionado por el equipo profesional. Aunque no haya un programa específico para esto, las personas participantes que establecen una relación con el equipo pueden recibir ayuda para realizar trámites o buscar información en línea, lo que contribuye a mejorar sus habilidades digitales.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de capacidades.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos. Además, no se considera importante (importancia promedio de 2,5 sobre 5).

## OTROS CAMBIOS EXCLUIDOS

### MEJORA EN LAS RELACIONES FAMILIARES

**Descripción:** La mejora en las relaciones familiares y el apoyo familiar se refleja en un mayor vínculo entre las personas participantes y sus familias. Este cambio fue observado y reportado por el equipo profesional responsable del

#### LISTADO DE CAMBIOS EXCLUIDOS

servicio, especialmente en los casos en que las personas participantes acceden al servicio en calidad de familiares.  
**Razón de exclusión:** Las respuestas no cumplen con los criterios establecidos para considerarlas válidas y, por lo tanto, no se incluyen en el listado inicial de cambios.

**Justificación:** Este cambio se excluye debido a la falta de datos suficientes para respaldarlo. Las respuestas válidas obtenidas estuvieron por debajo del umbral establecido para incluir el cambio en el listado inicial de cambios (1 de 2 personas). Además, la persona que identificó el cambio atribuyó un valor de importancia muy bajo (1 sobre 5), lo que sugiere que podría no haber sido relevante para su perfil específico o experiencia.

*Fuente:* Elaboración propia.

#### 4. Participantes del servicio de Housing Led

Tabla 63. Cambios identificados por el grupo de interés “Participantes del servicio de Housing Led” pero excluidos

#### LISTADO DE CAMBIOS EXCLUIDOS

##### MEJORA EN EL ACCESO A NECESIDADES BÁSICAS

**Descripción:** Los participantes del servicio de viviendas cuentan con un lugar para dormir gracias al piso puesto a disposición por la organización. Además, el servicio se encarga de entregar productos de higiene, alimentación y ropa, logrando un mejor acceso a la cobertura de sus necesidades básicas.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de circunstancias.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,6 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

##### MEJORA EN EL ACCESO A RECURSOS COMPLEMENTARIOS

**Descripción:** Además de satisfacer las necesidades básicas, en el servicio de viviendas se aborda activamente otras necesidades de los participantes. Esto puede incluir la provisión de bonos de transporte, gafas, medicamentos. Además, los pisos cuentan con conexión wifi.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de circunstancias.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,3 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

##### MEJORA EN LA ESTABILIDAD Y ESTRUCTURA DE LA VIDA

**Descripción:** La vida de los participantes del servicio de piso se percibe ahora como más ordenada y estable. Esta sensación deriva del mismo hecho de estar alojados en el piso, teniendo una solución habitacional más estable durante un tiempo, y también de su adaptación a las normas de convivencia y a las responsabilidades asignadas.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de circunstancias.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,4 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

##### MEJORA DE LAS HABILIDADES SOCIALES

**Descripción:** Viviendo en un entorno compartido, los participantes se ven motivados a desarrollar habilidades sociales para una convivencia armoniosa. Aprenden hábitos de convivencia y adquieren la capacidad de gestionar conflictos de manera constructiva. Estas habilidades sociales mejoradas en el contexto del piso se transfieren posteriormente a las relaciones sociales fuera de él, ya sea con amigos o familiares. Además, se ven reforzadas por la participación en otros recursos de la asociación que contribuyen a su proceso de reintegración.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de capacidades.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 80% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,3 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

##### MEJORA EN LA GESTIÓN EMOCIONAL

**Descripción:** Gracias a la mejora de las habilidades sociales, los participantes aprenden a gestionar de manera más eficaz sus emociones. Por ejemplo, adquieren habilidades para ser menos impulsivos y manejar la ansiedad de forma

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

## LISTADO DE CAMBIOS EXCLUIDOS

más efectiva.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de capacidades.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 77,78% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,1 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

## AMPLIACIÓN DE LA RED SOCIAL Y MEJORA DE LAS RELACIONES SOCIALES

**Descripción:** Gracias a la convivencia en el piso compartido, los participantes amplían su red social al establecer relaciones positivas con quienes comparten el alojamiento. Esto se logra gracias a una mejora en las habilidades sociales y a una mejor capacidad para gestionar las emociones. Además, al interactuar con el equipo profesional que les atiende, también amplían su red social.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de circunstancias.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 75% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos. Además, este cambio no se considera relevante por haber sido valorado con una importancia promedio de 3,5 sobre 5.

## AUMENTO EN LA PERCEPCIÓN DE APOYO ENTRE PARES

**Descripción:** Las personas participantes establecen vínculos más estrechos con sus compañeros de piso, lo que se traduce en un mayor apoyo mutuo. Se conocen mejor, se ofrecen ayuda práctica, como con el estudio o la comida, y también se apoyan emocionalmente, escuchándose unos a otros y mostrando preocupación por el bienestar de sus compañeros.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 80% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos. Además, este cambio no se considera relevante por haber sido valorado con una importancia promedio de 3,8 sobre 5.

## AUMENTO EN LA PERCEPCIÓN DE APOYO PROFESIONAL

**Descripción:** Las personas participantes sienten más apoyo de los profesionales de Punto Omega cuando lo necesitan. Al ingresar al alojamiento y recibir asistencia, las personas participantes se sienten acompañadas y apoyadas en diversos aspectos de su vida, tanto emocionales, al sentirse escuchadas y comprendidas, como prácticos, como en temas económicos.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,8 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

## MAYOR AUTOCONOCIMIENTO Y COMPRENSIÓN DE LA REALIDAD PERSONAL

**Descripción:** Las personas que residen en los pisos proporcionados por la organización experimentan un mayor autoconocimiento y una comprensión más profunda de su realidad personal. Al vivir en este entorno, reflexionan sobre sus circunstancias y se vuelven conscientes de los aspectos clave de su vida, como los desafíos enfrentados, las decisiones pasadas y las relaciones personales.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio de consciencia.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,6 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

## MAYOR ACEPTACIÓN DE LA REALIDAD Y MAYOR CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN (MAYOR RESILIENCIA)

**Descripción:** Tras reflexionar sobre su propia situación personal, las personas participantes experimentan un fortalecimiento en su capacidad para aceptar la realidad y adaptarse a las circunstancias adversas. Este proceso les permite enfrentar los desafíos de la vida con mayor determinación y seguir avanzando a pesar de las dificultades.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de capacidades.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 87,50% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,1 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.



# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

## LISTADO DE CAMBIOS EXCLUIDOS

### MEJORA DE LA ACTITUD Y MOTIVACIÓN HACIA EL CAMBIO Y LA RECUPERACIÓN

**Descripción:** Después de reflexionar y aceptar su situación personal, las personas participantes muestran un mayor compromiso con su mejora personal. Están más enfocadas en alcanzar sus objetivos, tienen una actitud positiva hacia el cambio, mayor motivación y disposición para mejorar. Piensan más en el futuro, valoran las oportunidades que se les presentan y adoptan una perspectiva más positiva en general.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio de actitud.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,6 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### MEJORA DE LAS HABILIDADES PARA LA GESTIÓN DEL HOGAR

**Descripción:** A través de su experiencia en el alojamiento proporcionado por la asociación, las personas participantes aprenden o recuperan habilidades relacionadas con la gestión del hogar, como establecer rutinas de limpieza y mantener el orden en su entorno.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de capacidades.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 75% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### MEJORA DE LAS HABILIDADES PARA LA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS

**Descripción:** Durante su estancia en el alojamiento proporcionado por la asociación, las personas participantes adquieren o recuperan habilidades para ser autónomas y responsables en la compra de alimentos y la preparación de comidas.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de capacidades.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 75% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,4 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### MEJORA DE LAS HABILIDADES DE AHORRO

**Descripción:** Durante su estancia en el alojamiento proporcionado por la asociación, los participantes adquieren habilidades para gestionar su dinero de manera más eficaz, aprendiendo a priorizar gastos y a ahorrar con mayor conciencia.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de capacidades.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 88,89% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,1 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### MEJORA DE LAS COMPETENCIAS DIGITALES BÁSICAS

**Descripción:** Aunque algunos ya tenían experiencia previa con el teléfono, la estancia en la vivienda ha permitido reforzar las competencias digitales básicas. Por ejemplo, ahora están más capacitados para utilizar el teléfono móvil en la gestión de documentos, contraseñas y aplicaciones para trámites médicos o burocráticos.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de capacidades.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 75% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos. Además, este cambio no se considera relevante por haber sido valorado con una importancia promedio de 3,7 sobre 5.

### MEJORA EN LA SITUACIÓN DOCUMENTAL

**Descripción:** Durante la estancia en el piso, se ofrece apoyo para mejorar la situación documental según sea necesario. Esto puede implicar la obtención de documentos necesarios para trabajar o acceder a prestaciones. Además, la mejora de la situación documental puede estar relacionada con el fortalecimiento de las competencias digitales, ya que muchos trámites se realizan exclusivamente en línea.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de circunstancias.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

## LISTADO DE CAMBIOS EXCLUIDOS

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 50% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,5 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### MEJORA DE LA SITUACIÓN LABORAL

**Descripción:** La mejora de la situación laboral se ha reflejado en la disponibilidad de más oportunidades para trabajar. Este cambio se debe en parte a la mejora de la situación documental, que es fundamental para obtener un contrato laboral. Además, el fortalecimiento de las competencias digitales también puede haber contribuido, ya sea aumentando la capacidad laboral en sí misma o facilitando la búsqueda de oportunidades de empleo en línea.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de circunstancias.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 40% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos. Además, este cambio no se considera relevante por haber sido valorado con una importancia promedio de 3,8 sobre 5.

### MEJORA EN HABILIDADES Y COMPETENCIAS LABORALES

**Descripción:** La residencia en el piso facilita el acceso a programas de formación que fortalecen las habilidades y competencias laborales de las personas participantes. Estos cursos, que de otra manera no habrían sido accesibles debido a limitaciones económicas, de conciliación u oportunidades, les ofrecen la oportunidad de mejorar sus capacidades y estar mejor preparados para el mercado laboral. Además, la mayor autonomía y capacidad de tomar decisiones impulsa a los participantes a buscar activamente oportunidades para mejorar sus habilidades laborales.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de capacidades.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 77,78% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,2 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### AUMENTO DE LA AUTONOMÍA Y CONTROL DE SU VIDA (MAYOR AUTODETERMINACIÓN)

**Descripción:** La persona participante se siente más empoderada para tomar decisiones cotidianas, ser independiente y gestionar sus responsabilidades. Esto se refleja en acciones concretas, como planificar metas de ahorro, establecer objetivos personales y tomar decisiones autónomas sobre cómo administrar su dinero y su tiempo. Se sienten más motivadas para seguir su propio camino y asumen la responsabilidad de su vida de manera más activa.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de capacidades.

**Razón de exclusión:** Este cambio no se considera relevante.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por haber sido valorado con una importancia promedio de 3,7 sobre 5. Haber extendido la cadena hasta este punto habría reducido el valor social generado.

### MEJORA DE LA SITUACIÓN HABITACIONAL

**Descripción:** El cambio en la situación habitacional se produce cuando los participantes logran ahorrar durante un tiempo, lo que les permite acceder a una solución de vivienda más estable e independiente.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de circunstancias.

**Razón de exclusión:** Este cambio no se considera relevante.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 87,50% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por haber sido valorado con una importancia promedio de 3,5 sobre 5. Haber extendido la cadena hasta este punto habría reducido el valor social generado.

### MEJORA EN EL EQUILIBRIO EMOCIONAL

**Descripción:** El cambio en el equilibrio emocional se manifiesta gracias al apoyo de los compañeros de piso y de los profesionales, así como a una mayor sensación de inclusión social y estabilidad. Este apoyo y las condiciones de vida mejoradas contribuyen a que los participantes se sientan más alegres, felices y animados. Además, experimentan una disminución en los niveles de ansiedad y preocupación, sintiéndose más tranquilos y desahogados en general.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Razón de exclusión:** Este cambio no se considera relevante.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 88,89% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por haber sido valorado con una importancia promedio de 3,9 sobre 5. Haber extendido la cadena hasta este punto habría reducido el valor social generado.

### MEJORA EN LAS RELACIONES FAMILIARES



# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

## LISTADO DE CAMBIOS EXCLUIDOS

**Descripción:** La mejora del equilibrio emocional influye positivamente en la calidad de las relaciones familiares. Por ejemplo, puede haber una mayor sensación de unidad familiar si una familia está alojada en el piso. Además, el acceso a Internet les permite mantener un contacto más regular y cercano con sus familias, lo que fortalece los lazos afectivos. También, al contar con ahorros adicionales, los participantes pueden ofrecer un mayor respaldo económico a sus familias.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de hábito/comportamiento.

**Razón de exclusión:** Este cambio no se considera relevante.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 88,89% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por haber sido valorado con una importancia promedio de 3,4 sobre 5. Haber extendido la cadena hasta este punto habría reducido el valor social generado.

## OTROS CAMBIOS EXCLUIDOS

### EMPEORAMIENTO DEL EQUILIBRIO EMOCIONAL

**Descripción:** El empeoramiento del equilibrio emocional se manifiesta en un aumento de la preocupación entre las personas participantes sobre su situación futura al tener que dejar el alojamiento ofrecido por el servicio. Experimentan ansiedad y estrés al enfrentarse a la incertidumbre sobre dónde dormir, cómo afrontar los gastos y cómo conseguir comida una vez que abandonen el alojamiento.

**Razón de exclusión:** Las respuestas no cumplen con los criterios establecidos para considerarlas válidas y, por lo tanto, no se incluyen en el listado inicial de cambios.

**Justificación:** Este cambio se excluye debido a la falta de datos suficientes para respaldarlo. Las respuestas válidas obtenidas estuvieron por debajo del umbral establecido para incluir el cambio en el listado inicial de cambios.

**Otros comentarios:** De las 10 respuestas recopiladas, 7 indicaron un cambio negativo del equilibrio emocional, 3 fueron las respuestas no válidas o no contestadas.

*Fuente:* Elaboración propia.

## 5. Coordinación Área de emergencia social

**Tabla 64. Cambios identificados por el grupo de interés “Coordinación Área de emergencia social” pero excluidos**

## LISTADO DE CAMBIOS EXCLUIDOS

### INCREMENTO EN LA CARGA DE TRABAJO Y RESPONSABILIDADES (EN SYMBIOSIS)

**Descripción:** El equipo de coordinación ha experimentado un aumento en su carga laboral principalmente como resultado de cambios ocurridos en el equipo, con la consecuente necesidad de dedicar más tiempo a la formación de nuevos miembros del equipo, así como en un aumento en las tareas de coordinación requeridas para garantizar el funcionamiento eficiente de las actividades y programas.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de circunstancias.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### MEJORA EN LA COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO (EN SYMBIOSIS)

**Descripción:** El incremento de la carga laboral ha motivado al fortalecimiento de la colaboración y del trabajo en equipo. Se ha promovido la participación activa de todos los miembros del equipo en la toma de decisiones y en la búsqueda de soluciones para abordar los desafíos surgidos.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de hábito/comportamiento.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### MEJORA EN LA COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO (FUERA DE SYMBIOSIS)

**Descripción:** El equipo de coordinación ha logrado promover la autonomía del resto del equipo profesional en su rutina diaria, gracias al trabajo en equipo previo. Al ver que el equipo funciona correctamente como resultado de este esfuerzo, el equipo de coordinación puede dedicarse a colaborar con otros equipos fuera de *Symbiosis* dentro de la organización. Esto ha mejorado la colaboración y el trabajo en equipo con otras áreas de la asociación.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de hábito/comportamiento.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

## LISTADO DE CAMBIOS EXCLUIDOS

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### MAYOR AUTOCONOCIMIENTO

**Descripción:** El trabajo en equipo ha colocado al equipo de coordinación en una posición donde pueden enseñar y aprender simultáneamente de sus colegas más experimentados y de los recién llegados. Esta colaboración e intercambio de conocimientos, perspectivas y experiencias ha permitido al equipo de coordinación fortalecer su autoconocimiento en el ámbito laboral.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio de conciencia.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos. Además, este cambio no se considera relevante por haber sido valorado con una importancia promedio de 3 sobre 5.

### AUMENTO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

**Descripción:** El equipo de coordinación ha logrado promover la autonomía del resto del equipo profesional en su rutina diaria, gracias al trabajo en equipo previo. Al ver que el equipo funciona correctamente como resultado de este esfuerzo, experimentan una satisfacción laboral por haber contribuido al desarrollo y eficacia del equipo en su conjunto.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Razón de exclusión:** Este cambio no se considera relevante.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por haber sido valorado con una importancia promedio de 3 sobre 5. Haber extendido la cadena hasta este punto habría reducido el valor social generado.

### AUMENTO DE LA SATISFACCIÓN PERSONAL

**Descripción:** El incremento en la satisfacción laboral repercute positivamente en la satisfacción personal del equipo de coordinación.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Razón de exclusión:** Este cambio no se considera relevante.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por haber sido valorado con una importancia promedio de 3 sobre 5. Haber extendido la cadena hasta este punto habría reducido el valor social generado.

### MEJORA EN LA GESTIÓN EMOCIONAL

**Descripción:** A pesar de la experiencia acumulada durante muchos años en el rol, la interacción continua con el resto del equipo profesional y con las personas que participan en los servicios, especialmente durante situaciones conflictivas que pueden surgir, sigue siendo una oportunidad de aprendizaje para mejorar la gestión emocional.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de capacidades.

**Razón de exclusión:** Este cambio no se considera relevante.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por haber sido valorado con una importancia promedio de 2 sobre 5. Haber extendido la cadena hasta este punto habría reducido el valor social generado.

*Fuente:* Elaboración propia.

## 6. Personal técnico de acompañamiento social de la Unidad de calle

Tabla 65. Cambios identificados por el grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social de la Unidad de calle” pero excluidos

## LISTADO DE CAMBIOS EXCLUIDOS

### INCREMENTO EN LA CARGA DE TRABAJO Y RESPONSABILIDADES

**Descripción:** El equipo ha experimentado un aumento en su carga laboral, principalmente debido a cambios en su composición, lo que ha requerido dedicar más tiempo a la formación de nuevos miembros del equipo.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de circunstancias.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 50% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,5 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

## LISTADO DE CAMBIOS EXCLUIDOS

### MEJORA EN LA COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO

**Descripción:** La mejora en la colaboración y el trabajo en equipo ha surgido tanto por el aumento de la carga laboral como por la búsqueda y el fomento activo de la colaboración, especialmente durante situaciones difíciles y conflictivas con los participantes del servicio.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de hábito/comportamiento.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 75% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,3 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### MEJORA DE LAS COMPETENCIAS LABORALES

**Descripción:** La mejora de las competencias laborales se ha visto facilitada por el trabajo en equipo, que ha permitido mejorar las estrategias de intervención, desarrollar una mayor adaptabilidad y flexibilidad, adquirir conocimientos específicos y habilidades organizacionales.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de capacidades.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 75% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,3 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### MEJORA DE LAS HABILIDADES SOCIALES

**Descripción:** La mejora de las habilidades sociales se ha visto facilitada por el trabajo en equipo, lo que ha permitido desarrollar habilidades como la comunicación más asertiva y efectiva, mayor empatía con el colectivo, así como una mayor capacidad para manejar y resolver conflictos. Además, se ha fortalecido la capacidad de coordinación con otras personas.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de capacidades.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 75% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,7 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### AUMENTO DEL SENTIDO DE PERTENENCIA Y APOYO DENTRO DEL EQUIPO

**Descripción:** El trabajo en equipo promovido en la organización ha generado una sensación de apoyo y pertenencia entre los miembros del equipo. Se ha establecido una relación cercana entre los compañeros, caracterizada por un ambiente positivo y de colaboración. Los trabajadores se sienten respaldados y cuidados, y cuentan con un espacio para compartir y desahogarse cuando sea necesario.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 75% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,3 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### MAYOR VINCULACIÓN CON LAS PERSONAS PARTICIPANTES

**Descripción:** La mejora de las habilidades sociales y competencias laborales contribuyen a que el equipo pueda fortalecer el vínculo con las personas participantes, generando mayor cercanía y conocimiento mutuo.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de hábito/comportamiento.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 50% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,5 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### AUMENTO DE LA SEGURIDAD Y AUTOCONFIANZA

**Descripción:** La mejora de las competencias laborales y habilidades sociales ha impulsado una mayor confianza en sí mismos y en su capacidad para trabajar tanto con compañeros como con los participantes del proyecto. Existe una sensación de seguridad más sólida al enfrentar diversas situaciones que puedan surgir, respaldada por la confianza en sus propias capacidades y en el rol que desempeñan dentro del equipo.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 50% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

## LISTADO DE CAMBIOS EXCLUIDOS

de 4,5 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### AUMENTO DE LA PERCEPCIÓN DE SENTIRSE VALORADOS POR LA ORGANIZACIÓN

**Descripción:** La mejora de las competencias laborales y habilidades sociales ha impulsado un aumento de la percepción de sentirse valorados por los compañeros y por la organización en general. Los trabajadores se sienten más reconocidos por la organización por sus competencias y capacidades. En este cambio puede influir también un cambio en el bienestar material, cuando ocurre.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 50% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,5 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### MEJORA DEL BIENESTAR MATERIAL

**Descripción:** El equipo profesional ha experimentado una mejora en su bienestar material, reflejada en un aumento de los ingresos que proporcionan una mayor estabilidad y seguridad económica.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de circunstancias.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 50% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,5 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### MAYOR AUTONOMÍA EN LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO

**Descripción:** El fortalecimiento del vínculo con las personas participantes (basado en la mejora de competencias sociales y laborales, junto con el apoyo de los compañeros de trabajo), el aumento de la seguridad y autoconfianza y el aumento en la consciencia sobre el rol profesional facilitan el trabajo del equipo y la implementación de intervenciones.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de hábito/comportamiento.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 50% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 5 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### AUMENTO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

**Descripción:** El equipo experimenta un aumento de la satisfacción laboral al observar los progresos de las personas participantes, lo que se atribuye a la facilidad para realizar intervenciones y posiblemente obtener resultados satisfactorios.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 50% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 5 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### AUMENTO DE LA AUTOESTIMA

**Descripción:** El equipo profesional experimenta un aumento significativo en la autoestima, impulsado tanto por el crecimiento en la seguridad y autoconfianza como por la percepción de ser valorado por sus capacidades tanto por parte de los compañeros como de la organización.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 75% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### AUMENTO DEL TIEMPO LIBRE Y DE OCIO

**Descripción:** El aumento del tiempo libre y de ocio está estrechamente relacionado con las condiciones laborales del equipo. La organización presta mucha atención a estas condiciones y se esfuerza por establecer horarios de trabajo que garanticen un descanso adecuado para los trabajadores. Este aumento podría deberse a cambios en los roles o trabajos individuales de los empleados que han experimentado esta mejora en el equilibrio entre el trabajo y el tiempo libre.

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

## LISTADO DE CAMBIOS EXCLUIDOS

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de circunstancias.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 50% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 5 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

## MEJOR CAPACIDAD DE EQUILIBRAR LA VIDA PERSONAL Y LABORAL

**Descripción:** La mejora en la capacidad para gestionar emociones ha contribuido a un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal. Esto se refleja en un mayor conocimiento y respeto por los límites personales, lo que permite establecer una división más clara entre el tiempo dedicado al trabajo y el tiempo dedicado a las actividades personales.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de capacidades.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 75% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,5 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

## MEJORA DE LAS RELACIONES SOCIALES Y FAMILIARES

**Descripción:** La mejora en la gestión de emociones y la capacidad de equilibrar mejor la vida laboral y personal, contribuye positivamente en las relaciones sociales y familiares. Por ejemplo, al poder manejar mejor las emociones, es posible comunicarse de manera más efectiva, resolver conflictos de manera constructiva y establecer relaciones más saludables y satisfactorias con amigos y familiares.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de hábito/comportamiento.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 25% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 5 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

## MEJORA DE LA SALUD FÍSICA

**Descripción:** La mejora de la salud física, por ejemplo, a través del ejercicio regular, puede contribuir a una mejor salud física, lo que a su vez puede influir positivamente en el bienestar mental al reducir el estrés y mejorar el estado de ánimo.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de circunstancias.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 50% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

## MEJORA DE LA SALUD MENTAL

**Descripción:** El equipo profesional, al tener un mayor entendimiento de las dificultades y limitaciones del colectivo sin hogar, experimenta una gama de emociones que van desde la impotencia hasta la frustración. Sin embargo, este proceso conduce a un mejor equilibrio emocional gracias a una mayor capacidad para gestionar las emociones. Como resultado, se observa una mejora en la salud mental del equipo. Por ejemplo, pueden experimentar menos fatiga mental, menos rumiación sobre las preocupaciones y una mayor claridad mental, lo que les permite pensar con mayor eficacia.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de circunstancias.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 50% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,5 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

## AUMENTO EN LA CONSCIENCIA Y CONOCIMIENTO DE LA REALIDAD DE LAS PERSONAS SIN HOGAR

**Descripción:** El equipo profesional ha experimentado un aumento en su comprensión y conciencia de la realidad de las personas sin hogar. A través de su trabajo directo con este colectivo, han adquirido un conocimiento más profundo de su situación y desafíos. Por ejemplo, han llegado a apreciar la importancia crucial de contar con una red de apoyo sólida, así como a reconocer las disparidades y privilegios que existen entre las personas. Esta mayor conciencia les ha permitido comprender más plenamente las dificultades que enfrentan estas personas al no tener acceso a una red de apoyo adecuada.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio de conciencia.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.



#### LISTADO DE CAMBIOS EXCLUIDOS

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 75% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,3 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

#### AUMENTO DE LA SENSACIÓN DE IMPOTENCIA

**Descripción:** El equipo profesional ha experimentado un aumento en la sensación de impotencia, principalmente debido a una mayor conciencia de las dificultades que enfrentan las personas sin hogar y las limitaciones de los recursos disponibles para ayudarles. Además, las situaciones conflictivas que pueden surgir en el centro también contribuyen a esta sensación. A pesar de sus esfuerzos, el equipo a veces se enfrenta a la frustración de no poder resolver todas las situaciones de manera positiva o satisfactoria.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 50% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos. Además, este cambio no se considera relevante por haber sido valorado con una importancia promedio de 3 sobre 5.

#### EMPEORAMIENTO DEL EQUILIBRIO EMOCIONAL (-)

**Descripción:** El empeoramiento del equilibrio emocional se manifiesta en una serie de sentimientos intensos dentro del equipo profesional. La sensación de impotencia ante las limitaciones de recursos y las dificultades del trabajo se transforma en emociones como la rabia, la frustración y la culpa. Estos sentimientos surgen debido a las injusticias percibidas y a la incapacidad para lograr los resultados deseados en algunas personas.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 25% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 5 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

#### MEJOR CAPACIDAD DE GESTIÓN DE LAS EMOCIONES Y RESILIENCIA

**Descripción:** El equipo ha desarrollado una mayor capacidad para gestionar emociones, especialmente aquellas negativas como la frustración y la impotencia, que pueden surgir debido a situaciones desafiantes en el trabajo. Este proceso de aprendizaje se traduce en habilidades como la autorregulación personal y la capacidad para mantenerse neutral en momentos de tensión.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de capacidades.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 75% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,7 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

#### MEJORA DEL EQUILIBRIO EMOCIONAL

**Descripción:** La mejora en la gestión de emociones conduce a un mayor equilibrio emocional. Por ejemplo, las personas pueden sentirse más tranquilas, calmadas y felices, reducir el estrés y la ansiedad, y experimentar una mayor sensación de relajación y menos frustración en su día a día.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 25% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 5 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

#### MAYOR AUTOCONOCIMIENTO

**Descripción:** El trabajo directo con las personas participantes impulsa al equipo profesional a emprender un proceso de autoevaluación y autoconocimiento más profundo. Esto les facilita reconocer y comprender mejor sus propias fortalezas, así como sus características individuales y su situación personal.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio de conciencia.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 50% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 5 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

#### MEJORA DE LA ACTITUD HACIA LA VIDA

#### LISTADO DE CAMBIOS EXCLUIDOS

**Descripción:** La actitud más positiva del equipo profesional surge de una comprensión más profunda del colectivo con el que trabajan y del proceso de autoconocimiento que realizan. Esto se refleja en un cambio en la forma de pensar y enfrentar la vida. Disfrutan más de las pequeñas cosas y valoran más el día a día. Han cambiado la perspectiva sobre la vida, reconociendo la importancia de las cosas simples y valorando más cada aspecto de ella.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio de actitud.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 50% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,5 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

#### MAYOR CONCIENCIA DEL ROL Y RESPONSABILIDAD PROFESIONAL EN EL CAMPO DE LA ASISTENCIA SOCIAL

**Descripción:** La mayor conciencia del rol y la responsabilidad profesional en el campo de la asistencia social surge del proceso de autoconocimiento. Al conocerse mejor a sí mismos, los profesionales pueden comprender mejor cómo pueden ayudar a los demás. Esto implica reconocer sus propios límites y fortalezas, así como comprender dónde pueden ofrecer un apoyo más efectivo a las personas a las que asisten.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio de conciencia.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 50% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,5 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

#### MAYOR PERCEPCIÓN DE INSEGURIDAD ANTE LA POSIBILIDAD DE EXPERIMENTAR SINHOGARISMO

**Descripción:** El aumento en la conciencia y conocimiento de la realidad de las personas sin hogar ha generado una mayor percepción de inseguridad en el equipo profesional ante la posibilidad de experimentar sinhogarismo. Ahora son más conscientes de lo fácil que es terminar en una situación de calle y esto ha provocado una mayor preocupación dentro del equipo sobre la posibilidad de enfrentar esa situación.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

*Fuente:* Elaboración propia.

### 7. Personal técnico de acompañamiento social del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)

Tabla 66. Cambios identificados por el grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)” pero excluidos

#### LISTADO DE CAMBIOS EXCLUIDOS

##### MEJORA EN LA COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO

**Descripción:** La mejora en la colaboración y el trabajo en equipo se fomenta activamente en la organización, especialmente durante situaciones difíciles y conflictivas con los participantes del servicio.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de hábito/comportamiento.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 66,67% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos. Además, este cambio no se considera relevante por haber sido valorado con una importancia promedio de 3 sobre 5.

##### MEJORA DE LAS COMPETENCIAS LABORALES

**Descripción:** La mejora de las competencias laborales se ha visto facilitada por el trabajo en equipo, que ha permitido mejorar las estrategias de intervención, desarrollar una mayor adaptabilidad y flexibilidad, adquirir conocimientos específicos y habilidades organizacionales.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de capacidades.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos. Además, este cambio no se considera relevante por haber sido valorado con una importancia promedio de 3,7 sobre 5.



# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

## LISTADO DE CAMBIOS EXCLUIDOS

### MEJORA DE LAS HABILIDADES SOCIALES

**Descripción:** La mejora de las habilidades sociales se ha visto facilitada por el trabajo en equipo, lo que ha permitido desarrollar habilidades como la comunicación más asertiva y efectiva, mayor empatía con el colectivo, así como una mayor capacidad para manejar y resolver conflictos. Además, se ha fortalecido la capacidad de coordinación con otras personas.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de capacidades.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 66,67% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,5 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### AUMENTO DEL SENTIDO DE PERTENENCIA Y APOYO DENTRO DEL EQUIPO

**Descripción:** El trabajo en equipo promovido en la organización ha generado una sensación de apoyo y pertenencia entre los miembros del equipo. Se ha establecido una relación cercana entre los compañeros, caracterizada por un ambiente positivo y de colaboración. Los trabajadores se sienten respaldados y cuidados, y cuentan con un espacio para compartir y desahogarse cuando sea necesario.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 66,67% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,5 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### CAMBIO DEL BIENESTAR MATERIAL (MEJORA O EMPEORA)

**Descripción:** El equipo profesional ha experimentado un cambio en su bienestar material, reflejada en un aumento de los ingresos que proporcionan una mayor estabilidad y seguridad económica o en un empeoramiento del mismo.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de circunstancias.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas (66,67% indicaron una mejora, 33,33% un empeoramiento) y valorado con una importancia promedio de 4 sobre 5 en el caso de la mejora (la importancia promedio del cambio en negativo fue 2 sobre 5), se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### MAYOR VINCULACIÓN CON LAS PERSONAS PARTICIPANTES

**Descripción:** La mejora de las habilidades sociales y competencias laborales contribuyen a que el equipo pueda fortalecer el vínculo con las personas participantes, generando mayor cercanía y conocimiento mutuo.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de hábito/comportamiento.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 66,67% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 5 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### MAYOR AUTONOMÍA EN LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO

**Descripción:** El fortalecimiento del vínculo con las personas participantes (basado en la mejora de competencias sociales y laborales, junto con el apoyo de los compañeros de trabajo), el aumento de la seguridad y autoconfianza y el aumento en la consciencia sobre el rol profesional facilitan el trabajo del equipo y la implementación de intervenciones.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de hábito/comportamiento.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 66,67% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,5 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### AUMENTO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

**Descripción:** El equipo experimenta un aumento de la satisfacción laboral al observar los progresos de las personas participantes, lo que se atribuye a la facilidad para realizar intervenciones y posiblemente obtener resultados satisfactorios.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 66,67% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

## LISTADO DE CAMBIOS EXCLUIDOS

otros cambios bien definidos.

### AUMENTO DE LA SEGURIDAD Y AUTOCONFIANZA

**Descripción:** La mejora de las competencias laborales y habilidades sociales ha impulsado una mayor confianza en sí mismos y en su capacidad para trabajar tanto con compañeros como con los participantes del proyecto. Existe una sensación de seguridad más sólida al enfrentar diversas situaciones que puedan surgir, respaldada por la confianza en sus propias capacidades y en el rol que desempeñan dentro del equipo.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 66,67% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos. Además, este cambio no se considera relevante por haber sido valorado con una importancia promedio de 3 sobre 5.

### AUMENTO DE LA PERCEPCIÓN DE SENTIRSE VALORADOS POR LA ORGANIZACIÓN

**Descripción:** La mejora de las competencias laborales y habilidades sociales ha impulsado un aumento de la percepción de sentirse valorados por los compañeros y por la organización en general. Los trabajadores se sienten más reconocidos por la organización por sus competencias y capacidades. En este cambio puede influir también un cambio en el bienestar material, cuando ocurre.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,7 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### AUMENTO DEL TIEMPO LIBRE Y DE OCIO

**Descripción:** El aumento del tiempo libre y de ocio está estrechamente relacionado con las condiciones laborales del equipo. La organización presta mucha atención a estas condiciones y se esfuerza por establecer horarios de trabajo que garanticen un descanso adecuado para los trabajadores.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de circunstancias.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 33,33% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### MEJORA DE LA SALUD FÍSICA

**Descripción:** La mejora de la salud física, por ejemplo, a través del ejercicio regular, puede contribuir a una mejor salud física, lo que a su vez puede influir positivamente en el bienestar mental al reducir el estrés y mejorar el estado de ánimo.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de circunstancias.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 33,33% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### MEJORA DE LA SALUD MENTAL

**Descripción:** El equipo profesional, al tener un mayor entendimiento de las dificultades y limitaciones del colectivo sin hogar, experimenta una gama de emociones que van desde la impotencia hasta la frustración. Sin embargo, este proceso conduce a un mejor equilibrio emocional gracias a una mayor capacidad para gestionar las emociones. Como resultado, se observa una mejora en la salud mental del equipo. Por ejemplo, pueden experimentar menos fatiga mental, menos rumiación sobre las preocupaciones y una mayor claridad mental, lo que les permite pensar con mayor eficacia. A este cambio contribuye también una mejora general del estado de salud físico.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de circunstancias.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 33,33% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos. Además, este cambio no se considera relevante por haber sido valorado con una importancia promedio de 3 sobre 5.

### AUMENTO EN LA CONSCIENCIA Y CONOCIMIENTO DE LA REALIDAD DE LAS PERSONAS SIN HOGAR

**Descripción:** El equipo profesional ha experimentado un aumento en su comprensión y conciencia de la realidad de las

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

## LISTADO DE CAMBIOS EXCLUIDOS

personas sin hogar. A través de su trabajo directo con este colectivo, han adquirido un conocimiento más profundo de su situación y desafíos. Por ejemplo, han llegado a apreciar la importancia crucial de contar con una red de apoyo sólida, así como a reconocer las disparidades y privilegios que existen entre las personas. Esta mayor conciencia les ha permitido comprender más plenamente las dificultades que enfrentan estas personas al no tener acceso a una red de apoyo adecuada.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio de consciencia.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### AUMENTO DE LA SENSACIÓN DE IMPOTENCIA (-)

**Descripción:** El equipo profesional ha experimentado un aumento en la sensación de impotencia, principalmente debido a una mayor conciencia de las dificultades que enfrentan las personas sin hogar y las limitaciones de los recursos disponibles para ayudarles. Además, las situaciones conflictivas que pueden surgir en el centro también contribuyen a esta sensación. A pesar de sus esfuerzos, el equipo a veces se enfrenta a la frustración de no poder resolver todas las situaciones de manera positiva o satisfactoria.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 33,33% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos. Además, este cambio no se considera relevante por haber sido valorado con una importancia promedio de 3 sobre 5.

### MEJOR CAPACIDAD DE GESTIÓN DE LAS EMOCIONES Y RESILIENCIA

**Descripción:** El equipo ha desarrollado una mayor capacidad para gestionar emociones, especialmente aquellas negativas como la frustración y la impotencia, que pueden surgir debido a situaciones desafiantes en el trabajo. Este proceso de aprendizaje se traduce en habilidades como la autorregulación personal y la capacidad para mantenerse neutral en momentos de tensión.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de capacidades.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### MEJORA DEL EQUILIBRIO EMOCIONAL

**Descripción:** La mejora en la gestión de emociones conduce a un mayor equilibrio emocional. Por ejemplo, las personas pueden sentirse más tranquilas, calmadas y felices, reducir el estrés y la ansiedad, y experimentar una mayor sensación de relajación y menos frustración en su día a día.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 66,67% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos. Además, este cambio no se considera relevante por haber sido valorado con una importancia promedio de 3,5 sobre 5.

### MEJOR CAPACIDAD DE EQUILIBRAR LA VIDA PERSONAL Y LABORAL

**Descripción:** La mejora en la capacidad para gestionar emociones ha contribuido a un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal. Esto se refleja en un mayor conocimiento y respeto por los límites personales, lo que permite establecer una división más clara entre el tiempo dedicado al trabajo y el tiempo dedicado a las actividades personales.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de capacidades.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 66,67% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,75 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### MAYOR AUTOCONOCIMIENTO

**Descripción:** El trabajo directo con las personas participantes impulsa al equipo profesional a emprender un proceso de autoevaluación y autoconocimiento más profundo. Esto les facilita reconocer y comprender mejor sus propias fortalezas, así como sus características individuales y su situación personal.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio de consciencia.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

#### LISTADO DE CAMBIOS EXCLUIDOS

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 66,67% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos. Además, este cambio no se considera relevante por haber sido valorado con una importancia promedio de 3 sobre 5.

#### MEJORA DE LA ACTITUD HACIA LA VIDA

**Descripción:** La actitud más positiva del equipo profesional surge de una comprensión más profunda del colectivo con el que trabajan y del proceso de autoconocimiento que realizan. Esto se refleja en un cambio en la forma de pensar y enfrentar la vida. Disfrutan más de las pequeñas cosas y valoran más el día a día. Han cambiado la perspectiva sobre la vida, reconociendo la importancia de las cosas simples y valorando más cada aspecto de ella.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio de actitud.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 66,67% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos. Además, este cambio no se considera relevante por haber sido valorado con una importancia promedio de 3 sobre 5.

#### MAYOR PERCEPCIÓN DE INSEGURIDAD ANTE LA POSIBILIDAD DE EXPERIMENTAR SINHOGARISMO (-)

**Descripción:** El aumento en la consciencia y conocimiento de la realidad de las personas sin hogar ha generado una mayor percepción de inseguridad en el equipo profesional ante la posibilidad de experimentar sinhogarismo. Ahora son más conscientes de lo fácil que es terminar en una situación de calle y esto ha provocado una mayor preocupación dentro del equipo sobre la posibilidad de enfrentar esa situación.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos. Además, este cambio no se considera relevante por haber sido valorado con una importancia promedio de 3 sobre 5.

#### MAYOR CONCIENCIA DEL ROL Y RESPONSABILIDAD PROFESIONAL EN EL CAMPO DE LA ASISTENCIA SOCIAL

**Descripción:** La mayor conciencia del rol y la responsabilidad profesional en el campo de la asistencia social surge del proceso de autoconocimiento. Al conocerse mejor a sí mismos, los profesionales pueden comprender mejor cómo pueden ayudar a los demás. Esto implica reconocer sus propios límites y fortalezas, así como comprender dónde pueden ofrecer un apoyo más efectivo a las personas a las que asisten.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio de conciencia.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4,3 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

#### AUMENTO DE LA SATISFACCIÓN PERSONAL

**Descripción:** El equipo profesional experimenta un aumento en la satisfacción personal, influenciado tanto por la mejora en la satisfacción laboral como por el fortalecimiento de la autoestima. Este crecimiento emocional se ve impulsado por el sentimiento de realización y orgullo derivado del trabajo bien realizado, así como por la percepción de ser valorado por sus habilidades y contribuciones. Además, el equipo experimenta una mayor satisfacción personal debido a la mejora en las relaciones sociales y familiares, lo que contribuye a un sentido más profundo de conexión y bienestar en su vida personal y profesional.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Razón de exclusión:** Este cambio no se considera relevante.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por haber sido valorado con una importancia promedio de 3,3 sobre 5. Haber extendido la cadena hasta este punto habría reducido el valor social generado.

Fuente: Elaboración propia.

## 8. Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Alojamiento en hostales y Housing Led

Tabla 67. Cambios identificados por el grupo de interés "Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Alojamiento en hostales y Housing Led" pero excluidos

#### LISTADO DE CAMBIOS EXCLUIDOS

#### INCREMENTO EN LA CARGA DE TRABAJO Y RESPONSABILIDADES (-)

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

## LISTADO DE CAMBIOS EXCLUIDOS

**Descripción:** El equipo ha experimentado un aumento en su carga laboral, principalmente debido a cambios en su composición, lo que ha requerido dedicar más tiempo a la formación de nuevos miembros del equipo.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de circunstancias.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 5 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

## MEJORA DE LAS COMPETENCIAS LABORALES

**Descripción:** La mejora de las competencias laborales se ha visto facilitada por el trabajo en equipo, que ha permitido mejorar las estrategias de intervención, desarrollar una mayor adaptabilidad y flexibilidad, adquirir conocimientos específicos y habilidades organizacionales.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de capacidades.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 5 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

## AUMENTO DEL SENTIDO DE PERTENENCIA Y APOYO DENTRO DEL EQUIPO

**Descripción:** El trabajo en equipo promovido en la organización ha generado una sensación de apoyo y pertenencia entre los miembros del equipo. Se ha establecido una relación cercana entre los compañeros, caracterizada por un ambiente positivo y de colaboración. Los trabajadores se sienten respaldados y cuidados, y cuentan con un espacio para compartir y desahogarse cuando sea necesario.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 5 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

## MAYOR VINCULACIÓN CON LAS PERSONAS PARTICIPANTES

**Descripción:** La mejora de las habilidades sociales y competencias laborales contribuyen a que el equipo pueda fortalecer el vínculo con las personas participantes, generando mayor cercanía y conocimiento mutuo.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de hábito/comportamiento.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 5 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

## AUMENTO DE LA SEGURIDAD Y AUTOCONFIANZA

**Descripción:** La mejora de las competencias laborales y habilidades sociales ha impulsado una mayor confianza en sí mismos y en su capacidad para trabajar tanto con compañeros como con los participantes del proyecto. Existe una sensación de seguridad más sólida al enfrentar diversas situaciones que puedan surgir, respaldada por la confianza en sus propias capacidades y en el rol que desempeñan dentro del equipo.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

## AUMENTO EN LA CONCIENCIA Y CONOCIMIENTO DE LA REALIDAD DE LAS PERSONAS SIN HOGAR

**Descripción:** El equipo profesional ha experimentado un aumento en su comprensión y conciencia de la realidad de las personas sin hogar. A través de su trabajo directo con este colectivo, han adquirido un conocimiento más profundo de su situación y desafíos. Por ejemplo, han llegado a apreciar la importancia crucial de contar con una red de apoyo sólida, así como a reconocer las disparidades y privilegios que existen entre las personas. Esta mayor conciencia les ha permitido comprender más plenamente las dificultades que enfrentan estas personas al no tener acceso a una red de apoyo adecuada.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio de consciencia.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia



# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

## LISTADO DE CAMBIOS EXCLUIDOS

promedio de 5 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### AUMENTO DE LA SENSACIÓN DE IMPOTENCIA (-)

**Descripción:** El equipo profesional ha experimentado un aumento en la sensación de impotencia, principalmente debido a una mayor conciencia de las dificultades que enfrentan las personas sin hogar y las limitaciones de los recursos disponibles para ayudarles. Además, las situaciones conflictivas que pueden surgir en el centro también contribuyen a esta sensación. A pesar de sus esfuerzos, el equipo a veces se enfrenta a la frustración de no poder resolver todas las situaciones de manera positiva o satisfactoria.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 5 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### EMPEORAMIENTO DEL EQUILIBRIO EMOCIONAL (-)

**Descripción:** El empeoramiento del equilibrio emocional se manifiesta en una serie de sentimientos intensos dentro del equipo profesional. La sensación de impotencia ante las limitaciones de recursos y las dificultades del trabajo se transforma en emociones como la rabia, la frustración y la culpa. Estos sentimientos surgen debido a las injusticias percibidas y a la incapacidad para lograr los resultados deseados en algunas personas.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 5 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### MEJORA DEL EQUILIBRIO EMOCIONAL

**Descripción:** El apoyo del equipo y una fase de aceptación y resiliencia, así como una mejorada actitud, conducen a un mayor equilibrio emocional. Por ejemplo, las personas pueden sentirse más tranquilas, calmadas y felices, reducir el estrés y la ansiedad, y experimentar una mayor sensación de relajación y menos frustración en su día a día. A este cambio puede contribuir también una mejora del bienestar material, si ocurre.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio emocional.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 5 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### MEJOR CAPACIDAD DE EQUILIBRAR LA VIDA PERSONAL Y LABORAL

**Descripción:** La mejora en la capacidad para gestionar emociones ha contribuido a un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal. Esto se refleja en un mayor conocimiento y respeto por los límites personales, lo que permite establecer una división más clara entre el tiempo dedicado al trabajo y el tiempo dedicado a las actividades personales. Disponer de más tiempo libre y de ocio también contribuye a este cambio.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de capacidades.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 5 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### MAYOR AUTOCONOCIMIENTO

**Descripción:** El trabajo directo con las personas participantes impulsa al equipo profesional a emprender un proceso de autoevaluación y autoconocimiento más profundo. Esto les facilita reconocer y comprender mejor sus propias fortalezas, así como sus características individuales y su situación personal.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio de conciencia.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 5 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

### MEJORA DE LA ACTITUD HACIA LA VIDA

#### LISTADO DE CAMBIOS EXCLUIDOS

**Descripción:** La actitud más positiva del equipo profesional surge de una comprensión más profunda del colectivo con el que trabajan y del proceso de autoconocimiento que realizan. Esto se refleja en un cambio en la forma de pensar y enfrentar la vida. Disfrutan más de las pequeñas cosas y valoran más el día a día. Han cambiado la perspectiva sobre la vida, reconociendo la importancia de las cosas simples y valorando más cada aspecto de ella.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio de actitud.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 4 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

#### MAYOR CONCIENCIA DEL ROL Y RESPONSABILIDAD PROFESIONAL EN EL CAMPO DE LA ASISTENCIA SOCIAL

**Descripción:** La mayor conciencia del rol y la responsabilidad profesional en el campo de la asistencia social surge del proceso de autoconocimiento. Al conocerse mejor a sí mismos, los profesionales pueden comprender mejor cómo pueden ayudar a los demás. Esto implica reconocer sus propios límites y fortalezas, así como comprender dónde pueden ofrecer un apoyo más efectivo a las personas a las que asisten.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar subjetivo, cambio de conciencia.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 5 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

#### MEJORA DEL BIENESTAR MATERIAL

**Descripción:** El equipo profesional ha experimentado un cambio en su bienestar material, reflejada en un aumento de los ingresos que proporcionan una mayor estabilidad y seguridad económica.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de circunstancias.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 5 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

#### AUMENTO DEL TIEMPO LIBRE Y DE OCIO

**Descripción:** El aumento del tiempo libre y de ocio está estrechamente relacionado con las condiciones laborales del equipo. La organización presta mucha atención a estas condiciones y se esfuerza por establecer horarios de trabajo que garanticen un descanso adecuado para los trabajadores.

**Tipo de cambio:** Aspecto de bienestar objetivo, cambio de circunstancias.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas y valorado con una importancia promedio de 5 sobre 5, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos.

*Fuente:* Elaboración propia.

## 9. Organización

Tabla 68. Cambios identificados por el grupo de interés “Organización” pero excluidos

#### LISTADO DE CAMBIOS EXCLUIDOS

#### AUMENTO DEL APRENDIZAJE Y EXPERIENCIA EN LA INTERVENCIÓN

**Descripción:** La organización ha experimentado un crecimiento en su aprendizaje y experiencia en la intervención social con personas sin hogar. Esta mejora continua se ha visto reflejada, por ejemplo, en el enfoque hacia las necesidades específicas de las mujeres, aplicando la perspectiva de género en las intervenciones. Como resultado, se ha adquirido un conocimiento más profundo sobre los perfiles atendidos, sus necesidades y la evolución de la problemática en general.

**Tipo de cambio:** Cambio organizacional.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos. Además, este cambio no se considera relevante por haber sido valorado con una importancia promedio de 3,2 sobre 5.



# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

## LISTADO DE CAMBIOS EXCLUIDOS

### MEJORA EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN INTERNA

**Descripción:** El uso más intensivo de programas de gestión interna ha permitido mejorar la gestión de la información relacionada con las intervenciones y los expedientes, canalizando de manera más eficaz la información dentro de la organización.

**Tipo de cambio:** Cambio organizacional.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 60% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos. Además, este cambio no se considera relevante por haber sido valorado con una importancia promedio de 3,3 sobre 5.

### MEJORA EN LA GESTIÓN Y EFICACIA OPERATIVA

**Descripción:** La acumulación de experiencia en intervenciones y la mejora en la comunicación interna han contribuido a optimizar la gestión y la eficacia operativa. Esto se ha traducido en resultados mejorados, una mayor calidad en los servicios, una respuesta más adecuada a las necesidades de las personas atendidas y una mejora en la calidad de las intervenciones ofrecidas.

**Tipo de cambio:** Cambio organizacional.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos. Además, este cambio no se considera relevante por haber sido valorado con una importancia promedio de 3 sobre 5.

### AUMENTO DE LA VISIBILIDAD EN LA COMUNIDAD

**Descripción:** Gracias a sus acciones y resultados, la organización es conocida por más personas y alcanza a más participantes, ya sea directamente o a través de sus familiares y conocidos, ampliando así su alcance en la comunidad.

**Tipo de cambio:** Cambio organizacional.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos. Además, este cambio no se considera relevante por haber sido valorado con una importancia promedio de 3,8 sobre 5.

### AUMENTO DE LA VISIBILIDAD ENTRE LOS PROFESIONALES

**Descripción:** Gracias a sus acciones y resultados, la organización ha ganado mayor visibilidad entre los profesionales (por ejemplo, los profesionales de centros de salud) y otras organizaciones sin ánimo de lucro relacionadas con la problemática del sinhogarismo.

**Tipo de cambio:** Cambio organizacional.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos. Además, este cambio no se considera relevante por haber sido valorado con una importancia promedio de 3,2 sobre 5.

### AUMENTO EN EL RECONOCIMIENTO Y PRESTIGIO DE CARA A LA COMUNIDAD LOCAL

**Descripción:** La visibilidad aumentada permite que la comunidad reconozca y valore positivamente el trabajo de la organización en abordar la problemática del sinhogarismo, lo que contribuye a mejorar su reputación y prestigio en la comunidad.

**Tipo de cambio:** Cambio organizacional.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos. Además, este cambio no se considera relevante por haber sido valorado con una importancia promedio de 3,6 sobre 5.

### AUMENTO EN EL RECONOCIMIENTO Y PRESTIGIO DE CARA A OTRAS ENTIDADES

**Descripción:** La visibilidad aumentada permite que otras entidades reconozcan y valoren positivamente el trabajo de la organización en abordar la problemática del sinhogarismo, lo que contribuye a mejorar su reputación y prestigio.

**Tipo de cambio:** Cambio organizacional.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 80% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos. Además, este cambio no se considera relevante por haber sido valorado con una importancia promedio de 3,8 sobre 5.

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

## LISTADO DE CAMBIOS EXCLUIDOS

### AUMENTO EN EL RECONOCIMIENTO Y PRESTIGIO DE CARA A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**Descripción:** La visibilidad aumentada permite que la Administración Pública reconozca y valore positivamente el trabajo de la organización en abordar la problemática del sinhogarismo, lo que contribuye a mejorar su reputación y prestigio.

**Tipo de cambio:** Cambio organizacional.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos. Además, este cambio no se considera relevante por haber sido valorado con una importancia promedio de 3 sobre 5.

### MAYOR CAPACIDAD DE RETENER EL TALENTO

**Descripción:** El aumento del prestigio y la reputación de la organización ha contribuido a su mayor atractivo para los profesionales del sector, lo que ha facilitado la mejora de la capacidad de retención del talento profesional.

**Tipo de cambio:** Cambio organizacional.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos. Además, este cambio no se considera relevante por haber sido valorado con una importancia promedio de 3 sobre 5.

### MAYOR CAPACIDAD DE ATRAER VOLUNTARIOS

**Descripción:** El aumento del prestigio y la reputación de la organización ha propiciado una mayor capacidad para colaborar con voluntarios.

**Tipo de cambio:** Cambio organizacional.

**Razón de exclusión:** Forma parte de la cadena de acontecimientos de otro cambio bien definido.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 75% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por ser considerado un paso previo hacia otros cambios bien definidos. Además, este cambio no se considera relevante por haber sido valorado con una importancia promedio de 3,3 sobre 5.

### MEJORA EN LA COMUNICACIÓN Y RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**Descripción:** La mejora en la gestión y eficacia ha facilitado una comunicación más efectiva con la Administración Pública. Con una mayor cantidad de datos y proyectos de mayor calidad, resulta más sencillo presentar las iniciativas de manera comprensible para la Administración, lo que favorece una mejor comprensión de las actividades y de su alcance.

**Tipo de cambio:** Cambio organizacional

**Razón de exclusión:** Este cambio no se considera relevante.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 80% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por haber sido valorado con una importancia promedio de 3,5 sobre 5. Haber extendido la cadena hasta este punto habría reducido el valor social generado.

### CAMBIO EN LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA DE LA ORGANIZACIÓN (MEJORA)

**Descripción:** Tras la implementación de *Symbiosis* en 2023, la organización ha fortalecido su capacidad para adaptarse a nuevas necesidades y perfiles, así como para comunicarse de manera efectiva con la Administración Pública. Esto ha resultado en la obtención de financiamiento para el próximo año, asegurando la continuidad del servicio y la sostenibilidad financiera de la organización.

**Tipo de cambio:** Cambio organizacional

**Razón de exclusión:** Este cambio no se considera relevante.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 80% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por haber sido valorado con una importancia promedio de 3,3 sobre 5. Haber extendido la cadena hasta este punto habría reducido el valor social generado.

### CAMBIO EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL (MEJORA)

**Descripción:** La obtención de financiamiento y la continuidad de los servicios han contribuido a mejorar el clima laboral dentro de la organización. Los logros alcanzados y el avance en el cumplimiento de la misión y propósito han generado mayor satisfacción entre el equipo. Esto se debe a haber asegurado la continuidad del servicio y a haber cumplido con los objetivos estatutarios. Además, la mejora en la sostenibilidad financiera ha reducido la preocupación sobre la continuidad de la organización, lo que ha contribuido a un clima más positivo y estable.

**Tipo de cambio:** Cambio organizacional

**Razón de exclusión:** Este cambio no se considera relevante.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 40% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

## LISTADO DE CAMBIOS EXCLUIDOS

con Valor Social por haber sido valorado con una importancia promedio de 3 sobre 5. Haber extendido la cadena hasta este punto habría reducido el valor social generado.

### AMPLIACIÓN DE PROGRAMAS O SERVICIOS

**Descripción:** La mejora en la sostenibilidad financiera, al garantizar la continuidad de los servicios existentes, ha posibilitado la ampliación de programas o servicios. Esta ampliación se refleja en el aumento del número de participantes y en la implementación de nuevos proyectos en diversas áreas de la organización, así como en la atención a nuevos colectivos y territorios.

**Tipo de cambio:** Cambio organizacional

**Razón de exclusión:** Este cambio no se considera relevante.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por haber sido valorado con una importancia promedio de 3,2 sobre 5. Haber extendido la cadena hasta este punto habría reducido el valor social generado.

### AMPLIACIÓN DE COLABORACIONES EXTERNAS (PROVEEDORES)

**Descripción:** La expansión de programas o servicios ha dado lugar a una ampliación de colaboraciones externas. Esto se ha traducido en la contratación de más proveedores, para satisfacer las crecientes necesidades y demandas de los programas ampliados.

**Tipo de cambio:** Cambio organizacional

**Razón de exclusión:** Este cambio no se considera relevante.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por haber sido valorado con una importancia promedio de 3,8 sobre 5. Haber extendido la cadena hasta este punto habría reducido el valor social generado.

### AUMENTO DE LA CARGA DE TRABAJO PARA EL ÁREA DE SERVICIOS CENTRALES (-)

**Descripción:** La expansión de programas o servicios también ha ocasionado un aumento de la carga de trabajo para el área de servicios centrales, especialmente en actividades relacionadas con la justificación y contabilidad.

**Tipo de cambio:** Cambio organizacional

**Razón de exclusión:** Este cambio no se considera relevante.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por haber sido valorado con una importancia promedio de 2,6 sobre 5. Haber extendido la cadena hasta este punto habría reducido el valor social generado.

### AUMENTO DE LA CARGA DE TRABAJO PARA EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS (-)

**Descripción:** La expansión de programas o servicios también ha generado un incremento de la carga de trabajo en el área de recursos humanos. Esto se traduce en más gestiones, más trámites de bajas y una mayor cantidad de personal a gestionar.

**Tipo de cambio:** Cambio organizacional

**Razón de exclusión:** Este cambio no se considera relevante.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por haber sido valorado con una importancia promedio de 2,5 sobre 5. Haber extendido la cadena hasta este punto habría reducido el valor social generado.

### MEJORA DE LAS RELACIONES COMUNITARIAS

**Descripción:** La mejora del reconocimiento y prestigio de la organización en las comunidades donde opera ha contribuido a una mejora de la relación con los vecinos locales.

**Tipo de cambio:** Cambio organizacional

**Razón de exclusión:** Este cambio no se considera relevante.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por haber sido valorado con una importancia promedio de 3,6 sobre 5. Haber extendido la cadena hasta este punto habría reducido el valor social generado.

### AUMENTO DE LA NECESIDAD DE SERVICIOS PRESTADOS

**Descripción:** El fortalecimiento del posicionamiento de la asociación en el ámbito de la exclusión social en vivienda y personas sin hogar ha generado un aumento en la demanda de los servicios prestados. Esta mayor demanda proviene tanto de individuos y organizaciones que conocen la labor de la asociación, como de profesionales que ahora derivan casos a la organización al tener una mejor comprensión de sus servicios y capacidades.

**Tipo de cambio:** Cambio organizacional

**Razón de exclusión:** Este cambio no se considera relevante.

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

## LISTADO DE CAMBIOS EXCLUIDOS

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 80% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por haber sido valorado con una importancia promedio de 3 sobre 5. Haber extendido la cadena hasta este punto habría reducido el valor social generado.

### AMPLIACIÓN DE COLABORACIONES EXTERNAS (OTRAS ORGANIZACIONES E INSTITUCIONES DEL SECTOR SOCIAL)

**Descripción:** El fortalecimiento del posicionamiento de la asociación en el ámbito de la exclusión social en vivienda y personas sin hogar ha resultado en una mayor colaboración con otras organizaciones e instituciones del sector social. Esta ampliación de colaboraciones se refleja en un mayor conocimiento directo de otros profesionales por parte de la organización, así como en una mayor participación en comisiones, grupos y reuniones relacionadas con el ámbito de la exclusión social.

**Tipo de cambio:** Cambio organizacional

**Razón de exclusión:** Este cambio no se considera relevante.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por haber sido valorado con una importancia promedio de 3,2 sobre 5. Haber extendido la cadena hasta este punto habría reducido el valor social generado.

### MAYOR PARTICIPACIÓN EN LA FORMULACIÓN DE INICIATIVAS PÚBLICAS LOCALES

**Descripción:** El fortalecimiento del posicionamiento de la asociación en el ámbito de la exclusión social en vivienda y personas sin hogar ha resultado en una mayor participación en la formulación de iniciativas públicas locales. Esto se refleja en una mayor capacidad de incidir en las políticas públicas locales debido a la experiencia y el peso que ha ganado la organización en el ámbito. Además, la asociación ahora participa más activamente en la organización de proyectos y la escritura de protocolos relacionados con la exclusión social. Asimismo, está más involucrada en el desarrollo de proyectos locales con la administración y tiene una participación más activa en la toma de decisiones en estos proyectos.

**Tipo de cambio:** Cambio organizacional

**Razón de exclusión:** Este cambio no se considera relevante.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 80% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por haber sido valorado con una importancia promedio de 3,5 sobre 5. Haber extendido la cadena hasta este punto habría reducido el valor social generado.

### MAYOR AVANCE HACIA EL CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN Y PROPÓSITO

**Descripción:** El fortalecimiento del posicionamiento de la asociación en el ámbito de la exclusión social en vivienda y personas sin hogar ha generado una mayor demanda de los servicios prestados. Este aumento de la necesidad de servicios refleja la relevancia y eficacia de la labor de la organización. A su vez, este incremento en la demanda contribuye a impulsar a la organización hacia el cumplimiento de su misión y propósito, que es ofrecer apoyo y ayuda a las personas más vulnerables en la sociedad.

**Tipo de cambio:** Cambio organizacional

**Razón de exclusión:** Este cambio no se considera relevante.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por haber sido valorado con una importancia promedio de 3,8 sobre 5. Haber extendido la cadena hasta este punto habría reducido el valor social generado.

### INCREMENTO EN LA CAPACIDAD DE RECAUDACIÓN DE FONDOS (DONACIONES DE PARTICULARES Y EMPRESAS)

**Descripción:** El aumento de la necesidad de servicios prestados, la ampliación de colaboraciones externas con otras organizaciones e instituciones del sector social y una mayor participación en la formulación de iniciativas públicas locales han contribuido a un incremento significativo en la capacidad de recaudación de fondos para la organización. Este aumento se refleja en un mayor número de donaciones por parte de individuos y empresas.

**Tipo de cambio:** Cambio organizacional

**Razón de exclusión:** Este cambio no se considera relevante.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 80% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por haber sido valorado con una importancia promedio de 3,3 sobre 5. Haber extendido la cadena hasta este punto habría reducido el valor social generado.

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

## LISTADO DE CAMBIOS EXCLUIDOS

### MAYOR ACCESO A LOS RECURSOS FINANCIEROS

**Descripción:** El aumento de la demanda de servicios, la expansión de las colaboraciones externas con otras organizaciones e instituciones del sector social, y una mayor participación en la formulación de iniciativas públicas locales han contribuido a un mayor acceso a los recursos financieros para la organización. Esto se traduce en una mayor capacidad para financiar nuevos proyectos, ya sea a través de autofinanciamiento o mediante la obtención de mejores condiciones de financiamiento bancario.

**Tipo de cambio:** Cambio organizacional

**Razón de exclusión:** Este cambio no se considera relevante.

**Justificación:** A pesar de ser identificado en el 100% de las respuestas válidas, se excluye de la lista final de cambios con Valor Social por haber sido valorado con una importancia promedio de 3 sobre 5. Haber extendido la cadena hasta este punto habría reducido el valor social generado.

*Fuente:* Elaboración propia.

### **Anexo 3. Información sobre la duración y caída de los cambios**

Las tablas a continuación proporcionan información sobre la duración y la caída asignada a cada cambio bien definido de cada grupo de interés.

En este análisis, debido a la falta de datos históricos sobre la reducción de los cambios con el tiempo, siendo el primer análisis de este tipo que se realiza, las tasas de caída se determinaron asumiendo que el valor de los cambios de cada año se deprecia de manera uniforme a partir del primer año después de la actividad y llegando a un valor de cero o cercano a cero al finalizar la duración estimada, por lo tanto, las tasas de caída están directamente relacionadas con la duración.

#### **1. Participantes del servicio de Unidad de calle**

**Tabla 69. Duración y caída de los cambios bien definidos del grupo de interés “Participantes del servicio de Unidad de calle”**

<p><b>Mejora del equilibrio emocional</b></p> <p><b>Duración (incluyendo el periodo de la actividad):</b> 2 años  <b>Caída:</b> 99%  <b>Justificación:</b> La mayoría de las respuestas indican que el cambio perdura durante el servicio o hasta el primer año posterior, aunque una respuesta sugiere una duración a largo plazo que, según el equipo consultor, parece relacionarse más con la consecución de otros cambios. En programas similares con participantes ya vinculados a procesos de intervención, se ha estimado una duración prudente de 1 año a partir de la finalización de la intervención. Dado que los datos son diversos, con un promedio de 3 años y una mediana de 2 años (incluyendo el año de la intervención), se consideró más adecuado utilizar la mediana en lugar del promedio para evitar que los valores extremos influyan demasiado en la estimación. Por lo tanto, se ajusta la duración a 1 año después de la finalización de <i>Symbiosis</i>, adoptando un enfoque conservador para cumplir con la metodología, que requiere redondear al año entero.  <b>Fuentes:</b> Profesionales del servicio, fuentes secundarias, juicio del equipo consultor.</p>
<p><b>Mejora de la salud física</b></p> <p><b>Duración (incluyendo el periodo de la actividad):</b> 1 año  <b>Caída:</b> no aplica  <b>Justificación:</b> Existe un consenso entre los profesionales de que la duración del cambio se limita a la participación en el servicio, subrayando la importancia de mantener una continuidad para lograr mejoras sostenidas. En línea también con otras fuentes y siguiendo la convención SROI, se estima una duración de 1 año.  <b>Fuentes:</b> Profesionales del servicio, fuentes secundarias, juicio del equipo consultor.</p>
<p><b>Mejora en la percepción de inclusión social</b></p> <p><b>Duración (incluyendo el periodo de la actividad):</b> 1 año  <b>Caída:</b> no aplica  <b>Justificación:</b> La mayoría de las respuestas indican que el cambio es limitado a la participación al servicio, destacando la importancia de tener una continuidad para conseguir mejoras. Siguiendo la convención SROI, se estima una duración de 1 año.  <b>Fuentes:</b> Profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.</p>
<p><b>Aumento de la autonomía y control de su vida (mayor autodeterminación)</b></p> <p><b>Duración (incluyendo el periodo de la actividad):</b> 2 años  <b>Caída:</b> 99%  <b>Justificación:</b> La mayoría de las respuestas indican que el cambio dura mientras esté vinculado al servicio o el primer año posterior, con una respuesta estimando una duración a largo plazo, con un promedio calculado de 3 años y una mediana de 2 años. Considerando que en otros programas similares con participantes en proceso de intervención se han estimado duraciones ligeramente más largas, se prefiere mantener una estimación prudente. Por lo tanto, se ajusta la duración a 2 años incluyendo el año de la actividad, para ser conservadores y cumplir con la metodología que requiere redondear al año</p>



# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

entero.

**Fuentes:** Profesionales del servicio, fuentes secundarias, juicio del equipo consultor.

*Fuente:* Elaboración propia.

## 2. Participantes del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)

**Tabla 70. Duración y caída de los cambios bien definidos del grupo de interés “Participantes del servicio del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)”**

### Mejora de la salud física

**Duración (incluyendo el periodo de la actividad):** 1 año

**Caída:** no aplica

**Justificación:** Las respuestas de los profesionales sugieren que el cambio solo persiste mientras dure el servicio. Una vez finalizado el proyecto, la mayoría de los participantes carecen de recursos económicos para acceder a servicios similares a los ofrecidos, lo que vuelve a agravar su deterioro físico. En programas similares con participantes ya en proceso de intervención, se ha estimado una duración prudente de 1 año. Por tanto, en consonancia con otras fuentes y siguiendo la convención SROI, se estima una duración de 1 año para el cambio.

**Fuentes:** Profesionales del servicio, fuentes secundarias, juicio del equipo consultor.

### Empeoramiento del equilibrio emocional (-)

**Duración (incluyendo el periodo de la actividad):** 1 año

**Caída:** no aplica

**Justificación:** Las respuestas de los profesionales sugieren que el cambio puede persistir durante la duración del servicio o incluso más tiempo, según las circunstancias individuales de cada persona. Un profesional destacó que la situación puede variar para cada usuario, algunos mejoran, otros permanecen igual y algunos empeoran, esperando con ansias e incertidumbre la reapertura del centro de noche el año siguiente. Se considera que, en el peor de los casos, el empeoramiento del equilibrio emocional debido al cierre del servicio podría durar hasta que el mismo vuelva a abrir sus puertas, lo que suele ocurrir en menos de un año. Por tanto, de acuerdo con la convención SROI, se estima una duración de 1 año para este cambio.

**Fuentes:** Profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.

### Aumento en la sensación de seguridad y protección

**Duración (incluyendo el periodo de la actividad):** 1 año

**Caída:** no aplica

**Justificación:** Las respuestas de los profesionales sugieren que el cambio persiste durante la duración del servicio o incluso más tiempo. Se observa que este cambio está principalmente relacionado con la protección física, la cual depende de estar alojado en el centro. Si el cambio perdura más allá del servicio, probablemente se deba a que la persona ha logrado encontrar otro lugar donde protegerse. Por consiguiente, para el cambio ligado a la experiencia en el servicio, de acuerdo con la convención SROI, se estima una duración de 1 año para este cambio.

**Fuentes:** Profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.

### Mejora de la actitud y motivación hacia el cambio y la recuperación

**Duración (incluyendo el periodo de la actividad):** 1 año

**Caída:** no aplica

**Justificación:** Las respuestas de los profesionales varían, sugiriendo que el cambio persiste durante el servicio o incluso más tiempo. Este cambio es altamente individual y variable, ya que algunos usuarios pueden mantener la motivación a largo plazo, mientras que otros pueden perderla sin un apoyo continuo. Es relevante destacar que el apoyo del centro de noche se considera complementario y fortalece los cambios motivacionales experimentados gracias a otros recursos.

En programas similares, se han estimado duraciones más largas (hasta 3 años), considerando el tiempo necesario para los procesos administrativos. Sin embargo, se estima que este cambio, especialmente en las primeras etapas de reinserción, depende en gran medida del apoyo recibido. Además, se contempla la posibilidad de que la persona no regrese al servicio si ha mejorado su situación, o bien, vuelva al servicio (u otros similares) si no ha experimentado mejoras.

Por lo tanto, en el caso del servicio de noche, se estima una duración de menos de un año, alineado con la duración del apoyo recibido.

**Fuentes:** Profesionales del servicio, fuentes secundarias, juicio del equipo consultor.

### Mejora de la situación laboral

**Duración (incluyendo el periodo de la actividad):** 1 año

**Caída:** no aplica

**Justificación:** Las respuestas de los profesionales muestran variabilidad, indicando que el cambio persiste durante el servicio o incluso más allá. Este cambio se refiere principalmente en la mejora de oportunidades laborales, por lo que se



# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

enfoca en la mejora de las posibilidades en lugar de la estabilización. Dada la naturaleza inestable de las oportunidades que se han comentado en esta etapa, se considera que su duración es indefinida, pero generalmente inferior a un año. Por lo tanto, de acuerdo con la convención SROI, se estima una duración de 1 año para este cambio.

**Fuentes:** Profesionales del servicio, fuentes secundarias, juicio del equipo consultor.

*Fuente:* Elaboración propia.

## 3.Participantes del servicio de alojamiento en hostales

**Tabla 71. Duración y caída de los cambios bien definidos del grupo de interés “Participantes del servicio de alojamiento en hostales”**

<p><b>Mejora de la salud física</b></p> <p><b>Duración (incluyendo el periodo de la actividad):</b> 1 año <b>Caída:</b> no aplica <b>Justificación:</b> Las respuestas de los profesionales sugieren que el cambio persiste durante la duración del servicio y está ligado al tiempo de la estancia en el alojamiento. Si el cambio durara más allá del servicio, entonces se debe a otros recursos de apoyo. Por consiguiente, para el cambio ligado a la experiencia en el servicio, de acuerdo con la convención SROI, se estima una duración de 1 año. <b>Fuentes:</b> Profesionales del servicio, fuentes secundarias, juicio del equipo consultor.</p>
<p><b>Mejora del equilibrio emocional</b></p> <p><b>Duración (incluyendo el periodo de la actividad):</b> 1 año <b>Caída:</b> no aplica <b>Justificación:</b> Las respuestas de los profesionales sugieren que el cambio persiste durante la duración del servicio y está ligado al tiempo de la estancia en el alojamiento. Si el cambio durara más allá del servicio, entonces se debe a otros recursos de apoyo. Por consiguiente, para el cambio ligado a la experiencia en el servicio, de acuerdo con la convención SROI, se estima una duración de 1 año. <b>Fuentes:</b> Profesionales del servicio, fuentes secundarias, juicio del equipo consultor.</p>
<p><b>Empeoramiento del equilibrio emocional (-)</b></p> <p><b>Duración (incluyendo el periodo de la actividad):</b> 6 años <b>Caída:</b> 54% <b>Justificación:</b> Las respuestas de los profesionales sugieren que si no hay otros recursos disponibles para suplir esta necesidad después de que finalice el servicio, el cambio puede persistir durante varios años. Por lo tanto, se estima una duración máxima de 6 años para este cambio, en línea con la convención establecida por SROI. <b>Fuentes:</b> Profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.</p>
<p><b>Aumento de la autonomía y control de su vida (mayor autodeterminación)</b></p> <p><b>Duración (incluyendo el periodo de la actividad):</b> 6 años <b>Caída:</b> 54% <b>Justificación:</b> Las respuestas de los profesionales sugieren que el cambio puede perdurar a largo plazo incluso después de la estancia en el servicio, si los aprendizajes adquiridos permiten a los participantes continuar mejorando su situación de manera adecuada. Por lo tanto, sin considerar posibles atribuciones en este punto, se estima una duración máxima permitida según la convención SROI de 6 años (incluyendo el año de la intervención). <b>Fuentes:</b> Profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.</p>
<p><b>Mejora de la percepción de inclusión social</b></p> <p><b>Duración (incluyendo el periodo de la actividad):</b> 1 año <b>Caída:</b> no aplica <b>Justificación:</b> Las respuestas de los profesionales indican que el cambio está ligado a la duración del servicio y se mantiene mientras las personas permanecen en el alojamiento. Si el servicio cesara, es probable que su situación empeorara nuevamente, y podrían volver a encontrarse en situación de calle, lo que eliminaría los efectos positivos. En consecuencia, siguiendo la convención SROI, se estima una duración de 1 año para evaluar el impacto del servicio. <b>Fuentes:</b> Profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.</p>

*Fuente:* Elaboración propia.

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

## 4. Participantes del servicio de Housing Led

Tabla 72. Duración y caída de los cambios bien definidos del grupo de interés “Participantes del servicio de Housing Led”

<p><b>Mejora en la autoconfianza y autoestima</b> <b>Duración (incluyendo el periodo de la actividad):</b> 6 años <b>Caída:</b> 54% <b>Justificación:</b> Las respuestas indican que el cambio persiste más allá de la estancia en el servicio y se mantiene en el tiempo. Este cambio es subjetivo y puede variar, pero se espera que perdure al lograr los objetivos de independencia habitacional. En programas similares con participantes en proceso de intervención más temprana, se ha estimado una duración prudente de 3 años, lo que respalda la consideración de una duración a largo plazo en este tipo de servicio sugerida por los profesionales. <b>Fuentes:</b> Profesionales del servicio, fuentes secundarias, juicio del equipo consultor.</p>
<p><b>Mejora de la situación económica</b> <b>Duración (incluyendo el periodo de la actividad):</b> 6 años <b>Caída:</b> 54% <b>Justificación:</b> Las respuestas sugieren que el cambio perdura más allá de la estancia en el servicio y se mantiene en el tiempo. Este cambio se considera un criterio para el alta del servicio, ya sea a través de ingresos laborales o prestaciones, junto con una mejora en la capacidad de gestionar el ahorro. Entonces, es plausible esperar que este cambio perdure para que la persona pueda hacer frente a sus gastos. Por lo tanto, en concordancia con la evaluación de los profesionales y la convención que establece un límite de duración de 6 años, se estima que este cambio perdure durante dicho período. <b>Fuentes:</b> Profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.</p>
<p><b>Mejora en la percepción de inclusión social</b> <b>Duración (incluyendo el periodo de la actividad):</b> 6 años <b>Caída:</b> 54% <b>Justificación:</b> Las respuestas indican que el cambio persiste más allá de la estancia en el servicio y se mantiene en el tiempo, aunque pueda experimentar variaciones o disminuciones. Este cambio se considera como una consecuencia de la participación en el servicio, pero no se percibe como dependiente del mismo para mantenerse en el futuro. Por lo tanto, en concordancia con la evaluación de los profesionales y la convención que establece un límite de duración de 6 años, se estima que este cambio perdure durante dicho período. <b>Fuentes:</b> Profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.</p>
<p><b>Aumento en la sensación de seguridad y protección</b> <b>Duración (incluyendo el periodo de la actividad):</b> 6 años <b>Caída:</b> 54% <b>Justificación:</b> Las respuestas sugieren que el cambio persiste más allá de la estancia en el servicio y se sostiene en el tiempo, aunque pueda experimentar variaciones o disminuciones. Este cambio se considera como una consecuencia de la participación en el servicio, pero no se percibe como dependiente del mismo para mantenerse en el futuro. Los profesionales destacan la importancia de los cambios experimentados y los aprendizajes recibidos para sostener este cambio a lo largo del tiempo. Por lo tanto, en línea con la evaluación de los profesionales y la convención que establece un límite de duración de 6 años, se estima que este cambio perdure durante dicho período. <b>Fuentes:</b> Profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.</p>
<p><b>Mejora de la salud física</b> <b>Duración (incluyendo el periodo de la actividad):</b> 6 años <b>Caída:</b> 54% <b>Justificación:</b> Las respuestas sugieren que el cambio persiste más allá de la estancia en el servicio y se sostiene en el tiempo, aunque pueda experimentar variaciones o disminuciones, siendo además muy ligado al estado de salud inicial de la persona. Se asume que al salir del servicio, las personas hayan alcanzado una independencia suficiente para hacerse cargo de su estado de salud desde diferentes ángulos, como la alimentación, los medicamentos y las citas médicas. Por lo tanto, en concordancia con la evaluación de los profesionales y la convención que establece un límite de duración de 6 años, se estima que este cambio perdure durante dicho período. <b>Fuentes:</b> Profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.</p>

Fuente: Elaboración propia

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

## 5. Coordinación Área de emergencia social

Tabla 73. Duración y caída de los cambios bien definidos del grupo de interés “Coordinación Área de emergencia social”

### Incremento en la carga de trabajo y responsabilidades (fuera de Symbiosis) (-)

**Duración (incluyendo el periodo de la actividad):** 2 años

**Caída:** 99%

**Justificación:** Las respuestas indican que el cambio o sus efectos persisten hasta un año después del proyecto. Por lo tanto, se ajusta la duración a 2 años, incluyendo el año de la actividad. Esta estimación se basa en la información proporcionada por el grupo de interés sobre la duración del cambio.

**Fuentes:** Profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.

### Aumento de la consciencia sobre el rol y la responsabilidad

**Duración (incluyendo el periodo de la actividad):** 2 años

**Caída:** 99%

**Justificación:** Las respuestas indican que el cambio o sus efectos persisten hasta un año después del proyecto. Por lo tanto, se ajusta la duración a 2 años, incluyendo el año de la actividad. Esta estimación se basa en la información proporcionada por el grupo de interés sobre la duración del cambio.

**Fuentes:** Profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.

Fuente: Elaboración propia.

## 5. Personal técnico de acompañamiento social de la Unidad de calle

Tabla 74. Duración y caída de los cambios bien definidos del grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social de la Unidad de calle”

### Aumento de la motivación y compromiso

**Duración (incluyendo el periodo de la actividad):** 2 años

**Caída:** 99%

**Justificación:** La mayoría de las respuestas indican que el cambio perdura durante el servicio o el primer año posterior, aunque una respuesta sugiere una duración a largo plazo. Dado que los datos son diversos, con un promedio de 3 años y una mediana de 2 años (incluyendo el año de la intervención), se consideró más adecuado utilizar la mediana en lugar del promedio para evitar que los valores extremos influyan demasiado en la estimación. Por lo tanto, se ajusta la duración a 1 año después de la finalización de *Symbiosis*, adoptando un enfoque conservador.

**Fuentes:** Profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.

### Aumento de la satisfacción personal

**Duración (incluyendo el periodo de la actividad):** 2 años

**Caída:** 99%

**Justificación:** Las respuestas indican que el cambio o sus efectos persisten hasta un año después del proyecto, con un promedio y mediana de las respuestas de 2 años. Por lo tanto, se ajusta la duración a 2 años, incluyendo el año de la actividad. Esta estimación se basa en la información proporcionada por el grupo de interés sobre la duración del cambio.

**Fuentes:** Profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.

### Más apoyo a familiares y amigos/as en temas financieros

**Duración (incluyendo el periodo de la actividad):** 2 años

**Caída:** 99%

**Justificación:** La mayoría de las respuestas indican que el cambio perdura durante el servicio, aunque una respuesta sugiere una duración a largo plazo. Este cambio está estrechamente relacionado con un mayor conocimiento del colectivo y sus problemáticas, lo que implica un cambio progresivo en la conciencia de las personas. El equipo consultor considera que una vez que este cambio se produce en la persona, tiende a ser duradero y difícil de olvidar, incluso si deja de trabajar con este colectivo. Durante las entrevistas, se observó que se mencionaba con frecuencia no solo este cambio específico (experimentado por una minoría), sino también un cambio general en la conciencia, como un cambio de enfoque en la vida. Entonces, aunque la mediana indica una duración de 1 año, en este caso se considera más apropiado incluir los valores extremos y considerar el promedio de 2 años para tener en cuenta las opiniones de los profesionales y ampliar su interpretación con la del equipo consultor, sin alejarse demasiado de su estimación. Por lo tanto, se ajusta la duración a 2 años después de la finalización de *Symbiosis*.

**Fuentes:** Profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.

Fuente: Elaboración propia.

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

## 7. Personal técnico de acompañamiento social del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)

Tabla 75. Duración y caída de los cambios bien definidos del grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)”

<p><b>Aumento de la motivación y compromiso</b></p> <p><b>Duración (incluyendo el periodo de la actividad):</b> 4 años <b>Caída:</b> 69%</p> <p><b>Justificación:</b> Las respuestas son variadas, con estimaciones que sugieren que el cambio puede persistir hasta 1 año después del servicio o incluso tener una duración a largo plazo, dependiendo de cada persona. Específicamente, cuando la experiencia en el servicio va acompañada de una reflexión profunda e interiorización de lo aprendido, el cambio puede volverse permanente. Por lo tanto, se realiza la estimación basada en un promedio de 4 años de duración.</p> <p><b>Fuentes:</b> Profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.</p>
<p><b>Aumento de la autoestima</b></p> <p><b>Duración (incluyendo el periodo de la actividad):</b> 4 años <b>Caída:</b> 69%</p> <p><b>Justificación:</b> Las respuestas son variadas, con estimaciones que sugieren que el cambio puede persistir hasta 1 año después del servicio o incluso tener una duración a largo plazo, dependiendo de cada persona. Si una persona interioriza las enseñanzas del servicio, es probable que experimente un cambio permanente. Por otro lado, si no interioriza estas lecciones, el cambio puede durar sólo durante el período en que está participando en el servicio. Por lo tanto, se realiza la estimación basada en un promedio de 4 años de duración.</p> <p><b>Fuentes:</b> Profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.</p>
<p><b>Más apoyo a familiares y amigos/as en temas financieros</b></p> <p><b>Duración (incluyendo el periodo de la actividad):</b> 4 años <b>Caída:</b> 69%</p> <p><b>Justificación:</b> Las respuestas son variadas, con estimaciones que sugieren que el cambio puede persistir hasta 1 año después del servicio o incluso tener una duración a largo plazo, dependiendo de cada persona. Si una persona interioriza las enseñanzas del servicio, es probable que experimente un cambio permanente. Por otro lado, si no interioriza estas lecciones, el cambio puede durar sólo durante el período en que está participando en el servicio. Por lo tanto, se realiza la estimación basada en un promedio de 4 años de duración.</p> <p><b>Fuentes:</b> Profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.</p>
<p><b>Mejora de las relaciones sociales y familiares</b></p> <p><b>Duración (incluyendo el periodo de la actividad):</b> 4 años <b>Caída:</b> 69%</p> <p><b>Justificación:</b> Las respuestas son variadas, con estimaciones que sugieren que el cambio puede persistir hasta 1 año después del servicio o incluso tener una duración a largo plazo, dependiendo de cada persona. Si una persona interioriza las enseñanzas del servicio, es probable que experimente un cambio permanente. Por otro lado, si no interioriza estas lecciones, el cambio puede durar sólo durante el período en que está participando en el servicio. Por lo tanto, se realiza la estimación basada en un promedio de 4 años de duración.</p> <p><b>Fuentes:</b> Profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.</p>

Fuente: Elaboración propia.

## 8. Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Alojamiento en hostales y Housing Led

Tabla 76. Duración y caída de los cambios bien definidos del grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Alojamiento en hostales y Housing Led”

<p><b>Mayor autonomía en la realización del trabajo</b></p> <p><b>Duración (incluyendo el periodo de la actividad):</b> 1 año <b>Caída:</b> no aplica</p> <p><b>Justificación:</b> Las respuestas sugieren que el cambio persiste mientras el proyecto está en activo. Este cambio está estrechamente vinculado a las características propias del servicio, como el trabajo en equipo generado, la vinculación y el trato directo con los participantes, además de los aprendizajes adquiridos durante la experiencia en el proyecto. Por lo tanto, la duración estimada es de 1 año.</p> <p><b>Fuentes:</b> Profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.</p>
---

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

**Mejora de las relaciones sociales y familiares**

**Duración (incluyendo el periodo de la actividad):** 6 años

**Caída:** 54%

**Justificación:** Las respuestas sugieren una duración a largo plazo de este cambio. Aunque esté relacionado con el proyecto, se estima que perdure más allá de la participación en el mismo. Por lo tanto, la duración estimada es de 6 años.

**Fuentes:** Profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.

*Fuente:* Elaboración propia.

#### Anexo 4. Información adicional sobre la definición de los valores monetarios de los cambios

---

##### 1. Proxy financiero del cambio “mejora de la salud física” para los participantes de los servicios de *Symbiosis* usado como ancla

Para determinar el valor monetario de referencia para el cambio "mejora de la salud física", se utilizó como ancla el precio medio anual de un seguro de salud privado en la Comunidad de Madrid, coincidiendo con la duración del proyecto analizado (1 año).

Se realizó una investigación de mercado utilizando 4 comparadores de seguros médicos privados en línea: [www.rastreator.com](http://www.rastreator.com), <https://seguros.salud.polizamedica.es/>, <https://www.kelisto.es/> y <https://www.acierto.com/>. La fecha de solicitud de presupuestos fue abril de 2024, con una fecha de inicio de la póliza en mayo de 2024.

La ubicación utilizada para las cotizaciones fue el código postal 28938, correspondiente a la ubicación de la Asociación Punto Omega. Para analizar los presupuestos, se consideró el perfil de usuario más frecuente en cada servicio, acotando los grupos de edad en rangos de 5 años para obtener resultados más precisos.

Los perfiles de edad utilizados fueron los siguientes:

- Servicio de Unidad de Calle: el grupo de edad más numeroso en 2023 fue el de 51 a 55 años. Por lo tanto, se consideró una edad de referencia de 53 años (fecha de nacimiento 1/1/1971).
- Centro de Emergencia Social (en horario nocturno): el grupo de edad más numeroso en 2023 fue el de 56 a 60 años. Por lo tanto, se consideró una edad de referencia de 58 años (fecha de nacimiento 1/1/1966).
- Servicio Alojamientos en Hostales: el grupo de edad más numeroso en 2023 fue el de 51 a 55 años. Por lo tanto, se consideró una edad de referencia de 53 años (fecha de nacimiento 1/1/1971).
- Servicio Housing Led: el grupo de edad más numeroso en 2023 fue el de 56 a 60 años. Por lo tanto, se consideró una edad de referencia de 58 años (fecha de nacimiento 1/1/1966).

Se solicitaron cotizaciones para seguros de salud completos sin copago para particulares. En el único caso en que se requirió el país de nacimiento, se indicó "España" para evitar sesgos.

Se consideraron los primeros 10 resultados en orden creciente de coste de cada comparador, eliminando las duplicidades (mismo seguro y precio de una misma compañía). Posteriormente, se calculó la mediana de todas las opciones restantes.

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

Al precio medio obtenido se le aplicó un ajuste para considerar la proyección de aumento de costos de seguros médicos privados en España para 2024 y así acercar los precios cotizados a lo que habrían podido ser en 2023, año en el que se llevó a cabo el proyecto analizado. Según la encuesta de Tendencias Médicas Globales realizada por WTW<sup>79</sup>, las aseguradoras de salud informaron que se esperaba un aumento del 7,63% en los costos de los seguros médicos privados en España para el año 2024 en comparación con 2023. Por lo tanto, al precio mediano cotizado para 2024 se le restó el 7,63% con el fin de aproximarlos al nivel de precios correspondiente a 2023.

**Tabla 77. Resultados de la estimación del proxy financiero del cambio “mejora de la salud física” para los participantes de los servicios de Symbiosis**

Para un hombre de 58 años en el código postal 28938 de Móstoles:	Para un hombre de 53 años en el código postal 28938 de Móstoles:
Precio mensual 2024 = 101€ Ajuste por inflación 2023-2024 = $101€ - (101€ * 0,0763) = 93,30€/mes$ Precio anual 2023 = $93,30€/mes * 12 meses = 1.119,60€/año$	Precio mensual 2024 = 79,94€ Ajuste por inflación 2023-2024 = $79,94€ - (79,94€ * 0,0763) = 73,84€/mes$ Precio anual 2023 = $73,84€/mes * 12 meses = 886,08€/año$
Donde: Precio mensual 2024 = Mediana de los precios cotizado inicialmente para 2024 Ajuste por inflación 2023-2024 = $Precio\ mensual\ 2024 - (Precio\ mensual\ 2024 * Tasa\ de\ inflación\ proyectada\ 2023-2024)$ Precio anual 2023 = $Precio\ mensual\ ajustado * 12\ meses$	

Fuente: Elaboración propia.

Esto permite obtener el precio anual aproximado para 2023, año en el que se llevó a cabo el proyecto analizado, ajustando los precios cotizados inicialmente para 2024 según la tasa de inflación proyectada entre ambos años.

Estos valores constituyen los proxies financieros seleccionados como anclas para los grupos de interés de los participantes. Es fundamental recordar que el proxy financiero es un punto de partida para la estimación de los valores monetarios de los cambios, antes de aplicar los ajustes por profundidad del cambio, deducción de peso muerto, multiplicación por el número de beneficiarios y otros ajustes según la metodología SROI. Por lo tanto, no representan el valor monetario final estimado para cada cambio.

<sup>79</sup> WTW. (2023). Global Medical Trends Survey Report 2024.



# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

## 2. Proxy financiero del cambio “Incremento en la carga de trabajo y responsabilidades” para el equipo de Coordinación Área de Emergencia Social usado como ancla

Para determinar el valor monetario de referencia correspondiente al cambio "incremento en la carga laboral y responsabilidades", se tomó como base el salario anual de una persona que pudiera apoyar la labor del equipo de coordinación a media jornada, buscando cifras cercanas a la realidad de la Asociación Punto Omega. Para ello, se realizó una estimación basada en el convenio sectorial de Intervención Social utilizado por la organización, estableciendo, en consultación con la propia Asociación, un perfil dentro del grupo profesional 2:

**Tabla 78. Descripción del grupo profesional 2 según el convenio sectorial de Intervención Social.**

<p>Grupo profesional 2.</p> <p>Criterios generales: Son puestos que exigen la comprensión y dominio de fundamentos teóricos y prácticos. Las decisiones que se toman y su nivel de autonomía están relacionadas con la aplicación de sistemas, pautas, procedimientos y métodos de trabajo previamente definidos.</p> <p>Funciones: Consisten en la realización de tareas de complejidad media y caracterizadas por el desempeño de un conjunto de actividades profesionales operativas bien determinadas, con la capacidad de utilizar instrumentos y técnicas que conciernen principalmente a un trabajo de ejecución, que puede ser autónomo en el límite de dichas técnicas. Estas actividades se circunscriben a áreas de especialización profesional.</p> <p>Formación: Formación profesional superior o de grado medio, o formación académica equivalente, complementada con conocimientos adquiridos por demostrada experiencia en su puesto de trabajo y complementado con formación específica necesaria para desarrollar la función del puesto de trabajo.</p> <p>En este grupo se incluyen actividades profesionales análogas a las referidas a continuación a título orientativo y que podrán dar lugar a la aplicación del «complemento de puesto de trabajo» que pudiera corresponder: Técnico en Integración Social, Técnico en Animación Socio-cultural, Programador informático, Técnico de Administración y Finanzas. Cocinero titulado, Técnico administrativo, etc.</p>
--

*Fuente:* Ministerio de Trabajo y Economía Social. (2022, October 18). A-2022-17633 Resolución de 18 de octubre de 2022, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo de acción e intervención social 2022-2024. BOE.es. [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2022-17633](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2022-17633)

Según el convenio colectivo aplicable, la jornada anual completa para 2023 fue de 1739 horas y el sueldo anual de coste de empresa para jornada completa del grupo profesional 2 es de 29.560,16 €.

Para calcular el sueldo equivalente a media jornada (50% de las horas), se utiliza la fórmula:

$$\text{Salario media jornada} = \text{Salario jornada completa} * 0,5$$

Siendo:

$$\text{Horas media jornada} = 1739 \text{ horas} * 0,5 = 869,5 \text{ horas}$$

Sustituyendo los valores:

$$\text{Salario media jornada} = 29.560,16 \text{ €} * 0,5 = 14.780,08 \text{ €}$$

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

Por lo tanto, con una jornada anual completa de 1739 horas en 2023 y un coste de empresa anual de 29.560,16 €, el sueldo anual equivalente para media jornada (869,5 horas) asciende a 14.780,08 €.

### **3. Proxy financiero del cambio “Aumento de la motivación y compromiso laboral” para el “Personal técnico de acompañamiento social de la Unidad de calle” usado como ancla**

Para establecer el valor monetario de referencia relacionado con el cambio "aumento de la motivación y compromiso laboral", se analizaron los costos asociados a los trabajadores del equipo responsable del servicio, compuesto por 5 educadores, durante el año 2023.

La dedicación de los profesionales al proyecto no fue exclusiva en todos los casos, y esto fue considerado en el análisis. Según el reporte proporcionado por la asociación Punto Omega, se imputó el 100% del tiempo de trabajo a 1 persona trabajadora social y 1 persona educadora social, el 75% a otra persona educadora, y el 50% a las dos personas educadoras restantes.

Los pasos seguidos para determinar el proxy financiero fueron los siguientes:

1. Calcular el costo imputado al proyecto por trabajador basado en el % indicado por Asociación Punto Omega
2. Estimar el costo mensual imputado al proyecto por trabajador
3. Calcular un promedio de los resultados obtenidos en el paso anterior.

Estos pasos permitieron obtener una estimación del costo mensual promedio imputado al proyecto por cada trabajador, considerando la proporción de tiempo dedicado al servicio.

### **4. Proxy financiero del cambio “Mejora de las relaciones sociales y familiares” para el “Personal técnico de acompañamiento social del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)” y el “Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Alojamiento en hostales y Housing Led” usado como ancla**

Para determinar el valor monetario de referencia correspondiente al cambio "Mejora de las relaciones sociales y familiares", se tomó como base el precio de una terapia psicológica individual.

En España, las tarifas de los servicios psicológicos no están reguladas. Cada profesional establece libremente el precio de su consulta, lo que genera una amplia variación en función del especialista, la localidad e incluso el tipo de terapia ofrecida. No obstante, en general, las tarifas por hora oscilan entre 50 y 80 euros.

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

Con el objetivo de encontrar opciones lo más cercanas posible a la realidad de la Asociación Punto Omega, en el mes de mayo de 2024 se realizó un análisis de mercado para averiguar el precio medio de una consulta psicológica en Móstoles, la localidad donde se ubica la organización. Para ello, se utilizó la plataforma Doctoralia.es, especializada en la búsqueda y reserva de citas médicas en línea.

El análisis se centró en los resultados de la primera página, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- precio de la consulta presencial
- precio de la consulta online (si estaba disponible),
- precio de la consulta regular (excluyendo la primera sesión, que en algunos casos tenía descuento o era gratuita)
- calendario disponible online (para asegurar que las tarifas estuvieran actualizadas)
- profesionales ubicados en el código postal 28938.

Se analizaron los precios de los servicios ofrecidos por 20 profesionales.

**Tabla 79. Precios de consulta psicológica recopilados en el análisis realizado**

	Precio consulta presencial	Precio consulta online
Profesional #1	65,00 €	65,00 €
Profesional #2	55,00 €	45,00 €
Profesional #3	45,00 €	40,00 €
Profesional #4	60,00 €	NO DISPONIBLE
Profesional #5	50,00 €	50,00 €
Profesional #6	55,00 €	55,00 €
Profesional #7	45,00 €	NO DISPONIBLE
Profesional #8	40,00 €	40,00 €
Profesional #9	50,00 €	50,00 €
Profesional #10	55,00 €	55,00 €
Profesional #11	NO DISPONIBLE	50,00 €
Profesional #12	60,00 €	60,00 €
Profesional #13	55,00 €	55,00 €
Profesional #14	45,00 €	NO DISPONIBLE
Profesional #15	65,00 €	65,00 €
Profesional #16	NO DISPONIBLE	NO DISPONIBLE
Profesional #17	60,00 €	60,00 €
Profesional #18	60,00 €	NO DISPONIBLE
Profesional #19	NO DISPONIBLE	NO DISPONIBLE
Profesional #20	50,00 €	50,00 €

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de

<https://www.doctoralia.es/buscar?q=Psic%C3%B3logo&loc=28938%20M%C3%B3stoles&filters%5Bspecializations%5D%5B%5D=60>

El análisis de mercado arrojó un precio promedio de 53,82€ para una sesión de terapia psicológica presencial, mientras que el precio promedio de una sesión online fue de 52,86€. Dado que la diferencia entre ambas modalidades era mínima y con el objetivo de ser prudentes y conservadores en el valor utilizado, el equipo consultor optó por considerar el precio más bajo, es decir, 52,86€.

Cabe recordar que estos precios hacen referencia al periodo de mayo de 2024 cuando fueron consultados. Para ajustar los precios al año 2023, periodo temporal analizado en este estudio, se aplicó la tasa de inflación anual correspondiente, ajustando el precio de referencia en función del Índice de Precios al Consumo (IPC) del año 2023. Se tomó como referencia la Variación del Índice General Nacional según el sistema IPC base 2021 desde Enero de 2023 hasta Enero de 2024, indicada en 3,4%<sup>80</sup>.

Se realizó el siguiente cálculo:

$$\text{Precio ajustado al año 2023} = \text{Precio de referencia} / (1 + \text{Tasa de inflación})$$

El precio ajustado para 2023 quedó en 51,13€.

En cuanto a la duración de las sesiones, no existe un estándar establecido, ya que varía según la escuela de psicología y la situación particular de cada persona. Dado que no es posible estimar una duración específica de tratamiento, se consideró un año de terapia con una frecuencia semanal, quedando el precio anual de una sesión psicológica con frecuencia semanal en Móstoles con un precio promedio ajustado al 2023 de: 51,13€ \* 52 sesiones = 2.658,76 €.

---

<sup>80</sup> Instituto Nacional de Estadística. Cálculo de variaciones del Índice de Precios de Consumo.

<https://www.ine.es/varipc/verVariaciones.do?sessionId=935DD850708DCD05398AD97F9E7120E7.varipc02?idmesini=1&anyoini=2023&idmesfin=1&anyofin=2024&ntipo=1&enviar=Calcular>

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

**Anexo 5. Información adicional sobre los valores de causalidad asignados a los cambios**

**1. Participantes del servicio de Unidad de Calle**

**Tabla 80. Valores de causalidad de los cambios materiales experimentados por el grupo de interés “Participantes del servicio de Unidad de calle”**

<b>Mejora del equilibrio emocional</b>		
<b>Factor</b>	<b>%</b>	<b>Razonamiento</b>
<b>Peso muerto</b>	0%	Según la información recopilada y el juicio del equipo consultor, se considera altamente improbable que los participantes hubieran logrado este cambio sin el servicio al no existir servicios alternativos. Fuentes: participantes del servicio, profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Atribución</b>	10%	Según la información recopilada a través del cuestionario, se atribuye, en promedio, el 90% del cambio experimentado a <i>Symbiosis</i> , mientras que el 10% restante lo atribuyen a otros factores, principalmente a la contribución de la Cruz Roja. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Desplazamiento</b>	0%	No se observa desplazamiento. Este cambio no impide que otras personas lo experimenten ni genera consecuencias negativas para ellas. Esta conclusión se basa en las respuestas del cuestionario y se ha corroborado mediante la triangulación con otros informes. Fuentes: profesionales del servicio, fuentes secundarias, juicio del equipo consultor.
<b>Mejora de la salud física</b>		
<b>Factor</b>	<b>%</b>	<b>Razonamiento</b>
<b>Peso muerto</b>	0%	Según la información recopilada y el juicio del equipo consultor, se considera altamente improbable que los participantes hubieran logrado este cambio sin el servicio al no existir servicios alternativos. Fuentes: participantes del servicio, profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Atribución</b>	20%	Según la información recopilada a través del cuestionario, se atribuye, en promedio, el 80% del cambio experimentado a <i>Symbiosis</i> , mientras que el 20% restante lo atribuyen a otros factores, principalmente a la contribución de la Cruz Roja. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Desplazamiento</b>	0%	No se observa desplazamiento. Este cambio no impide que otras personas lo experimenten ni genera consecuencias negativas para ellas. Esta conclusión se basa en las respuestas del cuestionario y se ha corroborado mediante la triangulación con otros informes. Fuentes: profesionales del servicio, fuentes secundarias, juicio del equipo consultor.
<b>Mejora en la percepción de inclusión social</b>		
<b>Factor</b>	<b>%</b>	<b>Razonamiento</b>
<b>Peso muerto</b>	0%	Según la información recopilada y el juicio del equipo consultor, se considera altamente improbable que los participantes hubieran logrado este cambio sin el servicio al no existir servicios alternativos. Fuentes: participantes del servicio, profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Atribución</b>	10%	Según la información recopilada a través del cuestionario, se atribuye, en promedio, el 90% del cambio experimentado a <i>Symbiosis</i> , mientras que el 10% restante lo atribuyen a otros factores, principalmente a la contribución de la Cruz Roja. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Desplazamiento</b>	0%	No se observa desplazamiento. Este cambio no impide que otras personas lo experimenten ni genera consecuencias negativas para ellas. Esta conclusión se basa en las respuestas del cuestionario y se ha corroborado mediante la triangulación con otros informes. Fuentes: profesionales del servicio, fuentes secundarias, juicio del equipo consultor.
<b>Aumento de la autonomía y control de su vida (mayor autodeterminación)</b>		
<b>Factor</b>	<b>%</b>	<b>Razonamiento</b>
<b>Peso muerto</b>	0%	Según la información recopilada y el juicio del equipo consultor, se considera altamente improbable que los participantes hubieran logrado este cambio sin el servicio al no existir servicios alternativos. Fuentes: participantes del servicio, profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

<b>Atribución</b>	40%	Según la información recopilada a través del cuestionario, se atribuye, en promedio, el 60% del cambio experimentado a <i>Symbiosis</i> , mientras que el 40% restante lo atribuyen a otros factores. Si bien hay una gran aportación de <i>Symbiosis</i> , los propios profesionales reconocen la intervención de otros recursos y servicios como Cruz Roja, la agencia de empleo y otros servicios de la Asociación Punto Omega. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Desplazamiento</b>	0%	No se observa desplazamiento. Este cambio no impide que otras personas lo experimenten ni genera consecuencias negativas para ellas. Esta conclusión se basa en las respuestas del cuestionario y se ha corroborado mediante la triangulación con otros informes. Fuentes: profesionales del servicio, fuentes secundarias, juicio del equipo consultor.

*Nota:* El valor indicado de atribución hace referencia al porcentaje de cambio atribuido a otros factores. *Fuente:* Elaboración propia.

## 2. Participantes del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)

**Tabla 81. Valores de causalidad de los cambios materiales experimentados por el grupo de interés “Participantes del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)”**

Mejora de la salud física		
Factor	%	Razonamiento
<b>Peso muerto</b>	0%	Según la información recopilada y el juicio del equipo consultor, se considera altamente improbable que los participantes hubieran logrado este cambio sin el servicio al no existir servicios alternativos. Fuentes: participantes del servicio, profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Atribución</b>	10%	El servicio contribuye de manera significativa al cambio al facilitar el acceso a alimentación, un espacio para descansar y la posibilidad de mantener la higiene y limpieza personal. Sin embargo, no se le atribuye la totalidad del cambio, ya que existen otros servicios que, aunque en menor medida o con acceso más limitado, pueden complementar la ayuda ofrecida, por ejemplo Cruz Roja. Los resultados de la encuesta realizada respaldan esta apreciación, atribuyendo en promedio del 90% del cambio directamente al servicio. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Desplazamiento</b>	0%	No se observa desplazamiento. Este cambio no impide que otras personas lo experimenten ni genera consecuencias negativas para ellas. Esta conclusión se basa en las respuestas del cuestionario y se ha corroborado mediante la triangulación con otros informes. Fuentes: profesionales del servicio, fuentes secundarias, juicio del equipo consultor.
Empeoramiento del equilibrio emocional (-)		
Factor	%	Razonamiento
<b>Peso muerto</b>	0%	Es cierto que las circunstancias de vida de los participantes hacían muy probable que la situación emocional negativa se produjera de todas formas, incluso en ausencia del servicio. Sin embargo, en este caso particular, se hace referencia específica al empeoramiento relacionado con el cierre temporal del servicio. Por lo tanto, se considera que, de no haber existido el servicio previamente, los participantes no habrían experimentado este empeoramiento específico, ya que no habrían tenido la experiencia previa de contar con el apoyo y los beneficios que el servicio les proporcionaba antes de su cierre temporal. Fuentes: participantes del servicio, profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Atribución</b>	60%	Según la información recopilada a través de la encuesta, se atribuye un 40% de este cambio negativo al servicio, debido principalmente a su cierre temporal durante varios meses al año. Los encuestados mencionan la falta de una mayor financiación pública que permita una apertura continuada del centro y la ausencia de alternativas habitacionales ofrecidas por los servicios sociales como otros factores contribuyentes a este cambio negativo. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Desplazamiento</b>	0%	No se observa desplazamiento. Este cambio no impide que otras personas lo experimenten ni genera consecuencias negativas para ellas. Esta conclusión se basa en las respuestas del cuestionario y se ha corroborado mediante la triangulación con otros informes. Fuentes: profesionales del servicio, fuentes secundarias, juicio del equipo consultor.
Aumento en la sensación de seguridad y protección		
Factor	%	Razonamiento



**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

<b>Peso muerto</b>	0%	Según la información recopilada y el juicio del equipo consultor, se considera altamente improbable que los participantes hubieran logrado este cambio sin el servicio al no existir servicios alternativos. Fuentes: participantes del servicio, profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Atribución</b>	10%	El servicio contribuye de manera significativa al cambio al proporcionar un lugar seguro donde descansar. Sin embargo, no se le atribuye la totalidad del cambio, ya que existen otros servicios que, aunque en menor medida o con acceso más limitado, pueden complementar la ayuda ofrecida, por ejemplo, Servicios Sociales y Cruz Roja. Los resultados de la encuesta realizada respaldan esta apreciación, atribuyendo en promedio el 90% del cambio directamente al servicio. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Desplazamiento</b>	0%	No se observa desplazamiento. Este cambio no impide que otras personas lo experimenten ni genera consecuencias negativas para ellas. Esta conclusión se basa en las respuestas del cuestionario y se ha corroborado mediante la triangulación con otros informes. Fuentes: profesionales del servicio, fuentes secundarias, juicio del equipo consultor.
<b>Mejora de la actitud y motivación hacia el cambio y la recuperación</b>		
<b>Factor</b>	<b>%</b>	<b>Razonamiento</b>
<b>Peso muerto</b>	0%	Según la información recopilada y el juicio del equipo consultor, se considera altamente improbable que los participantes hubieran logrado este cambio sin el servicio al no existir servicios alternativos. Fuentes: participantes del servicio, profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Atribución</b>	20%	Las respuestas concuerdan en que el servicio contribuye significativamente a este cambio al dedicar tiempo a cada participante, creando espacios y actividades que refuerzan su motivación positiva de acuerdo con sus situaciones individuales. Sin embargo, no se le atribuye la totalidad del cambio, ya que existen otros servicios, como Cruz Roja, que complementan la ayuda ofrecida, aunque en menor medida o con acceso más limitado por parte de los participantes. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Desplazamiento</b>	0%	No se observa desplazamiento. Este cambio no impide que otras personas lo experimenten ni genera consecuencias negativas para ellas. Esta conclusión se basa en las respuestas del cuestionario y se ha corroborado mediante la triangulación con otros informes. Fuentes: profesionales del servicio, fuentes secundarias, juicio del equipo consultor.
<b>Mejora de la situación laboral</b>		
<b>Factor</b>	<b>%</b>	<b>Razonamiento</b>
<b>Peso muerto</b>	0%	Este cambio no depende directamente del centro, ya que no existen actividades diseñadas con este objetivo particular. Sin embargo, el cambio sí está estrechamente relacionado con las interacciones que se establecen entre los participantes y las mejoras en sus capacidades sociales. Estas últimas sí dependen, en gran medida, de la convivencia en el espacio proporcionado por el servicio. De acuerdo con la información recopilada y el análisis realizado por el equipo consultor, se considera altamente improbable que los participantes hubieran logrado este cambio sin la existencia del servicio, dado que no hay servicios alternativos en el territorio que ofrezcan las mismas oportunidades y condiciones para el desarrollo de estas relaciones y habilidades sociales. Fuentes: participantes del servicio, profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Atribución</b>	40%	Este cambio está principalmente asociado con la mayor posibilidad de los participantes para encontrar trabajo mediante los contactos establecidos en el centro o a través del desarrollo de ciertas habilidades. Aunque estas habilidades se trabajan en otros centros y horarios, en este servicio se refuerzan, por ejemplo, con el apoyo de los profesionales para ayudar a los participantes a hacer los deberes del curso de idioma. Según la encuesta, se atribuye un 60% de este cambio al servicio, mientras que se identifican varios recursos adicionales que podrían haber contribuido, como el programa Laboral de Punto Omega, los cursos de Cruz Roja, las clases gratuitas de castellano ofrecidas por el colegio Pablo Picasso, la oficina de empleo y el SEPE. Sin embargo, el porcentaje atribuido refleja sobre todo la importancia del servicio en la consolidación de las habilidades y la creación de oportunidades laborales a través de las redes de contactos generadas en el centro. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Desplazamiento</b>	0%	No se observa desplazamiento. Este cambio no impide que otras personas lo experimenten ni genera consecuencias negativas para ellas. Esta conclusión se basa en las respuestas del cuestionario y se ha corroborado mediante la triangulación con otros informes. Fuentes: profesionales del servicio, fuentes secundarias, juicio del equipo consultor.

*Nota:* El valor indicado de atribución hace referencia al porcentaje de cambio atribuido a otros factores. *Fuente:* Elaboración propia.



**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

### 3. Participantes del servicio de Alojamiento en hostales

**Tabla 82. Valores de causalidad de los cambios materiales experimentados por el grupo de interés “Participantes del servicio de Alojamiento en hostales”**

Mejora del equilibrio emocional		
Factor	%	Razonamiento
<b>Peso muerto</b>	0%	Según la información recopilada y el juicio del equipo consultor, se considera altamente improbable que los participantes hubieran logrado este cambio sin el servicio al no existir servicios alternativos. Fuentes: participantes del servicio, profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Atribución</b>	10%	El equipo profesional atribuye la totalidad del cambio al servicio. No obstante, según el juicio del equipo consultor basado en conversaciones con el equipo, se reconoce que otros servicios participan en la atención de las personas participantes. Por ejemplo, la necesaria colaboración con Servicios Sociales para facilitar el acceso al servicio y la salida del mismo. Aunque se respeta el valor asignado por los profesionales, dado que la estancia en sí es atribuible a <i>Symbiosis</i> , se considera prudente reconocer la participación de otros factores. Por lo tanto, el equipo consultor atribuye un mínimo del 10% a otros factores. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Desplazamiento</b>	0%	En base a las respuestas obtenidas, alineadas con el juicio del equipo consultor, se estima que no existe desplazamiento. No hay evidencia que sugiera que este cambio impida a otras personas experimentarlo, ni se estima que pueda tener consecuencias negativas para otros. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
Mejora de la salud física		
Factor	%	Razonamiento
<b>Peso muerto</b>	0%	Según la información recopilada y el juicio del equipo consultor, se considera altamente improbable que los participantes hubieran logrado este cambio sin el servicio al no existir servicios alternativos. Fuentes: participantes del servicio, profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Atribución</b>	10%	El equipo profesional atribuye exclusivamente el cambio al servicio. Sin embargo, según el juicio del equipo consultor basado en conversaciones con el equipo, se reconoce que otros servicios también influyen en la atención de las personas participantes. Por ejemplo, los servicios de salud pueden ser relevantes en casos de estancias relacionadas con operaciones médicas o condiciones de salud preexistentes. Además, otras entidades o servicios pueden estar involucrados en diferentes aspectos del cambio experimentado. Aunque se respeta la valoración realizada por los profesionales, es prudente reconocer la contribución de estos otros factores. Por lo tanto, el equipo consultor atribuye al menos un 10% del cambio a estos elementos adicionales. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Desplazamiento</b>	0%	En base a las conversaciones mantenidas con el equipo profesional, con el grupo de interés, y según el juicio del equipo consultor, se estima que no existe desplazamiento. No hay evidencia que sugiera que este cambio impida a otras personas experimentarlo, ni se estima que pueda tener consecuencias negativas para otros. Fuentes: profesionales del servicio, participantes del servicio, juicio del equipo consultor.
Empeoramiento del equilibrio emocional (-)		
Factor	%	Razonamiento
<b>Peso muerto</b>	0%	Es cierto que las circunstancias de vida de los participantes hacían muy probable que la situación emocional negativa se produjera de todas formas, incluso en ausencia del servicio. Sin embargo, en este caso particular, se hace referencia específica al empeoramiento relacionado con la salida del servicio en ausencia de alternativas habitacionales. Por lo tanto, se considera que, de no haber existido el servicio previamente, los participantes no habrían experimentado este empeoramiento específico, ya que no habrían tenido la experiencia previa de contar con el apoyo y los beneficios que el servicio les proporcionaba antes de su salida. Fuentes: participantes del servicio, profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Atribución</b>	30%	Según la información recopilada a través de la encuesta, se atribuye un 70% de este cambio negativo al servicio. Este cambio es especialmente relevante para las personas que han pasado por el servicio por motivos de salud, ya que a menudo no tienen una solución habitacional estable después de su estancia en él. Se reconoce que el servicio no tiene la capacidad para ofrecer soluciones habitacionales estables a

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

		todas las personas participantes que pasan por él, debido a las múltiples y complejas causas involucradas. Sin embargo, en la práctica, se considera responsable directo de generar un impacto en el estado emocional de los participantes, compartiendo esta responsabilidad con los Servicios Sociales en la provisión o no de soluciones alternativas. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Desplazamiento</b>	0%	En base a las conversaciones mantenidas con el equipo profesional, con el grupo de interés, y según el juicio del equipo consultor, se estima que no existe desplazamiento. No hay evidencia que sugiera que este cambio impida a otras personas experimentarlo, ni se estima que pueda tener consecuencias negativas para otros. Fuentes: profesionales del servicio, participantes del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Aumento de la autonomía y control de su vida (mayor autodeterminación)</b>		
<b>Factor</b>	<b>%</b>	<b>Razonamiento</b>
<b>Peso muerto</b>	0%	Según la información recopilada y el juicio del equipo consultor, se considera altamente improbable que los participantes hubieran logrado este cambio sin el servicio al no existir servicios alternativos. Fuentes: participantes del servicio, profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Atribución</b>	50%	El equipo profesional atribuye un 50% del cambio al servicio. Aunque el tiempo de estancia en la pensión suele ser breve, este cambio puede ocurrir debido al tiempo de seguridad del que disponen mientras están en este servicio para afrontar lo que les espera. En casos de estancias prolongadas, es probable que la persona participante comience a utilizar otros servicios internos o externos a la Asociación. En ambos escenarios, este cambio se debe a la combinación de varios servicios, por ejemplo, el servicio o entidad que deriva o que va a resolver la situación. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Desplazamiento</b>	0%	En base a las conversaciones mantenidas con el equipo profesional, con el grupo de interés, y según el juicio del equipo consultor, se estima que no existe desplazamiento. No hay evidencia que sugiera que este cambio impida a otras personas experimentarlo, ni se estima que pueda tener consecuencias negativas para otros. Fuentes: profesionales del servicio, participantes del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Mejora de la percepción de inclusión social</b>		
<b>Factor</b>	<b>%</b>	<b>Razonamiento</b>
<b>Peso muerto</b>	0%	Según la información recopilada y el juicio del equipo consultor, se considera altamente improbable que los participantes hubieran logrado este cambio sin el servicio al no existir servicios alternativos. Fuentes: participantes del servicio, profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Atribución</b>	10%	El equipo profesional atribuye la totalidad del cambio al servicio. No obstante, según el juicio del equipo consultor basado en conversaciones con el equipo, se reconoce que otros servicios participan en la atención de las personas participantes. Por ejemplo, la necesaria colaboración con otros servicios y entidades puede facilitar el acceso al servicio y la salida del mismo. Aunque se respeta el valor asignado por los profesionales, se considera prudente reconocer la participación de otros factores. Por ello, el equipo consultor atribuye un mínimo del 10% a otros factores. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Desplazamiento</b>	0%	En base a las conversaciones mantenidas con el equipo profesional, con el grupo de interés, y según el juicio del equipo consultor, se estima que no existe desplazamiento. No hay evidencia que sugiera que este cambio impida a otras personas experimentarlo, ni se estima que pueda tener consecuencias negativas para otros. Fuentes: profesionales del servicio, participantes del servicio, juicio del equipo consultor.

*Nota:* El valor indicado de atribución hace referencia al porcentaje de cambio atribuido a otros factores. *Fuente:* Elaboración propia.

## 4. Participantes del servicio de Housing Led

**Tabla 83. Valores de causalidad de los cambios materiales experimentados por el grupo de interés "Participantes del servicio de Housing Led"**

<b>Aumento de la autoconfianza y autoestima</b>		
<b>Factor</b>	<b>%</b>	<b>Razonamiento</b>
<b>Peso muerto</b>	0%	Según la información recopilada y el juicio del equipo consultor, se considera altamente improbable que los participantes hubieran logrado este cambio sin el servicio al no existir servicios alternativos. Fuentes: participantes del servicio, profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

<b>Atribución</b>	20%	El equipo profesional atribuye una parte significativa del cambio al servicio (80%). Esto se debe a que la participación en el proyecto proporciona seguridad temporal, lo que permite a las personas hacerse cargo de su vida con más tranquilidad, contribuyendo así a la mejora en ambos aspectos. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Desplazamiento</b>	0%	En base a las respuestas obtenidas, alineadas con el juicio del equipo consultor, se estima que no existe desplazamiento. No hay evidencia que sugiera que este cambio impida a otras personas experimentarlo, ni se estima que pueda tener consecuencias negativas para otros. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Mejora de la situación económica</b>		
<b>Factor</b>	<b>%</b>	<b>Razonamiento</b>
<b>Peso muerto</b>	0%	Según la información recopilada y el juicio del equipo consultor, se considera altamente improbable que los participantes hubieran logrado este cambio sin el servicio al no existir servicios alternativos. Fuentes: participantes del servicio, profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Atribución</b>	10%	El equipo profesional atribuye exclusivamente el cambio al servicio. Sin embargo, según el juicio del equipo consultor basado en conversaciones con el equipo, se reconoce que otros factores también influyen en la consecución de este cambio, dado que el servicio por sí solo no está capacitado para garantizar su logro. La resolución de trámites burocráticos, la concesión de prestaciones o la obtención de empleo son elementos adicionales necesarios para el cambio. Aunque la ayuda del servicio es fundamental para canalizar los esfuerzos y acompañar a las personas participantes, no tiene control sobre estos otros elementos necesarios para generar el cambio. Por lo tanto, aunque se respeta la opinión de los profesionales que valoran la intervención del servicio, es prudente reconocer la contribución de estos otros factores. En consecuencia, el equipo consultor atribuye al menos un 10% del cambio a estos elementos adicionales. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Desplazamiento</b>	0%	En base a las conversaciones mantenidas con el equipo profesional, con el grupo de interés, y según el juicio del equipo consultor, se estima que no existe desplazamiento. No hay evidencia que sugiera que este cambio impida a otras personas experimentarlo, ni se estima que pueda tener consecuencias negativas para otros. Fuentes: profesionales del servicio, participantes del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Mejora en la percepción de inclusión social</b>		
<b>Factor</b>	<b>%</b>	<b>Razonamiento</b>
<b>Peso muerto</b>	0%	Según la información recopilada y el juicio del equipo consultor, se considera altamente improbable que los participantes hubieran logrado este cambio sin el servicio al no existir servicios alternativos. Fuentes: participantes del servicio, profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Atribución</b>	30%	El equipo profesional atribuye una parte significativa del cambio al servicio (70%) y reconoce que parte del cambio también depende de factores inherentes a la persona participante. Los participantes mencionan también, como ejemplo, otros contextos en los que participan, por ejemplo haciendo voluntariado. Estas conclusiones se basan en las respuestas del cuestionario proporcionadas por el grupo de interés y de conversaciones con los participantes del servicio. Fuentes: profesionales del servicio, participantes del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Desplazamiento</b>	0%	En base a las conversaciones mantenidas con el equipo profesional, con el grupo de interés, y según el juicio del equipo consultor, se estima que no existe desplazamiento. No hay evidencia que sugiera que este cambio impida a otras personas experimentarlo, ni se estima que pueda tener consecuencias negativas para otros. Fuentes: profesionales del servicio, participantes del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Aumento en la sensación de seguridad y protección</b>		
<b>Factor</b>	<b>%</b>	<b>Razonamiento</b>
<b>Peso muerto</b>	0%	Según la información recopilada y el juicio del equipo consultor, se considera altamente improbable que los participantes hubieran logrado este cambio sin el servicio al no existir servicios alternativos. Fuentes: participantes del servicio, profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Atribución</b>	10%	El equipo profesional atribuye la totalidad del cambio al servicio. No obstante, según el juicio del equipo consultor basado en conversaciones con el equipo, se reconoce que otros servicios participan en la atención de las personas participantes. Por ejemplo, la necesaria colaboración con otros servicios y entidades puede facilitar el acceso al servicio y la salida del mismo. Aunque se

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

		respeta el valor asignado por los profesionales, se considera prudente reconocer la participación de otros factores. Por ello, el equipo consultor atribuye un mínimo del 10% a otros factores. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Desplazamiento</b>	0%	En base a las conversaciones mantenidas con el equipo profesional, con el grupo de interés, y según el juicio del equipo consultor, se estima que no existe desplazamiento. No hay evidencia que sugiera que este cambio impida a otras personas experimentarlo, ni se estima que pueda tener consecuencias negativas para otros. Fuentes: profesionales del servicio, participantes del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Mejora de la salud física</b>		
<b>Factor</b>	<b>%</b>	<b>Razonamiento</b>
<b>Peso muerto</b>	0%	Según la información recopilada y el juicio del equipo consultor, se considera altamente improbable que los participantes hubieran logrado este cambio sin el servicio al no existir servicios alternativos. Fuentes: participantes del servicio, profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Atribución</b>	30%	El equipo profesional atribuye una parte significativa del cambio al servicio (70%). Se reconoce que otros servicios también influyen en la atención de las personas participantes como, por ejemplo, los servicios de salud. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Desplazamiento</b>	0%	En base a las conversaciones mantenidas con el equipo profesional, con el grupo de interés, y según el juicio del equipo consultor, se estima que no existe desplazamiento. No hay evidencia que sugiera que este cambio impida a otras personas experimentarlo, ni se estima que pueda tener consecuencias negativas para otros. Fuentes: profesionales del servicio, participantes del servicio, juicio del equipo consultor.

*Nota:* El valor indicado de atribución hace referencia al porcentaje de cambio atribuido a otros factores. *Fuente:* Elaboración propia.

## 5. Coordinación Área de emergencia social

**Tabla 84. Valores de causalidad de los cambios materiales experimentados por el grupo de interés “Coordinación Área de emergencia social”**

<b>Incremento en la carga de trabajo y responsabilidades (fuera de Symbiosis) (-)</b>		
<b>Factor</b>	<b>%</b>	<b>Razonamiento</b>
<b>Peso muerto</b>	50%	Según la información recopilada y el análisis del equipo consultor, se considera que el peso muerto para los profesionales corresponde al porcentaje de tiempo dedicado a otros servicios fuera de <i>Symbiosis</i> , donde podrían haber experimentado cambios similares al trabajar con el mismo colectivo. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Atribución</b>	80%	El equipo de coordinación se responsabiliza de los servicios de <i>Symbiosis</i> , así como de otros proyectos y servicios adicionales. El grupo de interés estimó que el 80% de este cambio es atribuible a otros factores relacionados con la organización de la entidad. Esta conclusión se basa en las respuestas del cuestionario. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Desplazamiento</b>	0%	Un cambio como este podría inicialmente generar un desplazamiento de efectos negativos, tanto internamente dentro de la organización como externamente. Sin embargo, tras involucrar al grupo de interés, no se ha detectado evidencia de que esto haya ocurrido. Esta conclusión se basa en las respuestas del cuestionario. Fuentes: profesionales del servicio.
<b>Aumento de la consciencia sobre el rol y la responsabilidad</b>		
<b>Factor</b>	<b>%</b>	<b>Razonamiento</b>
<b>Peso muerto</b>	50%	Según la información recopilada y el análisis del equipo consultor, se considera que el peso muerto para los profesionales corresponde al porcentaje de tiempo dedicado a otros servicios fuera de <i>Symbiosis</i> , donde podrían haber experimentado cambios similares al trabajar con el mismo colectivo. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Atribución</b>	40%	El grupo de interés estimó que el 40% del cambio es atribuible a otros factores relacionados principalmente con el equipo de trabajo. Esto significa que, más allá de las actividades llevadas a

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

		cabo en el marco del proyecto, el equipo humano con el que se trabaja es una parte importante del cambio. Esta conclusión se basa en las respuestas del cuestionario proporcionadas por el grupo de interés. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Desplazamiento</b>	0%	No se observa desplazamiento. Este cambio no impide que otras personas lo experimenten ni genera consecuencias negativas para ellas. Esta conclusión se basa en las respuestas del cuestionario. Fuentes: profesionales del servicio.

Fuente: Elaboración propia.

## 6. Personal técnico de acompañamiento social de la Unidad de calle

**Tabla 85. Valores de causalidad de los cambios materiales experimentados por el grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social de la Unidad de calle”**

Aumento de la motivación y compromiso		
Factor	%	Razonamiento
<b>Peso muerto</b>	25%	Según la información recopilada y el análisis realizado por el equipo consultor, se considera que el peso muerto para los profesionales corresponde al porcentaje de tiempo dedicado a otros servicios fuera de <i>Symbiosis</i> , donde podrían haber experimentado cambios similares al trabajar con el mismo colectivo. En este grupo, había 2 profesionales con dedicación completa (100%), 2 profesionales con dedicación parcial del 50% y 1 profesional con dedicación del 75%. Para el cálculo del peso muerto, se consideró el promedio de dedicación del grupo. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Atribución</b>	30%	Estar involucrado en el servicio contribuye de manera significativa al cambio, reforzado por la satisfacción laboral, el desarrollo personal y las relaciones interpersonales con los compañeros y con los participantes. Sin embargo, no se le atribuye la totalidad del cambio, ya que existen otros servicios que pueden complementar la experiencia de este cambio, entre ellos se nombran otras organizaciones sociales del territorio. Los resultados de la encuesta realizada respaldan esta apreciación, atribuyendo en promedio el 70% del cambio directamente al servicio. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Desplazamiento</b>	0%	Las respuestas obtenidas del cuestionario no se consideran concluyentes debido a que las explicaciones proporcionadas no aclaran o contradicen las respuestas. Por consiguiente, según el juicio del equipo consultor, se estima que no existe desplazamiento. Este cambio no impide que otras personas, como otros trabajadores del centro, lo experimenten, ni se estima que pueda tener consecuencias negativas para otras personas. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
Aumento de la satisfacción personal		
Factor	%	Razonamiento
<b>Peso muerto</b>	25%	Según la información recopilada y el análisis realizado por el equipo consultor, se considera que el peso muerto para los profesionales corresponde al porcentaje de tiempo dedicado a otros servicios fuera de <i>Symbiosis</i> , donde podrían haber experimentado cambios similares al trabajar con el mismo colectivo. En este grupo, había 2 profesionales con dedicación completa (100%), 2 profesionales con dedicación parcial del 50% y 1 profesional con dedicación del 75%. Para el cálculo del peso muerto, se consideró el promedio de dedicación del grupo. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Atribución</b>	40%	Estar involucrado en el servicio contribuye de manera significativa al cambio. Sin embargo, no se le atribuye la totalidad del cambio, ya que existen otros servicios que pueden complementar la experiencia de este cambio, entre ellos se nombran otras organizaciones sociales del territorio y el nivel de vínculo que se llega a establecer con las personas participantes. Los resultados de la encuesta realizada respaldan esta apreciación, atribuyendo en promedio el 60% del cambio directamente al servicio. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Desplazamiento</b>	0%	No se observa desplazamiento. Este cambio no impide que otras personas lo experimenten ni genera consecuencias negativas para ellas. Esta conclusión se basa en las respuestas del cuestionario y se ha corroborado mediante la triangulación con otros informes. Fuentes: profesionales del servicio, fuentes secundarias, juicio del equipo consultor.



# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

Más apoyo a familiares y amigos/as en temas financieros		
Factor	%	Razonamiento
Peso muerto	25%	Según la información recopilada y el análisis realizado por el equipo consultor, se considera que el peso muerto para los profesionales corresponde al porcentaje de tiempo dedicado a otros servicios fuera de <i>Symbiosis</i> , donde podrían haber experimentado cambios similares al trabajar con el mismo colectivo. En este grupo, había 2 profesionales con dedicación completa (100%), 2 profesionales con dedicación parcial del 50% y 1 profesional con dedicación del 75%. Para el cálculo del peso muerto, se consideró el promedio de dedicación del grupo. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
Atribución	70%	<i>Symbiosis</i> ha contribuido parcialmente a este cambio. Según los resultados de la encuesta, indicando el promedio de 3/10 en cuanto al papel de <i>Symbiosis</i> en este cambio. Los profesionales, con años de experiencia trabajando con este grupo, observan que <i>Symbiosis</i> ha facilitado una prolongación de una reflexión que ya estaba en marcha previamente. Esto sugiere que, si bien <i>Symbiosis</i> ha tenido cierta influencia, otros factores o circunstancias anteriores también han desempeñado un papel significativo en este cambio. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
Desplazamiento	0%	Las respuestas obtenidas del cuestionario no se consideran concluyentes debido a que las explicaciones proporcionadas no aclaran o contradicen las respuestas. Por consiguiente, según el juicio del equipo consultor, se estima que no existe desplazamiento. Este cambio no impide que otras personas, como otros trabajadores del centro, lo experimenten, ni se estima que pueda tener consecuencias negativas para otras personas. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.

*Nota:* El valor indicado de atribución hace referencia al porcentaje de cambio atribuido a otros factores. *Fuente:* Elaboración propia.

## 7. Personal técnico de acompañamiento social del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)

**Tabla 86. Valores de causalidad de los cambios materiales experimentados por el grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)”**

Aumento de la motivación y compromiso		
Factor	%	Razonamiento
Peso muerto	0%	Si bien su vinculación con el servicio se limita a un periodo de 7 meses al año, su dedicación en ese periodo es del 100%. Durante los meses restantes, no se tiene información precisa sobre si están trabajando en otros servicios con el mismo colectivo o en otras actividades. Debido a esta incertidumbre y a la falta de datos concretos, se ha optado por considerar solamente el periodo de servicio. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
Atribución	20%	Estar involucrado en el servicio contribuye de manera significativa al cambio, especialmente porque los profesionales del servicio se dedican exclusivamente a este servicio dentro de la asociación. Los resultados de la encuesta respaldan esta observación, atribuyendo en promedio un 80% del cambio directamente al servicio. No obstante, los profesionales también destacan que este cambio puede depender en parte de factores personales e individuales, como la experiencia de cada uno y el trabajo interno de control emocional, entre otros aspectos. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
Desplazamiento	0%	Las respuestas obtenidas muestran discrepancias. Por consiguiente, según el juicio del equipo consultor, se estima que no existe desplazamiento. No hay evidencia que sugiera que este cambio impida a otras personas, como otros trabajadores del centro, experimentarlo, ni se estima que pueda tener consecuencias negativas para otros. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
Aumento de la autoestima		
Factor	%	Razonamiento
Peso muerto	0%	Si bien su vinculación con el servicio se limita a un periodo de 7 meses al año, su dedicación en ese periodo es del 100%. Durante los meses restantes, no se tiene información precisa sobre si están trabajando en otros servicios con el mismo colectivo o en otras actividades. Debido a esta

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

		incertidumbre y a la falta de datos concretos, se ha optado por considerar solamente el periodo de servicio. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Atribución</b>	20%	Estar involucrado en el servicio contribuye de manera significativa al cambio, especialmente porque los profesionales del servicio se dedican exclusivamente a este servicio dentro de la asociación. Los resultados de la encuesta respaldan esta observación, atribuyendo en promedio un 80% del cambio directamente al servicio. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Desplazamiento</b>	0%	Las respuestas obtenidas muestran discrepancias. Por consiguiente, según el juicio del equipo consultor, se estima que no existe desplazamiento. No hay evidencia que sugiera que este cambio impida a otras personas, como otros trabajadores del centro, experimentarlo, ni se estima que pueda tener consecuencias negativas para otros. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Más apoyo a familiares y amigos/as en temas financieros</b>		
<b>Factor</b>	<b>%</b>	<b>Razonamiento</b>
<b>Peso muerto</b>	0%	Si bien su vinculación con el servicio se limita a un periodo de 7 meses al año, su dedicación en ese periodo es del 100%. Durante los meses restantes, no se tiene información precisa sobre si están trabajando en otros servicios con el mismo colectivo o en otras actividades. Debido a esta incertidumbre y a la falta de datos concretos, se ha optado por considerar solamente el periodo de servicio. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Atribución</b>	10%	La participación en el servicio tiene una contribución casi exclusiva a este cambio, especialmente porque los profesionales se dedican exclusivamente a este servicio dentro de la asociación. Los resultados de la encuesta respaldan esta observación, atribuyendo en promedio un 90% del cambio directamente al servicio. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Desplazamiento</b>	0%	Las respuestas obtenidas muestran discrepancias. Por consiguiente, según el juicio del equipo consultor, se estima que no existe desplazamiento. No hay evidencia que sugiera que este cambio impida a otras personas, como otros trabajadores del centro, experimentarlo, ni se estima que pueda tener consecuencias negativas para otros. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Mejora de las relaciones sociales y familiares</b>		
<b>Factor</b>	<b>%</b>	<b>Razonamiento</b>
<b>Peso muerto</b>	0%	Si bien su vinculación con el servicio se limita a un periodo de 7 meses al año, su dedicación en ese periodo es del 100%. Durante los meses restantes, no se tiene información precisa sobre si están trabajando en otros servicios con el mismo colectivo o en otras actividades. Debido a esta incertidumbre y a la falta de datos concretos, se ha optado por considerar solamente el periodo de servicio. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Atribución</b>	20%	La participación en el servicio tiene una contribución significativa a este cambio, especialmente porque los profesionales se dedican exclusivamente a este servicio dentro de la asociación. Los resultados de la encuesta respaldan esta observación, atribuyendo en promedio un 80% del cambio directamente al servicio. Sin embargo, los profesionales también destacan que este cambio puede depender en parte de otros factores, como la relación con el equipo de trabajo del centro. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Desplazamiento</b>	0%	Las respuestas obtenidas muestran discrepancias. Por consiguiente, según el juicio del equipo consultor, se estima que no existe desplazamiento. No hay evidencia que sugiera que este cambio impida a otras personas, como otros trabajadores del centro, experimentarlo, ni se estima que pueda tener consecuencias negativas para otros. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.

*Nota:* El valor indicado de atribución hace referencia al porcentaje de cambio atribuido a otros factores. *Fuente:* Elaboración propia.



**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

**8. Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Alojamiento en hostales y Housing Led**

**Tabla 87. Valores de causalidad de los cambios materiales experimentados por el grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Alojamiento en hostales y Housing LZed”**

Mayor autonomía en la realización del trabajo		
Factor	%	Razonamiento
<b>Peso muerto</b>	0%	Según la información recopilada y el análisis realizado por el equipo consultor, se considera que el peso muerto para los profesionales corresponde al porcentaje de tiempo dedicado a otros servicios fuera de <i>Symbiosis</i> , donde podrían haber experimentado cambios similares al trabajar con el mismo colectivo. En este grupo, estuvieron dedicados al 100% a las actividades del servicio. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Atribución</b>	50%	La participación en el proyecto tiene una influencia relevante en el cambio, especialmente porque se dedican exclusivamente a este servicio dentro de la asociación. Los resultados de la encuesta respaldan esta observación, atribuyendo un 50% del cambio directamente al servicio. Según el juicio del equipo consultor, basado en conversaciones con el equipo, la experiencia previa en otros proyectos y servicios, así como el trabajo en equipo más allá de <i>Symbiosis</i> , también han contribuido a este cambio. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Desplazamiento</b>	0%	En base a las respuestas obtenidas, alineadas con el juicio del equipo consultor, se estima que no existe desplazamiento. No hay evidencia que sugiera que este cambio impida a otras personas, como otros trabajadores del centro, experimentarlo, ni se estima que pueda tener consecuencias negativas para otros. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
Mejora de las relaciones sociales y familiares		
Factor	%	Razonamiento
<b>Peso muerto</b>	0%	Según la información recopilada y el análisis realizado por el equipo consultor, se considera que el peso muerto para los profesionales corresponde al porcentaje de tiempo dedicado a otros servicios fuera de <i>Symbiosis</i> , donde podrían haber experimentado cambios similares al trabajar con el mismo colectivo. En este grupo, estuvieron dedicados al 100% a las actividades del servicio. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Atribución</b>	40%	La participación en el proyecto tiene una influencia significativa en el cambio. Esto se debe en gran parte a que los participantes se dedican exclusivamente a este servicio dentro de la asociación. Los resultados de la encuesta respaldan esta observación, atribuyendo un 60% del cambio directamente al servicio. Además, según el equipo, las experiencias diarias también influyen en este cambio, ya que el trabajo que realizan ocupa un lugar relevante en su vida cotidiana y tiene un impacto en otros aspectos de sus vidas, aunque no de manera exclusiva. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.
<b>Desplazamiento</b>	0%	En base a las respuestas obtenidas, alineadas con el juicio del equipo consultor, se estima que no existe desplazamiento. No hay evidencia que sugiera que este cambio impida a otras personas, como otros trabajadores del centro, experimentarlo, ni se estima que pueda tener consecuencias negativas para otros. Fuentes: profesionales del servicio, juicio del equipo consultor.

*Nota:* El valor indicado de atribución hace referencia al porcentaje de cambio atribuido a otros factores. *Fuente:* Elaboración propia.

## **Anexo 6. Información adicional sobre análisis de materialidad**

---

A continuación, se presenta el análisis detallado de materialidad para cada grupo de interés. Los resultados de ambos tests, relevancia y significancia, se utilizan para determinar la materialidad de cada cambio identificado. Aquellos cambios que superen tanto el test de relevancia como el de significancia se consideran materiales y se incluyen en el análisis posterior del impacto social.

Este análisis consta de dos partes: el test de relevancia y el test de significancia.

### **1) Test de relevancia**

Para cada grupo de interés, se muestra una tabla con la información del test de relevancia aplicado a cada cambio bien definido. Los criterios considerados en este test son los siguientes:

1. Los grupos de interés consideran el cambio como importante para ellos.
2. Otros profesionales ya están gestionando el cambio y han demostrado su valor.
3. La organización tiene una política para incluir el cambio.
4. Existen normas sociales que exigen la inclusión del cambio.
5. Hay consecuencias financieras a corto plazo para la organización por no incluir este cambio en el análisis.

Se considera que el test de relevancia se supera si se cumple al menos uno de los criterios mencionados.

### **2) Test de significancia**

Posteriormente, para cada grupo de interés, se presenta una tabla con el test de significancia. Este test evalúa la importancia percibida de cada cambio en una escala del 1 al 5, donde 5 representa la máxima importancia. Se considera que el test de significancia se supera si la importancia del cambio se sitúa entre 4 y 5.

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

## 1. Participantes del servicio de Unidad de calle

**Tabla 88. Test de relevancia de los cambios experimentados por el grupo de interés “Participantes del servicio de Unidad de calle”**

CRITERIO	Mejora del equilibrio emocional	Mejora de la salud física	Mejora en la percepción de inclusión social	Aumento de la autonomía y control de su vida (mayor autodeterminación)
<b>Los grupos de interés consideran el cambio como importante para ellos</b>	✓ El grupo de interés confirmó que este cambio fue una consecuencia de su participación en el proyecto y lo valoraron como importante.	✓ El grupo de interés confirmó que este cambio fue una consecuencia de su participación en el proyecto y lo valoraron como importante.	✓ El grupo de interés confirmó que este cambio fue una consecuencia de su participación en el proyecto y lo valoraron como importante.	✓ El grupo de interés confirmó que este cambio fue una consecuencia de su participación en el proyecto y lo valoraron como importante.
<b>Otros profesionales ya están gestionando el cambio y han demostrado su valor</b>	✓ Otras organizaciones también monitorean esta información.	✓ Otras organizaciones también monitorean esta información.	✓ Otras organizaciones también monitorean esta información.	✓ Otras organizaciones también monitorean esta información.
<b>La organización tiene una política para incluir el cambio</b>	✓ Es un cambio intencionado relacionado con los objetivos del proyecto, por lo que es relevante para la política de la organización. El servicio proporciona una atención integral sociosanitaria con el propósito de abordar diversos problemas de salud vinculados al sinhogarismo, incluyendo la enfermedad mental.	✓ Es un cambio intencionado relacionado con los objetivos del proyecto, por lo que es relevante para la política de la organización. El servicio proporciona atención sociosanitaria integral, incluyendo la entrega de alimentos, productos de higiene y limpieza, y ropa, así como la derivación a servicios de salud según las necesidades individuales. Además, ayuda en la gestión de la tarjeta sanitaria para garantizar el acceso a la atención médica necesaria.	✓ Es un cambio intencionado relacionado con los objetivos del proyecto, por lo que es relevante para la política de la organización. El servicio ofrece una atención integral sociosanitaria mediante diversas acciones con el fin, entre otros, de romper el aislamiento social.	✓ Es un cambio intencionado relacionado con los objetivos del proyecto, por lo que es relevante para la política de la organización. El servicio ofrece una atención integral sociosanitaria con el propósito de acompañar a las personas hasta que decidan iniciar un proceso de rehabilitación de su proyecto vital, momento en el cual se realiza la derivación y se accede a los recursos residenciales.
<b>Existen normas sociales existentes que lo exigen</b>	✓ Este cambio está en línea con las normas sociales que promueven el bienestar emocional y mental de las personas, especialmente aquellas en situaciones vulnerables.	✓ La mejora de la salud física de las personas sin hogar es consistente con las normas sociales que reconocen el derecho a la salud y el acceso a servicios de atención médica para todos.	✓ Las normas sociales actuales enfatizan la inclusión, la no discriminación y la participación activa de todos los miembros de la sociedad, por lo que este cambio está alineado con dichas normas.	✓ Este cambio se relaciona con las normas sociales que defienden el respeto a la dignidad humana, la libertad individual y el derecho a tomar decisiones sobre la propia vida.
<b>Hay consecuencias financieras a corto plazo para la organización por no incluir este cambio en el análisis</b>	✗ No	✓ Con la mejora de la salud física de los participantes se reduce la necesidad de proporcionar medicamentos o derivar a los participantes a recursos especializados de salud, reduciendo los costos asociados al componente de atención de salud dentro del proyecto.	✗	✗ No
<b>CONCLUSIÓN</b>	RELEVANTE	RELEVANTE	RELEVANTE	RELEVANTE

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 89. Test de significancia de los cambios experimentados por el grupo de interés “Participantes del servicio de Unidad de calle”**

## Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

CRITERIO	Mejora del equilibrio emocional	Mejora de la salud física	Mejora en la percepción de inclusión social	Aumento de la autonomía y control de su vida (mayor autodeterminación)
# de personas que experimentan el cambio (proporcional)	150	150	150	150
Importancia	4,6	4,6	4,6	5
Profundidad del cambio	4,4	4,5	4,5	4,3
<b>CONCLUSIÓN</b>	<b>SIGNIFICATIVO</b>	<b>SIGNIFICATIVO</b>	<b>SIGNIFICATIVO</b>	<b>SIGNIFICATIVO</b>

Fuente: Elaboración propia.

### 2.Participantes del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)

Tabla 90. Test de relevancia de los cambios experimentados por el grupo de interés “Participantes del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)”

CRITERIO	Mejora de la salud física	Empeoramiento del equilibrio emocional (-)	Aumento en la sensación de seguridad y protección	Mejora de la actitud y motivación hacia el cambio y la recuperación	Mejora de la situación laboral
<b>Los grupos de interés consideran el cambio como importante para ellos</b>	✓ El grupo de interés confirmó que este cambio fue una consecuencia de su participación en el proyecto y lo valoraron como importante.	✓ El grupo de interés confirmó que este cambio fue una consecuencia de su participación en el proyecto y lo valoraron como importante.	✓ El grupo de interés confirmó que este cambio fue una consecuencia de su participación en el proyecto y lo valoraron como importante.	✓ El grupo de interés confirmó que este cambio fue una consecuencia de su participación en el proyecto y lo valoraron como importante.	✓ El grupo de interés confirmó que este cambio fue una consecuencia de su participación en el proyecto y lo valoraron como importante.
<b>Otros profesionales ya están gestionando el cambio y han demostrado su valor</b>	✓ Otras organizaciones también monitorean esta información.	✗ Otras organizaciones no suelen monitorean esta información.	✓ Otras organizaciones también monitorean esta información.	✓ Otras organizaciones también monitorean esta información.	✓ Otras organizaciones similares también monitorean esta información.
<b>La organización tiene una política para incluir el cambio</b>	✓ Es un cambio intencionado relacionado con los objetivos del proyecto, por lo que es relevante para la política de la organización. El servicio atiende las necesidades básicas de las personas participantes para garantizar su salud.	✗ No es un cambio intencionado relacionado con los objetivos del proyecto.	✓ Es un cambio intencionado relacionado con los objetivos del proyecto, por lo que es relevante para la política de la organización. El servicio aborda las necesidades fundamentales de las personas participantes, y la seguridad se contempla como una necesidad básica según la pirámide de necesidades de Maslow.	✓ Es un cambio intencionado relacionado con los objetivos del proyecto, por lo que es relevante para la política de la organización. El servicio se centra en satisfacer las necesidades básicas más urgentes, ya que se considera que su satisfacción es un paso previo fundamental para que las personas puedan enfocarse luego en comenzar un proceso de	✓ Es un cambio intencionado relacionado con los objetivos del proyecto, por lo que es relevante para la política de la organización, aunque no se esperaba específicamente dentro del contexto de este servicio.

## Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

					reformulación de su proyecto vital.	
<b>Existen normas sociales existentes que lo exigen</b>	✓ La mejora de la salud física de las personas sin hogar es consistente con las normas sociales que reconocen el derecho a la salud y el acceso a servicios de atención médica para todos.	✓ Un deterioro de la salud mental y emocional iría en contra de las normas sociales que buscan promover el bienestar integral de las personas.	✓ Este cambio está alineado con las normas que defienden el derecho a la seguridad y protección de todas las personas, especialmente las más vulnerables.	✓ Un cambio positivo en la motivación y actitud está en línea con normas que promueven la rehabilitación e inclusión de poblaciones en riesgo.	✓ Este cambio está totalmente alineado con las normas sociales que defienden el derecho al trabajo digno, la igualdad de oportunidades laborales y la inclusión socio-económica de todos los ciudadanos.	
<b>Hay consecuencias financieras a corto plazo para la organización por no incluir este cambio en el análisis</b>	✓ Con la mejora de la salud física de los participantes se reduce la necesidad de proporcionar medicamentos o derivar a los participantes a recursos especializados de salud, reduciendo los costos asociados al componente de atención de salud dentro del proyecto.	✗ No	✗ No	✗ No	✓ Una mejora en la situación laboral que genere ingresos podría reducir la demanda y costos de provisión de servicios.	
<b>CONCLUSIÓN</b>	<b>RELEVANTE</b>	<b>RELEVANTE</b>	<b>RELEVANTE</b>	<b>RELEVANTE</b>	<b>RELEVANTE</b>	

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 91. Test de significancia de los cambios experimentados por el grupo de interés “Participantes del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)”**

CRITERIO	Mejora de la salud física	Empeoramiento del equilibrio emocional (-)	Aumento en la sensación de seguridad y protección	Mejora de la actitud y motivación hacia el cambio y la recuperación	Mejora de la situación laboral
# de personas que experimentan el cambio (proporcional)	54	61	57	65	22
Importancia	4,5	4,6	4,4	4	4,2
Profundidad del cambio	4,2	4,3	4,1	3,9	3
<b>CONCLUSIÓN</b>	<b>SIGNIFICATIVO</b>	<b>SIGNIFICATIVO</b>	<b>SIGNIFICATIVO</b>	<b>SIGNIFICATIVO</b>	<b>SIGNIFICATIVO</b>

Fuente: Elaboración propia.

### 3.Participantes del servicio de alojamiento en hostales

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

**Tabla 92. Test de relevancia de los cambios experimentados por el grupo de interés “Participantes del servicio de alojamiento en hostales”**

CRITERIO	Mejora de la salud física	Mejora del equilibrio emocional	Empeoramiento del equilibrio emocional (-)	Aumento de la autonomía y control de su vida (mayor autodeterminación)	Mejora de la percepción de inclusión social
<b>Los grupos de interés consideran el cambio como importante para ellos</b>	✓ El grupo de interés confirmó que este cambio fue una consecuencia de su participación en el proyecto y lo valoraron como importante.	✓ El grupo de interés confirmó que este cambio fue una consecuencia de su participación en el proyecto y lo valoraron como importante.	✓ El grupo de interés confirmó que este cambio fue una consecuencia de su participación en el proyecto y lo valoraron como importante.	✓ El grupo de interés confirmó que este cambio fue una consecuencia de su participación en el proyecto y lo valoraron como importante.	✓ El grupo de interés confirmó que este cambio fue una consecuencia de su participación en el proyecto y lo valoraron como importante.
<b>Otros profesionales ya están gestionando el cambio y han demostrado su valor</b>	✓ Otras organizaciones similares también monitorean esta información.	✓ Otras organizaciones similares también monitorean esta información.	✗ Otras organizaciones no suelen monitorean esta información.	✓ Otras organizaciones similares también monitorean esta información.	✓ Otras organizaciones también monitorean esta información.
<b>La organización tiene una política para incluir el cambio</b>	✓ Es un cambio intencionado relacionado con los objetivos del proyecto, por lo que es relevante para la política de la organización. El servicio se enfoca en prevenir situaciones de sinhogarismo y sus repercusiones en las personas, como puede ser el deterioro de la salud física.	✓ Es un cambio intencionado relacionado con los objetivos del proyecto, por lo que es relevante para la política de la organización. El servicio se enfoca en prevenir situaciones de sinhogarismo y sus repercusiones en las personas, como puede ser el deterioro de la salud mental.	✗ No es un cambio intencionado relacionado con los objetivos específicos del proyecto.	✓ Es un cambio intencionado relacionado con los objetivos del proyecto, por lo que es relevante para la política de la organización. El servicio se centra en prevenir situaciones de sinhogarismo y los procesos individuales de abandono y deterioro psicosocial, como el desapego gradual de las responsabilidades personales.	✓ Es un cambio intencionado relacionado con el objetivo del proyecto, por lo que es relevante para la política de la organización. El servicio se centra en prevenir situaciones de sinhogarismo y trabajar procesos de reinserción.
<b>Existen normas sociales existentes que lo exigen</b>	✓ La mejora de la salud física de las personas sin hogar es consistente con las normas sociales que reconocen el derecho a la salud y el acceso a servicios de atención médica para todos.	✓ Este cambio está en línea con las normas sociales que promueven el bienestar emocional y mental de las personas, especialmente aquellas en situaciones vulnerables.	✓ Un deterioro de la salud mental y emocional iría en contra de las normas sociales que buscan promover el bienestar integral de las personas.	✓ Este cambio se relaciona con las normas sociales que defienden el respeto a la dignidad humana, la libertad individual y el derecho a tomar decisiones sobre la propia vida.	✓ Las normas sociales actuales enfatizan la inclusión, la no discriminación y la participación activa de todos los miembros de la sociedad, por lo que este cambio está alineado con dichas normas.
<b>Hay consecuencias financieras a</b>	✓ Con la mejora de la salud física de los participantes se reduce la necesidad de proporcionar	✗ No	✗ No	✗ No	✗ No

## Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

<b>corto plazo para la organización por no incluir este cambio en el análisis</b>	medicamentos o derivar a los participantes a recursos especializados de salud, reduciendo los costos asociados al componente de atención de salud dentro del proyecto.					
<b>CONCLUSIÓN</b>	<b>RELEVANTE</b>	<b>RELEVANTE</b>	<b>RELEVANTE</b>	<b>RELEVANTE</b>	<b>RELEVANTE</b>	<b>RELEVANTE</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 93. Test de significancia de los cambios experimentados por el grupo de interés “Participantes del servicio de alojamiento en hostales”**

CRITERIO	Mejora de la salud física	Mejora del equilibrio emocional	Empeoramiento del equilibrio emocional (-)	Aumento de la autonomía y control de su vida (mayor autodeterminación)	Mejora de la percepción de inclusión social
# de personas que experimentan el cambio (proporcional)	32	32	32	32	32
Importancia	5	5	5	4	4
Profundidad del cambio	5	5	5	4	5
<b>CONCLUSIÓN</b>	<b>SIGNIFICATIVO</b>	<b>SIGNIFICATIVO</b>	<b>SIGNIFICATIVO</b>	<b>SIGNIFICATIVO</b>	<b>SIGNIFICATIVO</b>

Fuente: Elaboración propia.

### 4. Participantes del servicio de Housing Led

**Tabla 94. Test de relevancia de los cambios experimentados por el grupo de interés “Participantes del servicio de Housing Led”**

CRITERIO	Aumento de la autoconfianza y autoestima	Mejora de la situación económica	Mejora en la percepción de inclusión social	Aumento en la sensación de seguridad y protección	Mejora de la salud física
<b>Los grupos de interés consideran el cambio como importante para ellos</b>	✓ El grupo de interés confirmó que este cambio fue una consecuencia de su participación en el proyecto y lo valoraron como importante.	✓ El grupo de interés confirmó que este cambio fue una consecuencia de su participación en el proyecto y lo valoraron como importante.	✓ El grupo de interés confirmó que este cambio fue una consecuencia de su participación en el proyecto y lo valoraron como importante.	✓ El grupo de interés confirmó que este cambio fue una consecuencia de su participación en el proyecto y lo valoraron como importante.	✓ El grupo de interés confirmó que este cambio fue una consecuencia de su participación en el proyecto y lo valoraron como importante.
<b>Otros</b>	✓ Otras organizaciones también monitorean esta información.	✓ Otras organizaciones también monitorean esta información.	✓ Otras organizaciones también monitorean esta información.	✓ Otras organizaciones también monitorean esta información.	✓ Otras organizaciones también monitorean esta información.



## Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

<b>profesionales ya están gestionando el cambio y han demostrado su valor</b>										
<b>La organización tiene una política para incluir el cambio</b>	✓	Es un cambio intencionado relacionado con los objetivos específicos del proyecto, por lo que es relevante para la política de la organización. El servicio proporciona un apoyo integral para la transición hacia la vida independiente, lo que sugiere que este cambio podría ser un objetivo implícito de esta intervención.	✓	Es un cambio intencionado relacionado con los objetivos específicos del proyecto, por lo que es relevante para la política de la organización. El servicio proporciona un apoyo integral para la transición hacia la vida independiente, lo que sugiere que este cambio podría ser un objetivo implícito de esta intervención.	✓	Es un cambio intencionado relacionado con los objetivos específicos del proyecto, por lo que es relevante para la política de la organización. El servicio proporciona un apoyo para que las personas puedan reincorporarse y reintegrarse positivamente a la sociedad.	✓	Es un cambio intencionado relacionado con los objetivos del proyecto, por lo que es relevante para la política de la organización. El servicio aborda cubrir las necesidades fundamentales de las personas participantes, y la seguridad se contempla como una necesidad básica según la pirámide de necesidades de Maslow.	✓	Es un cambio intencionado relacionado con los objetivos del proyecto, por lo que es relevante para la política de la organización. El servicio atiende las necesidades básicas de las personas participantes para garantizar su salud.
<b>Existen normas sociales existentes que lo exigen</b>	✓	Es una convención social implícita que tener una autoconfianza saludable y una autoestima positiva contribuyen significativamente al éxito personal, las relaciones interpersonales y la participación en la sociedad.	✓	Está totalmente alineado con normas sociales que defienden la inclusión socioeconómica, la igualdad de oportunidades laborales y el acceso a recursos económicos dignos para cubrir las necesidades básicas. Estas normas buscan erradicar la pobreza y la exclusión económica.	✓	Las normas sociales vigentes enfatizan la no discriminación, la participación plena en la comunidad y la integración social de todos los grupos, especialmente los más vulnerables. Este cambio representa el cumplimiento de esas normas de inclusión e igualdad.	✓	Este cambio está alineado con las normas que defienden el derecho a la seguridad y protección de todas las personas, especialmente las más vulnerables.	✓	La mejora de la salud física de las personas sin hogar es consistente con las normas sociales que reconocen el derecho a la salud y el acceso a servicios de atención médica para todos.
<b>Hay consecuencias financieras a corto plazo para la organización por no incluir este cambio en el análisis</b>	✗	No	✓	Una mejora en la situación económica, ya sean derivados de un trabajo o de prestaciones, podría reducir la demanda y costos de provisión de servicios.	✗	No	✗	No	✓	Con la mejora de la salud física de los participantes se reduce la necesidad de proporcionar medicamentos o derivar a los participantes a recursos especializados de salud, reduciendo los costos asociados al componente de atención de salud dentro del proyecto.
<b>CONCLUSIÓN</b>		<b>RELEVANTE</b>		<b>RELEVANTE</b>		<b>RELEVANTE</b>		<b>RELEVANTE</b>		<b>RELEVANTE</b>

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 95. Test de significancia de los cambios experimentados por el grupo de interés “Participantes del servicio de Housing Led”

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

CRITERIO	Aumento de la autoconfianza y autoestima	Mejora de la situación económica	Mejora en la percepción de inclusión social	Aumento en la sensación de seguridad y protección	Mejora de la salud física
# de personas que experimentan el cambio (proporcional)	28	24	28	24	21
Importancia	4,4	4	4,1	4,7	4,3
Profundidad del cambio	3,6	2,9	3,1	4,1	3,3
<b>CONCLUSIÓN</b>	<b>SIGNIFICATIVO</b>	<b>SIGNIFICATIVO</b>	<b>SIGNIFICATIVO</b>	<b>SIGNIFICATIVO</b>	<b>SIGNIFICATIVO</b>

Fuente: Elaboración propia.

## 5. Coordinación Área de emergencia social

Tabla 96. Test de relevancia de los cambios experimentados por el grupo de interés “Coordinación Área de emergencia social”

CRITERIO	Incremento en la carga de trabajo y responsabilidades (fuera de Symbiosis) (-)	Aumento de la consciencia sobre el rol y la responsabilidad
<b>Los grupos de interés consideran el cambio como importante para ellos</b>	✓ El grupo de interés confirmó que este cambio fue una consecuencia de su participación en el proyecto y lo valoraron como importante.	✓ El grupo de interés confirmó que este cambio fue una consecuencia de su participación en el proyecto y lo valoraron como importante.
<b>Otros profesionales ya están gestionando el cambio y han demostrado su valor</b>	✓ Otras organizaciones también monitorean esta información.	✓ Otras organizaciones también monitorean esta información.
<b>La organización tiene una política para incluir el cambio</b>	✗ No es un cambio intencionado del proyecto.	✗ No es un cambio intencionado del proyecto.
<b>Existen normas sociales existentes que lo exigen</b>	✓ Se relaciona con las convenciones sociales relacionadas con la regulación de las condiciones laborales.	✗ No se han detectado normas sociales existentes que exigen este cambio.
<b>Hay consecuencias financieras a corto plazo para la organización por no incluir este cambio en el análisis</b>	✓ No se han detectado consecuencias financieras directas hasta el momento. Sin embargo, es importante considerar posibles impactos en la eficiencia y productividad del equipo, ajustes en los procesos operativos y necesidades de capacitación y desarrollo profesional que podrían tener implicaciones financieras indirectas en el futuro.	✗ No se han detectado consecuencias financieras.

# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

<b>CONCLUSIÓN</b>	<b>RELEVANTE</b>	<b>RELEVANTE</b>
-------------------	------------------	------------------

*Fuente:* Elaboración propia.

**Tabla 97. Test de significancia de los cambios experimentados por el grupo de interés “Coordinación Área de emergencia social”**

CRITERIO	Incremento en la carga de trabajo y responsabilidades (fuera de Symbiosis) (-)	Aumento de la consciencia sobre el rol y la responsabilidad
# de personas que experimentan el cambio (proporcional)	1	1
Importancia	4	4
Profundidad del cambio	4	4
<b>CONCLUSIÓN</b>	<b>SIGNIFICATIVO</b>	<b>SIGNIFICATIVO</b>

*Fuente:* Elaboración propia.

## 6. Personal técnico de acompañamiento social / Unidad de calle

**Tabla 98. Test de relevancia de los cambios experimentados por el grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social de la Unidad de calle”**

CRITERIO	Aumento de la motivación y compromiso laboral	Aumento de la satisfacción personal	Más apoyo a familiares y amigos/as en temas financieros
<b>Los grupos de interés consideran el cambio como importante para ellos</b>	✓ El grupo de interés confirmó que este cambio fue una consecuencia de su participación en el proyecto y lo valoraron como importante.	✓ El grupo de interés confirmó que este cambio fue una consecuencia de su participación en el proyecto y lo valoraron como importante.	✓ El grupo de interés confirmó que este cambio fue una consecuencia de su participación en el proyecto y lo valoraron como importante.
<b>Otros profesionales ya están gestionando el cambio y han demostrado su valor</b>	✓ Otras organizaciones también monitorean esta información.	✓ Otras organizaciones también monitorean esta información.	✗ Otras organizaciones no suelen monitorean esta información.
<b>La organización tiene una política para incluir el cambio</b>	✗ No es un cambio intencionado del proyecto.	✗ No es un cambio intencionado del proyecto.	✗ No es un cambio intencionado del proyecto.
<b>Existen normas sociales existentes que lo exigen</b>	✓ Este cambio refleja las expectativas comunes en el entorno laboral de que los empleados demuestren motivación y compromiso en su trabajo, siendo cualidades esenciales para el funcionamiento efectivo de	✓ Este cambio está estrechamente ligado al bienestar emocional y la calidad de vida de los individuos. Existe una expectativa social general de que las personas encuentren satisfacción y realización en sus vidas,	✓ Si bien no hay normas sociales explícitas que exijan específicamente este cambio, se considera que refleja valores culturales y sociales relacionados con la solidaridad,

## Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

		una organización. Los empleados motivados tienden a ser más productivos, creativos y comprometidos, lo que beneficia tanto a la empresa como a la comunidad laboral en general.		incluyendo su trabajo.		la responsabilidad y el cuidado mutuo dentro de las relaciones personales y comunitarias.
<b>Hay consecuencias financieras a corto plazo para la organización por no incluir este cambio en el análisis</b>	✓	A corto plazo, esto puede conducir a una mejora en los resultados operativos y posiblemente a una reducción en los costos asociados con la falta de motivación y bajo rendimiento.	✓	Este cambio puede tener un impacto positivo en la retención del personal y en la reducción de los costos asociados con la rotación de empleados.	✗	No se han detectado consecuencias financieras directas en la organización..
<b>CONCLUSIÓN</b>	<b>RELEVANTE</b>		<b>RELEVANTE</b>		<b>RELEVANTE</b>	

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 99. Test de significancia de los cambios experimentados por el grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social de la Unidad de calle”**

CRITERIO	Aumento de la motivación y compromiso laboral	Aumento de la satisfacción personal	Más apoyo a familiares y amigos/as en temas financieros
# de personas que experimentan el cambio (proporcional)	3	2	2
Importancia	4	4	4
Profundidad del cambio	3,3	4,5	2,5
<b>CONCLUSIÓN</b>	<b>SIGNIFICATIVO</b>		<b>SIGNIFICATIVO</b>

Fuente: Elaboración propia.

### 7. Personal técnico de acompañamiento social del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)

**Tabla 100. Test de relevancia de los cambios experimentados por el grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)”**

CRITERIO	Aumento de la motivación y compromiso laboral	Aumento de la autoestima	Mejora de las relaciones sociales y familiares	Más apoyo a familiares y amigos/as en temas financieros
----------	---	--------------------------	--	---

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

<b>Los grupos de interés consideran el cambio como importante para ellos</b>	✓ El grupo de interés confirmó que este cambio fue una consecuencia de su participación en el proyecto y lo valoraron como importante.	✓ El grupo de interés confirmó que este cambio fue una consecuencia de su participación en el proyecto y lo valoraron como importante.	✓ El grupo de interés confirmó que este cambio fue una consecuencia de su participación en el proyecto y lo valoraron como importante.	✓ El grupo de interés confirmó que este cambio fue una consecuencia de su participación en el proyecto y lo valoraron como importante.
<b>Otros profesionales ya están gestionando el cambio y han demostrado su valor</b>	✓ Otras organizaciones también monitorean esta información.	✓ Otras organizaciones también monitorean esta información.	✗ Otras organizaciones no suelen monitorean esta información para este tipo de grupo de interés en este contexto.	✗ Otras organizaciones no suelen monitorean esta información para este tipo de grupo de interés en este contexto.
<b>La organización tiene una política para incluir el cambio</b>	✗ No es un cambio intencionado del proyecto.	✗ No es un cambio intencionado del proyecto.	✗ No es un cambio intencionado del proyecto.	✗ No es un cambio intencionado del proyecto.
<b>Existen normas sociales existentes que lo exigen</b>	✓ Este cambio refleja las expectativas comunes en el entorno laboral de que los empleados demuestren motivación y compromiso en su trabajo, siendo cualidades esenciales para el funcionamiento efectivo de una organización. Los empleados motivados tienden a ser más productivos, creativos y comprometidos, lo que beneficia tanto a la empresa como a la comunidad laboral en general.	✓ Si bien no existen normas sociales explícitas que exijan este cambio, se considera socialmente valioso promover la autoestima como parte del bienestar emocional y la salud mental.	✓ Las normas sociales generalmente respaldan la importancia de las relaciones sociales y familiares saludables.	✓ Si bien no hay normas sociales explícitas que exijan específicamente este cambio, se considera que refleja valores culturales y sociales relacionados con la solidaridad, la responsabilidad y el cuidado mutuo dentro de las relaciones personales y comunitarias.
<b>Hay consecuencias financieras a corto plazo para la organización por no incluir este cambio en el análisis</b>	✓ A corto plazo, esto puede conducir a una mejora en los resultados operativos y posiblemente a una reducción en los costos asociados con la falta de motivación y bajo rendimiento.	✓ No se anticipan consecuencias financieras directas a corto plazo para la organización. Sin embargo, la autoestima influye en el bienestar emocional y la productividad de los empleados, lo que puede tener impactos indirectos en la retención del personal y la eficiencia laboral.	✓ No se esperan impactos financieros inmediatos directos para la organización al no considerar este cambio. Sin embargo, podría haber costos derivados de la disminución del bienestar emocional y la satisfacción de los empleados, lo que afectaría el ambiente laboral, la colaboración entre equipos y la retención del personal, con posibles repercusiones en la productividad y la eficiencia general.	✗ No se han detectado consecuencias financieras directas en la organización..
<b>CONCLUSIÓN</b>	<b>RELEVANTE</b>	<b>RELEVANTE</b>	<b>RELEVANTE</b>	<b>RELEVANTE</b>

Fuente: Elaboración propia.

## Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

**Tabla 101. Test de significancia de los cambios experimentados por el grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)”**

CRITERIO	Aumento de la motivación y compromiso laboral	Aumento de la autoestima	Mejora de las relaciones sociales y familiares	Más apoyo a familiares y amigos/as en temas financieros
# de personas que experimentan el cambio (proporcional)	5	2	2	2
Importancia	4	4	4	4
Profundidad del cambio	4	2	4	3
<b>CONCLUSIÓN</b>	<b>SIGNIFICATIVO</b>	<b>SIGNIFICATIVO</b>	<b>SIGNIFICATIVO</b>	<b>SIGNIFICATIVO</b>

Fuente: Elaboración propia.

### 8. Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Alojamiento en hostales y Housing Led

**Tabla 102. Test de relevancia de los cambios experimentados por el grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Alojamiento en hostales y Housing Led”**

CRITERIO	Mayor autonomía en la realización del trabajo		Mejora de las relaciones sociales y familiares	
<b>Los grupos de interés consideran el cambio como importante para ellos</b>	✓	El grupo de interés confirmó que este cambio fue una consecuencia de su participación en el proyecto y lo valoraron como importante.	✓	El grupo de interés confirmó que este cambio fue una consecuencia de su participación en el proyecto y lo valoraron como importante.
<b>Otros profesionales ya están gestionando el cambio y han demostrado su valor</b>	✓	Otras organizaciones también monitorean esta información.	✗	Otras organizaciones no suelen monitorear esta información para este tipo de grupo de interés en este contexto.
<b>La organización tiene una política para incluir el cambio</b>	✗	No es un cambio intencionado del proyecto.	✗	No es un cambio intencionado del proyecto.
<b>Existen normas sociales existentes que lo exigen</b>	✓	No hay normas sociales específicas que exijan este cambio. Sin embargo, refleja una tendencia hacia entornos laborales más flexibles y centrados en el bienestar de los empleados. Se reconoce como una práctica valiosa para mejorar la satisfacción laboral, la motivación y el rendimiento en el trabajo.	✓	Las normas sociales generalmente respaldan la importancia de las relaciones sociales y familiares saludables.
<b>Hay consecuencias financieras a corto plazo</b>	✓	A corto plazo, esto puede conducir a una mejora en los resultados operativos y posiblemente a una reducción en los costos asociados con la falta de motivación y bajo	✓	No se esperan impactos financieros inmediatos directos para la organización al no considerar este cambio. Sin embargo, podría haber costos derivados de la disminución del

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

<b>para la organización por no incluir este cambio en el análisis</b>	rendimiento.	bienestar emocional y la satisfacción de los empleados, lo que afectaría el ambiente laboral, la colaboración entre equipos y la retención del personal, con posibles repercusiones en la productividad y la eficiencia general.
<b>CONCLUSIÓN</b>	<b>RELEVANTE</b>	<b>RELEVANTE</b>

*Fuente:* Elaboración propia.

**Tabla 103. Test de significancia de los cambios experimentados por el grupo de interés “Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Alojamiento en hostales y Housing Led”**

<b>CRITERIO</b>	<b>Mayor autonomía en la realización del trabajo</b>	<b>Mejora de las relaciones sociales y familiares</b>
<b># de personas que experimentan el cambio (proporcional)</b>	2	2
<b>Importancia</b>	5	5
<b>Profundidad del cambio</b>	3	2
<b>CONCLUSIÓN</b>	<b>SIGNIFICATIVO</b>	<b>SIGNIFICATIVO</b>

*Fuente:* Elaboración propia.



## Anexo 7. Relación cambios identificados y Objetivos de Desarrollo Sostenible

En la siguiente tabla, se presenta el listado de cambios identificados por cada grupo de interés participante, junto con el porcentaje de identificación, el promedio de importancia (en una escala de 1 a 5), el Objetivo de Desarrollo Sostenible asociado y la justificación de dicha asociación.

Para asociar los cambios a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, se han considerado los datos destacables y las metas establecidas por las Naciones Unidas<sup>81</sup>, así como los Indicadores de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible<sup>82</sup>.

**Tabla 104. Listado de los cambios identificados y ODS asignado**

Participantes del servicio de Unidad de calle	% identificación	Promedio importancia	ODS	Justificación
Aumento de la autonomía y control de su vida (autodeterminación)	100,00%	5	ODS 1: Fin de la Pobreza	Al promover la autonomía y el control de su vida, el proyecto está empoderando a las personas en situación de calle para que puedan salir de la situación de calle, considerada una manifestación extrema de la pobreza multidimensional.
Mejora de la actitud y motivación hacia el cambio y la recuperación	100,00%	4,9	ODS 3: Salud y bienestar	Este cambio está estrechamente relacionado con la mejora de la salud mental y emocional, ya que una actitud positiva y una motivación hacia la recuperación pueden contribuir significativamente al bienestar psicológico y emocional.
Mejora de las habilidades de autocuidado e higiene	100,00%	4,9	ODS 3: Salud y bienestar	Las habilidades de autocuidado e higiene, fomentadas por el servicio gracias al apoyo profesional y la entrega de productos de higiene y limpieza, son fundamentales para prevenir enfermedades y mantener una buena salud física.
Aumento de la confianza en el equipo	100,00%	4,8	ODS 10: Reducción de las Desigualdades	La confianza es un factor clave para que las personas en situación de vulnerabilidad puedan empezar su camino hacia la recuperación, sintiéndose cómodas, incluidas e integradas en los programas y servicios que se les ofrecen.
Aumento en la percepción de apoyo profesional	100,00%	4,8	ODS 1: Fin de la Pobreza	El aumento en la percepción de apoyo profesional puede impactar positivamente en la capacidad de las personas en situación de sinhogarismo para acceder a servicios esenciales y recursos que les ayuden a salir de la pobreza y a enfrentar mejor las dificultades sociales y económicas.
Mejora en el acceso a necesidades básicas	100,00%	4,8	ODS 1: Fin de la pobreza. ODS 2: Hambre cero ODS 3: Salud y bienestar	La mejora en el acceso a necesidades básicas contribuye directamente a reducir la pobreza al garantizar que las personas sin hogar tengan acceso a servicios esenciales como alojamiento y alimentación. La mejora en el acceso a necesidades básicas, como la alimentación adecuada, contribuye a abordar el problema del hambre y la malnutrición entre las personas sin hogar. Mejorar el acceso a necesidades básicas también tiene un impacto positivo en la salud y el bienestar general de las personas sin hogar, asegurando que puedan recibir atención médica y acceder a servicios de salud esenciales cuando sea necesario.

<sup>81</sup> Naciones Unidas. Objetivos y metas de desarrollo sostenible <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

<sup>82</sup> Indicadores de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. INE. <https://www.ine.es/dyngs/ODS/es/index.htm>

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

Mejora del equilibrio emocional	100,00%	4,6	ODS 3: Salud y bienestar	Mejorar el equilibrio emocional implica promover la salud mental y el bienestar de las personas.
Mejora de la salud física	100,00%	4,6	ODS 3: Salud y bienestar	La mejora de la salud física en el caso de las personas del servicio implica recibir alimentos y mejorar la capacidad de cuidar de su propia salud.
Mejora en la percepción de inclusión social	100,00%	4,6	ODS 10: Reducción de las desigualdades	Un conjunto de cambios lleva a que las personas del servicio se sientan menos excluidas de la sociedad.
Mejora de las habilidades sociales	100,00%	4,5	ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico	La mejora de las habilidades sociales, como la comunicación efectiva, la colaboración y la resolución de conflictos, contribuye a mejorar las competencias necesarias para el empleo y el trabajo decente. Esto puede incluir habilidades blandas que son fundamentales en el entorno laboral y en la interacción social en general.
Mejora en la estabilidad y estructura de la vida	100,00%	4,4	ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles	Fortalecer la estabilidad y estructura de la vida de las personas contribuye a que avance en el camino de recuperación, accediendo a servicios básicos y alojamientos, en vista de soluciones habitacionales más estables, elementos esenciales para construir ciudades y comunidades sostenibles donde todos tengan la oportunidad de prosperar y participar plenamente en la vida comunitaria.
Ampliación de la red social y mejora de las relaciones sociales	100,00%	4,3	ODS 10: Reducción de las desigualdades	Mejorar las relaciones sociales contribuye directamente a promover la inclusión social y reducir las desigualdades al permitir que las personas se integren más en la sociedad y accedan a oportunidades que les ayuden a mejorar su vida.
Mejora de las habilidades de salud	94,12%	4,6	ODS 3: Salud y bienestar	La mejora de las habilidades de salud implica capacitar a las personas para gestionar mejor su bienestar físico y mental. Esto puede incluir educación sobre higiene personal, acceso a servicios médicos, prevención de enfermedades y manejo de condiciones crónicas.
Aumento de la autoconfianza y autoestima	93,33%	4,6	ODS 10: Reducción de las desigualdades	Se promueve su participación equitativa en la sociedad y se reducen las desigualdades al eliminar barreras emocionales y psicológicas que pueden limitar su integración.
Mejora de la situación económica	92,86%	4,5	ODS 1: Fin de la Pobreza	La mejora de la situación económica implica en esta etapa una disminución de los gastos, al recibir asistencia en la cobertura de necesidades básicas de alimentación y otros productos.
Mejora de las competencias digitales básicas	92,86%	4,3	ODS 9: Industria, innovación e infraestructura	Capacitar a las personas en competencias digitales contribuye al desarrollo de una sociedad más tecnológicamente avanzada y conectada. En esta fase, sobre todo, es fundamental para que puedan gestionar trámites burocráticos y administrativos, fundamentales para acceder a recursos de asistencia.
Mejora en habilidades y competencias laborales	86,67%	4,4	ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico	La mejora en habilidades y competencias laborales es esencial para promover el trabajo decente y productivo. Al capacitar a los participantes con habilidades relevantes para el mercado laboral, se fortalece su empleabilidad y contribución al crecimiento económico.
<b>Participantes del servicio de Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)</b>	<b>% identificación</b>	<b>Promedio importancia</b>	<b>ODS</b>	<b>Justificación</b>
Aumento en la percepción de apoyo profesional	100,00%	4,2	ODS 1: Fin de la Pobreza	El aumento en la percepción de apoyo profesional puede impactar positivamente en la capacidad de las personas en situación de sinhogarismo para acceder a servicios esenciales y recursos que les ayuden a salir de la pobreza y a enfrentar mejor las dificultades sociales y económicas.
Mejora de la actitud y motivación hacia el cambio y la recuperación	100,00%	4,0	ODS 3: Salud y bienestar	Este cambio está estrechamente relacionado con la mejora de la salud mental y emocional, ya que una actitud positiva y una motivación hacia la recuperación pueden contribuir significativamente al bienestar psicológico y emocional.
<b>Empeoramiento del</b>	94,12%	4,6	ODS 3: Salud y	El empeoramiento del equilibrio emocional influye negativamente

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

<b>equilibrio emocional (-)</b>			bienestar	en la salud mental y el bienestar de las personas
Mejora de la autoconfianza y autoestima	94,12%	3,7	ODS 10: Reducción de las desigualdades	Se promueve su participación equitativa en la sociedad y se reducen las desigualdades al eliminar barreras emocionales y psicológicas que pueden limitar su integración.
Aumento en la percepción de apoyo entre pares	94,12%	3,2	ODS 10: Reducción de las desigualdades	Refleja un aumento en la solidaridad y la cohesión social, aspectos clave para promover la inclusión y reducir las desigualdades. Cuando los participantes sienten un mayor apoyo y conexión con sus pares, se fortalecen las redes de apoyo social y se reduce la estigmatización y la exclusión.
Aumento en la sensación de seguridad y protección	88,89%	4,4	ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles	Al proporcionar un lugar seguro donde dormir a las personas sinhogarismo, se ofrece el acceso a servicios seguros y asequibles.
Mejora del equilibrio emocional	88,89%	3,8	ODS 3: Salud y bienestar	Mejorar el equilibrio emocional implica promover la salud mental y el bienestar de las personas
Ampliación de la red social y mejora de las relaciones sociales	88,89%	3,1	ODS 10: Reducción de las desigualdades	Mejorar las relaciones sociales contribuye directamente a promover la inclusión social y reducir las desigualdades al permitir que las personas se integren más en la sociedad y accedan a oportunidades que les ayuden a mejorar su vida.
Mayor aceptación de la realidad y mayor capacidad de adaptación (mayor resiliencia)	88,24%	4,1	ODS 1: Fin de la Pobreza	Mejorar la resiliencia significa fortalecer la capacidad de las personas para enfrentar y recuperarse, así como para adaptarse a cambios y superar obstáculos en su camino hacia una vida más estable y sostenible.
Aumento de la autonomía y control de su vida (autodeterminación)	88,24%	3,5	ODS 1: Fin de la Pobreza	Al promover la autonomía y el control de su vida, el proyecto está empoderando a las personas en situación sinhogarismo para que puedan salir de la situación de calle, considerada una manifestación extrema de la pobreza multidimensional.
Mejora en la gestión emocional	84,21%	3,7	ODS 3: Salud y bienestar	La gestión emocional es fundamental para promover la salud mental y emocional de las personas. Mejorar la capacidad de gestionar emociones contribuye directamente a la promoción del bienestar psicológico.
Mejora de la salud física	83,33%	4,5	ODS 3: Salud y bienestar	La mejora de la salud física en el caso de las personas del servicio implica sobre todo recibir alimentos, contar con un lugar reparado del frío y de la lluvia y mejorar la capacidad de cuidar de su propia higiene y salud.
Mejora en el acceso a necesidades básicas	83,33%	4,1	ODS 1: Fin de la pobreza. ODS 2: Hambre cero ODS 3: Salud y bienestar	La mejora en el acceso a necesidades básicas contribuye directamente a reducir la pobreza al garantizar que las personas sin hogar tengan acceso a servicios esenciales como alojamiento y alimentación. La mejora en el acceso a necesidades básicas, como la alimentación adecuada, contribuye a abordar el problema del hambre y la malnutrición entre las personas sin hogar. Mejorar el acceso a necesidades básicas también tiene un impacto positivo en la salud y el bienestar general de las personas sin hogar, asegurando que puedan recibir atención médica y acceder a servicios de salud esenciales cuando sea necesario.
Mejora de las habilidades sociales	81,25%	3,8	ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico	La mejora de las habilidades sociales, como la comunicación efectiva, la colaboración y la resolución de conflictos, contribuye a mejorar las competencias necesarias para el empleo y el trabajo decente. Esto puede incluir habilidades blandas que son fundamentales en el entorno laboral y en la interacción social en general. Además, en este servicio, se puede traducir en contactos que pueden aumentar las posibilidades de encontrar un empleo.
Mejora de las competencias digitales básicas	78,95%	4,2	ODS 9: Industria, innovación e infraestructura	Capacitar a las personas en competencias digitales contribuye al desarrollo de una sociedad más tecnológicamente avanzada y conectada.
Mejora en la percepción de inclusión social	78,95%	3,9	ODS 10: Reducción de las desigualdades	Las relaciones establecidas en el Centro hacen que las personas participantes se sientan menos abandonadas por la sociedad. La mejora en la percepción de inclusión social implica promover la participación plena y equitativa en la sociedad para todas las

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

				persona.
Mejora en la estabilidad y estructura de la vida	78,95%	3,8	ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles	Fortalecer la estabilidad y estructura de la vida de las personas contribuye a que avance en el camino de recuperación, accediendo a servicios básicos y alojamientos, en vista de soluciones habitacionales más estables, además de otros recursos de formación, empleo o asistencia médica y social esenciales para construir ciudades y comunidades sostenibles donde todos tengan la oportunidad de prosperar y participar plenamente en la vida comunitaria.
Mayor autoconocimiento y comprensión de la realidad personal	76,47%	4,2	ODS 1: Fin de la pobreza	Al tener una mejor comprensión de su situación personal y sus potenciales, las personas en situación de sinhogarismo pueden estar más preparadas para tomar medidas concretas hacia la superación de la pobreza y la mejora de su bienestar.
Mejora de la situación económica	50,00%	3,8	ODS 1: Fin de la Pobreza	La mejora de la situación económica implica en esta etapa una disminución de los gastos y también un aumento de los ingresos en el caso encuentren nuevas oportunidades laborales a través de otros participantes.
Mejora de las habilidades de ahorro	47,06%	3,9	ODS 1: Fin de la Pobreza	Al fortalecer las capacidades financieras de las personas en situación de sinhogarismo, se les capacita para gestionar mejor sus recursos y enfrentar de manera más efectiva los desafíos económicos.
Mejora de la situación laboral	35,29%	4,2	ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico	La mejora de la situación laboral de las personas en situación de sinhogarismo implica conseguir oportunidades de empleo, en este caso posiblemente debido a los nuevos contactos con otros participantes.
Mejora en habilidades y competencias laborales	35,29%	3,8	ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico	La mejora en habilidades y competencias laborales es esencial para promover el trabajo decente y productivo. Al apoyar a los participantes en el desarrollo de habilidades relevantes para el mercado laboral (por ejemplo, ayudando en las tareas de un curso de idioma), se fortalece su empleabilidad y contribución al crecimiento económico. Además, los participantes pueden adquirir capacidades a través de la relación con otros participantes.
<b>Participantes del servicio de Alojamiento en hostales</b>	<b>% identificación</b>	<b>Promedio importancia</b>	<b>ODS</b>	<b>Justificación</b>
Aumento de la confianza en el equipo	100,00%	5,0	ODS 10: Reducción de las Desigualdades	La confianza es un factor clave para que las personas en situación de vulnerabilidad, como las personas sin hogar, se sientan efectivamente incluidas e integradas en los programas y servicios que se les ofrecen. Sin esa confianza, persiste una barrera para la inclusión plena. Pero cuando aumenta la confianza en quienes les apoyan, se refuerza el sentido de pertenencia e inclusión social real.
Aumento en la percepción de apoyo profesional	100,00%	5,0	ODS 1: Fin de la Pobreza	El aumento en la percepción de apoyo profesional puede impactar positivamente en la capacidad de las personas sin hogar para acceder a servicios esenciales y recursos que les ayuden a salir de la pobreza y a enfrentar mejor las dificultades sociales y económicas.
Aumento en la sensación de seguridad y protección	100,00%	5,0	ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles	Al proporcionar un lugar seguro donde dormir a las personas sinhogarismo, se ofrece el acceso a servicios seguros y asequibles.
Mejora de la actitud y motivación hacia el cambio y la recuperación	100,00%	5,0	ODS 3: Salud y bienestar	Este cambio está estrechamente relacionado con la mejora de la salud mental y emocional, ya que una actitud positiva y una motivación hacia la recuperación pueden contribuir significativamente al bienestar psicológico y emocional.
Mejora del equilibrio emocional	100,00%	5,0	ODS 3: Salud y bienestar	Mejorar el equilibrio emocional implica promover la salud mental y el bienestar de las personas.
Empeoramiento del equilibrio emocional (-)	100,00%	5,0	ODS 3: Salud y bienestar	El empeoramiento del equilibrio emocional va en contra de la promoción de la salud mental y el bienestar de las personas.
Mejora de la	100,00%	5,0	ODS 10:	Se promueve su participación equitativa en la sociedad y se



# Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

autoconfianza y autoestima			Reducción de las desigualdades	reducen las desigualdades al eliminar barreras emocionales y psicológicas que pueden limitar su integración.
Mayor autoconocimiento y comprensión de la realidad personal	100,00%	5,0	ODS 1: Fin de la pobreza	Al tener una mejor comprensión de su situación personal y sus potenciales, las personas en situación de sinhogarismo pueden estar más preparadas para tomar medidas concretas hacia la superación de la pobreza y la mejora de su bienestar. Esto incluye la identificación de habilidades, intereses y metas personales que puedan guiar su participación activa en oportunidades laborales, educativas y sociales.
Mejora de la salud física	100,00%	5,0	ODS 3: Salud y bienestar	La mejora de la salud física de las personas sin hogar implica proporcionar acceso a alimentación y alojamiento, que inciden directamente en su salud física.
Mejora en el acceso a necesidades básicas	100,00%	5,0	ODS 1: Fin de la pobreza. ODS 2: Hambre cero ODS 3: Salud y bienestar	La mejora en el acceso a necesidades básicas contribuye directamente a reducir la pobreza al garantizar que las personas sin hogar tengan acceso a servicios esenciales como alojamiento y alimentación. La mejora en el acceso a necesidades básicas, como la alimentación adecuada, contribuye a abordar el problema del hambre y la malnutrición entre las personas sin hogar. Mejorar el acceso a necesidades básicas también tiene un impacto positivo en la salud y el bienestar general de las personas sin hogar, asegurando que puedan mejorar su salud al tener un lugar donde repararse y tener acceso a alimentación.
Mejora en el acceso a recursos complementarios	100,00%	4,0	ODS 1: Fin de la pobreza	Proporcionar acceso a recursos complementarios ayuda a superar barreras económicas y permite satisfacer otras necesidades que contribuyen a mejorar la calidad de vida.
Mejora en la estabilidad y estructura de la vida	100,00%	4,0	ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles	Fortalecer la estabilidad y estructura de la vida de las personas contribuye a alcanzar los objetivos de garantizar el acceso a viviendas adecuadas y servicios básicos, elementos esenciales para construir ciudades y comunidades sostenibles donde todos tengan la oportunidad de prosperar y participar plenamente en la vida comunitaria.
Aumento de la autonomía y control de su vida (autodeterminación)	100,00%	4,0	ODS 1: Fin de la Pobreza	Al promover la autonomía y el control de su vida, el proyecto está empoderando a las personas en situación de calle para que puedan salir de la situación de calle, considerada una manifestación extrema de la pobreza multidimensional.
Mejora en la percepción de inclusión social	100,00%	4,0	ODS 10: Reducción de las desigualdades	La mejora en la percepción de inclusión social implica promover la participación plena y equitativa en la sociedad para todas las personas.
Mayor aceptación de la realidad y mayor capacidad de adaptación (mayor resiliencia)	100,00%	4,0	ODS 1: Fin de la Pobreza	Mejorar la resiliencia significa fortalecer la capacidad de las personas para enfrentar y recuperarse, así como para adaptarse a cambios y superar obstáculos en su camino hacia una vida más estable y sostenible.
Mejora de la situación económica (menos gastos)	100,00%	5,0	ODS 1: Fin de la Pobreza	La mejora de la situación económica implica en esta etapa una disminución de los gastos.
Ampliación de la red social y mejora de las relaciones sociales	100,00%	3,0	ODS 10: Reducción de las desigualdades	Mejorar las relaciones sociales contribuye directamente a promover la inclusión social y reducir las desigualdades al permitir que las personas se integren más en la sociedad y accedan a oportunidades que les ayuden a mejorar su vida.
Mejora de las competencias digitales básicas	100,00%	2,5	ODS 9: Industria, innovación e infraestructura	Capacitar a las personas en competencias digitales contribuye al desarrollo de una sociedad más tecnológicamente avanzada y conectada.
<b>Participantes del servicio de Housing Led</b>	<b>% identificación</b>	<b>Promedio importancia</b>	<b>ODS</b>	<b>Justificación</b>
Aumento en la percepción de apoyo profesional	100%	4,8	ODS 1: Fin de la Pobreza	El aumento en la percepción de apoyo profesional puede impactar positivamente en la capacidad de las personas sin hogar para acceder a servicios esenciales y recursos que les ayuden a salir

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

				de la pobreza y a enfrentar mejor las dificultades sociales y económicas.
Mejora de la actitud y motivación hacia el cambio y la recuperación	100%	4,6	ODS 3: Salud y bienestar	Este cambio está estrechamente relacionado con la mejora de la salud mental y emocional, ya que una actitud positiva y una motivación hacia la recuperación pueden contribuir significativamente al bienestar psicológico y emocional.
Mayor autoconocimiento y comprensión de la realidad personal	100%	4,6	ODS 1: Fin de la pobreza	Al tener una mejor comprensión de su situación personal y sus potenciales, las personas en situación de sinhogarismo pueden estar más preparadas para tomar medidas concretas hacia la superación de la pobreza y la mejora de su bienestar. Esto incluye la identificación de habilidades, intereses y metas personales que puedan guiar su participación activa en oportunidades laborales, educativas y sociales.
Mejora en el acceso a necesidades básicas	100%	4,6	ODS 1: Fin de la pobreza. ODS 2: Hambre cero ODS 3: Salud y bienestar	La mejora en el acceso a necesidades básicas contribuye directamente a reducir la pobreza al garantizar que las personas sin hogar tengan acceso a servicios esenciales como alojamiento y alimentación. La mejora en el acceso a necesidades básicas, como la alimentación adecuada, contribuye a abordar el problema del hambre y la malnutrición entre las personas sin hogar. Mejorar el acceso a necesidades básicas también tiene un impacto positivo en la salud y el bienestar general de las personas sin hogar, asegurando que puedan recibir atención médica y acceder a servicios de salud esenciales cuando sea necesario.
Aumento de la autoconfianza y autoestima	100%	4,4	ODS 10: Reducción de las desigualdades	Se promueve su participación equitativa en la sociedad y se reducen las desigualdades al eliminar barreras emocionales y psicológicas que pueden limitar su integración.
Mejora en la estabilidad y estructura de la vida	100%	4,4	ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles	Fortalecer la estabilidad y estructura de la vida de las personas contribuye a alcanzar los objetivos de garantizar el acceso a viviendas adecuadas y servicios básicos, elementos esenciales para construir ciudades y comunidades sostenibles donde todos tengan la oportunidad de prosperar y participar plenamente en la vida comunitaria.
Mejora en el acceso a recursos complementarios	100%	4,3	ODS 1: Fin de la pobreza	Proporcionar acceso a recursos complementarios ayuda a superar barreras económicas y permite satisfacer necesidades fundamentales para mejorar la calidad de vida.
Mejora en la percepción de inclusión social	100%	4,1	ODS 10: Reducción de las desigualdades	La mejora en la percepción de inclusión social implica promover la participación plena y equitativa en la sociedad para todas las personas.
Aumento de la autonomía y control de su vida (autodeterminación)	100%	3,7	ODS 1: Fin de la Pobreza	Al promover la autonomía y el control de su vida, el proyecto está empoderando a las personas en situación de calle para que puedan salir de la situación de calle, considerada una manifestación extrema de la pobreza multidimensional.
Aumento en la sensación de seguridad y protección	88,89%	4,7	ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles	Al proporcionar un lugar seguro donde dormir a las personas sinhogarismo, se ofrece el acceso a servicios seguros y asequibles.
Mejora de las habilidades de ahorro	88,89%	4,1	ODS 1: Fin de la Pobreza	Al fortalecer las capacidades financieras de las personas en situación de sinhogarismo, se les capacita para gestionar mejor sus recursos y enfrentar de manera más efectiva los desafíos económicos.
Mejora de la situación económica	88,89%	4,0	ODS 1: Fin de la Pobreza	La mejora de la situación económica implica en esta etapa una disminución de los gastos, una mayor capacidad de ahorro, un aumento de ingresos y, finalmente, una mayor estabilidad financiera.
Mejora del equilibrio emocional	88,89%	3,9	ODS 3: Salud y bienestar	Mejorar el equilibrio emocional implica promover la salud mental y el bienestar de las personas
Mejora en las relaciones	88,89%	3,4	ODS 10: Reducir	Mejorar las relaciones familiares puede promover la inclusión

**Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0**

familiares			las desigualdades	social al fortalecer los lazos entre los miembros de la familia y crear un entorno de apoyo emocional y económico.
Mayor aceptación de la realidad y mayor capacidad de adaptación (mayor resiliencia)	87,50	4,1	ODS 1: Fin de la Pobreza	Mejorar la resiliencia significa fortalecer la capacidad de las personas para enfrentar y recuperarse, así como para adaptarse a cambios y superar obstáculos en su camino hacia una vida más estable y sostenible.
Mejora de la situación habitacional	87,50	3,5	ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles	Proporcionar viviendas dignas y sostenibles contribuye directamente a este objetivo al promover comunidades más inclusivas, resilientes y sostenibles.
Mejora de las habilidades sociales	80%	4,3	ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico	La mejora de las habilidades sociales, como la comunicación efectiva, la colaboración y la resolución de conflictos, contribuye a mejorar las competencias necesarias para el empleo y el trabajo decente. Esto puede incluir habilidades blandas que son fundamentales en el entorno laboral y en la interacción social en general.
Aumento en la percepción de apoyo entre pares	80%	3,8	ODS 10: Reducción de las desigualdades	Refleja un aumento en la solidaridad y la cohesión social, aspectos clave para promover la inclusión y reducir las desigualdades. Cuando los participantes sienten un mayor apoyo y conexión con sus compañeros de piso, se fortalecen las redes de apoyo social.
Mejora de la salud física	77,78%	4,3	ODS 3: Salud y bienestar	La mejora de la salud física de las personas sin hogar implica proporcionar acceso a servicios médicos adecuados, promover estilos de vida saludables y prevenir enfermedades, lo cual es esencial para mejorar su bienestar general y reducir la mortalidad prematura.
Mejora en habilidades y competencias laborales	77,78%	4,2	ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico	La mejora en habilidades y competencias laborales es esencial para promover el trabajo decente y productivo. Al capacitar a los participantes con habilidades relevantes para el mercado laboral, se fortalece su empleabilidad y contribución al crecimiento económico.
Mejora en la gestión emocional	77,78%	4,1	ODS 3: Salud y bienestar	La gestión emocional es fundamental para promover la salud mental y emocional de las personas. Mejorar la capacidad de gestionar emociones contribuye directamente a la promoción del bienestar psicológico.
Mejora de las habilidades para la preparación de alimentos	75%	4,4	ODS 2: Hambre cero	Mejorar las habilidades para la preparación de alimentos contribuye directamente a este objetivo al capacitar a las personas para acceder a una alimentación nutritiva y equilibrada.
Mejora de las habilidades para la gestión del hogar	75%	4,0	ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles	Al fortalecer las habilidades para mantener un hogar limpio, organizado y funcional, se mejora la calidad de vida en las viviendas y se promueve la sostenibilidad de las comunidades.
Mejora de las competencias digitales básicas	75%	3,7	ODS 9: Industria, innovación e infraestructura	Capacitar a las personas en competencias digitales contribuye al desarrollo de una sociedad más tecnológicamente avanzada y conectada.
Ampliación de la red social y mejora de las relaciones sociales	75%	3,5	ODS 10: Reducción de las desigualdades	Mejorar las relaciones sociales contribuye directamente a promover la inclusión social y reducir las desigualdades al permitir que las personas se integren más en la sociedad y accedan a oportunidades que les ayuden a mejorar su vida.
Mejora de la situación documental	50%	4,5	ODS 10: Reducción de las desigualdades	La mejora de la situación documental contribuye a este objetivo al permitir el acceso a unos servicios de los que, de otra manera, estarían excluidos (por ejemplo: salud, trabajo, prestaciones etc).
Mejora de la situación laboral	40%	3,8	ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico	La mejora de la situación laboral de las personas en situación de sinhogarismo implica conseguir oportunidades de empleo.

Fuente: Elaboración propia.



Informe evaluativo del retorno social  
de la inversión (SROI) del proyecto  
SYMBIOSIS 2.0

Este informe ha sido elaborado por:



[www.thesocialconsulting.agency](http://www.thesocialconsulting.agency)

[www.linkedin.com/company/the-social-consulting-agency](https://www.linkedin.com/company/the-social-consulting-agency)

Financiado por:

SUBVENCIÓN 0,7% IRPF



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO  
Y AGENDA 2030

DIRECCIÓN GENERAL  
DE AGENDA 2030



AGENDA  
2030



Comunidad  
de Madrid



Con la colaboración de:



Fundación "la Caixa"