

RESUMEN AMPLIO

Influencia de la transparencia online sobre la eficiencia. Análisis de las ONGD españolas

Objetivos

La reciente crisis económica unida a las irregularidades y fraudes que han tenido lugar en los últimos años en algunas de las más conocidas ONG del panorama nacional e internacional han conllevado una mayor demanda de rendición de cuentas por parte de las organizaciones no lucrativas, sobre todo, las ONGD debido a su creciente importancia como agentes canalizadores de la ayuda oficial al desarrollo. La rendición de cuentas se ha convertido en una de las principales preocupaciones de estas organizaciones, destacando la necesidad de mejorar su transparencia para salvaguardar su reputación y legitimidad (Carvalho et al., 2017).

El sector no lucrativo ha desarrollado una amplia variedad de sistemas de auto-regulación así como herramientas de certificación y acreditación (Gugerty, 2009). La principal diferencia entre estas iniciativas es si están basadas en mecanismos de control internos (aplicados internamente por la propia organización, como, por ejemplo, la divulgación voluntaria de información) o en mecanismos de control externos aplicados por entidades independientes, como las certificaciones de transparencia y buen gobierno (Becker, 2018).

Las diferentes certificaciones y sellos emitidos por instituciones independientes para demostrar la transparencia de las organizaciones no lucrativas son consecuencia de la ausencia de un sistema de certificación oficial a nivel de la Unión Europea (Becker, 2018). Estas certificaciones son consideradas en el sector como una forma de rendición de cuentas muy exigente (Gugerty, 2009; Willems et al., 2017) puesto que una entidad externa independiente revisa la calidad de los procesos y programas de las organizaciones (Slatten et al., 2011).

La divulgación voluntaria de información permite dar respuesta a las necesidades informativas de los stakeholders y facilita sus procesos de toma de decisiones (Cabedo et al., 2017). No obstante, la información financiera que había venido siendo la que tradicionalmente se ofrecía ya no es suficiente (Saraite et al., 2020), los diferentes stakeholders cada vez más demandan información no financiera, relacionada con las actividades, la gobernanza o los proyectos (Montesinos and Bruna, 2019). Es aquí donde las páginas web cobran importancia al permitir difundir información actualizada, con un coste reducido y un fácil acceso (López, Torres y Bellostas, 2019). La transparencia online incluye la divulgación voluntaria por parte de las organizaciones no lucrativas de información fiable, precisa oportuna y verificable, tanto financiera como no financiera (Lee y Blovin, 2017). De este modo sus

stakeholders pueden conocer lo que la organización hace, cómo lo hace (Farwell, Shies y Handy, 2019) y en qué medida es eficiente en lo que hace (Lee y Blovin, 2017).

En un entorno de competencia creciente, ser eficiente es crucial para lograr la misión de la organización al tiempo que se refuerza el apoyo de los principales donantes. La eficiencia en el ámbito no lucrativo no tiene tanto que ver con la reducción de costes como con la maximización de los servicios que la organización presta con los recursos limitados de que dispone (Coupet y Berret, 2019). La eficiencia calculada con el análisis envolvente de datos (DEA) permite medir el grado en el que las organizaciones no lucrativas son capaces de transformar inputs (lo que gastan) en outputs (bienes y servicios producidos para la comunidad). Esta medida, basada en datos objetivos, evita el riesgo del sesgo de conveniencia inherente en las valoraciones de desempeño realizadas por las propias organizaciones no lucrativas (Rey, Sanzo y Álvarez, 2018).

Con estos antecedentes, este trabajo analiza: a) en qué medida un grupo de ONGD divulgan información relevante para sus stakeholders a través de sus páginas web, información que les ha permitido obtener un sello de transparencia concedido por la Coordinadora de ONG de desarrollo y/o por Fundación Lealtad, y b) si el nivel de eficiencia logrado por las ONGD, calculado por medio del análisis DEA, viene influido por su nivel de transparencia online.

Metodología

Se realizó un análisis de contenido de las páginas web de cada una de las 114 ONGD que contaban con el sello de transparencia concedido bien por la Coordinadora de ONG de desarrollo, bien por Fundación Lealtad. Los estudios basados en el análisis de contenido de las páginas web han sido ampliamente utilizados para valorar la cantidad de información revelada por las organizaciones no lucrativas (Gálvez et al., 2012; Andrades et al., 2019; Benito et al., 2019; Pina y Torres, 2019). Este método valora la presencia o ausencia de ciertos ítems, asignando el valor 1 cuando la información relativa a un ítem es divulgada y el valor 0 en caso contrario. De este modo se obtiene un indicador numérico de la información divulgada, conocido como índice de transparencia (Ramírez et al., 2019; Benito et al., 2019).

Una vez realizado el análisis de contenido, se calculó la eficiencia aplicando el análisis DEA, una metodología especialmente adecuada para las organizaciones no lucrativas que no buscan obtener un beneficio económico sino generar valor social. La información requerida para aplicar el DEA se obtuvo de las memorias anuales de cada una de las organizaciones que integran la muestra.

Finalmente, se llevó a cabo un análisis de regresión por mínimos cuadrados ordinarios para valorar la influencia de la transparencia online sobre la eficiencia, tomando en consideración el efecto de varios factores organizativos. La información relacionada con los factores organizativos fue obtenida a partir de las páginas web así como de las memorias anuales de cada una de las organizaciones.

Resultados

En general, las páginas web tienen bastante recorrido de mejora por lo que respecta a la información que divulgan. El índice de transparencia global alcanza un valor del 53.2%, o lo que es lo mismo, las ONGD que cuentan con un sello de transparencia emitido por instituciones externas, divulgan poco más de la mitad de la información que los stakeholders consideran relevante para una adecuada rendición de cuentas. En cuanto a la información divulgada, se observan importantes diferencias, así la transparencia relacionada con las actividades de la organización alcanza el valor más elevado mientras que la transparencia económico-financiera ofrece el valor más bajo. Este resultado es sorprendente porque, tradicionalmente, las organizaciones no lucrativas se han centrado en la rendición de cuentas hacia los grandes donantes, más interesados en la información económica y financiera.

La eficiencia media de las organizaciones de la muestra es de 0.81, valor considerablemente elevado por comparación con los valores medios obtenidos en estudios previos en el sector no lucrativo. Finalmente, el análisis de regresión muestra que la transparencia online influye positiva y significativamente sobre el nivel de eficiencia. En resumen, los resultados indican que si bien una mayor transparencia online influye de forma significativa sobre la eficiencia, los niveles de divulgación de información de las ONGD a través de sus páginas web son manifiestamente mejorables.

Conclusiones

Actualmente, se demanda una creciente transparencia y rendición de cuentas de las organizaciones no lucrativas, especialmente cuando hay poca información disponible para valorar el desempeño (Santos, Laureano y Moro, 2020) y la eficiencia de la organización. Los directivos de las entidades no lucrativas deben ser capaces de aprovechar el potencial de las páginas web para, con unos costes reducidos, aumentar los niveles de transparencia mejorando con ellos la legitimidad de sus organizaciones y la confianza entre los stakeholders. Esta confianza puede ser muy volátil de ahí la importancia de fomentar y mejorar la transparencia para poder generar una mayor confianza y compromiso de los stakeholders. Como plantean Sanzo et al. (2017), la transparencia online voluntaria es una herramienta ideal para poder rendir cuentas a múltiples stakeholders.

No solamente se demanda más transparencia sobre las actividades y prácticas de gestión y de gobernanza de las organizaciones no lucrativas, sino también sobre el rendimiento y eficiencia de las mismas. Dar respuesta a esta demanda requiere disponer de medidas de eficiencia objetivas, precisas y fiables que permitan discriminar entre las organizaciones más y menos eficientes. La utilización del DEA, al considerar múltiples dimensiones del funcionamiento organizativo, aporta una visión más enriquecedora del fenómeno, y resulta sumamente útil para los gestores ya que permite realizar un análisis más exhaustivo que determine cuáles son las verdaderas causas que explican por qué unas organizaciones logran un mejor aprovechamiento de sus recursos, de forma que las mejores prácticas

del sector puedan ser adoptadas y replicadas por aquellas organizaciones que se encuentran en peor situación.

Una mayor transparencia, al mejorar la información que se tiene de las organizaciones, incrementará la competencia para obtener financiación y apoyo de la sociedad, motivando a las organizaciones a aplicar mejores prácticas de gestión para mejorar su eficiencia.

Contribución

Para mejorar la transparencia en el sector no lucrativo, entidades externas han desarrollado una serie de sellos para certificar que una organización verifica los principios básicos de transparencia. Además, las nuevas tecnologías posibilitan que las organizaciones divulguen información de una forma rápida y económica. Este trabajo contribuye a la literatura analizando la divulgación de información relevante que las ONGD llevan a cabo a través de sus páginas web. Su principal valor añadido reside en la demostración empírica de la relación entre transparencia online y eficiencia en el contexto de las organizaciones no lucrativas que operan en el sector de la cooperación al desarrollo.

PALABRAS CLAVE: Transparencia, eficiencia, página web, divulgación de información, análisis envolvente de datos, organizaciones no gubernamentales para el desarrollo.