

# Fundraising y Solidaridad... Nuevas Oportunidades Mediante el Modelo de Tiendas Solidarias

Jorge Rojas Goldsack & Pilar Monreal Palma 21 March  
2018



COANIQUEM, 38 AÑOS DE HISTORIA

La Corporación de Ayuda al Niño Quemado, COANIQUEM, nació en Chile el año 1979 debido a la inquietud de un grupo de profesionales jóvenes que se desempeñaban en la Unidad de Quemados del Hospital Dr. Roberto del Río y que visualizaban la necesidad de desarrollar técnicas y tratamientos de rehabilitación para los niños con

quemaduras, conceptos de avanzada para esa época en que la rehabilitación no se consideraba una prioridad en salud.

La principal motivación de COANIQUEM es servir a sus pacientes con una entrega técnicamente excelente y una acogida afectuosa, en la cual ellos se sientan los protagonistas de su recuperación. Los objetivos principales de la institución son brindar rehabilitación integral y completamente gratuita a los niños con secuelas de quemaduras y otras cicatrices; prevenir las quemaduras en los menores de 18 años; capacitar a profesionales y técnicos de la salud que se enfrentan a esta problemática; y realizar investigación científica orientada a mejorar los tratamientos de los niños con quemaduras.

COANIQUEM cuenta con tres centros de rehabilitación ubicados en las ciudades de Antofagasta, Santiago y Puerto Montt, donde cada año se entrega tratamiento integral y gratuito a 8.000 niños y jóvenes, contando el centro de Santiago con una Residencia de 32 habitaciones y un colegio hospitalario, que permite a los pacientes que lo requieran alojar junto a uno de sus padres y mantenerse escolarizados. A su vez 19 oficinas distribuidas por el país permiten facilitar el acceso de los pacientes a los centros de rehabilitación.

A nivel internacional y como primera gran iniciativa que busca compartir la experiencia de la institución con otros

países, en el año 1.998 se crea Rotary Quem South America, un programa que beneficia a ocho países (Perú, Bolivia, Uruguay, Brasil, Paraguay, Argentina y Ecuador). Por su parte y con el fin de fortalecer el apoyo de COANIQUEM en la región, en 1.999 se instituye la fundación COANIQUEM BCF (Burned Children Foundation) en los Estados Unidos con oficinas en Washington DC y con Juntas Asesoras creadas en varias ciudades de la unión como San Francisco, Washington, Miami, Houston, Dallas y Los Ángeles. Hoy el Programa Internacional de COANIQUEM mantiene relación con 20 países de América mediante campañas de prevención de quemaduras, formación de profesionales de la salud y atención de pacientes provenientes de diversos países en los centros de rehabilitación de COANIQUEM ubicados en Chile.

Con 38 años de historia y habiendo rehabilitado a más de 125.000 pacientes de Chile y América, formado a más de 15.000 monitores de prevención de quemaduras y a cientos de profesionales del área de la salud, los principales desafíos de COANIQUEM se centran en extender aún más el beneficio de la institución a todo el que lo necesite, eliminando posibles barreras; continuar consolidando un equipo de profesionales, técnicos y otros colaboradores que reconozcan en la institución el mejor lugar para trabajar y realizarse profesional y humanamente, siguiendo el ideario de COANIQUEM; mantenerse permanentemente actualizados en

infraestructura, tecnología y equipamiento; continuar aportando a la comunidad nacional e internacional contenidos de prevención de lesiones de quemaduras; consolidar y profundizar la labor de capacitación e investigación a nivel nacional e internacional.

En este escenario y considerando que las prestaciones que COANIQUEM entrega a sus beneficiarios son completamente gratuitas, se hace necesario desarrollar programas y proyectos que generen recursos de manera sostenible en el tiempo y a su vez involucren a la comunidad produciendo una adhesión a COANIQUEM a largo plazo, buscando agregar valor a la comunidad en otras dimensiones más allá de la mera obtención de recursos (medioambiental, educacional, social). Es así como durante 2017 se ha desarrollado un proyecto de Tiendas Solidarias.



## COANIQUEM STORE: NUESTRAS TIENDAS SOLIDARIAS

El concepto de nuestras Tiendas Solidarias se basa en los Charity Shop y Thrift Stores presentes en Reino Unido, Estados Unidos, Australia y otros países. En estas tiendas,

se reciben donaciones de ropa y otros artículos la comunidad, las cuales al ser vendidas en una tienda se traducen en ganancias que van en ayuda a las causas que cada institución benéfica apoya. Por otra parte, las tiendas son atendidas por staff de cada fundación junto a un grupo de voluntarios que apoyan la causa.

En Chile, las tiendas de ropa usada de alto estándar se han desarrollado ampliamente en los últimos años, sin embargo, se focalizan en la ropa y no considera otro tipo de productos reutilizados que hacen la oferta más atractiva tales como juguetes y accesorios para niños, libros, decoración, muebles y productos para el hogar. Por otra parte, hasta la irrupción de COANIQUEM STORE, la presencia de Tiendas Solidarias en Chile era muy incipiente.

Ante esta oportunidad COANIQUEM decidió iniciar el desarrollo de una red de tiendas que hoy cuenta con 7 tiendas en funcionamiento, en proceso de ser inauguradas y un ambicioso plan de crecimiento para 2018.



Nuestras tiendas han apuntado a variables de diferenciación de diversa índole, entre otras:

- **Concepto.** Comprar siendo parte de una comunidad solidaria y apoyando a una buena causa. El cliente juega un rol protagónico: compra, trae sus donaciones y muchas veces se hace voluntario de la tienda.
- **Calidad de Producto.** Se reciben muchas donaciones, lo cual permite tener productos de alta selección e incluso de marcas de lujo.
- **Variedad del Mix.** No sólo se vende ropa, también libros y cuadros, juguetes, accesorios para niños, muebles y objetos de decoración y de uso doméstico.

- Reposición y novedades. La tienda cambia cada día, lo que hace su oferta más atractiva y aumenta la frecuencia de visita de los clientes.
- Precio. Nuestro costo de producto es cero, por lo que contamos con precios muy bajos.
- Experiencia. En las tiendas los clientes son recibidos con la calidez de los voluntarios y disfrutan la variedad del mix y las novedades de cada día.

Por otra parte, el modelo nos permite una creación de valor en diversas dimensiones:

- Apoyo a los niños y jóvenes con quemaduras. Todas las utilidades van a financiar su tratamiento.
- Compromiso Social. Se conforma una comunidad solidaria en cada tienda en la cual las personas pueden ayudar con sus donaciones, su tiempo como voluntarios y/o su compra.
- Acceso a bienes. El modelo permite que clientes de escasos recursos accedan a bienes de primera calidad a precios muy bajos.
- Medioambiental. La reutilización de ropa y otros objetos que se venden en la tienda disminuye el uso de vertederos y los recursos naturales y el gasto energético necesario para producir nuevos productos.
- Para el tercer sector. La difusión de un modelo como este y la comprobación de su éxito permite a otras fundaciones considerar esta forma de generar recursos.



## DESAFÍOS FUTUROS

Más allá de los múltiples desafíos en materia de gestión que la implementación y el acelerado crecimiento de un proyecto como el señalado implican, estamos siendo testigos de la implementación en Chile de un nuevo modelo de solidaridad, que se retroalimenta con una comunidad en que todos sus integrantes pueden participar activamente.

En este escenario, más allá de una estrategia adecuada para la captación de donaciones y voluntarios, de adecuados planes comerciales y logísticos y un exigente sistema de control de costos, el principal desafío de cada tienda será el de convertirse en un lugar relevante y significativo para cada contexto, donde se acoja a las

diversas personas que acudan a la tienda y se pueda constituir una comunidad solidaria vital y comprometida, que permita la proyección de cada tienda en el tiempo, siempre manteniendo presente el principal objetivo de este proyecto: el lograr apoyar la rehabilitación de los niños y jóvenes con quemaduras de Chile y América.

## **Jorge Rojas Goldsack**

Gerente Fundación COANIQUEM, Chile

Master en Gestión Cultural de la Universidad Carlos III de Madrid con beca AlBan de la Unión Europea, España

Sicólogo de Universidad de Chile, Chile

Gestor de proyectos sociales y culturales

Artista Visual

## **Pilar Monreal Palma**

Jefa de Marketing y Comunicaciones Fundación COANIQUEM, Chile

Master en Comunicación Estratégica de la Universidad Adolfo Ibáñez. Chile

Periodista de Universidad del Pacífico, Chile

Licenciada en Comunicación Social de Universidad del Pacífico, Chile