

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

Para leer el artículo en inglés, haga clic aquí:

<https://www.servicenow.com/workflow/it-transformation/7-ways-nonprofits-innovate-impact.html>

Reporte especial

## **Siete formas en que las organizaciones sin fines de lucro innovan para generar impacto**

Las organizaciones sin fines de lucro siempre enfrentan el desafío de hacer más con menos. Eso los convierte en laboratorios para la innovación digital.

5 de diciembre de 2023

LECTURA DE 7 MINUTOS

Por Sara Eckel

Se buscan: personas dispuestas a trabajar por un salario bajo o nulo para una organización que tiene recursos limitados y debe justificar cada centavo gastado ante una amplia gama de partes interesadas exigentes.

Es difícil de vender, pero este es el desafío que enfrentan los líderes de organizaciones sin fines de lucro todos los días en su búsqueda por crear un mundo mejor. Claro, el trabajo de servir a niños desfavorecidos y brindar ayuda en casos de desastre es gratificante. Pero para cumplir estas misiones, los líderes de las organizaciones sin fines de lucro deben crear entornos que inspiren a los voluntarios a regresar y a los financiadores a seguir haciendo clic en el botón "donar".

Dado que las organizaciones sin fines de lucro deben hacer más con menos, ofrecen lecciones para todas las organizaciones sobre cómo aprovechar la tecnología para maximizar los recursos y el impacto. A continuación se presentan algunas de las principales herramientas y sistemas que permiten a las organizaciones sin fines de lucro avanzar en sus misiones.

### **Inteligencia artificial**

Como la mayoría de las industrias, el sector sin fines de lucro se encuentra en las primeras etapas de exploración de la IA generativa (GenAI). La generación de IA podría ayudar potencialmente a las organizaciones sin fines de lucro a reducir costos y maximizar el talento, según la Dra. Jennifer Janofsky Ralls, fundadora de la firma consultora Grey Space.

Recientemente, una organización sin fines de lucro que atiende a personas sin vivienda le pidió a Ralls que la ayudara a implementar nuevos protocolos, políticas y manuales de recursos humanos, un proyecto que normalmente costaría alrededor de \$40,000. Con la bendición de la

junta, Ralls utilizó ChatGPT para crear un manual de recursos humanos, comenzando con un borrador estándar que luego revisó y cotejó para abordar las necesidades particulares de la organización. Posteriormente, examinó el manual con un colega que trabaja en Recursos Humanos. Sus honorarios: 4.000 dólares.

"Conozco el valor de cada centavo que me paga una organización sin fines de lucro, por eso quiero trabajar de una manera que respete su tiempo, sus recursos y las herramientas que ahora están disponibles para nosotros", dice Ralls.

Otras organizaciones están aprovechando las capacidades de análisis de datos de la IA. El Proyecto de Defensa de Solicitantes de Asilo (ASAP), que ayuda a los refugiados a navegar el proceso de inmigración de EE. UU., planea utilizar IA para ver tendencias en las miles de preguntas legales que la organización recibe de sus más de 580.000 miembros cada año. Swapna Reddy, codirectora ejecutiva de ASAP, dice que el personal siempre ha monitoreado esas tendencias para identificar problemas sistémicos importantes (como un error en un nuevo proceso de presentación de permisos de trabajo gubernamentales) y tomar medidas para abordarlos.

"La IA puede proporcionar una manera poderosa de rastrear cambios y patrones en los tipos de preguntas que hacen nuestros miembros y ayudarnos a identificar problemas sistémicos", dice.

Reddy enfatiza que el trabajo de alto riesgo de brindar asesoría legal a los solicitantes de asilo seguirá siendo realizado por humanos. "Nadie que produzca IA afirma que su IA produce información precisa y verificada por expertos", afirma. "A partir de hoy, un abogado experto en inmigración supera con creces a la IA a la hora de realizar la evaluación correcta".

## **Redes sociales y chatbots**

Las organizaciones sin fines de lucro que atienden a inmigrantes son profesionales en la lucha contra la desinformación, de la cual sus clientes son con tanta frecuencia el blanco. Durante la pandemia, los organizadores de Noticias Para Inmigrantes, una organización sin fines de lucro dirigida por inmigrantes, vieron que las campañas de desinformación habían penetrado profundamente en los chats privados y las cadenas de texto entre familiares y amigos de inmigrantes. En particular, muchas personas de la comunidad recibían información falsa de que aceptar la Transferencia Electrónica de Beneficios Pandémicos (P-EPT) de California afectaría negativamente su búsqueda de la ciudadanía.

Para corregir esta desinformación, Noticias Para Inmigrantes creó un chatbot integrado con Facebook Messenger que brinda información precisa a más de 3 millones de inmigrantes de habla hispana. Después de que los miembros interactúan con el contenido de Noticias Para Inmigrantes, los chatbots los llevan a artículos claros y verificados sobre los temas en cuestión.

"Las redes sociales son el lugar donde ocurren las conversaciones en vivo sobre dudas y miedos", dice Ha Na Teresa Park, directora ejecutiva de Noticias Para Inmigrantes. Al prestar

atención al tráfico de las redes sociales de la organización, el personal puede identificar áreas de preocupación, corregir el historial y profundizar sus relaciones con los miembros. "Muchas organizaciones de base hacen un gran trabajo a nivel hiperlocal", dice Park. "La pregunta siempre es: ¿cómo podemos aprovechar la tecnología para llevar a cabo esa relación profunda y ampliarla? Este es un gran ejemplo de cómo hemos utilizado la tecnología para escalar".

## **Análisis de datos**

WeSeeHope trabaja para crear un cambio sostenible liderado por la comunidad para los niños vulnerables en todo el sur y el este de África. En su sitio web, encontrará fotografías e historias inspiradoras de niños y familias africanos que salieron de la pobreza gracias a los programas de educación y desarrollo económico de WeSeeHope.

Pero el fundador de WeSeeHope, Phil Wall, dice que las anécdotas inspiradoras sólo pueden llegar hasta cierto punto. "La mayoría de las organizaciones sin fines de lucro viven de historias, pero eso no es suficiente cuando se trata de motivar a los donantes a seguir donando o comenzar a donar", dice. "Utilizamos datos y tecnología Qlik para priorizar la programación. Nuestros paneles también brindan transparencia para que los partidarios de WeSeeHope confíen en que sus donaciones tienen el impacto deseado y llegan a quienes más lo necesitan".

Los visitantes pueden hacer clic en diferentes países para ver a cuántos niños se llega, cuánto se gasta por niño y cómo se desglosa el gasto entre programas que incluyen capacitación vocacional, derechos del niño, preescolar y hogares encabezados por niños.

"Lo más poderoso de esta transformación digital desde la perspectiva de la recaudación de fondos es que nos ha permitido ir tras el corazón y la cabeza", dice Wall.

La infraestructura digital también ha tenido un claro impacto en el personal. "En términos de retención y motivación del personal, la existencia de una aplicación altamente visual basada en datos ha sido profunda", añade Wall.

## **Mapeo geográfico**

Cuando A Place Called Home (APCH) abrió sus puertas en el centro sur de Los Ángeles en 1993, el centro de arte y educación proporcionó un refugio para los niños principalmente negros del vecindario, que estaba plagado de violencia y malestar social. Sin embargo, con el paso de los años, cada vez menos niños negros acudieron al centro. La junta directiva de APCH quería saber por qué. ¿Se sintieron estos niños excluidos o no bienvenidos?

Utilizando más de 20 años de códigos postales miembros, APCH se asoció con Grey Space para crear un mapa geográfico de cómo la población del vecindario había cambiado con el tiempo. Descubrieron que, aunque APCH prestaba servicios en más de 30 códigos postales, la concentración (el calor) estaba en una milla cuadrada alrededor del centro. En esa área, la demografía racial había cambiado a lo largo de los años de principalmente negros a

principalmente hispanos/latinos. Sin embargo, los ingresos de los hogares se habían mantenido iguales.

“El mapeo nos permite contar la historia del cambio a lo largo del tiempo en la demografía de la población y mostrar que no es que APCH esté excluyendo personas innecesariamente. Estamos sirviendo a nuestra comunidad inmediata y esa comunidad ha cambiado drásticamente”, dice Laura Mills, directora senior de calidad y evaluación de APCH.

Los hallazgos permiten a la junta directiva y al personal de APCH tener debates basados en datos sobre la expansión, la contratación y la asignación de recursos. "Ahora cada decisión que toma la junta tiene este contexto e información que no tenían antes", dice Mills.

### **Comercio electrónico**

Cuando se trata de tecnología, el costo es el mayor obstáculo que enfrentan las organizaciones sin fines de lucro.

"Existe cierto temor al costo de la tecnología y a si podemos justificar el gasto de los escasos fondos en cosas que no son inmediatamente visibles como servicios", dice Matt Davis, director ejecutivo y director nacional de Salvos Stores, la red de tiendas de segunda mano del Ejército de Salvación tiendas en Australia.

Una perturbación en el mercado de ahorro convenció a los líderes de Salvos de que era hora de dar el paso e invertir en el comercio electrónico. Los minoristas comerciales como thredUP y Depop demostraron que la gente está dispuesta a comprar ropa usada en línea. “Lo que esas plataformas hicieron por nuestro sector fue normalizar el ahorro. Nos dio más confianza para invertir”, afirma. "Si asumen el riesgo, tendremos más confianza para ingresar al mercado".

El equipo de Salvos también quería evitar que la organización perdiera inventario e ingresos frente a los revendedores comerciales, lo que obstaculizaría la capacidad de Salvos para financiar servicios para personas que luchan contra la adicción, la falta de vivienda, la violencia familiar y las secuelas de desastres naturales.

La nueva plataforma de comercio electrónico Salvos permite a la organización listar alrededor de 60.000 artículos en línea en un momento dado. En el último ejercicio financiero, el canal generó más de 8 millones de dólares australianos en ingresos. “Ahora puede conectarse en línea y comprar algo en cualquiera de nuestras tiendas en todo el país y recibirlo en su hogar tal como lo haría si estuviera comprando en Amazon. Es un canal próspero que está generando grandes beneficios para la misión”, afirma Davis.

### **Herramientas de colaboración digitales**

Todas las organizaciones necesitan pensar profundamente en las personas a las que sirven, pero las empresas comerciales pueden elegir a sus clientes, optando por centrarse en aquellos

con mayores recursos, movilidad y autonomía. Las organizaciones sin fines de lucro, por otro lado, necesitan reunirse con sus electores dondequiera que se encuentren.

Para IGNITE Worldwide, eso ha significado tradicionalmente escuelas públicas. IGNITE trabaja con educadores para conectar a niñas y estudiantes de género diverso de entornos subrepresentados con oportunidades STEM. Un componente clave del programa es que se ejecuta durante el horario escolar, porque muchas niñas de entornos desfavorecidos tienen que trabajar o cuidar a sus hermanos después de la escuela.

Después de que golpeó la pandemia, el personal de IGNITE dio un giro junto con el resto del mundo y organizó excursiones y tutorías por Zoom. Pero la transformación digital resultó ser mucho más que un parche temporal, ya que las reuniones remotas les permitieron servir a las jóvenes de una manera nueva y poderosa. "Podimos encontrarnos con las chicas donde literalmente estaban. Podríamos acercarnos a Arkansas o a cualquier comunidad. La gente podía verse reflejada en todo el mundo", dice Manisha Arora, asesora de la junta ejecutiva de IGNITE, quien también es directora senior de la Oficina Principal de Innovación de ServiceNow.

El pivote digital también permitió a IGNITE desplegar los mejores talentos de todo el mundo, ya que los mentores pueden colaborar fácilmente en tiempo real con las jóvenes, trabajando en un currículum en Google Docs o un proyecto de diseño gráfico con Canva. Las niñas de lugares remotos ahora pueden imaginar una carrera STEM que no esté atada a un centro tecnológico.

"En el futuro, las carreras de alta tecnología serán globales", afirma Arora. "No queremos que la gente tenga que abandonar sus comunidades rurales para tener un trabajo con salarios altos y alta tecnología. Deberían poder invertir en sus comunidades".