

Este artículo fue publicado en inglés y traducido con Google Translate.

Para leer el artículo en inglés, haga clic aquí:

<https://www.philanthropy.com/paid-content/twilio/why-the-nonprofit-funding-model-needs-an-overhaul>

Por qué el modelo de financiación de organizaciones sin fines de lucro necesita una revisión por Erin Reilly, directora de impacto social, Twilio
14 de marzo de 2024

El modelo actual de financiación de organizaciones sin fines de lucro está roto. Es hora de modernizar nuestros modelos obsoletos para permitir a las organizaciones innovar y escalar. Si bien los financiadores a menudo quieren que sus donaciones se asignen a esfuerzos programáticos que apoyen directamente la misión principal de la organización sin fines de lucro, este tipo de financiamiento restringido puede obstaculizar la inversión de las organizaciones en desembolsos operativos críticos, como la adquisición de talentos y la tecnología. Para superar este obstáculo, es esencial que las organizaciones sin fines de lucro no solo identifiquen fuentes de financiamiento flexibles, sino también que asignen esos fondos para reclutar talento técnico e implementar la tecnología que, en última instancia, amplíe la misión de una organización. En Twilio, nos referimos a esto como "financiación que incluye tecnología".

Ciertamente no somos los únicos que piden un cambio al modelo de financiación convencional. Como señala Jessica Culverhouse, vicepresidenta de asociaciones de nuevos clientes de Elevate, en un artículo que contribuyó a Blue Avocado, los donantes nunca deben asumir que saben mejor que las organizaciones sin fines de lucro cómo servir a sus comunidades y administrar sus organizaciones.

"Esto no significa (y los datos no respaldan) la idea de que las organizaciones sin fines de lucro deban buscar exclusivamente subvenciones que financien el apoyo operativo general", añade Culverhouse. "En lugar de ello, deberíamos pensar en el apoyo operativo general como un componente de una estrategia integral de subvenciones. Los solicitantes de subvenciones primero deben identificar dónde necesitan más recursos, ya sea para personal, tecnología, capacitación, alquiler o materiales del programa".

Como directora de impacto social de Twilio, líder en comunicaciones en la nube y participación digital, he trabajado con una amplia gama de organizaciones sin fines de lucro para ayudarlas a utilizar herramientas digitales para maximizar el impacto. Ya sea usando chatbots para registrar eficientemente a millones de personas desplazadas para recibir ayuda humanitaria o conectando a jóvenes LGBTQ+ que experimentan crisis personales con voluntarios capacitados a través de una línea directa, más de 20.000 organizaciones de impacto social utilizan la tecnología Twilio para llegar a más de 500 millones de personas al año.

A través de mis experiencias con varias organizaciones, he sido testigo del poder transformador de las herramientas de participación digital. Las organizaciones sin fines de lucro deben tener autonomía para asignar fondos para contratar talento técnico y priorizar la construcción de tecnología, que son ingredientes críticos para lograr un impacto significativo a una escala increíble. Examinaremos cuatro historias de éxito de organizaciones sin fines de lucro que hicieron del compromiso digital una parte fundamental de su estrategia y brindaremos modelos actualizados para los líderes y financiadores de las organizaciones sin fines de lucro.

Aprovechar la financiación flexible para invertir en talento técnico

El talento y la financiación son altamente interdependientes. Si tienes uno, a menudo podrás atraer al otro. Desafortunadamente, muchas organizaciones carecen de uno o ambos aspectos. Por ejemplo, nuestra investigación revela que la mayoría de las organizaciones sin fines de lucro necesitan más fondos para invertir en ingenieros y desarrolladores de software para que los programas sin fines de lucro estén más disponibles para sus clientes cada vez más nativos digitales. Descubrimos que solo una de cada cuatro organizaciones sin fines de lucro que se encuentran en las etapas iniciales de madurez digital tienen los recursos de desarrollo que necesitan. Una mayor flexibilidad sobre cómo las organizaciones sin fines de lucro pueden asignar los fondos que recaudan ayudará a resolver ese problema.

Asylum Seeker Advocacy Project (ASAP), una organización sin fines de lucro que ayuda a los solicitantes de asilo a navegar por el sistema de inmigración en los EE. UU., utilizó fondos flexibles de Twilio para contratar a su primer director de ingeniería a tiempo completo. Con este recurso, el equipo de ASAP implementó una estrategia de comunicación digital para interactuar con más de 600.000 solicitantes de asilo (más que cualquier otra organización, excepto el gobierno de EE. UU.), muchos de los cuales se mudan con frecuencia y no permanecen en un mismo lugar por mucho tiempo, lo que hace que los canales digitales sean como un teléfono móvil vital para la programación de ASAP.

"Nunca hemos conocido al 99,99 % de nuestros miembros en persona, pero hemos establecido una profunda confianza con ellos utilizando la tecnología", dice la cofundadora y codirectora ejecutiva de ASAP, Swapna Reddy. "Hemos reconstruido nuestra tecnología desde cero para eliminar la deuda tecnológica e implementar nuevas funciones más fácilmente".

Centrarse en el usuario al implementar plataformas de comunicaciones digitales

Como lo demuestra el modelo ASAP, reclutar líderes técnicos ayuda a sentar las bases para la innovación y, una vez que el equipo técnico esté en su lugar, las organizaciones sin fines de lucro deben centrarse en desarrollar estrategias de comunicación digital que satisfagan las necesidades específicas de sus comunidades. Esto incluye aprovechar los canales de comunicación digital preferidos de sus clientes.

Por ejemplo, la financiación flexible permitió a Empower Work experimentar con las formas más efectivas de comunicarse con las personas a las que atiende.

Empower Work es una organización nacional sin fines de lucro que presta servicios a trabajadores históricamente marginados, incluidos aproximadamente 40 millones de estadounidenses que experimentan altos niveles de estrés y ansiedad en el trabajo y se sienten estancados y abrumados. Los consejeros pares brindan recursos y capacitación para ayudar a las personas a superar estas compensaciones.

El fundador y director ejecutivo Jaime-Alexis Fowler inició la organización con una prueba sencilla. Creó un número de teléfono de ayuda, fotocopió cientos de folletos con el número y luego los publicó en San Francisco. El volante no indicaba a las personas cómo utilizar el número de teléfono.

Fowler descubrió que el 95% de las personas contactaban con Empower Work a través de mensajes de texto. Enviar mensajes de texto es importante para muchos de estos trabajadores, que pueden estar en el trabajo y no pueden hablar por teléfono sin alertar a sus compañeros de trabajo o jefes, o que necesitan pedir ayuda mientras preparan la cena o cuidan a sus hijos en casa.

Como resultado, los mensajes de texto se han convertido en la principal herramienta de comunicación de la organización, pero eso no significa que esas interacciones sean frías e impersonales. Un solicitante de ayuda informó que “usar la línea de texto es como sentarse en una cafetería a tener una conversación profunda y conectada”. Y Empower Work está dando resultados. Desde sus inicios, Empower Work ha apoyado a más de 350.000 personas. Más del 90% de los usuarios informan una mejor salud mental y más del 80% informan una mejor situación financiera.

Con una financiación rápida y flexible, las organizaciones sin fines de lucro, como Empower Work, pueden conectarse con los clientes en el momento que prefieran y a través de sus canales preferidos. Ya sea SMS, WhatsApp o una plataforma de redes sociales, deje que las necesidades de los usuarios guíen la inversión en soluciones digitales relevantes.

Una cultura digital permite a las organizaciones girar

La financiación flexible también ayuda a las organizaciones sin fines de lucro a adaptar sus estrategias digitales para satisfacer las necesidades cambiantes de su comunidad. Por ejemplo, HERA Digital Health, una organización sin fines de lucro centrada en ayudar a los refugiados a navegar por los servicios de salud dondequiera que vayan, utilizó financiación flexible para contratar talentos tecnológicos que pudieran desarrollar rápidamente soluciones en respuesta a terremotos mortales.

El equipo de campo de HERA llegó a Adana, Türkiye, el 6 de febrero de 2023, para realizar un estudio piloto sobre el uso de la aplicación móvil HERA para coordinar la preparación y respuesta ante desastres; el mismo día, dos terremotos devastadores con magnitudes de 7,7 y

7,6 azotaron Turkīye y Siria. Más de 50.000 personas perdieron la vida, más de 110.000 resultaron heridas y 307.000 edificios sufrieron daños que los dejaron inutilizables.

La cultura digital de HERA permitió a sus equipos de campo pasar rápidamente de su misión original a crear un nuevo mapa de salud ante desastres para la aplicación móvil. Mostraba actualizaciones del estado en tiempo real de los proveedores de servicios de salud y la ubicación de las unidades de salud más cercanas en las regiones afectadas por el terremoto, junto con los servicios que brindaba cada hospital de campaña.

El desplazamiento de refugiados está asociado con altos riesgos para la salud, particularmente para las mujeres embarazadas y los niños pequeños. Basado en el éxito del Mapa de Salud en Desastres para ayudar a las personas en las zonas de terremotos de Turkīye y Siria, HERA amplió las capacidades de su aplicación móvil para ayudar a las mujeres embarazadas desplazadas a recibir atención médica preventiva regular.

"A medida que evolucionan las necesidades de nuestros usuarios, nuestro trabajo también evoluciona", afirma el fundador de HERA, Aral Sürmeli. "Necesitamos estar donde están los refugiados, digitalmente. Sin acceso a financiación flexible y talento técnico interno disponible, las organizaciones sin fines de lucro corren el riesgo de no poder adoptar nuevas soluciones digitales centradas en el usuario y evolucionar con sus necesidades cambiantes".

Ofrezca mejores resultados con datos

Polaris, que opera la Línea Directa Nacional contra la Trata de Personas de EE. UU. y ha brindado apoyo y servicios a más de 75,000 víctimas y sobrevivientes de trata sexual y laboral, también comprende la importancia de priorizar la tecnología y el talento tecnológico para escalar su impacto. Con el apoyo de Twilio, Polaris comenzó a utilizar un chatbot para mensajes de texto que hizo mucho más fácil y rápido para los sobrevivientes solicitar y recibir asistencia.

Y ese fue solo el primer paso. Con tres fuentes de datos principales, Polaris posee el conjunto de datos más extenso sobre la trata en América del Norte. Al abordar su trabajo tecnológico con una filosofía única, Mission Engineering, Polaris trabaja hacia una visión de aprovechar la IA y grandes modelos de lenguaje para generar conocimientos predictivos y procesables para socios corporativos, gubernamentales y ONG en todo el campo de la lucha contra la trata. Mission Engineering requiere habilidades técnicas avanzadas, un enfoque de sistemas interdisciplinarios y una perspectiva centrada en los sobrevivientes e informada sobre el trauma, todo mientras se responde a un panorama de amenazas que cambia rápidamente. Este enfoque permitirá a Polaris ampliar sus operaciones y brindar un apoyo más específico y receptivo a las víctimas y sobrevivientes de la trata de personas.

"Nuestra asociación con Twilio nos ha permitido probar nuestro enfoque de ingeniería de misión para la resolución de problemas y prepararnos para movimientos de modernización de datos

aún mayores y mejores para el movimiento contra la trata", dijo el director de desarrollo y asuntos externos de Polaris. Patricio McIntyre.

Cómo la filantropía y el sector privado pueden ayudar a defender la financiación tecnológica inclusiva para lograr un mayor impacto

Los estudios de caso de ASAP, Empower Work, HERA Digital Health y Polaris demuestran lo que las organizaciones sin fines de lucro tecnológicas pueden lograr con una financiación flexible y rápida. Inspirándonos en estos resultados, en Twilio adoptamos la financiación que incluye la tecnología e introdujimos las subvenciones para la innovación digital en 2022.

Escuchamos y aprendimos que las organizaciones sin fines de lucro a menudo encuentran desafiante contratar y retener talento técnico. También necesitan asegurar financiación flexible para construcciones técnicas. Nuestras subvenciones para innovación digital ayudan a las organizaciones sin fines de lucro a superar los desafíos específicos que a menudo acompañan a la financiación restringida. Las organizaciones sin fines de lucro son libres de utilizar nuestros fondos para infraestructura o personal tecnológico, como la contratación de talento tecnológico.

Nuestra financiación también es rápida. Las subvenciones generalmente se completan en cuatro semanas, mucho más rápido que los muchos meses que requieren las subvenciones federales, estatales y de fundaciones.

Desde 2022, hemos desplegado \$5 millones en fondos del programa de subvenciones para Innovación Digital en 47 subvenciones para organizaciones que operan en más de 25 países. Hasta ahora, estos beneficiarios han llegado a seis millones de personas con sus servicios, y esperamos que lleguen a más de 60 millones de personas el próximo año, un testimonio de cómo la financiación de la tecnología y el talento puede escalar directamente el impacto de una organización.

Al adoptar un enfoque más flexible, ayudamos a las organizaciones sin fines de lucro a priorizar la transformación digital y generar proyectos que estén experimentando con modelos nuevos y no probados de prestación de servicios que tienen el potencial de generar un impacto enorme. Creemos que la iniciativa de subvenciones para la innovación digital puede llenar un vacío en el espectro de financiación y servir como modelo para que los sectores privado y filantrópico prioricen la financiación que incluya la tecnología.

Para obtener más información sobre nuestras próximas rondas de financiación, visite nuestro [sitio web](#).