



REVISTA DE DIFUSIÓN ACADÉMICA

ISSN 2718-6318

Año II | Número 4 | Marzo 2021

Alerta amarilla para las organizaciones sociales argentinas: su credibilidad está en caída libre

Diego Guilisasti¹

d.guilisasti@gmail.com

¹ Licenciado en Administración (UBA) y Máster en Diseño y Gestión de Programas Sociales (FLACSO). Actualmente, es Director Ejecutivo de la Fundación "Cartoneros y sus chicos", organización dedicada a contribuir a mejorar la calidad de vida de los hijos de los cartoneros mediante el desarrollo de programas educativos, recreativos y culturales que fomenten valores para su participación ciudadana responsable. Es docente en la Universidad de San Isidro en las materias de Administración General y Administración Empresarial.

El 19 de enero pasado la consultora Edelman² publicó su informe anual sobre el termómetro de confianza mundial: Edelman Trust Barometer 2021. Para su elaboración se entrevistaron a más de 33.000 personas en 28 países entre Octubre y Noviembre del año 2020. En dicho informe se evalúa todos los años principalmente la confianza que la sociedad tiene en los gobiernos, las empresas, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.

Para el presente artículo, me centraré específicamente en el análisis de los resultados relacionados con las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSCs) por lo que invito a todo aquel que quiera ampliar la información a la búsqueda en línea del informe completo.

Lo primero que puede observarse respecto al relevamiento del año anterior es que las OSCs han perdido credibilidad. Las empresas lideran hoy el ranking e incluso son más confiables que los gobiernos en 18 de los 27 países encuestados. Las empresas siempre fueron vistas como las más competentes de las organizaciones encuestadas y hoy se ven fuertemente traccionadas por sus programas de sustentabilidad que les han permitido ganar varios puntos en el índice que mide la ética. Respecto al año anterior, se han convertido en la única institución percibida tanto ética como competente.

Si bien siguen teniendo el puntaje más alto en percepción ética, la pérdida de la confianza en las organizaciones sociales tiene un motivo claro: se las percibe como poco competentes. De hecho, ya venían arrastrando un índice negativo de percepción de competencia en el informe del año 2019 y se vio profundizado aún más durante el año 2020. En 11 de los 27 países encuestados perdieron terreno y, atención: particularmente, la Argentina fue el país en el que más puntos perdieron. Cuando el promedio general de puntos perdidos en esos 11 países fue de 5,6, en Argentina la pérdida de puntos fue de 10. Resulta importante destacar que no estamos entre los países con peor índice de confianza en su sociedad civil organizada. Nos

² <https://www.edelman.lat/>

encontramos a mitad de tabla pero, como mencioné anteriormente, descendiendo fuertemente.

Cualquier organización social sabe lo importante que es la confianza. Ésta es el principal componente del Capital Social, elemento fundamental en el desarrollo de cualquier proyecto social. La pérdida de confianza deviene, por ejemplo, en pérdida de donantes (individuos y/o empresas) perjudicando así nada más y nada menos que la mera sostenibilidad de su fin social. Y, por supuesto, las organizaciones no contarían con voluntarios si no confiaran en ellas. Esta tiene que ser una seria llamada de alerta para todas las OSCs de nuestro país.

Algunas recomendaciones

¿Cómo volver a ganar el terreno perdido y generar aún más confianza? ¿Cómo ser vistas como más competentes? ¿Cómo comunicar el enorme valor social que sabemos que crean?

Por un lado, las OSCs continúan teniendo una importante fortaleza (y oportunidad) que se ve reflejada en el informe; las personas confían más en lo que tienen cerca, como los miembros de sus comunidades o sus empleadores. La presencia en el territorio es, con seguridad, su principal pilar.

Por otro lado, deben aprender de sus compañeras, las empresas. ¿Qué virtudes tienen éstas que podrían ser adoptadas desde el sector social? A continuación detallo algunas que, si bien pueden resultar básicas para el lector, en mi experiencia son muy difíciles de ver aplicadas por las OSCs:

1) Tener objetivos claros

No cabe ninguna duda de la noble labor de las OSCs. No por nada son vistas como las organizaciones más éticas. Sin embargo, el contacto tan cercano a la complejidad de los problemas sociales genera cierta dificultad en limitar su accionar y determinar objetivos reales, claros, medibles y temporales. Por muy difícil que sea, deben poder definirlos.

2) Planificar

Con el primer paso dado, se necesita una planificación detallada mediante la cual puedan visualizarse qué acciones se llevarán adelante, en qué período de tiempo, qué recursos son necesarios, qué resultados se esperan de esas acciones, cuanto menos...

3) Medir resultados e impacto

Con seguridad estaremos todos de acuerdo en que las OSCs generan un impacto positivo en las comunidades en las que operan, que transforman vidas y que la realidad social sería inimaginablemente más difícil si ellas no estuvieran.

Pero cómo están logrando ese impacto, de cuánto es ese impacto, cuán eficientes son en la utilización de los recursos, qué programas están funcionando mejor y pueden ser replicados (y cuáles no y deben ser revisados), etc. Todas estas son preguntas que las OSCs necesitan imperiosamente poder responder y para responderlas, hay que medir resultados e impacto.

4) Comunicar

Hoy en día abundan (y a veces abruma) los medios que permiten una fluida comunicación con quien se desee. Comunicar las respuestas a las preguntas antes mencionadas (claro que antes hay que tenerlas) definitivamente aumentarán la percepción de competitividad de las OSCs y, por ende, la confianza en ellas.

Lo urgente mata lo importante

Los líderes sociales están permanentemente sobre lo urgente. Es necesario poner el ojo (y la cabeza) sobre lo importante. Una gestión medible genera un proceso de mejora continua que permite destinar recursos a lo urgente de manera más eficiente y liberar tiempo para lo importante.

Las OSCs no deben estar solas en este camino. La gestión asociada con Universidades, por ejemplo, vislumbra enormes oportunidades para ambos que aún han sido poco exploradas. La academia desde sus 4 pilares (Gestión, Extensión, Investigación y Docencia) posee recursos intangibles que son invaluable para las organizaciones sociales. Ambas instituciones deben sentarse a pensar articulaciones conjuntas.

Las empresas no sólo poseen recursos económicos, sino que son fuente interminable de conocimiento técnico del cual las OSCs deben nutrirse. Y aquellas empresas que ya estén trabajando con organizaciones sociales en la implementación de proyectos, deben destinar recursos en sus planificaciones para desarrollar evaluaciones de los mismos.

A modo de cierre

El informe de Edelman culmina con 4 recomendaciones que vale la pena destacar:

1) Negocios: Asuman un liderazgo expandido

Los CEOs deben liderar en temas de sustentabilidad y sistemático racismo. Actuar primero y hablar después.

2) Liderar con hechos, actuar con empatía

Los líderes sociales deben tenerla valentía para generar charlas sinceras, pero también la empatía para tratar los miedos de las personas.

3) Generar contextos confiables

Todas las instituciones deben proveer información verdadera, sin sesgos y confiable.

4) No lo hagas solo

Las empresas, los gobiernos, las OSCs y otros deben encontrar propósitos comunes y accionar de manera colectiva para resolver los problemas sociales.

Las 4 recomendaciones parecen tan valiosas como complejas. Pero la difícil situación social que estamos atravesando lo demanda, ya lo sabemos y no podemos dejar pasar más tiempo. Estamos en “alerta amarilla”. Debemos trabajar fuertemente para que durante este año no se convierta en roja.