

bizkaiko hirugarren
sektorearen behatokia

observatorio del
tercer sector de bizkaia



DEMANDAS DE LA SOCIEDAD HACIA EL TERCER SECTOR

Transparencia y rendición de cuentas

Jornada GIZARDATZ
Bilbao 11-12-2014
Ainara Canto



¿Cómo nos ve la población?

Primer estudio sobre la opinión de la población vizcaína sobre el Tercer Sector (OTS 2012). Consulta directa a una muestra estadísticamente representativa de la población. Pistas para mejorar en relación con algunos retos para el Tercer Sector.

¿Qué relación hay entre cómo nos perciben y cuánto de transparentes somos?



...visibilidad... imagen pública... comunicación...credibilidad... confianza... legitimidad... Transparencia...



Demandas

Investigación

QUÉ



Aprendizajes

Reflexión

PARA QUÉ



Rutas

Acción

CÓMO



bizkaiko hirugarren
sektorearen behatokia

observatorio del
tercer sector de bizkaia



¿En qué mejorar?

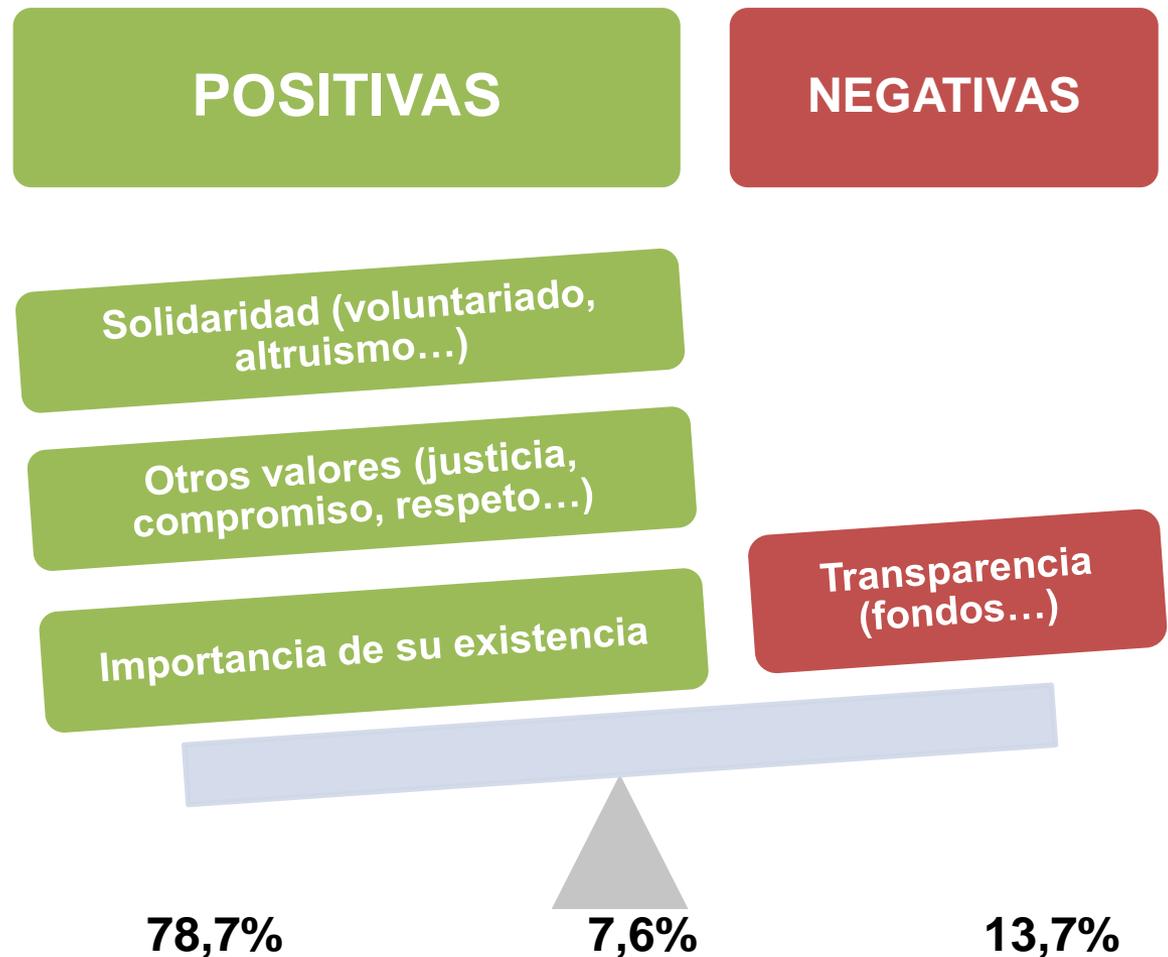
¿Qué se nos demanda?

Algunas pistas que derivan de la información recogida sobre la percepción de la población...

¿Con qué asocia la ciudadanía a las organizaciones del TS?

8 de cada 10 de las ideas que se asocian con el Tercer Sector tienen una connotación positiva.

Ahora bien, cabe considerar que también se han recogido algunas que denotan ciertas “cautelos” en alusión básicamente a la insuficiente transparencia en relación con la gestión y el destino de los fondos.



Valores o ideas con los que se asocian: **opacidad**, **dependencia**, **justicia social**, **igualdad**, **inclusión**, **participación**, **heterogeneidad**, **descontrol**, **compromiso**, **cooperación**, **tolerancia** e **ineficacia**.

78,7%

Se destaca el carácter voluntario, gratuito y altruista de las entidades, así como la solidaridad ejercida por las personas que participan en ellas: **“altruismo, gente solidaria, voluntariado, solidaridad, gente con muy buena voluntad, trabajos filantrópicos, mucha gente desinteresada, etc.”**

Se subrayan otros valores de las personas y de las organizaciones de las que forman parte: **“un trabajo digno, calidad humana de las personas de estas entidades, compromiso, desarrollo, generosidad, gente valiente, humildad, justicia, equidad, mérito, respeto hacia la gente, etc.”**

También hay referencias expresas a la necesidad de que existan las organizaciones: **“son buenas y necesarias, son necesarias en la sociedad, etc.”**

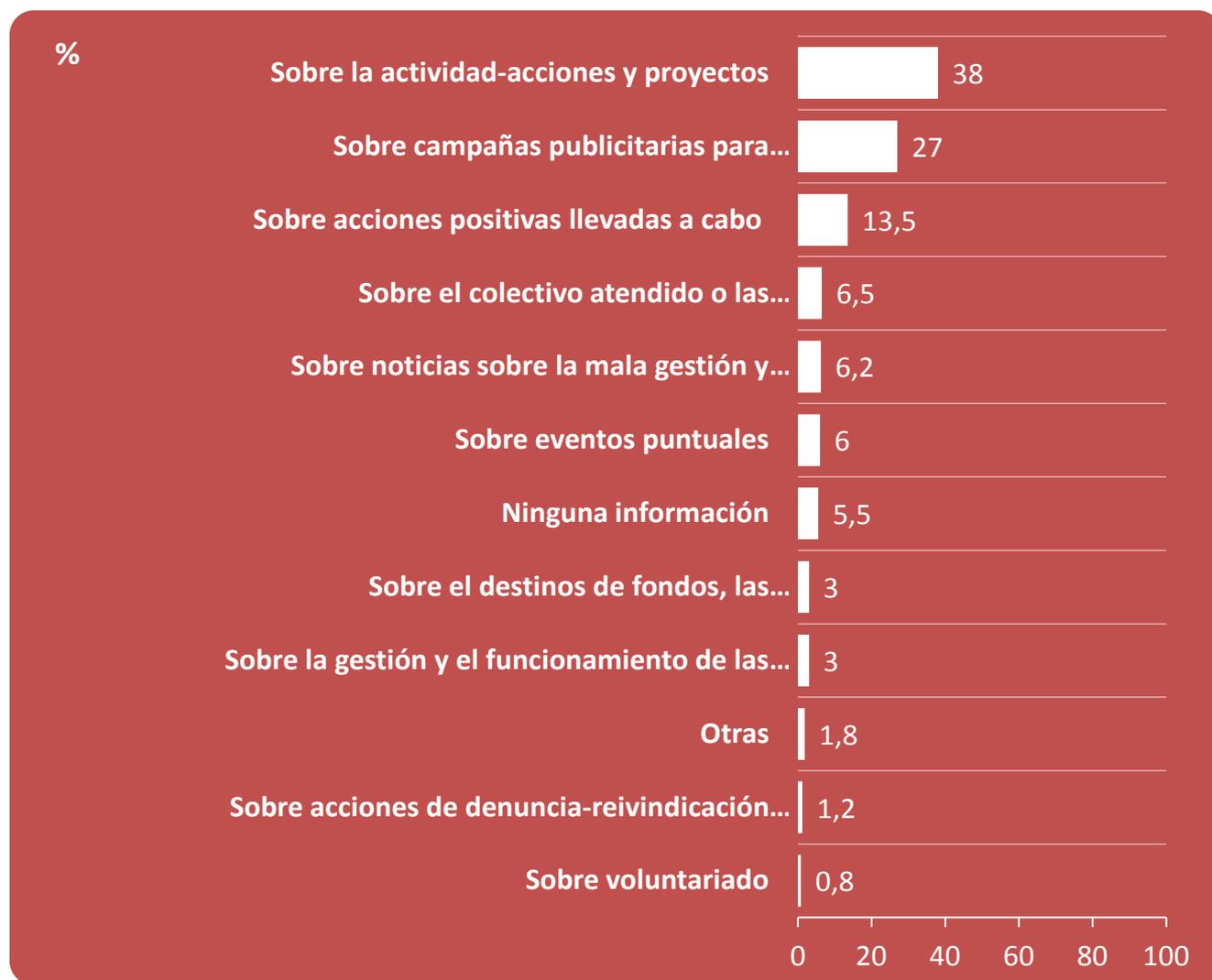
13,7%

Se han recogido algunas ideas que denotan cierta desconfianza, cuestionamiento del carácter no lucrativo y alusión a la falta de transparencia: **“hay cierta confusión porque algunas trabajan desinteresadamente y otras no, no me fio del todo, quiero creer que hacen el bien, no me fio porque no sé dónde va el dinero, etc.”**

Aunque en mucha menor medida, en ocasiones se ha aludido a la percepción de “engaño”: **“a veces son un poco estafa, si no hubiera lucro y corrupción estarían muy bien, a veces surgen casos de desvío de fondos, se escapa mucho dinero, hay engaños, etc.”**

¿Qué tipo de información le llega sobre las entidades del TS?

Sobre todo son visibles algunos proyectos concretos y campañas de recaudación de fondos, mientras que la población parece tener menos información sobre la acción voluntaria, la faceta reivindicativa y de denuncia, el destino de los fondos que recaudan o el funcionamiento y la gestión de las organizaciones.



La información que la población recibe puede ser de muy diverso tipo debido, entre otros factores, a la diversidad de realidades que agrupa el propio sector en el que conviven organizaciones con mayor y menor influencia mediática, entidades de carácter local y también organizaciones de ámbito internacional, etc.

¿Es suficiente la información que le llega?

El 55% de la población opina que la información que hay sobre las organizaciones es insuficiente.

Quienes no tienen ni han tenido ninguna vinculación directa con las entidades son también quienes más perciben la carencia de información (65%).

No obstante, un 51% de las personas que si han tenido relación (como voluntariado, socios y socias, donantes, etc.) también percibe que la información que tiene es poca o insuficiente.

Valoración sobre la suficiencia de información %	Total	Existe vínculo directo (actual o pasado)	No existe vínculo
Suficiente	45,3	49,0	35,1
Poca o insuficiente	54,7	51,0	64,9
Total	100,0	100,0	100,0

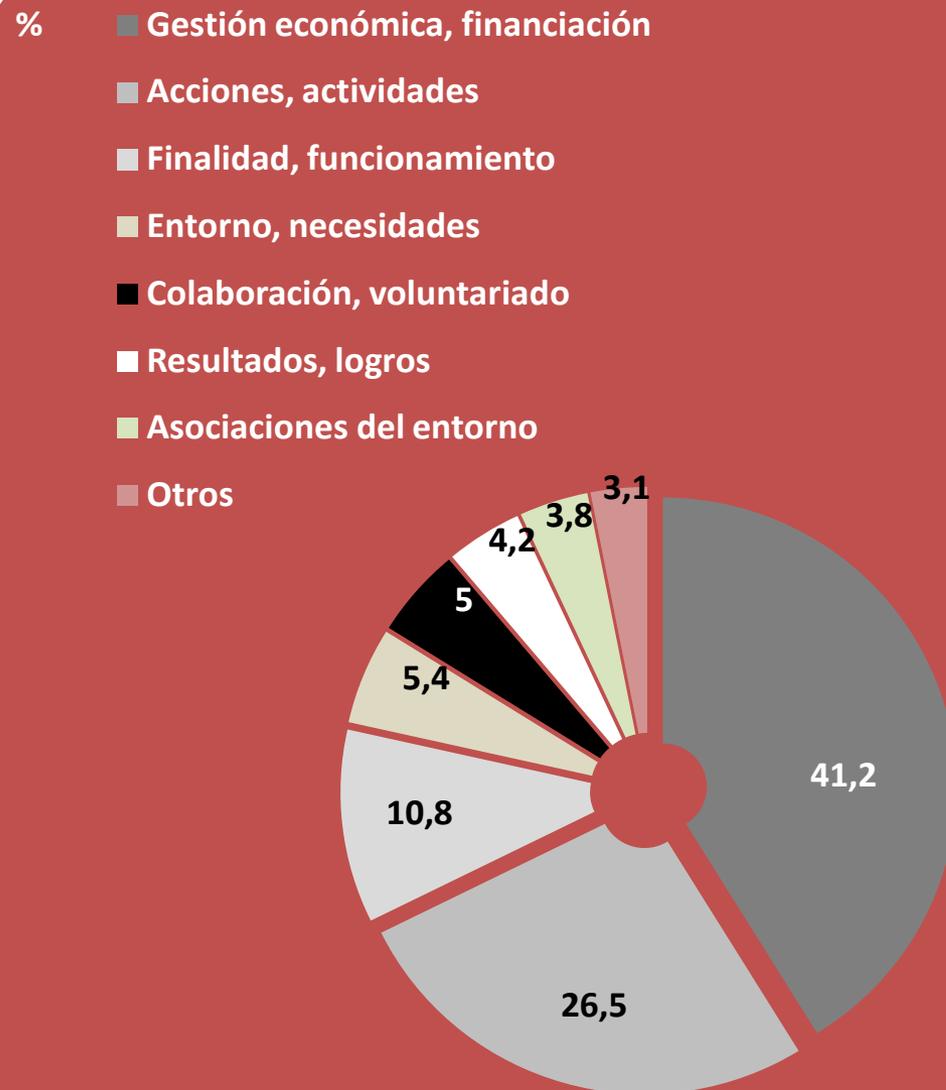
Sobre todo es la población más joven quien la echa en falta. En torno a 7 de cada 10 personas menores de 30 años cree que existe poca información.

¿Qué tipo de información demanda más?

Casi 4 de cada 10 desearían tener información vinculada a *la financiación y gestión económica de las organizaciones, al control de cuentas y al destino de fondos y donaciones.*

Algo más de 1 de cada 4 desearía tener información sobre *la actividad de las entidades y los proyectos que tienen en marcha.*

Casi un 11% muestra interés por contar con más información en relación con *la finalidad, los objetivos y el funcionamiento de las organizaciones.*



Algún dato de contexto...

En el contexto actual la población es especialmente más crítica con los distintos agentes sociales y también con las organizaciones del sector.

La corrupción y el fraude se ha convertido hoy en el segundo problema más importante para la población española (por detrás del paro).

¿Cuál es, a su juicio, el principal problema que existe actualmente en España? ¿Y el segundo? ¿Y el tercero? (respuesta múltiple)*	% CORRUPCIÓN Y FRAUDE
Noviembre 2014	63,8
Octubre 2014	42,3
Enero 2014	39,5
Enero 2013	17,7
Enero 2008	0,7
Enero 2007	1,9
Enero 2006	0,6

FUENTE: *Barómetro*. CIS. 2006-2014.

*Datos para el conjunto de España.

¿Reconoce la población las características definitorias del TS?

5 rasgos de las organizaciones del Tercer Sector chequeados



Los elementos de identidad que se reconocen en menor medida tienen que ver con la autonomía y también, con el carácter no lucrativo o la orientación hacia el interés general.

¿Qué creencias están más extendidas en torno al TS ?

Mayoritariamente al sector se le atribuye un carácter solidario y una finalidad de mejora de la sociedad y en general se tiene una visión positiva de su contribución social.

No obstante conviene tener en cuenta que un 35% pone en duda su carácter altruista o no lucrativo.

CONTRIBUCIÓN	% Nada o poco de acuerdo	%Bastante o totalmente de acuerdo
Las personas que trabajan en estas organizaciones suelen ser personas solidarias que quieren mejorar la sociedad.	7,0	93,0
Muchas de estas organizaciones se crean para el beneficio exclusivo de sus socios y no van más allá (no persiguen el bien común).	64,5	35,5

Existen estereotipos o prevenciones sobre las entidades entre los cuales destacan que éstas sean una “tapadera” para obtener un lucro personal o que exista una falta de control y transparencia en sus actividades económicas.

FUENTE: *El tercer sector en la encrucijada: entre la creación de valores y la gestión profesional*. Fundación Luis Vives. 2003

¿Qué creencias están más extendidas en torno al TS ?

En general se tiene una visión positiva de su gestión, considerando que las organizaciones son eficaces y realizan un uso correcto y eficiente de los recursos económicos.

No obstante conviene tener en cuenta que un 45% cree que *las organizaciones del sector no son tan eficaces como las empresas.*

GESTIÓN	% Nada o poco de acuerdo	% Bastante o totalmente de acuerdo
Estas organizaciones consiguen mejoras con poco dinero.	30,3	69,7
Estas organizaciones son tan eficaces como las empresas.	44,6	55,4

Las personas que tienen o han tenido un vínculo directo con organizaciones (actual o pasado) valoran más positivamente su eficacia.

¿Qué creencias están más extendidas en torno al TS ?

El grado de autonomía que se atribuye a las organizaciones del sector no es muy elevado. En torno al 60% opina que *muchas de estas organizaciones sirven a intereses de otros agentes.*

Un porcentaje similar cree que *la mayoría de las organizaciones se financian sobre todo con fondos públicos.*

AUTONOMÍA	% Nada o poco de acuerdo	% Bastante o totalmente de acuerdo
Muchas de estas organizaciones sirven a intereses de partidos políticos, grupos religiosos, empresas...	39,1	60,9
La mayoría de las organizaciones se financian sobre todo con fondos públicos.	42,5	57,5

Un 53% de la población española considera que las organizaciones del Tercer Sector son fuertemente dependientes de los fondos públicos para su funcionamiento.

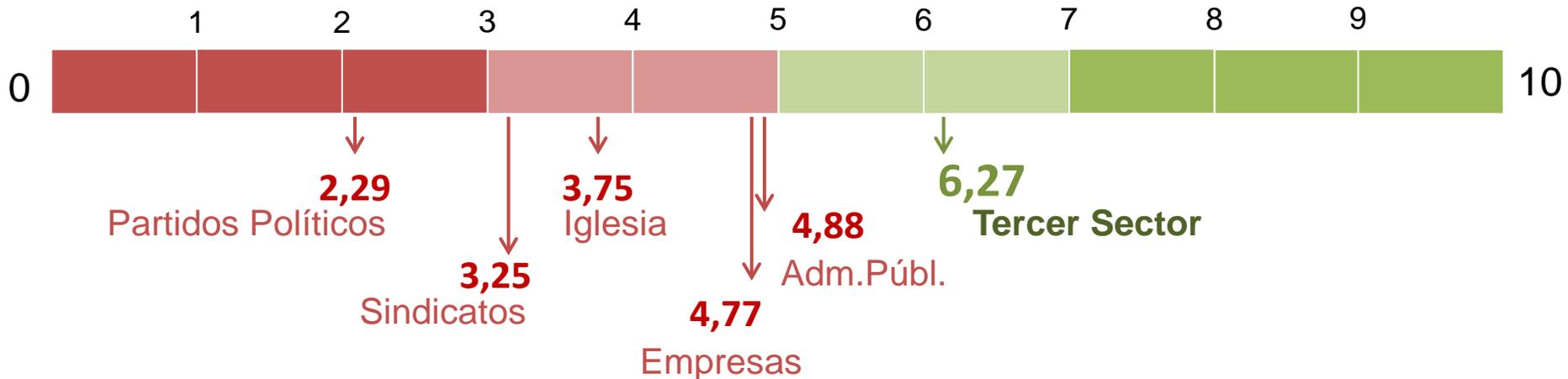
FUENTE: *La Economía Social en España*. Fundación ONCE. 2005

Hay cierta distancia entre los que se percibe y la realidad. En 2010, la financiación privada representó el 55,8% del total de la financiación del sector y aunque 3 de cada 4 organizaciones contaban con financiación pública para el desempeño de parte de su labor, en la mayoría de los casos no representaba la fuente de mayor peso ya que se combinaba con otros ingresos de carácter privado como las donaciones regulares de particulares.

FUENTE: *Anuario del Tercer Sector de Bizkaia*. Observatorio del Tercer Sector. 2010

¿Qué confianza inspiran las organizaciones del TS?

Las entidades del Tercer Sector ocupan el primer lugar (6,27) en el ranking de confianza que recoge la valoración de la ciudadanía en relación con los diferentes agentes sociales (también su labor es valorada por encima de la del resto con 6,73 puntos).



Aunque no se advierten diferencias muy significativas parecen ser las mujeres, las personas de más edad y los y las estudiantes quienes mejor valoran el trabajo que realizan las organizaciones.

Aunque son minoría un significativo 44% de las organizaciones del sector valora que la confianza que suscitan es más bien poca o ninguna.

¿Qué evaluación hace la ciudadanía de su contribución social?

Hay un amplio reconocimiento de la contribución social del Tercer Sector en relación con el cambio y la mejora social.

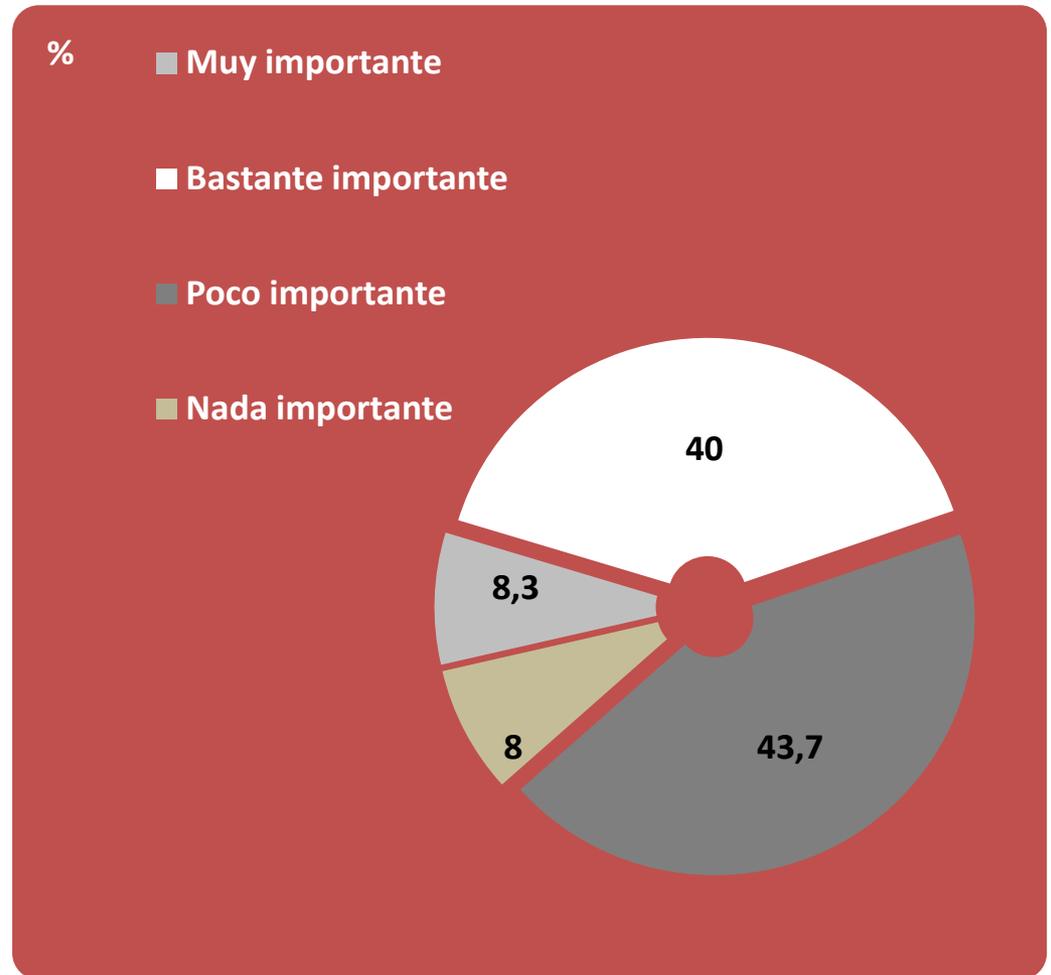
Si bien, cuesta más visualizar la capacidad crítica y de presión de las organizaciones.

	%Bastante o totalmente de acuerdo	% Nada o poco de acuerdo
...realizan una labor de sensibilización y transmisión de valores (solidaridad, cooperación, educación, etc.) a la sociedad.	81,5	18,5
...ayudan a mejorar la calidad de vida de las personas.	82,6	17,4
...contribuyen a la transformación y el cambio social (un mundo mejor, más justo, mejora de la sociedad...).	68,5	31,5
...permiten la participación social y hacen que el sistema sea más democrático.	68,4	31,6
...resuelven problemas que las administraciones públicas (gobiernos) no son capaces de resolver.	69	31
...tienen capacidad crítica y de presión a las administraciones públicas, parlamentos, partidos políticos, etc.	36,3	63,7

¿Cómo valora el impacto económico de estas entidades?

A pesar del significativo impacto económico positivo del sector, la población vizcaína no visualiza claramente su contribución en términos de creación de empleo, contribución al PIB, etc.

El 48% de la población opina que tiene un impacto económico positivo muy o bastante importante, pero un 52% muestra una opinión contraria.



¿Cómo valora el uso que las organizaciones del TS hacen de sus recursos económicos?

Más de la mitad de la población consultada, un 57%, cree que mayoritariamente estas organizaciones hacen un uso correcto y eficiente de los recursos económicos.

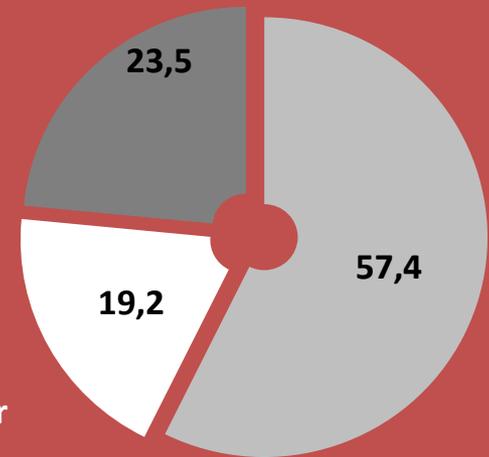
Un 24% considera que no se puede generalizar y que depende de la organización de la que se trate.

Y otro 19% cree que buena parte de las organizaciones realizan una gestión poco adecuada.

%

¿Hacen un uso correcto y eficiente de los recursos económicos?

- Mayoritariamente sí, creo que la mayoría de estas organizaciones tienen una buena gestión.
- No, creo que buena parte de las organizaciones realizan una gestión poco adecuada.
- Algunas sí y otras no, creo que no se puede generalizar en este sentido. Depende.



Mientras hay algunas organizaciones muy respetadas hay otras con muy mala fama...

Las personas que tienen o han tenido algún vínculo directo con las organizaciones valoran mejor el uso que estas hacen de los recursos.

¿Cómo valora su transparencia en la información sobre la gestión económica?

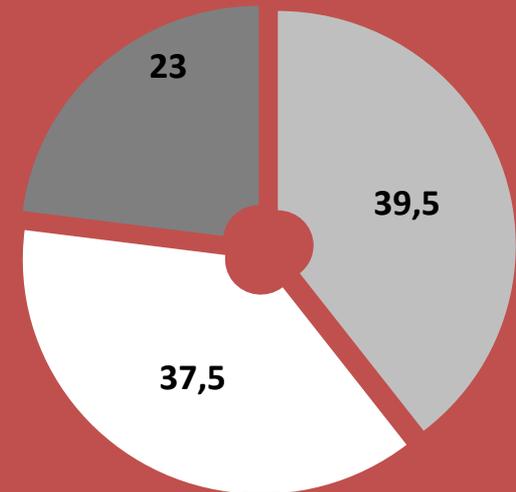
La población también se muestra dividida respecto a la *transparencia* de las organizaciones del Tercer Sector.

4 de cada 10 personas cree que la mayoría de las organizaciones son transparentes con la información sobre su gestión económica.

No obstante, el 37% opina lo contrario y en torno a un 23% cree que no puede generalizarse.

%

- Mayoritariamente sí, creo que la mayoría de estas organizaciones son transparentes.
- No, creo que buena parte de las organizaciones son poco transparentes.
- Algunas sí y otras no, creo que no se puede generalizar en este sentido. Depende.



Sólo dos de cada diez españoles piensa que existe un control de los fondos por parte de los organismos del Estado.

FUENTE: *La Economía Social en España*. Fundación ONCE. 2005.

¿Qué debemos tener en cuenta?
¿Por qué y para qué es importante la transparencia y rendición de cuentas?

Algunas consideraciones que derivan de la reflexión...

En general, debemos considerar que...

En comparación con el resto de agentes sociales el nivel de confianza que la población tiene en el sector es alto y también se valora muy positivamente su labor y su contribución social en términos de cambio y mejora social.

Sin embargo:

- A menudo las personas construyen una visión de la realidad basándose en creencias socialmente establecidas y no directamente o exclusivamente en su experiencia. La publicación de ciertos escándalos refuerza los **estereotipos**.
- **Algunos** rasgos identitarios del sector son más reconocidos por la ciudadanía que otros;
- La población **desconoce** cómo funcionan las organizaciones y tiene escasa información sobre su gestión económica;
- La ciudadanía **espera**, como sucede con el resto de agentes sociales, que el Tercer Sector avance en transparencia y rendición de cuentas.

Quienes tienen o han tenido un **vínculo** con las entidades del sector tienen una imagen más positiva y ajustada a la realidad. No obstante, los Grupos de Interés o Stakeholders internos también demandan mayor información.

La **credibilidad** resulta de confiar en la organización por los resultados que obtiene y por las políticas y prácticas utilizadas para obtenerlos. Cuánta más **información** se proporcione mayor será el vínculo de la población y mayor **confianza** se generará. Cuanta más confianza genere una organización mayor será su **influencia** en la sociedad.

La credibilidad se refuerza con la perdurabilidad en el tiempo del trabajo bien hecho y también se construye en su relación con otras organizaciones. Aunque puede llegar a ser fácil de construir también es muy fácil de **perder**, por eso los planes de comunicación constituyen un elemento de alto valor estratégico.

¿Por qué, para qué la **transparencia y rendición de cuentas**?

1

Porque representa una oportunidad para que el entorno nos conozca tal y como somos, para que comuniquemos de manera diferenciada nuestra identidad, nuestros propósitos y finalidades y lo que pretendemos llegar a ser.

Para conseguir
una foto más
enfocada y nítida
de lo que somos...

Algunas consideraciones más...

Debemos considerar la comunicación desde una perspectiva estratégica, es importante planificarla y gestionarla bien.

Es importante que ofrezcamos información que invalide y ayude a contrarrestar los estereotipos y cubra las lagunas para evitar que se tenga una imagen sesgada y alejada de la realidad del sector.

Reforcemos en la comunicación nuestro carácter no lucrativo (el hecho de que no nos orientamos a la maximización del beneficio económico y en caso de obtener alguno, lo reinvertimos en la actividad de la organización), nuestra independencia respecto a las administraciones públicas y otros agentes sociales. Particularmente a la hora de dirigirnos a aquellas personas que no tienen o no han tenido un vínculo directo con organizaciones del TS.

¿Por qué, para qué la **transparencia y rendición de cuentas**?

2

Porque forma parte de la identidad del Tercer Sector, no es un fin en si mismo sino un medio para realizar un ejercicio de retorno responsable a la sociedad con la que tenemos un compromiso y sostener la legitimidad de nuestras organizaciones.

**Para preservar
nuestra identidad
y base social...**

Algunas consideraciones más...

Es importante recordar la naturaleza de servicio a la sociedad de nuestro sector. Nuestras organizaciones existen gracias a la confianza que infunden a la sociedad (personas por y para las que se crearon) y para mantenerla debemos comunicar más y mejor quienes somos y especialmente facilitar información sobre el origen y uso de los recursos de nuestra organización

Debemos considerar la rendición de cuentas desde una perspectiva de compromiso ético, más allá de la obligación legal.

Entendamos la transparencia como un medio no sólo para mostrar que la organización ha utilizado buenas prácticas en la gestión de los recursos, también para mostrar que alcanza los fines para los que ha sido creada. Sería deseable incorporar la evaluación del grado de cumplimiento de la misión y valores.

¿Por qué, para qué la **transparencia y rendición de cuentas**?

3

Porque es una forma de generar confianza con los grupos de interés de nuestra organización que nos permiten operar, mejorar nuestro posicionamiento o capacidad de actuación y cumplir con nuestra misión.

Para reforzar lazos y aumentar nuestro impacto social...

Algunas consideraciones más...

La transparencia se puede concebir como un proceso de comunicación bidireccional de nuestra organización con los grupos de interés, internos y externos, que nos permitirá avanzar en la mejora continua. Puede representar un impulso o motor para generar confianza en las personas que trabajan, colaboran o se benefician de la organización. También permite ajustar las intervenciones a las necesidades de los y las destinatarias finales y a los intereses y expectativas de otros grupos de interés.

Debemos considerar que la transparencia puede ayudarnos a lograr un mayor número de personas afines, más recursos económicos, etc.

Uno de los activos más importantes de nuestras entidades es la generación de capital social relacional. En la medida en que las relaciones se fundamentan en la confianza, preservarla o incrementarla nos posibilitará sumar más esfuerzos.

¿Por qué, para qué la **transparencia y rendición de cuentas**?

4

Porque implica la voluntad de informar sobre el buen gobierno y es una forma de ser congruentes con los valores que defendemos.

Para ser
coherentes...

Algunas consideraciones más...

Mostremos la voluntad de informar sobre la responsabilidad de gobernar. Además de ser transparentes en la gestión debemos ser transparentes en la dirección. No sólo mostrar los buenos resultados en la gestión sino informar sobre la actuación de quienes la gestionan y sobre cómo hemos llegado a los resultados.

Cuando hablamos de buenas prácticas de gestión hablamos de que éstas sean coherentes con lo que proponemos socialmente: preservación del medioambiente, igualdad de hombres y mujeres, diversidad, conciliación de la vida laboral, personal y familiar, derechos sociales y laborales, etc.

**¿Cómo desarrollar nuestra
responsabilidad de ser
transparentes y rendir cuentas?**

Algunas ideas relacionadas con la puesta en
práctica...

Los mecanismos de rendición de cuentas...

En cuanto a su diseño...

Exigen incorporar una política de recoger y difundir datos. La elaboración de información requiere de programación previa para disponer de registros, establecer criterios para recoger los datos, planificar la difusión de resultados, etc.

No pueden ser diseñados sin tener en cuenta a quién van dirigidos ni para qué propósito serán utilizados (la rendición de cuentas es un proceso relacional).

Deben garantizar que la información es fiable, esto es, que puede ser contrastada y estar a disposición de evaluadores.

Deben ser flexibles y actualizarse en la medida en que se actualice la identidad de la organización a lo largo de su vida.

Deben adaptarse a la realidad de las organizaciones pequeñas y medianas.

En cuanto a su contenido...

Deben incluir indicadores que permitan medir los aspectos intangibles de su valor añadido (generación de capital social relacional, etc.) y complementen los sistemas de gestión e información que tradicionalmente han sido utilizados por el sector empresarial (orientados a la medición de aspectos tangibles).

No sólo deben contemplar la evidencia de los resultados obtenidos sino que deben reflejar también el grado de cumplimiento y despliegue de la misión y valores, así como lo que los grupos de interés consideran que la organización ha logrado y no (conocer la satisfacción, identificar demandas y expectativas de estos grupos).

Pueden abarcar información en relación a cualquier faceta de la organización que pueda ser interesante para cualquiera de sus grupos de interés, trascendiendo las exigencias legales.

Los mecanismos de rendición de cuentas...

Herramientas de tipo normativo que suelen estar formalizadas por terceros:

*Auditorías económicas
Informes de justificación de gastos vinculados a subvenciones...*

Herramientas, procesos y otros mecanismos mixtos que superan la exigencia legal, de los que pueden dotarse las propias organizaciones:

*Mantenimiento actualizado de actas de reuniones.
Acceso público a cuentas, cargos y estructura de la organización.
Memorias e informes de actividad públicos.
Memorias de sostenibilidad.
Habilitación de canales adecuados (de fácil manejo y accesibles) de participación y obtención de información en el ámbito de la comunicación interna.
Material de difusión y promoción: publicaciones, avisos, boletines, folletos...
Medios de comunicación: notas de prensa, entrevistas...
Implementación de las nuevas tecnologías e incentivo de su uso por parte de los grupos de interés (boletines, foros, blogs, Wiki, etc.)
Carteras de servicios.
Procesos de seguimiento y evaluación.
Procesos de participación, internos o no, como pueden ser las asambleas, la participación en redes, espacios formativos y comunidades de aprendizaje, etc.
Mecanismos de autorregulación en base a los códigos éticos.
Sistemas de gestión de la calidad.
Auditoría social...*

diferentes niveles de exigencia

Las entidades de segundo nivel pueden jugar un papel importante en el...

- Impulso de una **cultura de la transparencia**, promoviendo el intercambio de experiencias y conocimientos entre organizaciones, etc. que ayude a formalizar progresivamente la incorporación de herramientas de transparencia y rendición de cuentas.
- Impulso de habilidades y **estrategias de comunicación** de las organizaciones procurando formación, optimización de recursos, etc.
- Desarrollo de proyectos innovadores de construcción de **sistemas de información** con indicadores que estandaricen contenidos y se adapten y sean sensibles a la realidad del sector.
- (...)

Eskerrik asko!

Ainara Canto
investigacion@3sbizkaia.org

www.3sbizkaia.org
www.facebook.com/OTSBizkaia
<https://twitter.com/OTSBizkaia>
<http://issuu.com/otsbizkaia>
<https://www.youtube.com/user/OTSBizkaia>

Tlf. 944 003 355

bizkaiko hirugarren
sektorearen behatokia

observatorio del
tercer sector de bizkaia

