



Universidad de San Andrés

Departamento de Humanidades

Licenciado/a en Diseño

Involucrando a la juventud en Médicos Sin Fronteras.

Programas de incentivos.

Autor: [Iván Daniel Villamil](#)

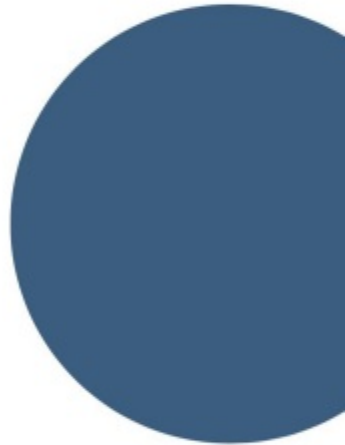
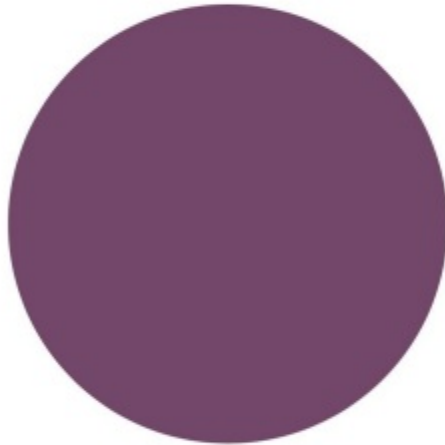
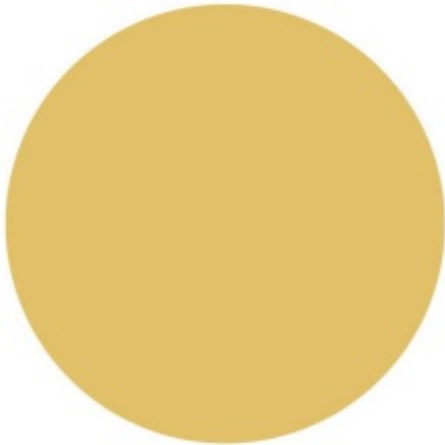
Legajo: 30231

Mentores: Jimena Califa, Maria Beatriz Sauret, Pablo Nahuel Fernández Vallejo

Buenos Aires, 21 de julio de 2022

MSF

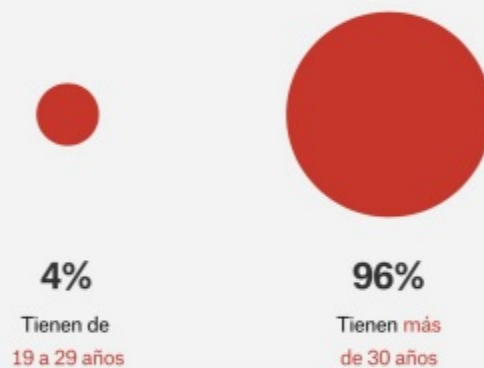
Extensión Portafolio



**Médicos Sin Fronteras
es acción médico-humanitaria
independiente,
imparcial y neutral.**


6,3 MILLONES

De socios a nivel global



Preocupación

La base de socios actual de la organización tiene un bajo porcentaje de jóvenes integrándola. Esto representa un problema ya que es un público con potencial y entusiasmo por colaborar con dinero, ideas innovadoras y pensamientos creativos que pueden ser de gran ayuda.



¿Qué sabemos de los jóvenes?

Tienen interés en contribuir en causas humanitarias pero actualmente no eligen a Médicos Sin Fronteras como medio para hacerlo. Las encuestas llevadas a cabo a lo largo del presente trabajo demostraron que un gran porcentaje de jóvenes conoce los objetivos y misiones de la organización, y que muchos consideran a la visibilización, las formas de difusión y la confianza transmitida como factores importantes al momento de elegir con quien colaborar.

¿Qué buscan los jóvenes?

Buscan colaborar con problemáticas que los conmuevan y que comprendan. Estas generaciones están acostumbradas a resolver sus inquietudes y tareas con rapidez, desde la comodidad de sus hogares. La tecnología y las redes sociales son centrales para su dinámica diaria. Un gran porcentaje se encuentra en etapas de desarrollo cognitivo, creativo, educativo y profesional. Son generaciones que están ingresando al mundo laboral con entusiasmo de emprender nuevos proyectos y enfrentarse a experiencias novedosas.

Médicos Sin Fronteras busca...

Mejorar la experiencia actual de quienes ayudan, repensar el modelo de colaboración, decodificar expectativas y motivaciones de las personas para incentivar a colaborar, ampliar el espectro de donantes y colaboradores, extender y facilitar las posibilidades de involucramiento

Objetivo

Trabajar en el involucramiento de los jóvenes en Médicos Sin Fronteras de manera participativa y colaborativa.

Propuesta

Generar un plan de acción que impacte sobre el modelo de comunicación y el modelo de ingresos de la organización modificando algunos aspectos de su actual portafolio y añadiendo nuevos programas de incentivos para jóvenes.



Modelo de Comunicación

Mejoras en la trazabilidad

Nuevo método de captación

Programas de Incentivo



Modelo de Ingresos

Redefinición de montos mínimos

Nuevos medios de pago



Modelo de Comunicación

Es el lenguaje verbal y no verbal que la organización utiliza para comunicarse con un receptor. Es la imagen que esta transmite, sus maneras de informar, persuadir, concientizar, sus ideales, el tono de sus mensajes en publicaciones y difusiones, los medios que eligen y la cantidad de información que deciden o no compartir.

Mejoras en la Trazabilidad

Médicos Sin Fronteras tiene un compromiso con la **transparencia** con quienes los apoyan y con la sociedad en general. Sin la confianza tanto de sus donantes como de sus beneficiarios es imposible llevar a cabo acciones humanitarias. La **trazabilidad** consta en mostrar cómo los aportes que se realizan a una organización son utilizados para cumplir las misiones que esta propone.

Segun datos de la reconocida agencia de comunicación Edelman, a nivel cultural, el nivel de **confianza** de los argentinos en organizaciones no gubernamentales disminuyó en el último tiempo.

Actualidad

MSF cuenta con un sistema de rendición de cuentas anual en el que se presentan cifras que muestran las finanzas de la organización a nivel internacional y las de las oficinas en Latinoamérica.

Comparten en formato virtual y físico todos los años con socios y visitantes del sitio web de MSF, un reporte anual con resúmenes de las actividades llevadas a cabo por la organización, datos financieros y gráficos explicativos.

Divulgan su accionar en sus redes sociales y sitio web para que cualquier interesado pueda conocerlos más a fondo.

Muestran de forma numérica, en publicidades y en su apartado de donaciones, cómo un monto determinado de dinero se traduce en insumos útiles para sus misiones.

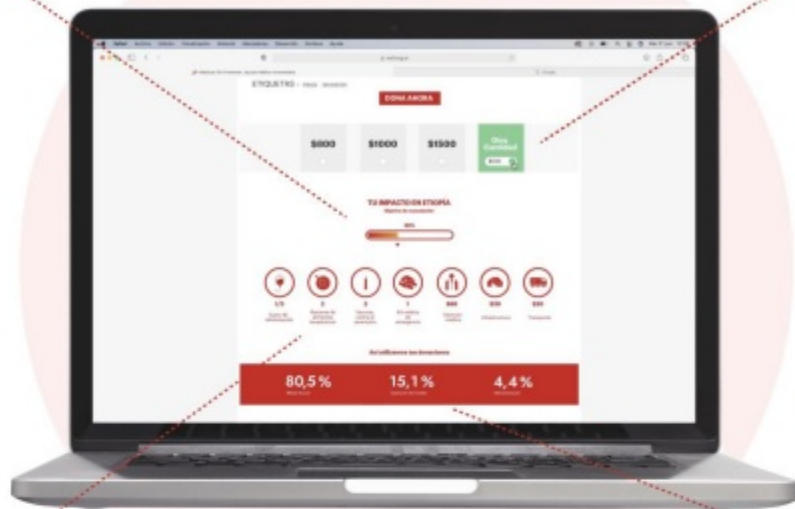
No tienen la capacidad para ofrecer un seguimiento individual de cada donación.

El donante no cuenta con la posibilidad de elegir una misión específica para destinar su dinero. La organización decide cómo administrar el dinero que recibe.

Solución

Rediseño del apartado de donaciones

Nueva experiencia de donación que apunta a incrementar la confianza del público y motiva a nuevas personas a involucrarse. Introduce estrategias personalizadas y dinámicas.



Procesos de donación personalizados.

Cuando el donante llega a la organización mediante una publicidad de alguna de sus misiones, el nuevo apartado de donaciones muestra cómo la suma de dinero que se quiere aportar se traduce en insumos útiles para aquella misión.

Nuevos gráficos progresivos en los que se muestra el avance en recaudaciones dentro de la misión que captó la atención del potencial donante.

Cifras explicativas que muestran al usuario cómo MSF administra sus fondos.



Ver en acción

(((**Nuevo método de captación**)))

Actualmente Médicos Sin Fronteras difunde sus propósitos a través de diferentes medios. Publicidades televisivas y en redes sociales, eventos a beneficio, campañas en la vía pública y charlas en instituciones, son ejemplos de distintas vías elige la organización para comunicarse con su público diverso.

Entendiendo el desafío que se enfrenta actualmente, es importante identificar los canales de difusión con mayor llegada al público joven. También es fundamental entender qué estrategias adoptar dentro de estos canales para que este segmento heterogéneo comprenda los valores y misiones de la organización, y se interese en involucrarse.

Actualidad

Las redes sociales son el medio más directo hoy en día para captar a la juventud en especial en Argentina, que tiene uno de los promedios de tiempo de uso diarios más altos a nivel mundial según los datos de GWI (2021)

Dentro de las redes sociales, instagram es la más eficaz para la difusión de publicidades, hoy en día este es el canal que más clicks acumula en anuncios a nivel mundial y la red social preferida de la generación Z.



¿Cómo puede Médicos Sin Fronteras mejorar su convocatoria a públicos jóvenes mediante redes sociales?

Solución

Mercadotecnia influyente

La mercadotecnia influyente tal como lo presentan es una herramienta de marketing digital eficaz y valiosa para empresas, que aprovecha la experiencia en diversos campos que tienen algunas personas en redes sociales para moldear la percepción de la audiencia.

Habiendo investigado las diversas expectativas e intereses de los jóvenes a los que la organización apunta, se identificarán a distintas personalidades que capten interés y generen influencia sobre los distintos subgrupos.

El término influencer suele ser asociado a figuras que movilizan a millones de personas en las redes sociales, pero esto no necesariamente es así.

Nano-influencers



1k-10k seguidores

Micro-Influencers



10k-50k seguidores

Mid-Tier Influencers



50k-500k seguidores

Macro-Influencers



500k-1m seguidores

Mega-influencers



+1m seguidores

El 61% de los consumidores dicen que los "Nano-influencers" y los "Micro-influencers" producen el contenido más identificable. Se dirigen a públicos con gustos e intereses específicos, que conforman conscientemente pequeñas comunidades con integrantes que comparten características similares. El hecho de tener personas físicas transmitiendo el mensaje de una organización a un público con el que interactúa, permite un mayor grado de transparencia.

- Escuchar y compartir lo que su público tiene para aportar y dialogar con ellos.
- Compartir material videográfico exponiendo los problemas y necesidades que se afrontan.
- Explicar las campañas, reflexionar sobre la ayuda que se propone brindar y las formas de hacerlo con un estilo adaptado al público que los consume.
- Mostrar avances de la recaudación en vivo e implementar recursos dinámicos como gráficos progresivos. Junto a esto, mostrar los insumos que se compraron con dicho dinero y su eficacia.





Jóvenes Sin Fronteras es un programa de concursos que propone la formación de grupos interdisciplinarios de jóvenes que generen propuestas creativas, innovadoras y eficientes a escenarios reales planteados por la organización.

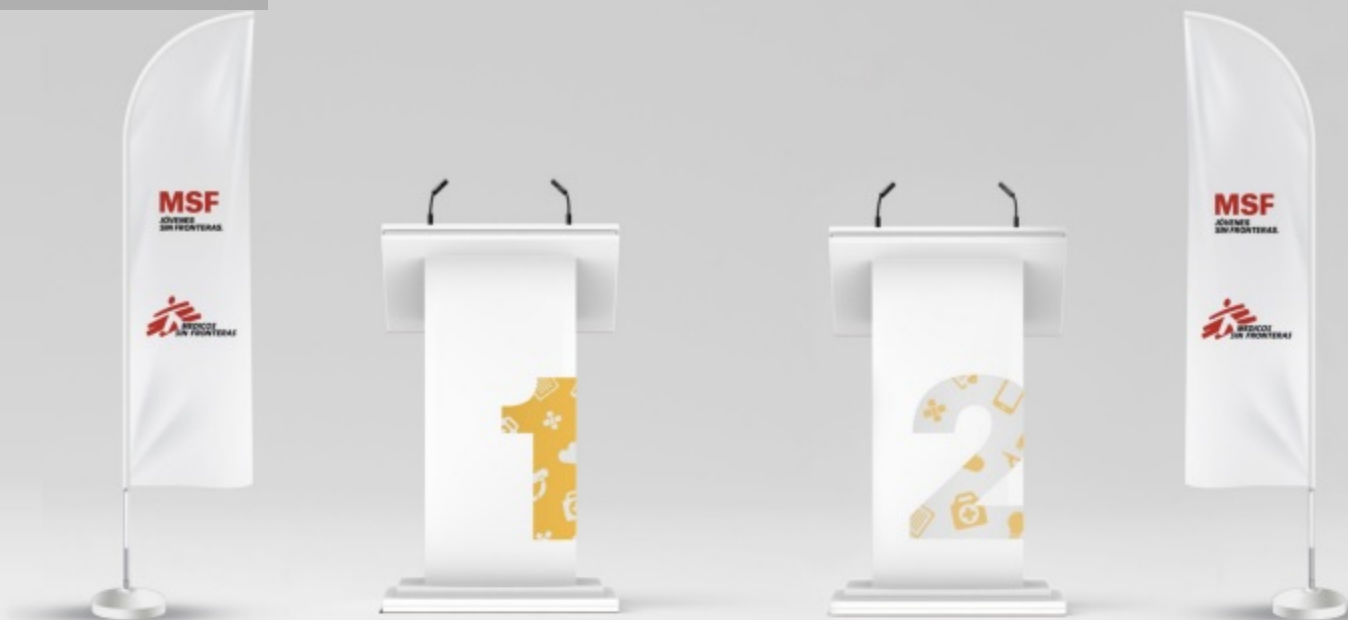


Esta apuntado a estudiantes secundarios o universitarios de carreras vinculadas al mundo de la medicina, tecnología, comunicación y creatividad.

El formato de estos concursos es adaptable para ser llevado a cabo tanto a nivel ciudad y región, como a nivel provincial o nacional.



Se evaluará en primera instancia una propuesta escrita, una gráfica y un resumen de su trabajo que será sometido a una fase evaluativa en manos jurados que posteriormente seleccionarán a dos equipos finalistas basándose en la originalidad de la propuesta, el grado de impacto de la solución, su viabilidad y adaptación al contexto en el que existirá.

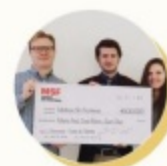


Los finalistas se enfrentan de forma presencial en un evento organizado por la organización. La propuesta ganadora será seleccionada en base a la originalidad, factibilidad, impacto y su presentación.



Recompensas:

- Becas parciales o completas de grado o posgrado universitarias como mérito.
- Invitación para participar sin costo del programa de pasantías "Experiencia Sin Fronteras"



- Recompensa económica a jóvenes profesionales para financiar proyectos laborales





Es un programa de pasantías que ofrece a jóvenes la oportunidad de vivir Médicos Sin Fronteras desde adentro. Se trata de una experiencia educativa y cultural que posibilita el trabajo en equipo junto a personas de distintos lugares del mundo, sobre los terrenos en los que la organización efectúa sus misiones.



El programa invita a estudiantes secundarios o universitarios de carreras vinculadas al mundo de la salud, administración y asuntos internacionales a viajar y participar de tareas en lugares donde Médicos Sin Fronteras actúa de forma comunitaria.

La organización eleva distintas convocatorias a nivel internacional en las que se invita a distintos públicos a participar los programas. Las pasantías tienen un mes de duración, toman lugar en distintos territorios que enfrentaron desastres naturales, enfermedades o carencia de recursos básicos y convocan a públicos de áreas profesionales variadas y niveles de estudio distintos.



Experiencia Sin Fronteras representa una posibilidad para todos aquellos con interés de involucrarse y ayudar desde fases tempranas independientemente de su edad y nivel educativo alcanzado. Es una nueva posibilidad de participar dentro de la organización sin contar con los requisitos profesionales y educativos básicos que se exigen para participar actualmente y teniendo otras disponibilidades de tiempo.





Difusión

- Experiencia Sin Fronteras organiza **reuniones** invitando a grupos de jóvenes de distintas regiones a participar de sus programas.
- A partir de **alianzas** con colegios y universidades, se incorporarán en los listados de programas de intercambios y pasantías y difunden sus programas mediante los canales de comunicación internos institucionales.
- Utilización de las **redes sociales** de la organización para la difusión de material videográfico con testimonios en primera persona de pasantes y "campañas de intriga" que con videos cortos que muestran adelantos de pasantías que están por lanzarse.
- La **difusión boca en boca** también es otra forma de difusión que se dará entre pasantes y allegados una vez concretada su experiencia.



- Creación de una **"Landing Page"** anexada al sitio web de Médicos Sin Fronteras en la que se podrá acceder a toda la información pertinente al programa.

Allí se encontrarán:

- Descripción de las pasantías
- Requisitos para la participación
- Inscripciones
- Testimonios
- Filtros para hallar la pasantía que mejor se adapte a los intereses del aplicante

Este programa de pasantías ofrece la posibilidad de vivir una experiencia intercultural, tanto en una comunidad atendida, como dentro de los mismos grupos de ayudantes. Es un programa que permite conocer culturas y lugares a los que difícilmente se llegaría con motivos turísticos, de la mano de personas que crecieron en países distintos, unidos por el entusiasmo de ayudar.



Es un programa que aprovecha la sólida estructura de Médicos Sin Fronteras y su poder de convocatoria para generar conciencia en la juventud sobre los graves problemas que enfrentan distintas comunidades alrededor del mundo y atraerlos a la que puedan participar en ella desde una fase temprana y conocer con mayor integridad sus misiones y valores.

Beneficios:

- Los programas unir a jóvenes con distintas orientaciones y de distinto origen
- Ofrecer la posibilidad de brindar ayuda comunitaria a partir del uso de la creatividad y la asistencia (primaria)
- Observar y participar en los trabajos de logística que se realizan día a día.
- Conocer a los profesionales involucrados en la organización, sus actividades y su equipamiento.
- Realizar estudios de campo y relevar datos de las misiones.



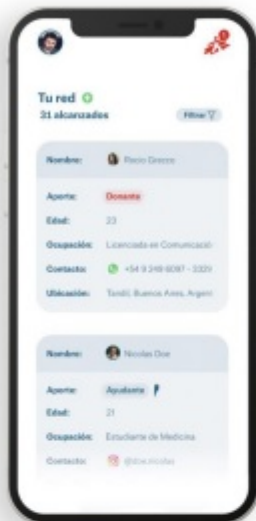


Es un **programa de referidos**, también conocido como "Marketing de Afiliados" materializado en una **plataforma móvil**. Los programas de referidos son un tipo de estrategia de marketing útil para incrementar el alcance en la difusión boca en boca que tiene una organización.

Este incremento se logra a partir del otorgamiento de incentivos a consumidores y colaboradores cuando transmiten entre su grupo de conocidos, amigos y familiares, un mensaje que la organización pretende comunicar.



- ★ Las recomendaciones de gente cercana son actualmente la forma de publicidad más confiable y generan cinco veces más ventas que las que genera un anuncio pago convencional
- ★ Los clientes referidos tienen un mayor margen de contribución, una mayor tasa de retención y son más valiosos tanto a corto como a largo plazo para una organización.



El programa busca que sus ayudantes generen redes amplias de personas que se integren a Médicos Sin Fronteras como: donantes, socios y colaboradores de la organización para sus campañas en la vía pública, en las oficinas o en el terreno.

Además busca convocar nuevos participantes para los programas: "Experiencia Sin Fronteras" y "Jóvenes Sin Fronteras".

Cada colaborador tiene la posibilidad de elegir el canal de comunicación con el que se sienta más cómodo, el que crea útil para cada caso y con el que logre impactar de forma más directa en su receptor.

Esta plataforma móvil es un medio al que tienen acceso los ayudantes para visualizar sus avances, conocer sus oportunidades, informarse y tener contacto con la organización.

Gamificación

Se implementan a lo largo de toda la aplicación estrategias gamificadas para que los integrantes cumplan con objetivos puntuales que tiene Médicos Sin Fronteras. El programa otorga recompensas, datos sobre el impacto individual logrado y la posibilidad de escalar en rangos recibiendo reconocimiento y recompensas por ello.



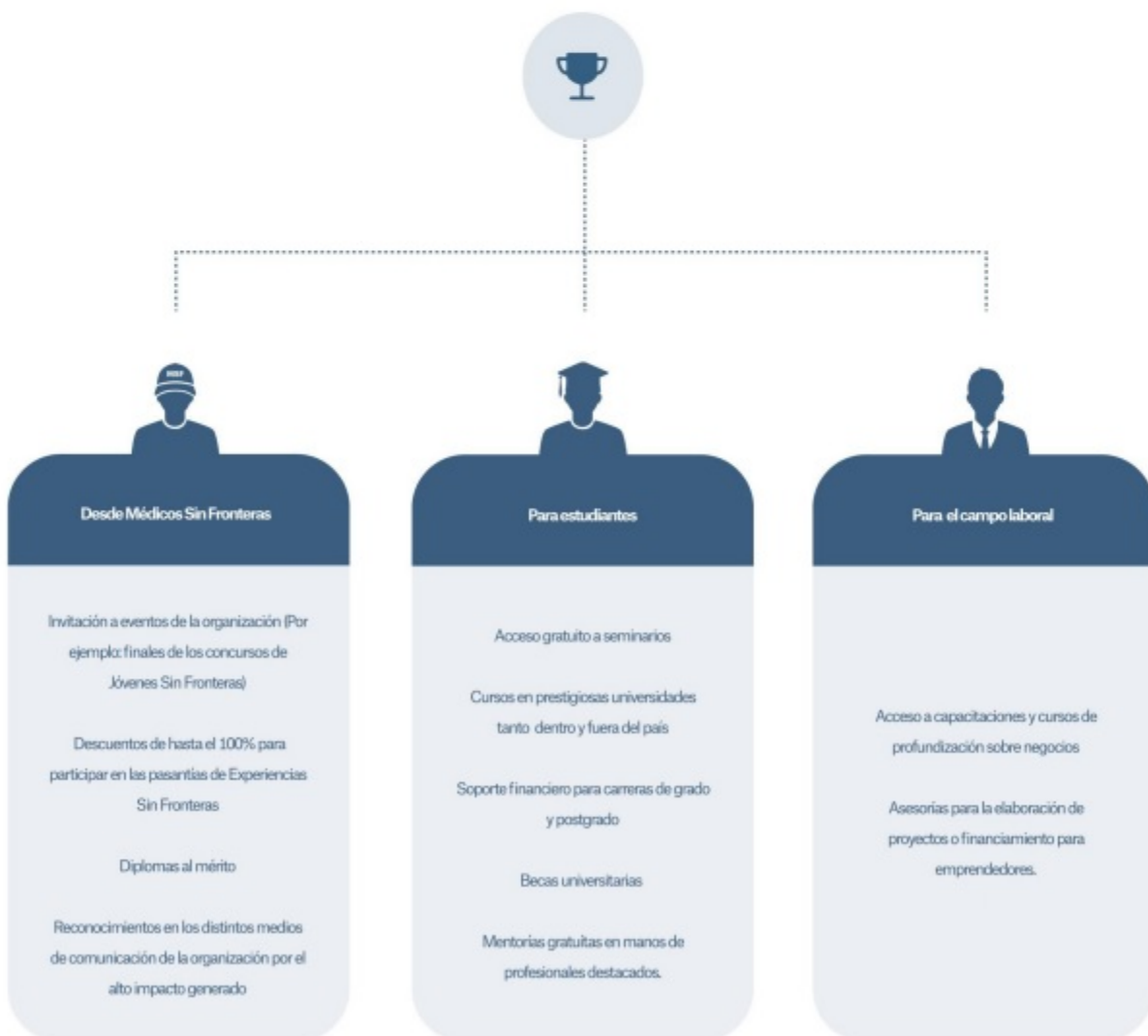
Los objetivos que la organización propone para que sus ayudantes cumplan toman el formato de misiones. Estas incrementan su dificultad a medida se avanza dentro de un sistema de rangos.



Los ayudantes son recompensados a medida que logran estos avances. Los rangos tienen nombres vinculados a espacios geográficos. A medida que los ayudantes crecen dentro del programa, la redes de personas formadas por ellos también lo hacen, alcanzando nuevas regiones, provincias, países y hasta continentes.

Siendo los jóvenes el foco de la propuesta, es esencial que las recompensas respondan a las necesidades e intereses de estos. Algunos premios variarán según las regiones en las que se encuentren los ayudantes, y se adaptarán a la edad y ocupaciones de ellos.

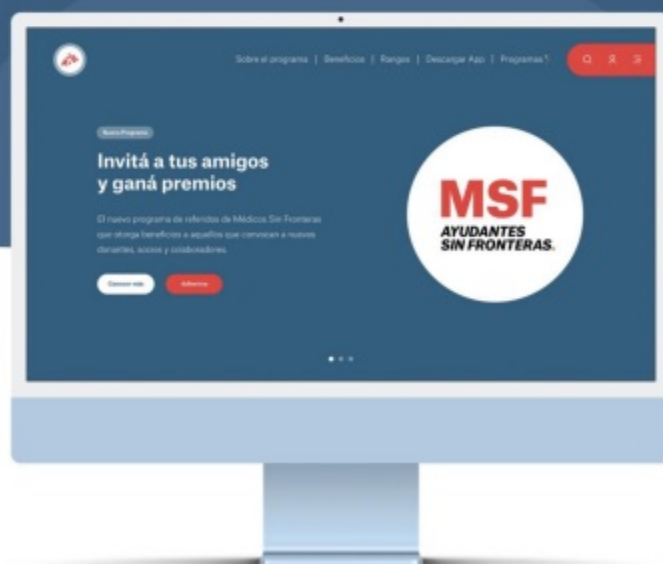
Los beneficios se obtienen a medida que se supera cada rango. Mientras más alto es el rango, mayor será la recompensa. Estos se vinculan al mundo educacional en el caso de estudiantes o recién graduados, y al mundo laboral en el caso de aquellos que se encuentran en esa fase. También existen recompensas vinculadas a actividades de la organización.



A medida que el tiempo transcurra y se incorporen mas ayudantes, la oferta de incentivos mejorará con de premios más personalizados y más motivadores para los distintos públicos que integran el programa.

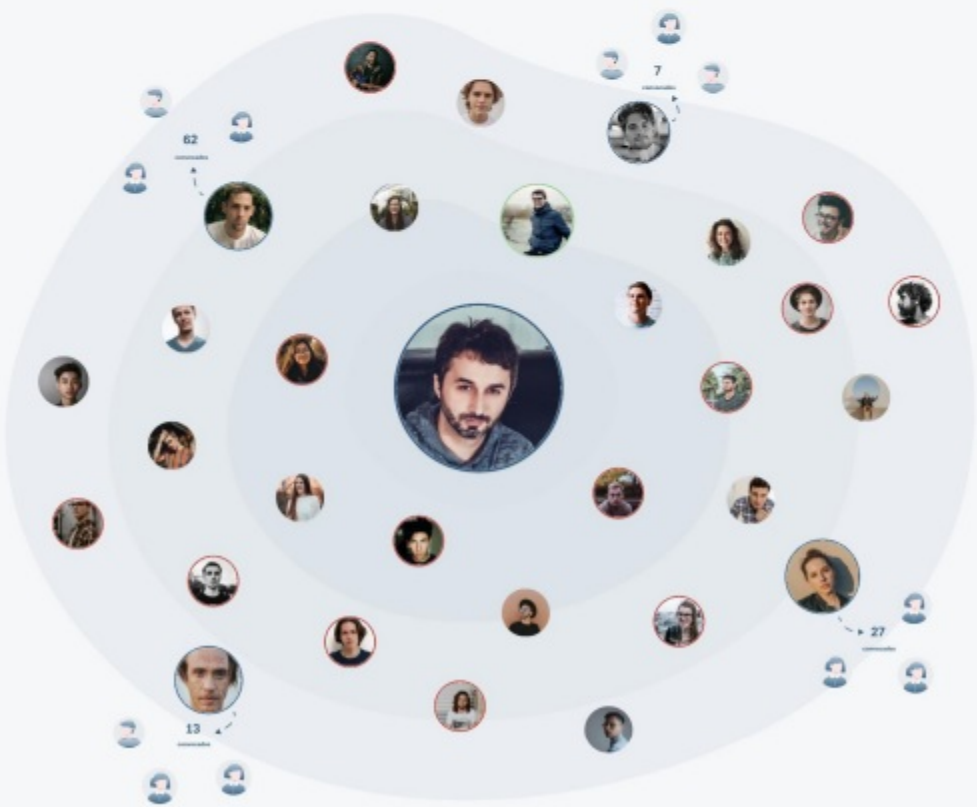
Difusión

Se puede acceder por vía de otro ayudante mediante el link que este envíe en caso de haber demostrado interés en colaborar



Ayudantes Sin Fronteras cuenta también con su apartado en la web de Médicos Sin Fronteras en donde se pueden conocer las distintas características del programa, acceder al link de descarga e ingresar mediante un usuario y contraseña previamente generados a una versión de escritorio de la aplicación.

Ayudantes Sin Fronteras es una oportunidad para generar una comunicación más directa entre la organización y el público. Médicos Sin Fronteras podrá conocer gracias a sus ayudantes los intereses, opiniones, gustos y comportamientos de los potenciales colaboradores, permitiendo llegar a ellos utilizando de estrategias comunicativas que los apelen de forma directa.



A medida que más personas se sumen al programa, se logrará un incremento de popularidad de la organización en diversos sectores geográficos en simultáneo. Alcanzando públicos con características distintas, diferentes intereses, puntos de vista y culturas. Los programas de este tipo se adaptan a las diversidades

*Los tres programas de incentivo introducidos en el marco del "Modelo de Comunicación" de Médicos Sin Fronteras: Jóvenes Sin Fronteras, Experiencia Sin Fronteras y Ayudantes Sin Fronteras, fueron ideados para funcionar en simultáneo y siendo una extensión del portafolio organizacional actual. Tienen el objetivo central de captar jóvenes en etapas distintas, pertenecientes a contextos variados y con intereses diversos. Interactúan entre sí en diferentes momentos, y de múltiples formas. Los interesados en involucrarse pueden elegir la opción que más se ajuste a su voluntad de trabajo y sus tiempos.



Modelo de Ingresos

Es la forma en la que una organización recauda dinero, los medios por los cual lo hace y los montos que determina. Adaptarse a las tecnologías más utilizadas actualmente para realizar pagos y realizar modificaciones a los montos mínimos establecidos para donaciones a nivel nacional por Médicos Sin Fronteras, son pasos que introducen en mayor inclusión en la organización y agilidad en sus procesos.



Nuevo medios de pago



Actualmente, a nivel nacional, la organización solo permite realizar donaciones utilizando los medios de pago tradicionales: tarjetas de crédito y débito, débito de cuenta bancaria y transferencias o depósitos en cuenta.

Contexto

En estos últimos años las **billeteras virtuales** han adquirido una gran popularidad especialmente en nuestro país. Estas son aplicaciones con las que se pueden hacer múltiples operaciones financieras desde un celular, aunque no se tenga una cuenta bancaria.

Estas plataformas agilizan los procesos de pago, muchas no conllevan costos de mantenimiento y de transferencia y exigen pocos datos para dar el alta a nuevas cuentas. Algunas de las más populares permiten la creación de cuentas propias con las que se puede enviar y recibir dinero, incluso antes de cumplir la mayoría de edad.

Actualmente Médicos Sin Fronteras brinda la oportunidad de realizar **donaciones individuales** mediante transferencias, desde medio que se desee. Si bien los usuarios de billeteras virtuales pueden realizar estas transferencias, el proceso actual los obliga a tener que someterse a un **recorrido poco automatizado** que exige la realización de múltiples pasos. (poco incentivador)

Las **donaciones mensuales**, por el otro lado, sólo pueden realizarse mediante tarjeta de débito o crédito o con débito de cuenta bancaria. Lo que exige a los usuarios de billeteras virtuales solicitar una tarjeta física o inscribirse en una entidad bancaria.

Solución

Ampliación Medios de Pago

Nueva opción de transferencia desde billeteras digitales en la sección "ELEGÍ TU MEDIO DE PAGO" tanto para "donaciones por única vez", como para "donaciones mensuales".

- Inclusión de las billeteras virtuales más populares a nivel nacional.
- Posibilidad de participación para personas cuya economía no esta bancarizada.
- Procesos de pago más ágiles y simples.
- Mayor libertad para pagar de la forma más cómoda.



CUENTA
BANCARIA



¡Nuevo!

↓↓ Redefinición de montos mínimos ↓↓

La juventud está conformada mayoritariamente por personas que aún no iniciaron su vida laboral o que recién la están comenzando. Muchos aún no cuentan con un ingreso económico propio o si lo tienen aún es bajo en comparación a personas con mayor tiempo de experiencia. Debe tenerse esto en consideración para incentivar la participación de estos grupos dentro de la organización

Una de las encuestas llevadas a cabo a lo largo del presente trabajo expuso que más del 70% de los jóvenes encuestados estaría dispuesto a donar hasta setecientos pesos a causas cuyo fin es asistir a personas amenazadas por conflictos armados, violencia, epidemias o enfermedades olvidadas, desastres naturales y exclusión de la atención médica. De ese 70% casi el 50% está dispuesto a donar **menos de doscientos pesos**.

Actualidad

Médicos Sin Fronteras establece un monto mínimo en su sitio web a nivel nacional de doscientos pesos argentinos para donaciones individuales y aportes mensuales. Actualmente las personas interesadas en donar cifras inferiores se ven obligadas a comunicarse por vía externa con la organización para realizar la transferencia que se desee.

En el sitio web organizacional no se explica que estos montos establecidos funcionan a modo de sugerencia y tampoco que existe una posibilidad de comunicarse por vía externa para efectuar donaciones de dinero inferiores. Esta falta de claridad y agilidad representa un **obstáculo que puede ser resuelto**.

Solución

Redefinición de montos mínimos

Eliminación de los montos mínimos establecidos en el sitio web para donaciones individuales o mensuales.

- Contemplación a personas con interés en realizar aportes de dinero más acotados.
- Proceso más ágil.
- Mayor incentivo a participar.

