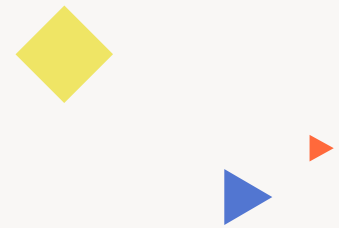


# Perfil Digital del Sector Social LatAm 2024



# Bienvenida



Me emociona compartirte el estudio **Perfil Digital del Sector Social 2024**. Este reporte refleja nuestra misión en Propel: usar la tecnología para escalar impacto. En Propel aspiramos a ser un motor de crecimiento y fuente de inspiración para una comunidad vibrante de organizaciones sociales en América Latina, potenciando su impacto con tecnología y talento.

Más que un estudio, es un llamado a la acción. En colaboración con 60 Decibels, exploramos cómo la transformación digital puede ser una fuerza de cambio en América Latina. A través de la digitalización, podemos enfrentar desafíos y encontrar nuevas oportunidades para forjar un futuro más inclusivo.

Te invito a sumergirte en estas páginas, encontrar inspiración y caminos para catalizar el cambio en tu organización y comunidad.

¡Disfrútalo!



**Claudia Belmont**  
Co Fundadora & CEO

# Contenido

Introducción	4
Principales resultados	5
 1: Nivel de Digitalización	6
 Casos de Éxito: Kodea   Chile	10
 2: Recursos y Barreras	11
 Casos de Éxito: Bive   Colombia	14
 3: Prioridades Digitales	15
 Casos de Éxito: Tani   Perú	18
 4: Impacto de la Digitalización	19
 Casos de Éxito: Fundación Laureles   México	22
Conclusiones	25
Anexo	27
Sobre Propel y 60 Decibels	34

\* Protagonistas de nuestra portada: Fundación El Origen, Fundación Bive y Fundación Más por TIC.

# Introducción

Las herramientas digitales están transformando a las organizaciones sin fines de lucro en toda América Latina, mejorando la innovación, eficiencia y su relación con las comunidades. Sin embargo, sabemos que existen barreras tangibles para el acceso y desafíos para la adopción de estas herramientas.

Propel y 60 Decibels se han aliado para explorar esta transformación. Este reporte propone brindar un panorama sobre el proceso de digitalización que están llevando a cabo las organizaciones sociales, cuáles son los desafíos a los que se enfrentan y qué están necesitando para lograr una digitalización exitosa. Asimismo, se busca entender el impacto que tienen las herramientas digitales para escalar su impacto y crecer. Estamos seguras que este estudio será un insumo de gran valor para el sector social de América Latina.

El análisis se basa en entrevistas online con más de 800 organizaciones sociales de América Latina, en Perú, Chile, Colombia y México. Asimismo, realizamos entrevistas telefónicas con algunos líderes de organizaciones sociales que querían compartir más con nosotros. Estas entrevistas fueron realizadas por asistentes de investigación capacitados por 60 Decibels. Disfrutamos mucho escuchar a estas organizaciones— ¡tenían mucho que decir sobre su proceso de digitalización!

Conoce más de la metodología en este [Anexo](#).



**Somos la voz de + de 800 líderes de organizaciones sociales.**

## Gracias a nuestros aliados por hacer esto posible

60 \_decibels

StanfordSOCIAL  
INNOVATION Review  
En Español

Tecnológico  
de Monterrey

CAMBIANDO  
LA FORMA  
EN QUE EL MUNDO  
ABORDA  
LA POBREZA

Nacional Monte de Piedad.

COMPARTAMOS  
CON COLOMBIA

FUNDACIÓN  
MUSTAKIS

kodea  
Empoderamiento Digital

KUNAN  
INICIATIVA POR  
PERÚ  
SOSTENIBLE

CCONG  
Confederación Colombiana de ONG

Proa

# Principales Resultados

Las organizaciones digitalmente avanzadas tienen mayor impacto, son más eficientes y recaudan más fondos.



## 1. Nivel de Digitalización

### Hay mucho por hacer para digitalizar el sector social de América Latina.

La mitad de las organizaciones tienen un nivel de digitalización principiante. Para impulsar su transformación digital es clave que adopten herramientas de gestión de proyectos, manejo de datos, y marketing.

Ver páginas: **6 a 9.**

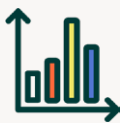


## 2. Recursos y Barreras

### Las organizaciones principiantes identifican la tecnología como un recurso esencial para crecer.

Sin embargo, el presupuesto limitado y la falta de experiencia técnica son las barreras principales para la transformación digital.

Ver páginas: **10 a 12.**



## 3. Prioridades Digitales

### Usar data para tomar decisiones es el objetivo principal de las organizaciones en su transformación digital.

Las comunicaciones son una segunda prioridad, donde las organizaciones digitalmente avanzadas priorizan la calidad de sus interacciones vs. cantidad.

Ver páginas: **13 a 15.**



## 4. Impacto de la Digitalización

### 3 de cada 4 organizaciones afirman que las herramientas digitales han mejorado la experiencia e impacto en sus participantes.

Además, han logrado optimizar su eficiencia operativa y potenciar su habilidad para recaudar fondos.

Ver páginas: **16 a 18.**

“ Creemos que la tecnología es una gran herramienta para ampliar visibilidad y conexiones”.

- Movilizadorio, Colombia

“ Desde que usamos herramientas digitales hemos podido brindar más apoyo a las niñas y madres adolescentes.”

- Juntas, Perú



# 1

## Nivel de Digitalización

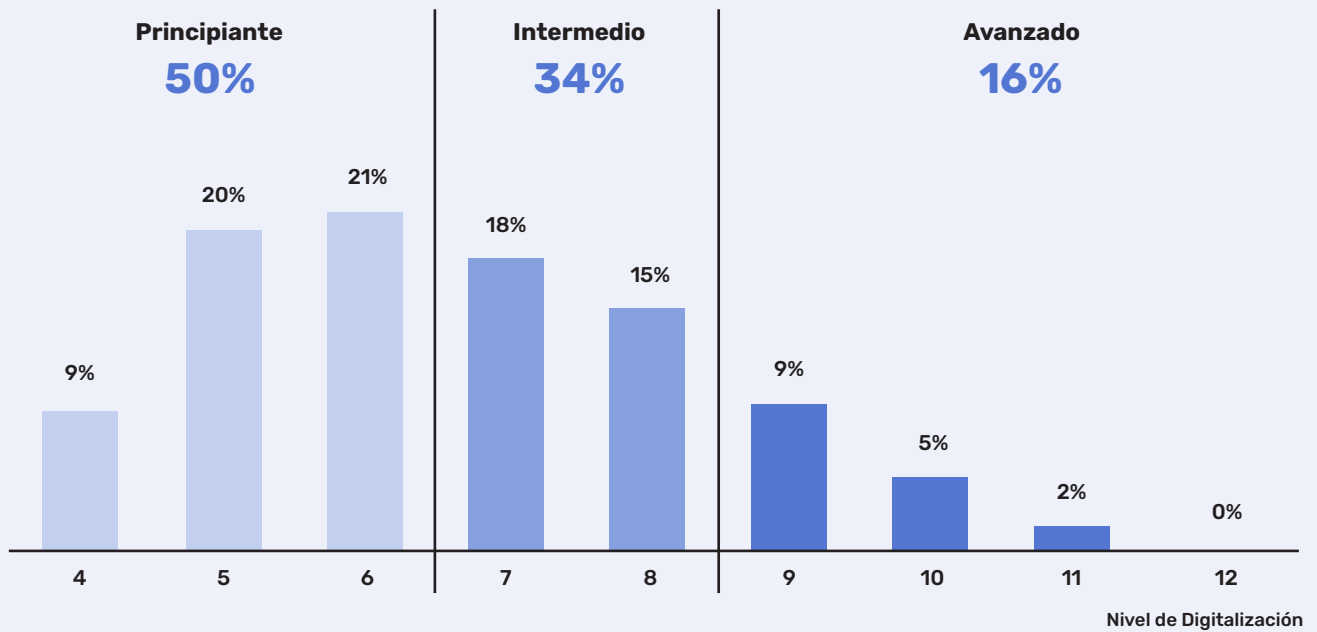
---

Hay mucho por hacer para digitalizar el sector social de América Latina. La mitad de las organizaciones tienen un nivel de digitalización principiante. Para impulsar su transformación digital es clave que adopten herramientas de gestión de proyectos, manejo de datos y marketing.



## Clasificación de Niveles de Digitalización

50% de las organizaciones son principiantes, lo que demuestra que aún hay una amplia necesidad de avanzar digitalmente.

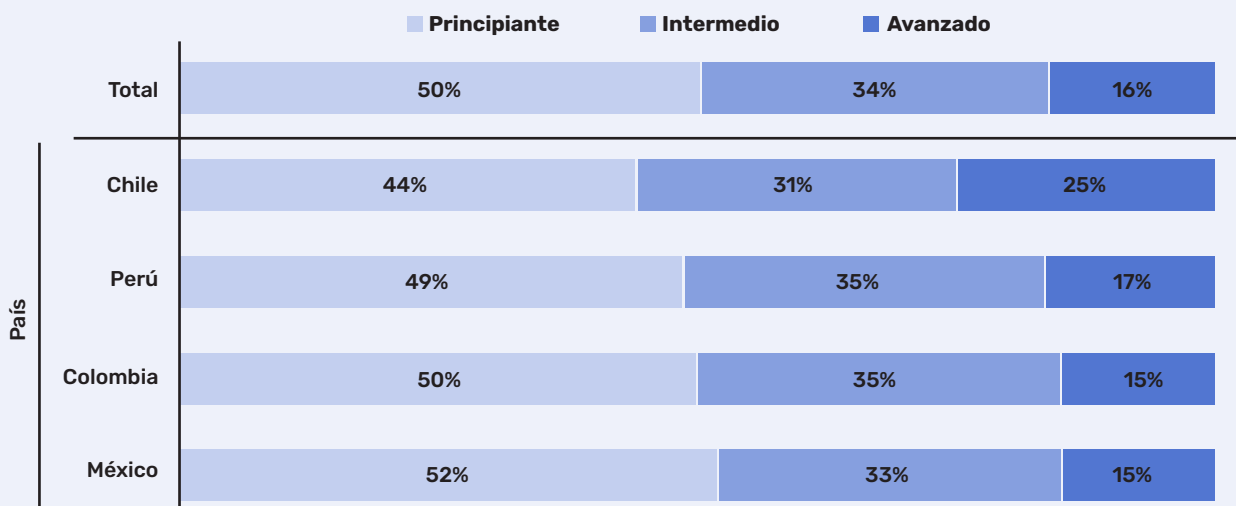


\*El nivel de digitalización depende de cuatro dimensiones: Canales de Comunicación, Estilo de Comunicación, Personalización de Comunicaciones, y Datos para la Toma de Decisiones. Para ver detalle del cálculo, ir al [Anexo](#).

Las organizaciones de Chile tienen, en promedio, un nivel de digitalización mayor que los demás países.

### Nivel de Digitalización por País

(n = 831 | Chile = 84, Perú = 109, Colombia = 194, México = 444)



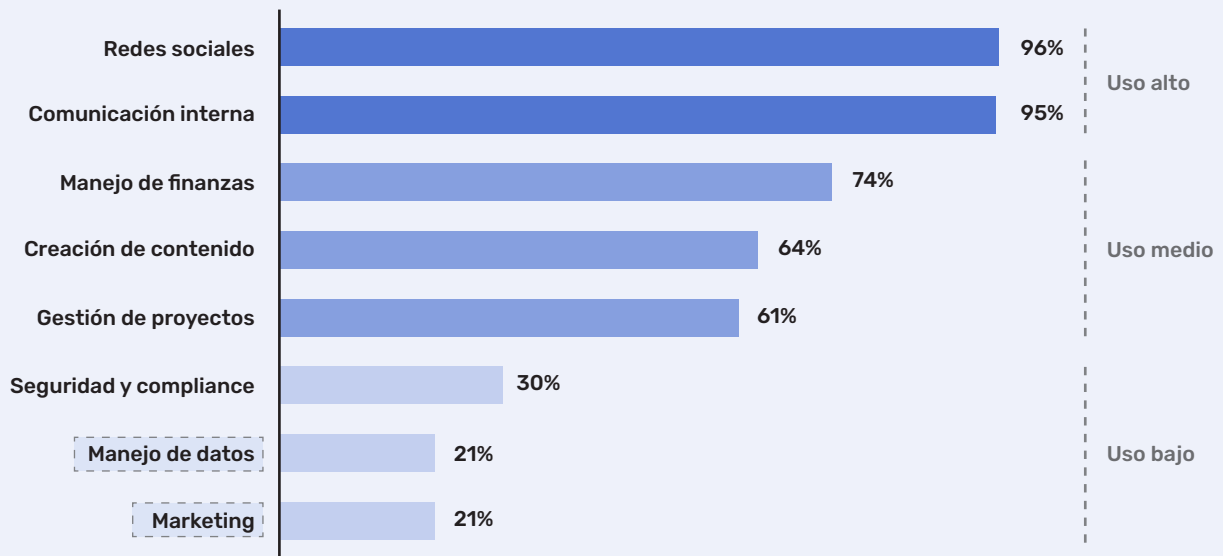


## Uso de herramientas digitales

### Solo el 20% de organizaciones utilizan herramientas de data y marketing.

#### Herramientas Digitales Utilizadas – General

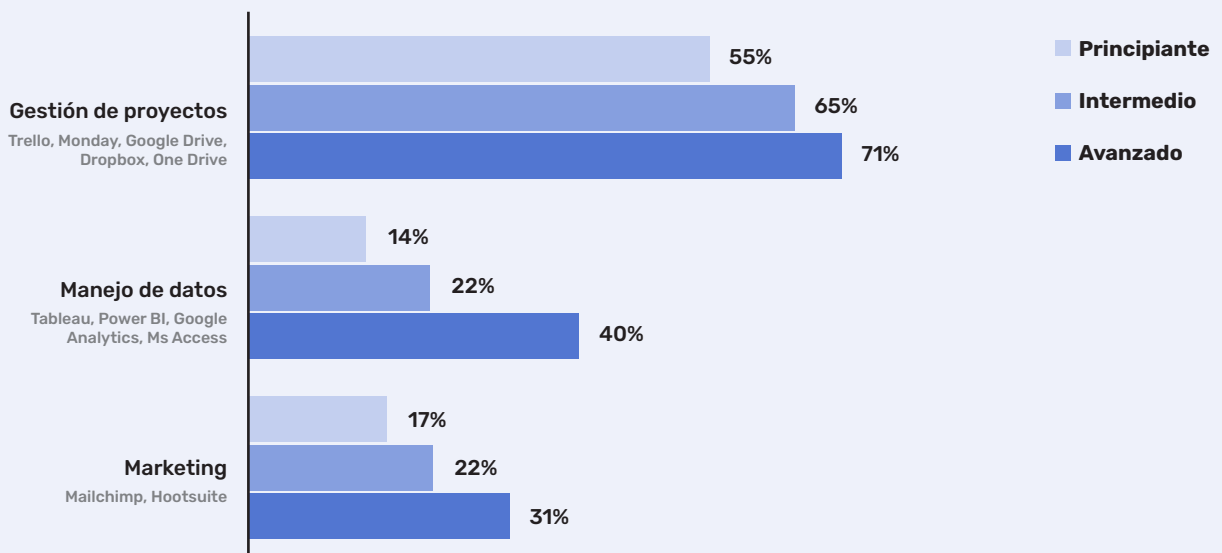
P: ¿Cuál de las siguientes herramientas digitales utiliza actualmente tu organización?  
(n = 831)



### Las organizaciones más digitalizadas usan en mayor medida herramientas de gestión de proyectos, datos y marketing.

#### Herramientas Digitales Utilizadas por Nivel de Digitalización

P: ¿Cuál de las siguientes herramientas digitales utiliza actualmente tu organización?  
(n = 831)





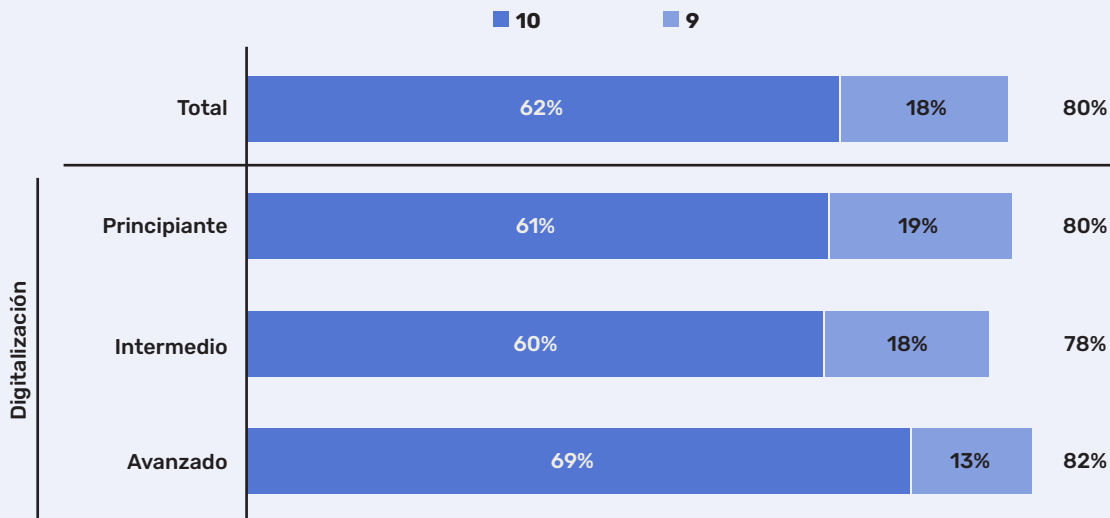


## Importancia de Adopción de Herramientas digitales

La mayoría de las organizaciones reconocen que adoptar herramientas digitales es esencial para el éxito.

### Importancia de la Adopción de Herramientas Digitales por Nivel de Digitalización

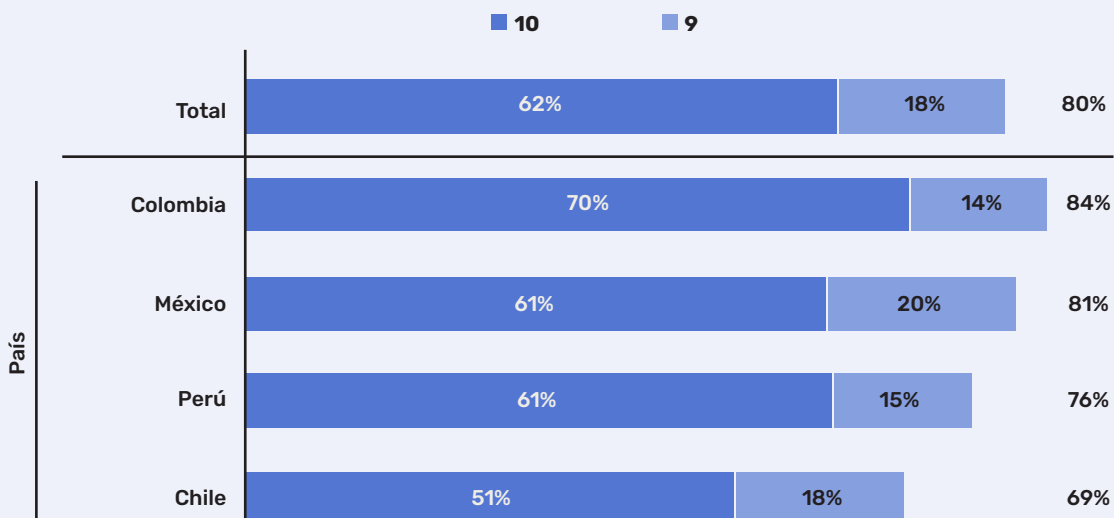
P: En una escala del 0 al 10, donde 0 es para nada importante y 10 muy importante, ¿qué tan importante considera que es la adopción de herramientas digitales para el futuro éxito de su organización? (n = 831 | Principiante = 418, Intermedio = 279, Avanzado = 134)



Las organizaciones en Colombia dan mayor prioridad a la digitalización que otros países.

### Importancia de la Adopción de Herramientas Digitales por País

P: En una escala del 0 al 10, donde 1 es para nada importante y 10 muy importante, ¿qué tan importante considera que es la adopción de herramientas digitales para el futuro éxito de su organización? (n = 831 | Chile = 84, Colombia = 194, Perú = 109, México = 444)





## Casos de Éxito



### Kodea | Chile

**Mónica Retamal**  
Directora Ejecutiva

“ Invertir en el talento de Kodea fue crucial: desarrollar su mentalidad digital empoderó a nuestros equipos”.



#### Perfil

Mónica Retamal F. es directora ejecutiva de Kodea, una organización social ágil e innovadora que desde el 2015 está dedicada a empoderar digitalmente a las personas. Especialmente a las futuras generaciones y aquellos que no participan de la revolución digital, como las mujeres y la comunidad escolar, para que puedan convertirse en actores relevantes de la sociedad del conocimiento.



#### Uso de Herramientas Digitales

Nuestro management es adaptativo y promueve el aprendizaje continuo en todos los niveles. Implementamos prácticas y herramientas colaborativas como Miró, Trello, Easy Retro y Google Workspace, además de otras para mejorar flujos de valor en áreas como administración (Gestión de Desarrollo de Talento, CRM Financiero y Zoho Analytics), sustentabilidad (CRM Fundraising), awareness (Zoho Campaigns, Desarrollo Web, Google Analytics y Metricool) y formación (Moodle). Estas herramientas optimizan nuestra gestión.



#### Ventaja Competitiva

Kodea ha consolidado un área de Transformación dedicada a idear, pilotear y escalar nuevas formas de trabajo a toda la organización, fortaleciendo la capacidad de adaptación y profundizando en el mindset digital. Para gestionar las iniciativas con foco en la entrega temprana y frecuente, y la mejora continua del trabajo y delivery, contamos con una cultura organizacional que potencia el desarrollo de talentos.



#### Desafíos en la Digitalización

Los siguientes pasos van en la línea de profundizar la optimización de nuestros procesos, considerando un enfoque LEAN, tecnológico y basado en datos, para ampliar la cobertura y llegar a más beneficiarios.



# 2

## Recursos y Barreras

---

Las organizaciones principiantes identifican a la tecnología como un recurso esencial para crecer. Sin embargo, el presupuesto limitado y la falta de experiencia técnica son las barreras principales para la transformación digital.

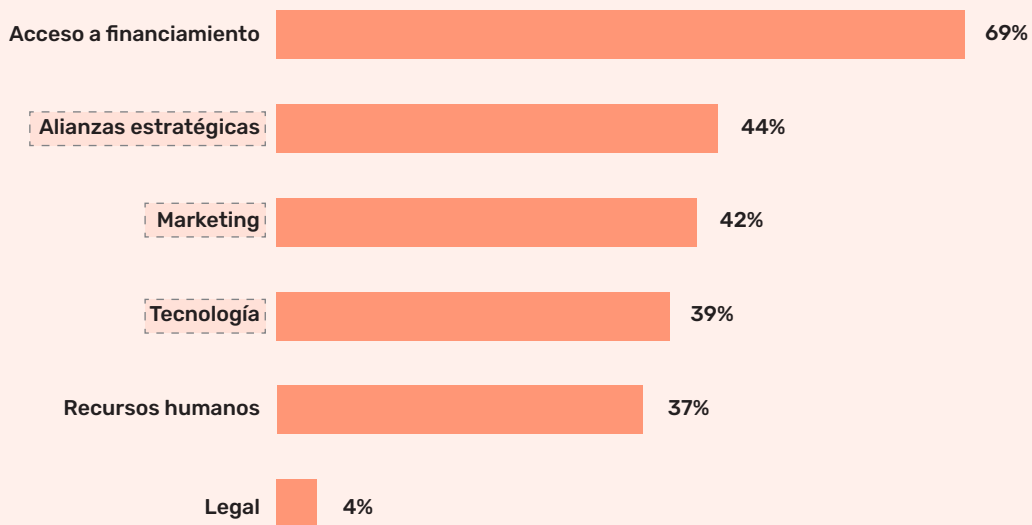


## Recursos para el crecimiento

Después del financiamiento, los recursos esenciales para crecer son las alianzas, el marketing y la tecnología.

### Recursos Para el Crecimiento – General

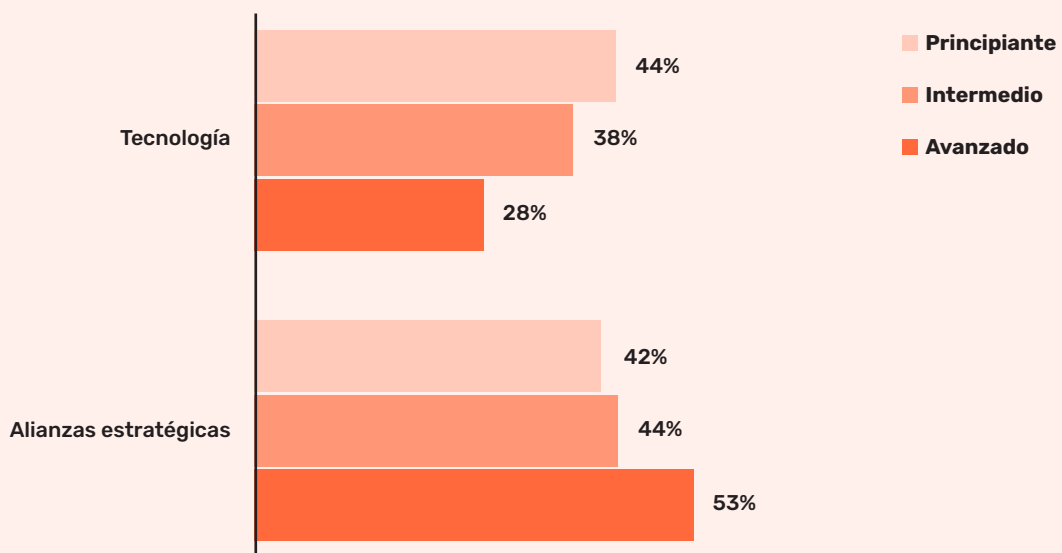
P: ¿Cuáles son los recursos más importantes que tu organización necesita ahora para crecer?  
Seleccione los 3 que más se apliquen. (n = 831)



Para las organizaciones principiantes, la tecnología es incluso más importante que las alianzas para crecer.

### Recursos Para el Crecimiento por Nivel de Digitalización

P: ¿Cuáles son los recursos más importantes que tu organización necesita ahora para crecer?  
Seleccione los 3 que más se apliquen. (n = 831)



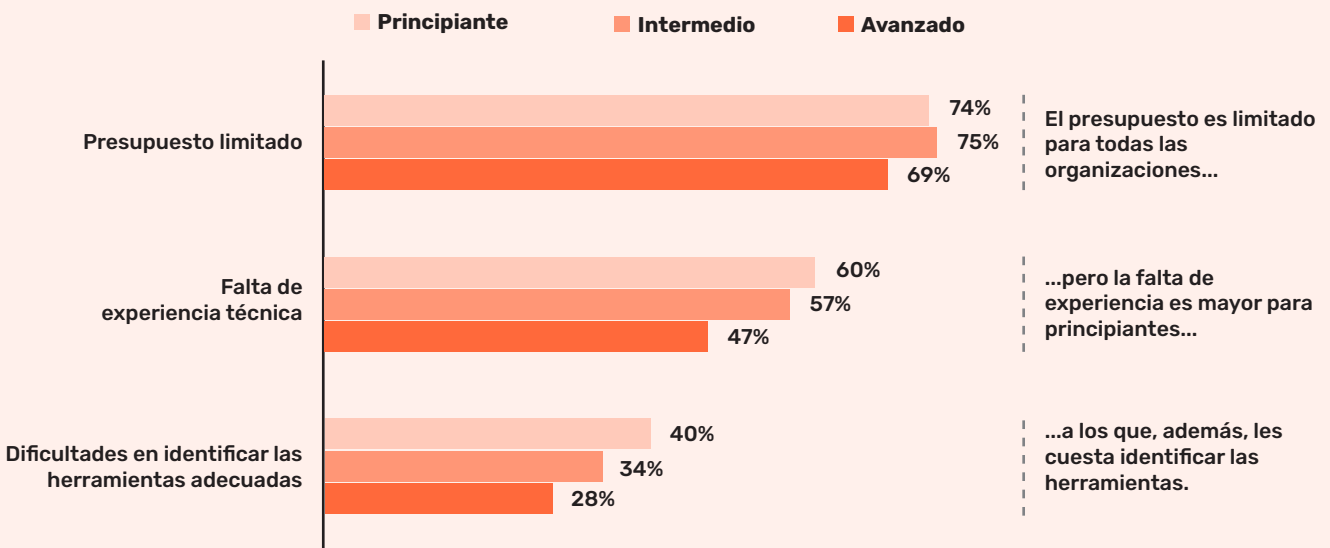


## Barreras para adoptar herramientas

### La falta de experiencia técnica y presupuesto limitado dificultan la transformación digital, particularmente en las principiantes.

#### Barreras Para Adoptar Herramientas Digitales

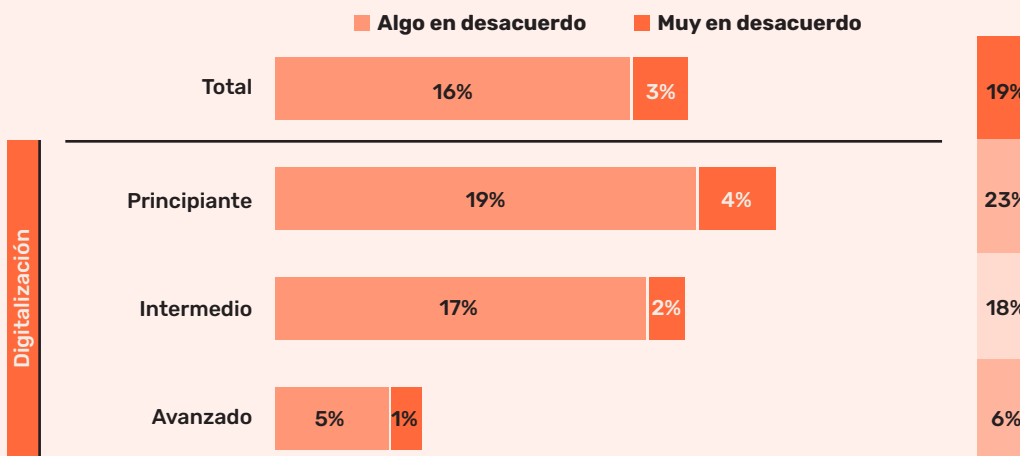
P: ¿Cuáles son las principales barreras que enfrenta tu organización al adoptar nuevas herramientas digitales? (n = 831 | Principiante = 418, Intermedio = 279, Avanzado = 134)



### El 23% de las organizaciones principiantes considera que no cuenta con el talento necesario para utilizar correctamente las herramientas.

#### Talento Necesario

P: ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con la siguiente afirmación: "Mi organización tiene el talento necesario para utilizar correctamente las herramientas digitales existentes"? (n = 831 | Principiante = 418, Intermedio = 279, Avanzado = 134)





## Casos de Éxito



## Bive | Colombia

### Jeison Pulido

Director de Negocios e Innovación

“Hemos liberado tareas repetitivas. Tenemos una membresía de salud y la compra era un formulario escrito, ahora todo es digital”.



### Perfil

Jeison Pulido es el Director de Negocios e Innovación de Bive - Vive con Bienestar, una organización que lleva servicios de salud accesibles a poblaciones rurales en Colombia. Ofrecen servicios de bajo costo que incluyen todas las especialidades médicas y membresías de salud que brindan hasta 400 atenciones con un 70% de descuento.



### Uso de Herramientas Digitales

Bive ha integrado herramientas como Asana y un chatbot en colaboración con Twilio y Meta para mejorar la comunicación con sus participantes, lo cual ha permitido la personalización de servicios online y offline (zonas con baja conectividad reciben SMS). Adicionalmente utilizan ChatGPT-4 para campañas de marketing y herramientas de CRM para la gestión y asignación de responsabilidades al interior del equipo.



### Interés por la Digitalización

Su interés por la digitalización surgió a partir de un análisis de sus competidores y de la necesidad de hacerse sostenibles para no depender de donaciones. El equipo tomó conciencia de la importancia de las herramientas digitales para aumentar el orden interno de la organización y mejorar la calidad del servicio de los participantes. Son médicos de alta calidad, sin trámites y de fácil acceso a comunidades vulnerables.



### Desafíos en la Digitalización

Su principal desafío durante el proceso de digitalización fue compartir todo lo aprendido con el resto del equipo pues trabaja con personas en campo, en zonas rurales. Por otro lado, la barrera del idioma inglés y el poco presupuesto también fueron limitantes. Para él, las tres claves fueron la motivación del equipo, ir paso a paso de lo más pequeño a lo grande y usar las herramientas digitales existentes.



# 3

## Prioridades Digitales

---

El uso de datos para tomar decisiones es el objetivo principal para 2 de cada 3 organizaciones en su transformación digital. Las comunicaciones son una segunda prioridad, donde las organizaciones digitalmente avanzadas priorizan calidad vs. cantidad.

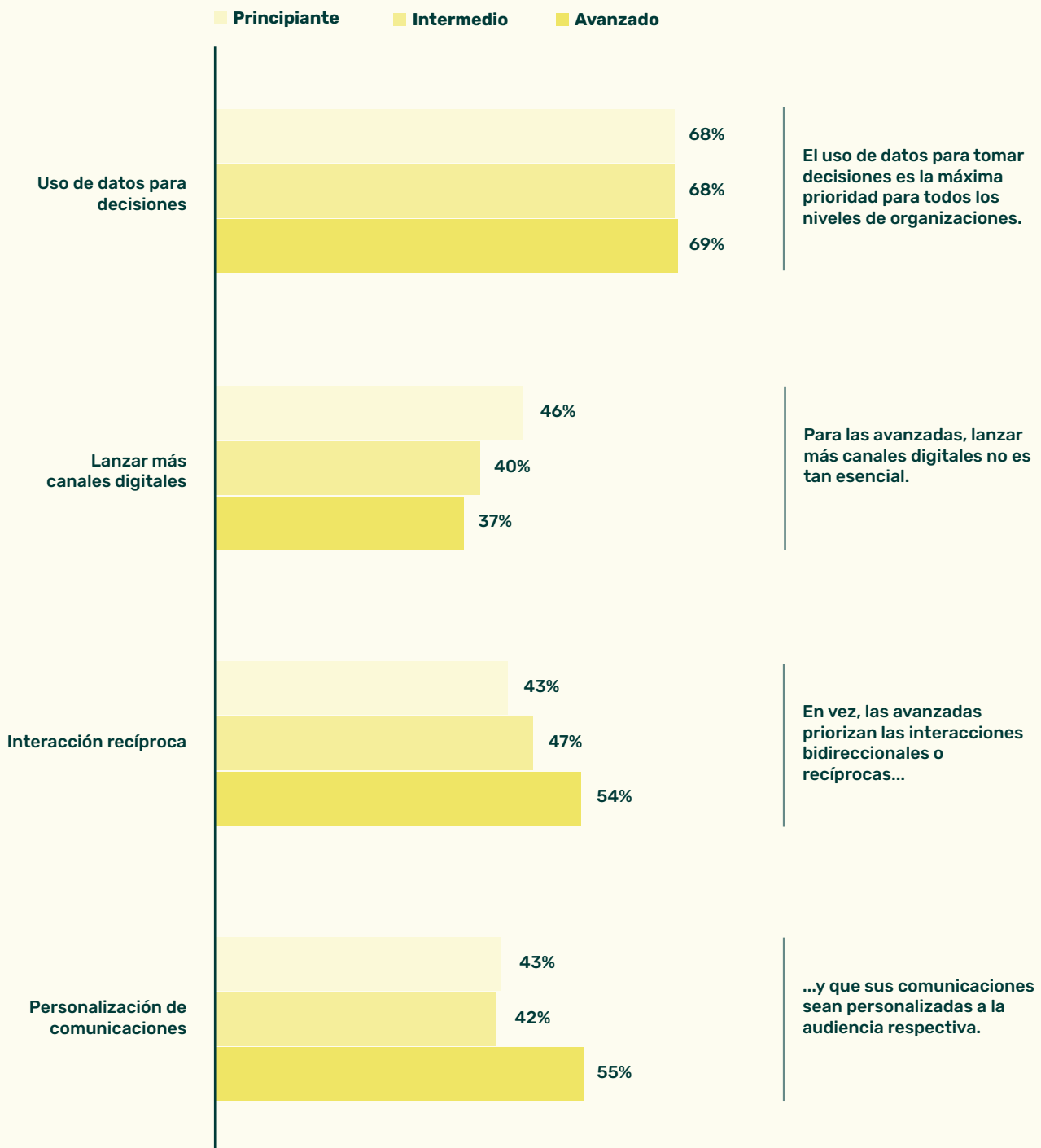


## Objetivos de Digitalización

**El uso de datos para la toma de decisiones es el objetivo principal para la transformación digital de las organizaciones.**

### Objetivos de Digitalización Prioritarios

**P:** En una escala del 1 al 5, donde 1 es 'no es una prioridad' y 5 es 'máxima prioridad', ¿cómo calificarías los siguientes aspectos para tu organización? % que dieron 5 puntos. (n = 831 | Principiante = 418, Intermedio = 279, Avanzado = 134)





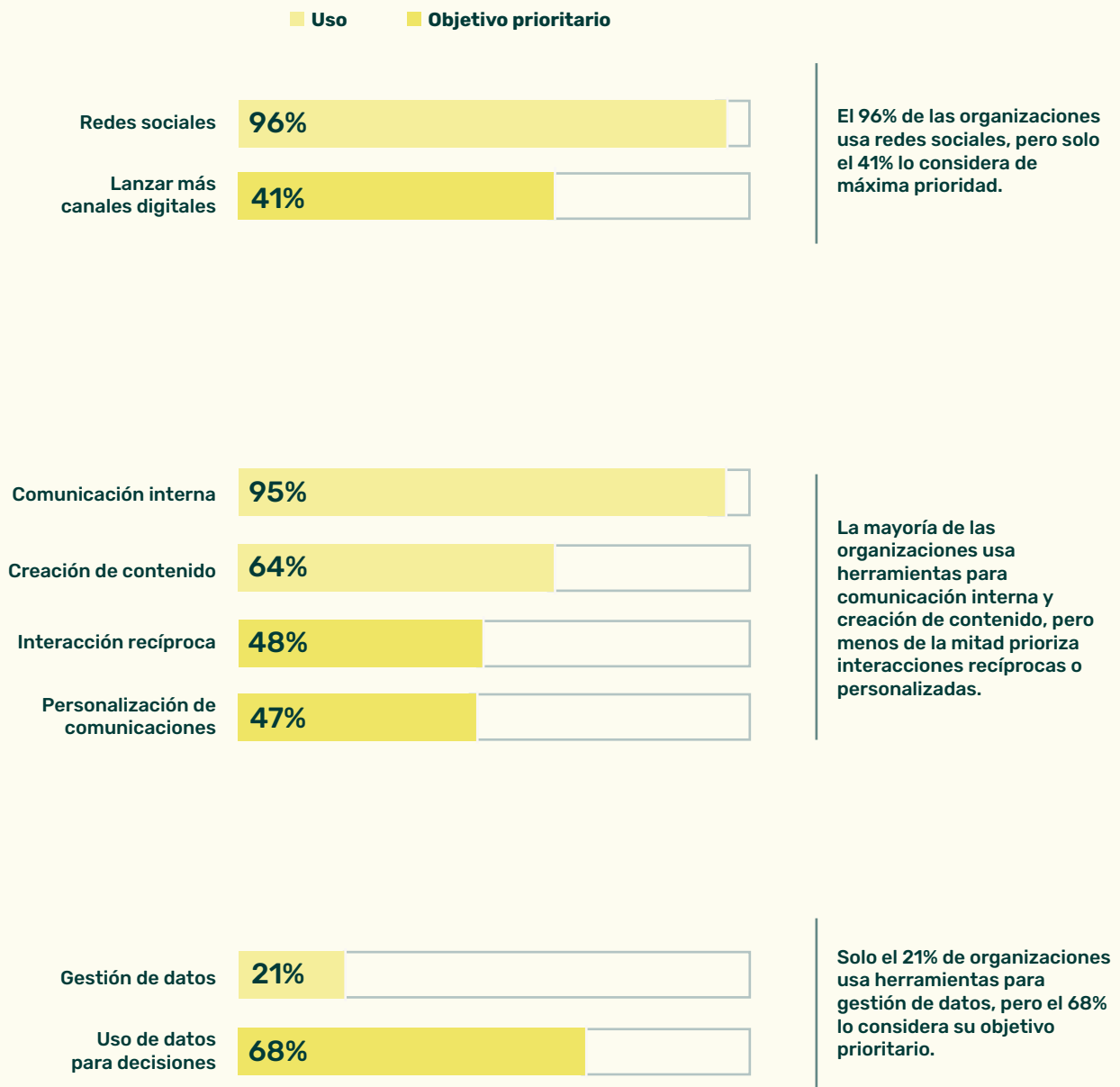


## Uso vs. Objetivos de Digitalización

Hay una brecha entre el uso de herramientas digitales en comparación con los objetivos prioritarios de las organizaciones.

### Uso de Herramientas vs. Objetivos de Digitalización Prioritarios

P: ¿Cuál de las siguientes herramientas digitales utiliza actualmente tu organización? P: En una escala del 1 al 5, donde 1 es 'no es una prioridad' y 5 es 'máxima prioridad', ¿cómo calificarías los siguientes aspectos para tu organización? % que dieron 5 puntos. (n = 831)





## Casos de Éxito



### Tani | Perú

**Sara Cifuentes**

Co - Directora

“ Con Excel, se acumulaban y perdían las hojas de cálculo, no estaba todo en una sola nube y no teníamos la información de las personas de la organización”.



#### Perfil

Sara Cifuentes es la co-directora de TANI, una ONG que trabaja construyendo espacios de desarrollo para familias que se encuentran en situación de vulnerabilidad, y asegurando el correcto crecimiento y desarrollo de niños, niñas y adolescentes. Anualmente, TANI trabaja con un promedio de 30,000 familias en la zona Alta de San Juan de Lurigancho, el distrito más poblado de Lima.



#### Desafíos en la Digitalización

El principal desafío fue la adaptación y que el equipo encontrara el valor en los programas. Invirtieron en tiempos de aprendizaje y valió la pena, pues el equipo se adaptó con facilidad y contribuyó a la restauración e innovación de la organización.



#### Uso de Herramientas Digitales

La adopción de herramientas digitales les permitió pasar de un sistema basado en Excel a herramientas avanzadas de visualización de datos, lo cual impactó de forma positiva en la organización, el manejo de información y la toma de decisiones. Asimismo, la inclusión de ChatGPT 4 (Pro) y de herramientas especializadas para el seguimiento de donaciones fortaleció la capacidad de la organización para gestionar información valiosa.



#### Logros y Recomendaciones

Un logro tangible de la digitalización fue la adquisición de tres nuevos donantes, atribuido a la efectividad y mejora de las comunicaciones y presentaciones. Su principal recomendación a otras organizaciones es que adopten herramientas digitales de forma progresiva, enfatizando en que los beneficios de esta transformación digital justifican el esfuerzo y la inversión.



# 4

## Impacto de la Digitalización

---

3 de cada 4 organizaciones afirman que las herramientas digitales han mejorado la experiencia e impacto en sus participantes. Además, han logrado optimizar su eficiencia operativa y potenciar su habilidad para recaudar fondos.

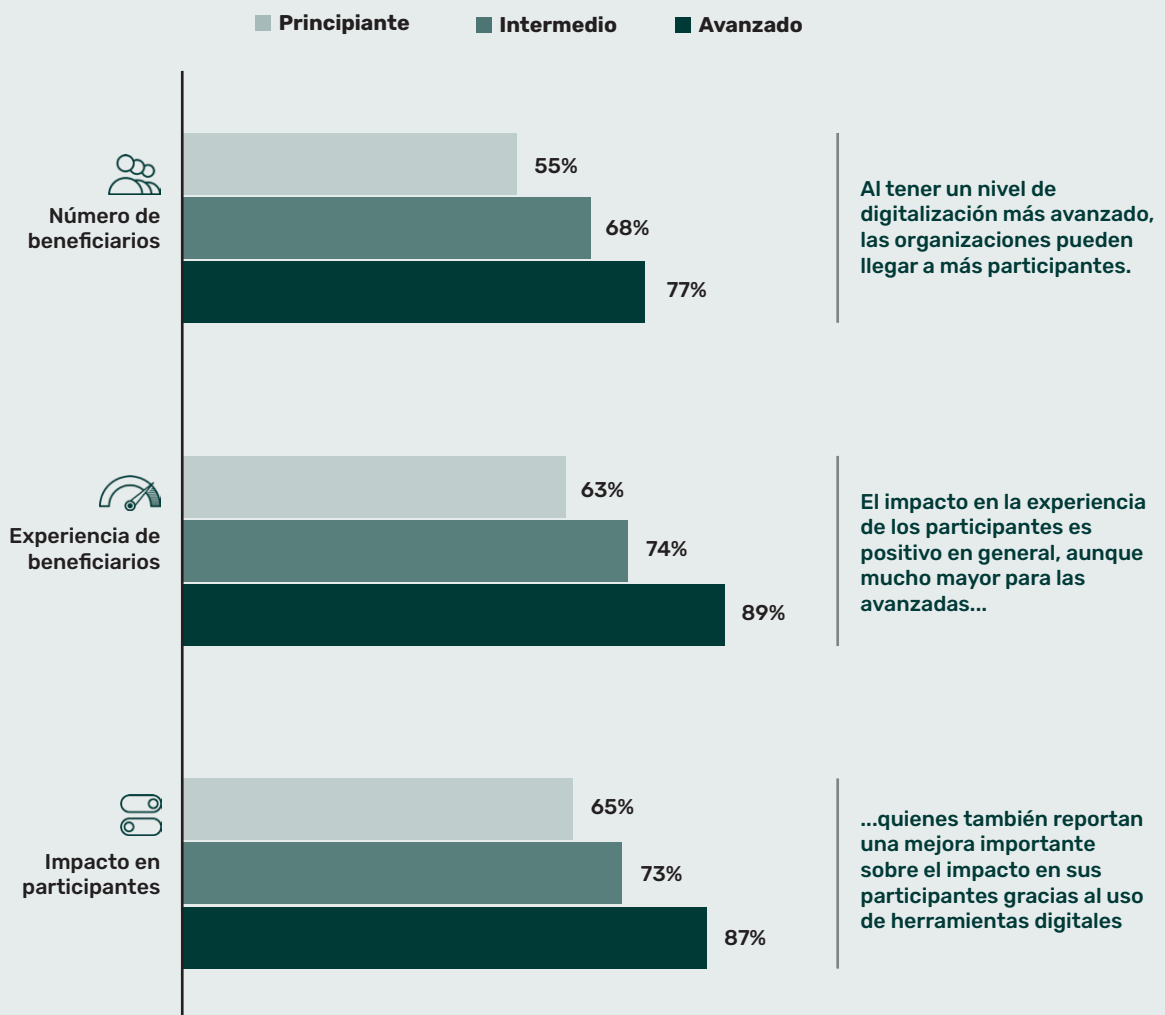


## Impacto en los Participantes

# Las herramientas digitales aumentan el alcance, optimizan resultados y mejoran la experiencia de los participantes.

### Impacto en los Participantes de Organizaciones

**P:** ¿Cómo ha cambiado lo siguiente debido al uso de herramientas digitales? % que dijo 'mejoró mucho' o 'mejoró un poco'. (n = 831 | Principiante = 418, Intermedio = 279, Avanzado = 134)



Las herramientas digitales mejoran la experiencia y el impacto en 6 de cada 10 participantes de organizaciones principiantes...



... mientras que para las avanzadas son 9 de cada 10 participantes. Hay un gran potencial para mejorar el impacto con la digitalización.



Potencial mejora al avanzar la digitalización.

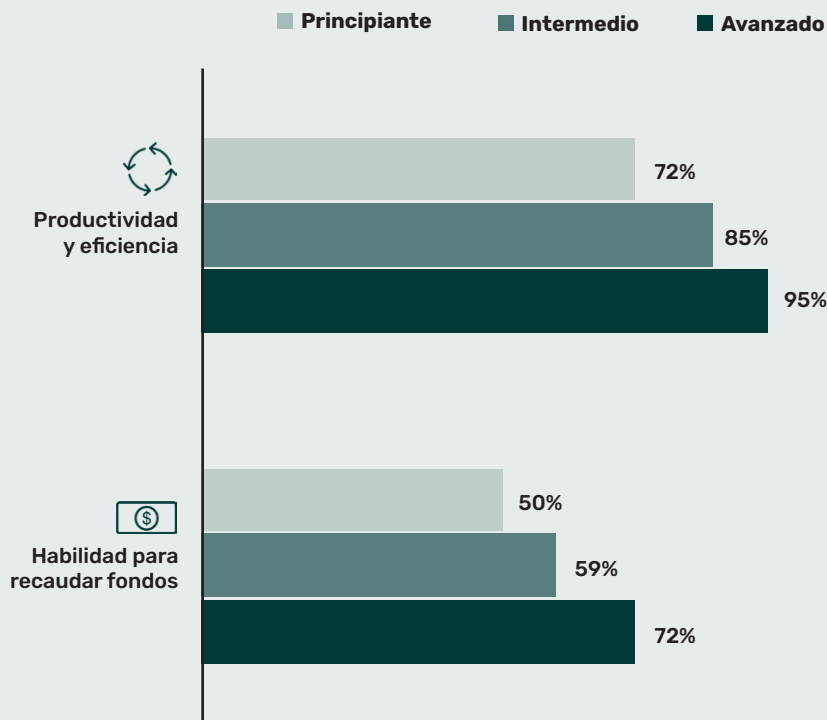


## Impacto en la Organización

### Además, las herramientas digitales optimizan la productividad de las organizaciones y mejoran sus habilidades de fondeo.

#### Impacto en la Organización

P: ¿Cómo ha cambiado lo siguiente debido al uso de herramientas digitales? % que dijo 'mejoró mucho' o 'mejoró un poco'. (n = 831 | Principiante = 418, Intermedio = 279, Avanzado = 134)



Productividad y eficiencia

1.3X

Las organizaciones avanzadas digitalmente reportan productividad y eficiencia 1.3x mejor que las principiantes...

Habilidad para recaudar fondos

1.4X

... lo cual también se refleja para la habilidad de fondeo, con las avanzadas reportando mejoras 1.4x mayores...



... por lo que hay amplio potencial para mejorar las operaciones internas con la implementación de un plan adecuado para transformarse digitalmente.



## Casos de Éxito



### Fundación Laureles | México

**Carlos Arturo López Camacho**  
 Director

“ Siempre lo nuevo es algo diferente y retador, pero sobre la marcha logramos concientizar a la comunidad en temas de innovación”.



#### Perfil

Carlos Arturo López Camacho es el Director de Fundación Laureles, una organización mexicana que nace en 1995 con el propósito de mejorar la calidad de vida del individuo y la sociedad a través de la educación, la salud y el desarrollo económico. La organización ha desarrollado 3 modelos de educación autosustentables a lo largo de los años con el objetivo de generar capital humano y social.



#### Uso de Herramientas Digitales

Nuestra herramienta digital, permite a los alumnos hacer los deberes y consultar dudas en la misma plataforma, reduciendo de esta forma la necesidad de ayuda de sus padres. El éxito de la plataforma permitió ofrecerla a otras organizaciones similares y a capacitarlas sobre la misma. Adicionalmente, como herramienta complementaria, utilizan un programa que les enseña a los alumnos a programar.



#### Interés por la Digitalización

A partir de la pandemia su organización decidió innovar en plataformas educativas y crearon una plataforma interactiva propia. Esta plataforma permite la matriculación de los alumnos al mismo tiempo que condensa toda la información sobre sus materias, y además tiene una biblioteca virtual.



#### Desafíos en la Digitalización

El principal desafío fue la adaptación del personal de la organización, quienes vieron el uso de las herramientas digitales como un gran reto, pero el equipo de liderazgo estaba convencido de la necesidad de innovar para mejorar.

 **Recomendaciones**

## Líderes sociales de América Latina comparten consejos para la transformación digital.

**P:** Si pudiese darle alguna recomendación a otra organización en relación a su transformación digital, ¿cuál sería?

“ A otras organizaciones les diría que el uso de herramientas digitales permite agilizar los procesos y analizar los datos de manera segura y confiable”.

- María José Tamayo-Grados, Co-fundadora, Juntas, Perú

“ Mi recomendación sería ‘mantente curioso’, porque estas herramientas facilitan el trabajo tedioso. Si quieres tener un impacto mayor, estas tecnologías te lo permiten y alivianan la pega [el trabajo] que no es tan relevante”.

- Carolina Avilés Fernández, Directora Ejecutiva y Fundadora, Corporación Adfinitas, Chile



Kodea



Fundación El Origen

 **Recomendaciones**

**Líderes sociales de América Latina comparten consejos para la transformación digital.**

**P:** Si pudiese darle alguna recomendación a otra organización en relación a su transformación digital, ¿cuál sería?

“ El principal logro en temas de digitalización ha sido poder ganar tiempo, sistematizar la información y dar a conocer el trabajo que hacemos. Yo les recomiendo abrir la mente a esas nuevas formas de digitalización para visibilizar más ese trabajo hermoso que se hace en lo social”.

- Oscar Casaran, Director, Fundación Tengo Ganas, Colombia

“ Yo recomendaría estar al tanto de lo que hay y qué hacen otras organizaciones. Tener capacitación constante nos ayuda a darnos cuenta de qué es lo que está avanzando y qué podemos replicar”.

- Blanca Yesenia Félix, Voluntarios y Alianzas, SUMA Sociedad Unida IAP, México







# Conclusiones



## Conclusiones

---

### **1. El sector social de América Latina necesita digitalizarse.**

Solo el 16% de las organizaciones tienen un nivel de digitalización avanzada. La mayoría de ellas usa principalmente herramientas para redes sociales y comunicación interna, pero es clave que las organizaciones principiantes adopten herramientas de gestión de proyectos, manejo de datos y marketing para lograr avanzar en su transformación digital.

### **2. La tecnología es un recurso clave para crecer.**

Junto al acceso a financiamiento, marketing y las alianzas estratégicas, las organizaciones identifican a la tecnología como un recurso esencial para su crecimiento. El uso de datos para tomar decisiones es el principal objetivo de las organizaciones que buscan digitalizarse. A pesar de ser una prioridad, la mayoría no ha logrado identificar herramientas adecuadas.

### **3. Contar con el talento necesario es una barrera significativa.**

La falta de talento y los presupuestos limitados son las principales barreras que enfrentan las organizaciones a la hora de transformarse digitalmente. Esta falta de especialización técnica limita la habilidad de las organizaciones de identificar y usar herramientas que las ayuden a transformarse digitalmente. Obtener talento adecuado es difícil y costoso.

### **4. Las herramientas digitales mejoran la experiencia de los participantes y el funcionamiento de la organización.**

Al adoptar herramientas digitales, las organizaciones logran mejorar la experiencia y el impacto en sus participantes. De la misma forma, la transformación digital vuelve a las organizaciones más eficientes y les permite mejorar sus habilidades de fondeo. Hay un gran potencial para mejorar interna y externamente con la adopción de herramientas digitales.

### **5. Las organizaciones deben adoptar una mentalidad de cambio al atravesar un proceso de transformación digital.**

Los líderes digitales resaltaron la dificultad en lograr la adaptación del equipo durante el proceso de digitalización. También mencionaron la importancia de las capacitaciones y la motivación para contagiar las ganas de utilizar herramientas que mejoren su trabajo y aumenten su impacto. El compromiso del líder del equipo es fundamental.

### **6. El sector social necesita contar con información de calidad y comparable que permita entender la evolución del proceso de digitalización.**

Este estudio es el primer esfuerzo de investigar el estado de digitalización de las organizaciones sociales en América Latina. Creemos que repetir el estudio periódicamente es importante que monitorear el avance de la digitalización, entender los nuevos retos a los que se enfrentan las organizaciones, e identificar los casos de éxito en la región.



# Anexo

---

Descubre los detalles de la metodología usada en nuestro estudio y explora información adicional sobre el perfil de las organizaciones sociales encuestadas, junto con otros hallazgos clave acerca de su estado de transformación digital.

# Metodología





## Entrevistas Cuantitativas

Se entrevistó a 831 líderes de organizaciones sociales de 4 países de América Latina: Colombia, Chile, Perú y México. Las ONG, con una amplia gama de características, abarcaban desde aquellas con un solo empleado hasta las que superaban los 50. Algunas eran de reciente creación, mientras que otras contaban con más de 20 años de experiencia. De igual manera, se observó una notable variedad en sus presupuestos, desde menos de 50.000 USD hasta más de 500.000 USD. Las entrevistas online se llevaron a cabo entre enero y febrero de 2024.



## Entrevistas Cualitativas

Para comprender mejor las experiencias y perspectivas de los líderes de organizaciones sociales en estos cuatro países, se realizaron 37 entrevistas cualitativas en profundidad. Las entrevistas, de aproximadamente 15 minutos de duración, fueron realizadas por teléfono por investigadores locales de 60 Decibels, previamente formados para este fin. Se llevaron a cabo entre el 19 y el 28 de febrero, con una distribución equitativa de 10 entrevistas en cada país, excepto en Chile, donde se realizaron 7. Esta metodología permitió obtener información detallada y contextualizada sobre los desafíos, oportunidades y estrategias de las organizaciones sociales en la región.

Países	Tamaño de la muestra	Entrevistas cualitativas
México 	444	10
Colombia 	194	10
Perú 	109	10
Chile 	84	7
<b>Total</b>	<b>831</b>	<b>37</b>

## Perfil de las organizaciones

El 44% de las organizaciones tiene menos de 10 empleados y el 46% lleva más de 20 años operando.

Países	
México	54%
Colombia	23%
Perú	13%
Chile	10%

Cantidad de Empleados	
1	5%
Menos de 10	44%
10 - 50	38%
Más de 50	13%

Años en Operaciones	
0 - 2	7%
3 - 5	11%
6 - 10	15%
11 - 20	21%
+20	46%

Presupuesto Anual (en dólares)	
Menos de 50.000	26%
50.000 - 150.000	25%
150.000 - 300.000	18%
300.000 - 500.000	10%
Más de 500.000	21%

Una típica organización social presenta las siguientes características:

Países	Años en Operaciones	Cantidad de Empleados	Presupuesto Anual (en dólares)
Chile	3 y 5 años	Menos de 10 empleados	Más de 500.000
Colombia	Más de 20 años	Menos de 10 empleados	Menos de 50.000
Perú	3 y 5 años	Menos de 10 empleados	Menos de 50.000
México	Más de 20 años	10 y 50 empleados	50.000 y 150.000

Las organizaciones en México y Colombia tienden a tener mayor experiencia en el sector que las de los demás países.

Las organizaciones en México tienden a tener un mayor número de empleados en comparación con las de los otros países.

Las organizaciones en Colombia y Perú tienden a tener presupuestos menores que las de México y Chile.

## Nivel de Digitalización

### Clasificamos a las organizaciones por nivel de digitalización: principiante, intermedio, y avanzado.

Les preguntamos a los encuestados cómo describirían a sus organizaciones en las siguientes dimensiones. Según la afirmación que eligieron, asignamos un puntaje a cada dimensión. Usamos la suma de estos puntajes para determinar el nivel de digitalización global: principiante (0-6 puntos), intermedio (7-8), y avanzado (9-12).\*

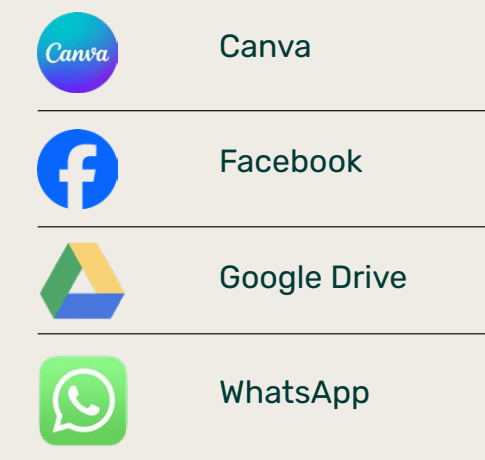
Dimensión	Principiante (1 punto)	Intermedio (2 puntos)	Avanzado (3 puntos)
<b>Canales de Comunicación</b>	<p><b>Algunos</b></p> <p>Conectamos con participantes en algunos canales digitales.</p>	<p><b>Todos</b></p> <p>Conectamos con participantes en todos los canales digitales: texto, chat, video, voz, correo electrónico, redes sociales.</p>	<p><b>Todos + Fluidéz</b></p> <p>Conectamos en todos los canales digitales y las comunicaciones se mueven a través de múltiples canales sin perder el contexto.</p>
<b>Estilo de Comunicación</b>	<p><b>Automático</b></p> <p>Nuestras comunicaciones no pueden ser respondidas, u ofrecemos respuesta automática únicamente.</p>	<p><b>En Contexto</b></p> <p>Los participantes pueden responder a nuestras comunicaciones y nosotros podemos responder en contexto.</p>	<p><b>Dinámicas + Tiempo Real</b></p> <p>Nuestras interacciones son auténticas, dinámicas, con participación en tiempo real cuando es necesario.</p>
<b>Personalización de Comunicación</b>	<p><b>Estándares</b></p> <p>Son estándares para todos los participantes o utilizamos solo información básica, como el nombre del participante.</p>	<p><b>Personalizadas</b></p> <p>Son personalizadas – utilizamos nombre, ubicación, historial de participación y otro contexto que puede ser estático o dinámico.</p>	<p><b>Personalizadas + Dinámicas</b></p> <p>Son personalizadas y dinámicas basadas en interacciones, servicios y necesidades individuales.</p>
<b>Datos para la Toma de Decisiones</b>	<p><b>Básico</b></p> <p>Utilizamos herramientas básicas para generar reportes. No tenemos un equipo dedicado y usamos los datos de manera reactiva para resolver problemas inmediatos.</p>	<p><b>Sofisticado</b></p> <p>Utilizamos herramientas más sofisticadas y tenemos un equipo responsable. Usamos los datos para informar decisiones estratégicas, aunque aún no hacemos análisis predictivo.</p>	<p><b>Sofisticado + Predictivo</b></p> <p>Tenemos un sistema y equipo establecido, usando herramientas avanzadas. Los datos son esenciales para tomar decisiones estratégicas y usamos análisis predictivo.</p>

## Adopción de Herramientas Digitales

**Canva fue la herramienta digital más importante adoptada por las organizaciones en el último año. El 10% no adoptó ninguna.**

### Herramienta Digital Adoptada Recientemente

P: ¿Cuál fue la herramienta digital más importante que adoptó tu organización en los últimos 12 meses? Pregunta abierta, respuestas codificadas por 60dB (n = 746\*)



\*Excluye 85 organizaciones que respondieron "Ninguna".

### Diferencias por Nivel de Digitalización:

**Canva fue la herramienta adoptada más mencionada para las organizaciones avanzadas y principiantes en el último año.**

Entre las organizaciones con un nivel de digitalización principiante, la herramientas más importantes adoptadas en el último año fueron Canva (16%), Facebook (12%) y Google Drive (11%). En cambio, para las organizaciones avanzadas, las herramientas más mencionadas fueron Canva (10%), Facebook (9%) y Power BI (7%).

“[En Facebook] se publican casos de éxito y agradecimientos de las empresas que nos donan y eso hace que lleguen otras empresas interesadas con nosotros.

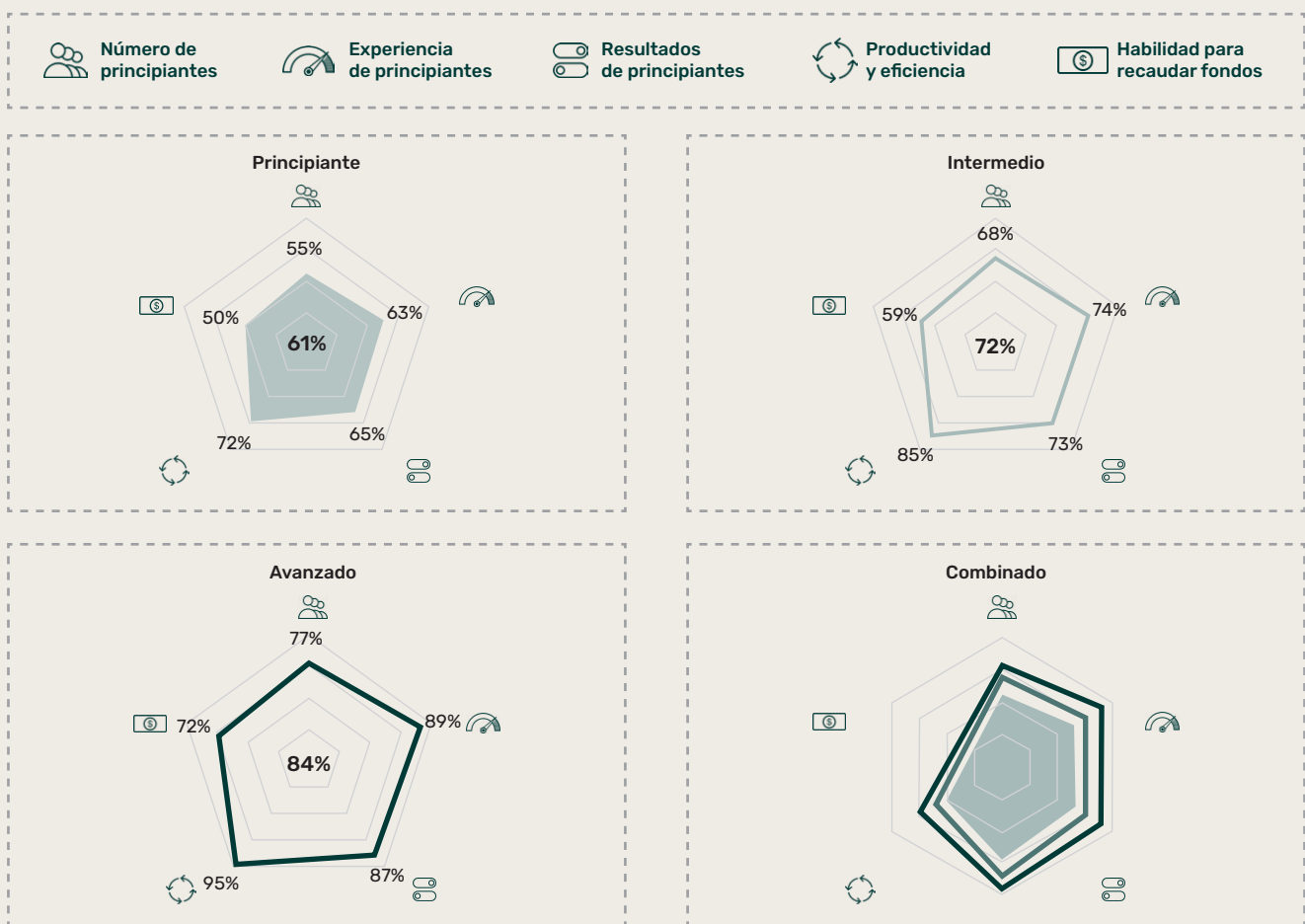
– Parques Alegres IAP, México

## Segmentación por Nivel de Digitalización

Las organizaciones avanzadas digitalmente son más productivas, tienen un mayor impacto en sus participantes y son más exitosas en recaudación de fondos.

**Impacto por Área** (% que dijo 'mejoró mucho' o 'mejoró un poco')

**P:** ¿Cómo ha cambiado lo siguiente debido al uso de herramientas digitales? (n = 831 | Principiante = 418, Intermedio = 279, Avanzado = 134)



Queríamos investigar cómo las herramientas digitales han generado algún impacto en diferentes áreas. Cubrimos dos tipos de impacto:

- **Participantes:** número de participantes alcanzados, la experiencia que tienen con el producto o servicio que reciben, y los resultados de impacto que ven gracias a ellos.
- **Operacional:** la productividad y eficiencia de las organizaciones, además de su habilidad para recaudar fondos de distintas fuentes.

Hay una diferencia significativa en el impacto generado según el nivel de digitalización. Las organizaciones avanzadas reportan un impacto significativamente mayor en todas las áreas (en especial en la experiencia de los participantes), comparado al resto de organizaciones.

Comparadas a las organizaciones principiantes, las organizaciones intermedias reportan un impacto promedio 10% mayor, mientras que las avanzadas reportan un impacto promedio 23% mayor.



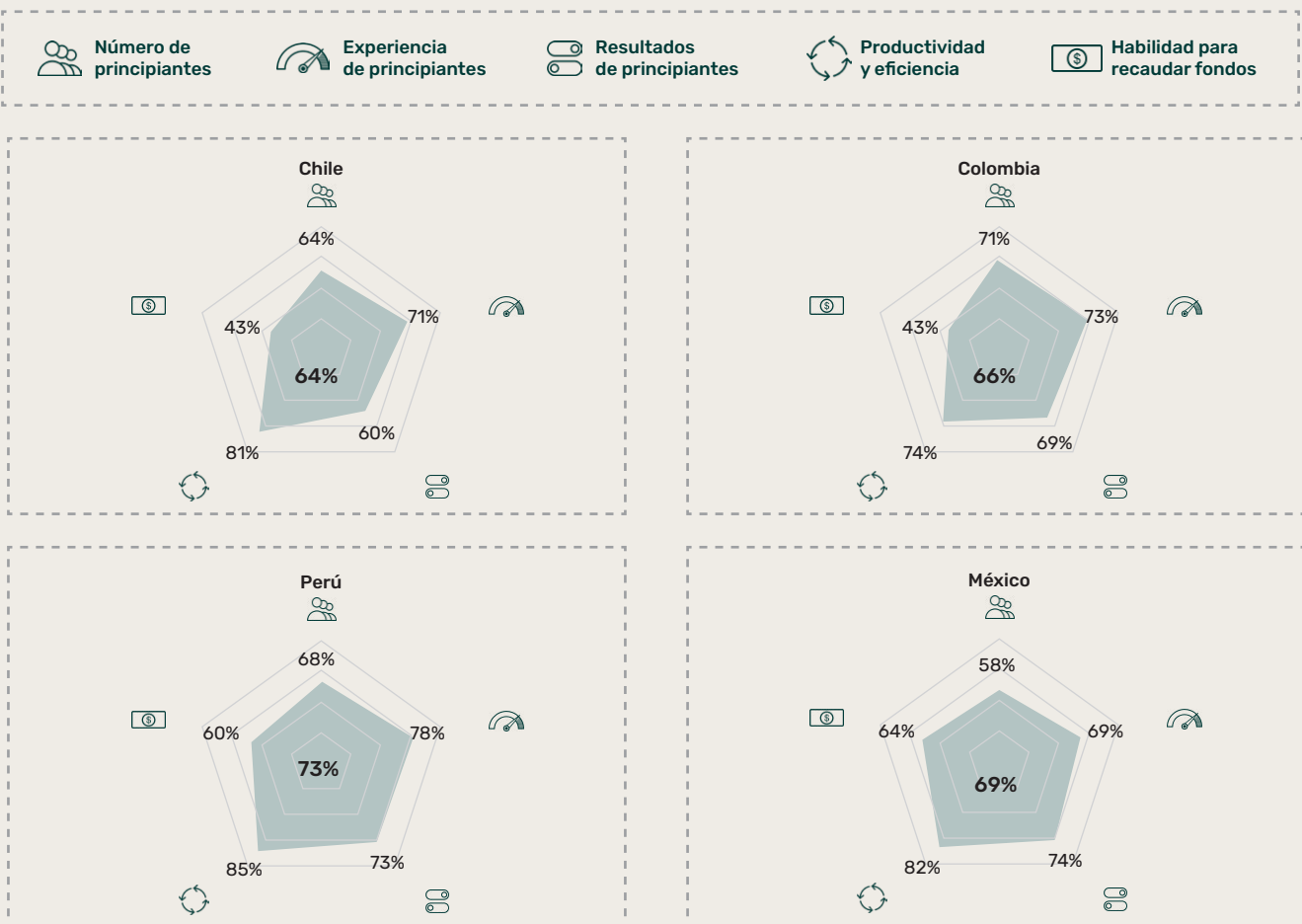
## Segmentación por Nivel de Digitalización

La implementación de herramientas digitales en las organizaciones de Perú ha tenido un mayor impacto que en Chile.

### Impacto por País

(% que dijo 'mejoró mucho' o 'mejoró un poco')

P: ¿Cómo ha cambiado lo siguiente debido al uso de herramientas digitales? (n = 831 | Chile = 84, Colombia = 194, Perú = 109, México = 444)



Hay una diferencia significativa en el impacto generado entre algunos países. Las organizaciones de Perú reportan un impacto significativamente mayor comparado con las organizaciones de Chile.

El Chile y Colombia es notorio el bajo impacto en habilidad para recaudar fondos comparado con los otros países. Solamente el 43% reportó que mejoró su habilidad para recaudar fondos mientras que en Perú eso fue reportado por el 60% de los entrevistado y el 64% México.

En general el mayor impacto fue percibido en temas de productividad y eficiencia con valores entre 74% y 85%.



### **Acerca de Propel**

Propel reduce la brecha digital del sector social en América Latina. Potenciamos las habilidades digitales de organizaciones sociales y facilitamos conexiones con expertos, para impulsarlas a crecer. Ya somos una comunidad de +100 líderes, en 17 países, impactando a 50 millones de personas en América Latina.

## 60 \_ decibels

### **Acerca de 60 Decibels**

60 Decibels es una empresa internacional especializada en la medición del impacto con base tecnológica, que aporta velocidad y repetibilidad a la medición del impacto social y a perspectivas de los clientes benchmarks genuinos en desempeño del impacto, lo que permite a las organizaciones comprender el impacto en relación con empresas homólogas y establecer objetivos de desempeño. Contamos con una red de más de 1.000 investigadores en más de 80 países y hemos trabajado con más de 800 de los principales inversores de impacto del mundo, empresas, fundaciones, corporaciones, ONG y entidades.