LA ÉTICA ORGANIZACIONAL. UNA VÍA PARA LA TRANSPARENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

AUTOR: CARLOS ALBERTO NARVÁEZ PIETRI

RESUMEN

El presente artículo tiene por finalidad develar los fundamentos teóricos de la ética organizacional para lograr la transparencia en la calidad de los servicios. Para la realización del estudio se acudió a la técnica de la revisión bibliográfica y el análisis de contenido, bajo un enfoque cualitativo. En esta investigación se presentan la definición de la ética desde dos perspectivas; social y de discurso, se discute acerca de los atributos de los comportamientos éticos de los gerentes, modelos de la moralidad de la gerencia, la toma de decisiones, el clima organizacional ético, la transparencia y la calidad de servicio. Se concluye que se hace necesario en las organizaciones la comprensión del comportamiento ético gerencial, para lograr así asumir el destino humano y sobre todo practicar comportamientos humanos como hijos de la tierra patria. El gerente necesita propiciar cambios en el diseño organizacional a través de la autorreflexión, el autodescubrimiento que permitan, el obrar bien, la toma de conciencia, búsqueda de nuevas soluciones, a la creatividad y sobre todo asumir una postura social que supere lo individual, que permita el manejo de la realidad organizacional de forma ética dentro de un contexto incierto, cambiante y sujeto a cambios constantes y sobre todo la transparencia en calidad de los servicios

Palabras Clave: Ética organizacional, transparencia, calidad de servicio.

ABSTRACT

The purpose of this article is to reveal the theoretical foundations of organizational ethics to achieve transparency in the quality of services. To carry out the study, the technique of bibliographic review and content analysis was used, under a qualitative approach. In this research, the definition of ethics is presented from two perspectives; social and discourse, the attributes of ethical behavior of managers, models of management morality, decision-making,

ethical organizational climate, transparency and service quality are discussed. It is concluded that it is necessary in organizations to understand managerial ethical behavior, in order to thus assume human destiny and above all practice human behaviors as children of the homeland. The manager needs to promote changes in the organizational design through self-reflection, self-discovery that allow, doing well, awareness, search for new solutions, creativity and above all assuming a social position that goes beyond the individual, that allows the management of organizational reality in an ethical manner within an uncertain, changing context and subject to constant changes and above all transparency in the quality of services

Keywords: Organizational ethics, transparency, quality of service

INTRODUCCIÓN

La ética en las organizaciones está referida al código que orienta el comportamiento del talento humano desde el nivel operativo hasta el nivel estratégico, en ese sentido el ethos permite distinguir entre lo que está bien y lo que está mal. En ese sentido la ética es materia de gestión, motivado a que la organización debe gestionar sus propios códigos éticos y llevarlos a la práctica a través de la visión compartida.

La ética organizacional hace énfasis en la calidad humana, a la excelencia de las personas y de sus acciones, en el marco de su trabajo, en ese sentido la calidad humana está relacionada con el respeto hacia los demás, y de cualidades como la flexibilidad, sinceridad y transparencia, orden, optimismo, lealtad. Se tiene entonces que este tipo de comportamientos tienen una repercusión directa sobre el talento humano, pues lo hacen más o menos excelente, en su obrar y como persona, pero también tienen incidencia directa con sociedad que rodea a la organización, motivado a que uno de los efectos más importantes que producen los comportamientos éticos de los gerentes es precisamente la construcción de la confianza de la ciudadanía hacia la organización.

Ahora bien, la transparencia se convierte en un aspecto fundamental, para lograr la aceptabilidad y legitimidad de la organización ante el talento humano y la sociedad, en el sentido de que es un mecanismo que permite diseñar estrategias para dar a conocer la forma como se están llevando a cabo los procesos de gestión, logrando así que también se puedan obtener insumos para evaluar y mejorar la calidad de los servicios.

Finalmente, La metódica empleada para la realización de esta investigación fue la técnica de revisión bibliográfica y el análisis de contenido, sustentada en el enfoque cualitativo, a fin de examinar aspectos vinculados con la ética organizacional, la cual comprendió la descripción de los modelos éticos de gerencia, los atributos de los comportamientos éticos, la toma de decisiones éticas y la determinación del clima organizacional ético, como aspectos fundamentales para para lograr la transparencia en la calidad de los servicios.

fundamentación teórica de la ética de la ética organizacional.

Se intenta iniciar este apartado develando el concepto de ética que nos aporta Etkin (1993), al indicar que es el fundamento cuyos valores esenciales han de servir de guía para organizar la vida social, entre los cuales se tienen la libertad y la dignidad humana, de igual forma comprende conceptos morales como el bien común, lo bueno, lo equitativo y lo justo. Para lo que es necesario asignar un conjunto coherente de significados al vocabulario valorativo de forma tal que la interpretación de lo deseable no dependa exclusivamente de las definiciones individuales.

Sumado a lo expuesto, el precitado autor también hace énfasis en la ética social como una disciplina de estudios, referida a la existencia de metacriterios para la guía y evaluación de los comportamientos del ser humano en sociedad. En ese sentido los criterios comprenden la bondad, la justicia y la libertad, se les da el nombre de metacriterios éticos motivados a que son conocidos y compartidos en la vida cotidiana de organizaciones y grupos sociales.

Ahora bien, conviene hacer énfasis en la ética como discurso, para Etkin (1993), no es más que la argumentación acerca de los valores y conceptos morales. La ética es el estudio del porque en lo social existen sistemas de preferencia que privilegian ciertos criterios de conducta sobre otros, los cuales son expresados en la moral bajo la forma de conjuntos de juicios y reglas congruentes que orientan los comportamientos en el marco de un determinado orden social, esto está relacionado a la moral como aquello que hace referencia a los contenidos y su aplicación en situaciones concretas.

Seguidamente, se discute en relación al ethos de la organización, según Etkin (1993), en la tradición filosófica ethos significa modo de ser o carácter, tal como se va adquiriendo, apropiando o incorporando a lo largo de la existencia de los seres vivos. En ese sentido la etimología nos devela que esta apropiación es lograda a través del hábito, de forma tal que no es dada por la naturaleza. Por lo tanto, esta referido a rasgos culturales que se van inscribiendo en el tiempo, pero que a la vez son la fuente de los actos que se repiten habitualmente en el sistema, es por ello que existe un círculo recurrente

entre el ethos como rasgo socialmente construido, los hábitos (virtudes y vicios) y los actos o acciones morales. De ello se desprende que el ethos es un concepto en el cual se incluyen las definiciones de lo bueno y lo malo para la organización.

Del ethos de la organización, se transita hacia la ética gerencial, para Soto y Cárdenas (2007), los gerentes enfrentan situaciones en su vida profesional que infunden contenido ético, entendiendo este como como los problemas, decisiones o actos que contienen temas como el bien frente al mal, la imparcialidad frente a la parcialidad, o la justicia frente a la injusticia, en ese sentido estas situaciones son aquellas en las que pueden surgir discrepancias en relación a cuál es el curso de acción o decisión correcto, o ético por seguir.

Continuando con el tema, se tiene que en el campo de la gerencia también es necesario distinguir entre lo que es observado a través de lo que realizan en la actualidad los gerentes y lo que deberían hacer como gerentes éticos. Para el precitado autor lo primero está referido a la ética descriptiva, comprende describir lo que los gerentes hacen efectivamente en función de su ética o de sus actos y decisiones en relación a su carácter ético. En cambio, cuando se habla en relación a lo que los gerentes deberían estar haciendo o deben hacer, se está en presencia de la ética normativa.

Continuando con el análisis, se desarrolla en este momento en relación a la necesidad de los gerentes en practicar comportamientos éticos, en ese sentido Soto y Cárdenas (2007), indican que está fundamentada en que la sociedad espera que los gerentes sean éticos y se muestren receptivos a las expectativas de la sociedad y de sus propios participantes, si desean mantener su legitimidad como agentes en la sociedad, se tiene entonces que desde la perspectiva de la filosofía moral, los gerentes deben ser éticos porque es lo correcto.

Sumado a lo expuesto, conviene en este apartado hacer énfasis en lo planteado por Kidder (1997), en relación al porqué los gerentes deben ser éticos y la razón está sustentada en que los valores compartidos crean confianza, la congruencia conlleva a lo predecible en la planificación, lo

predecible es fundamental para hacer frente a las situaciones de crisis. la seguridad en las recompensas genera lealtad, las organizaciones son valoradas en función de los comportamientos éticos del talento humano, el liderazgo ético impide la reglamentación opresiva, las sociedades eficaces dependen de los valores en común, de lo anteriormente planteado se desprende que la sociedad y el talento humano de las organizaciones esperan que los gerentes hagan lo que es correcto, bueno y justo.

Ahora bien, lo anteriormente planteado guarda relación a lo señalado por Morin (2006), con respecto al trabajar por el bien pensar, estando asociado a la religación, la transdisciplinariedad, reconocer la multiplicidad en la unidad, la unidad en la multiplicidad, trascender al holismo, al reduccionismo a través de la concepción parte-todo-parte, reconocer los contextos complejos permitiendo por tanto inscribir la acción moral en la ecología de la acción, asumir el trinomio recursivo pasado- presente- futuro, e individuo/sociedad/especie, la urgencia de lo esencial, la racionalidad abierta, integrar el cálculo y la cuantificación entre sus medios de conocimiento, reconoce, afrontar las incertidumbres, las contradicciones, concebir al ser como fuente generadora importante del conocimiento.

Prosiguiendo con la ética organizacional, a continuación, se develan los modelos de la moralidad en la gerencia, al respecto Caroll (1996), nos presenta tres modelos que ayudan a comprender de una mejor manera los tipos de conducta que pueden manifestar los gerentes a saber: la gerencia inmoral, moral y amoral, en relación a la gerencia inmoral, es un estilo que no sólo carece de principios o preceptos éticos, sino que también se observa en ella una oposición decidida y activa a lo que es ético. Se tiene entonces una forma de gerencia egoísta y que sólo percibe su propio beneficio o el de su organización. Si la actividad de la gerencia se opone activamente a lo que se considera ético, significa que la gerencia es capaz de distinguir entre el bien y el mal y, no obstante, elige el actual mal. Una muestra de ello a nivel gerencial es que los gerentes omiten procedimientos correctos para obedecer a intereses convenientes.

Seguidamente, lo opuesto a la gerencia inmoral se tiene la gerencia moral, para la precitada autora está caracterizada por la práctica de principios elevados de comportamiento ético y normas profesionales de conducta. Este estilo de gerencia se esfuerza por ser ética en función de su interés y aplicación de las normas éticas y los principios profesionales de conducta, motivos, objetivos, orientación hacia la legalidad y estrategia general de funcionamiento, así mismo se aspira en triunfar, pero sólo dentro de los confines de preceptos éticos firmes; por lo tanto, se hace énfasis en los principios mantenidos respecto a normas, como la imparcialidad, la justicia y el orden legar establecido.

Por consiguiente, la gerencia moral se exige liderazgo ético. Es un enfoque que intenta definir qué es lo correcto. Aquí se hace énfasis en la estrategia de integridad, para Paine (1994), está caracterizada por una concepción de la ética como fuerza motriz de la organización. En donde los valores éticos determinan la búsqueda de oportunidades por parte de la gerencia, el diseño de sistemas organizacionales y el proceso de toma de decisiones. Por lo tanto, la ética de organización desde esta perspectiva, contribuye a definir lo que una organización es y qué defiende.

Con respecto a la gerencia amoral, Caroll (1996), destaca que hay dos estilos de gerencia amorales: deliberados e involuntarios, los gerentes amorales deliberados simplemente creen que las consideraciones éticas atañen sólo a la vida privada, no a la organización. Son personas que rechazan la idea de mezclar la organización y la ética. Su visión está enfocada en pensar que las actividades de la organización residen fuera del ámbito a la cual se aplican los juicios morales.

En relación a los gerentes amorales involuntarios, no son morales ni inmorales, pero tampoco tienen conciencia de lo que son, o se muestras sensibles al hecho de que sus decisiones organizacionales cotidianas pueden producir efectos nocivos en las otras personas relacionadas directamente con la organización, de la misma manera este estilo de gerencia amoral carecen de percepción o conciencia ética, en ese sentido actúan en su vida organizacional sin pensar en que sus actos tienen una faceta o dimensión ética. O, tal vez simplemente son negligentes o

insensibles a las consecuencias de sus actos en los participantes en la organización.

De los modelos de la moralidad en la gerencia, se transita en este momento hacia la toma de decisiones éticas, para Petrick y Quinn (1997), constituye el núcleo de los procesos en las organizaciones, para lo cual proponen cinco razones por las que los gerentes han de ser más éticos al tomar decisiones, las cuales comprenden: los costos de la conducta carente de ética en el lugar de trabajo, la falta de conciencia respecto a actos directivos, éticamente cuestionables, relacionados con esa función, la erosión generalizada de la integridad y la exposición a riesgos éticos, las presiones de corrupción global que amenazan la reputación gerencial y organizacional y los beneficios de una mayor rentabilidad y orden organizacional intrínsicamente deseables.

Finalmente, dentro del tema de la ética organizacional se discute en relación a la determinación del clima ético de la organización, para Soto y Cárdenas (2007), el clima moral de la organización es un fenómeno complejo en el que influyen de manera muy considerable los actos, las políticas, las decisiones y ejemplos de la gerencia. Por su parte Aguilar (1994), destaca que el clima ético corporativo es capaz de vigorizar e impulsar una organización muy dirigida y muy bien colocada, en el sentido de que favorece la expresión de ideas creativas y fomenta el seguimiento colaborador.

Entre los componentes importantes del clima o la cultura ética de una organización influyen el liderazgo de la alta dirección, los códigos de conducta, los programas de ética, los objetivos reales, los procesos que conducen a la toma de decisiones éticas, la comunicación eficaz, la imposición de sanciones disciplinarias a los infractores de la ética, la capacitación en ética y el uso de mecanismos para denunciar la existencia de prácticas ilegales o corruptas dentro de la organización. de ello se desprende que el comportamiento de las máximas autoridades es el factor que más contribuye al clima ético de la organización.

Fundamentos de la transparencia en la calidad de los servicios.

Se inicia este apartado, develando el significado de la transparencia en el entorno organizacional, para Alonso (2009), es la disposición que tiene la organización de informar sobre su situación actual, de qué decisiones se toman y quienes son los responsables. La transparencia se convierte en un factor clave para generar confianza, y esto se logra en la medida en que la organización responde a las demandas de información sobre la manera de llevar a cabo sus procesos. De igual manera para Villanueva (2011), la transparencia está referida a la posición que asumen las organizaciones públicas o privadas de manejarse bajo estándares éticos, de tal forma que los criterios que se siguen, cuando se toma una decisión, puedan ser presentados con claridad a las personas que tengan derecho a conocerlas.

De la misma manera, para Marcuello, Bellostas, Marcuello y Moneva (2007), la transparencia es entendida como la actitud y la disponibilidad de informar. En función de ello, la transparencia implica algo más allá de la rendición de cuentas; también requiere la garantía de acceso, apertura y visibilidad de la información que permita prácticas de certidumbre entre las organizaciones y los entes internos y externos que se relacionan con estas, en ese sentido para Uvalle (2007), la disposición de informar es generada por iniciativa propia o por petición de los grupos de interés, sean internos o externos.

Posteriormente, se discute en este apartado en relación a la calidad de servicio, para Etkin (2011), el tema de la calidad puede ser interpretado atendiendo a ciertos elementos a saber: la normativa vigente, por la comparación de la prestación respecto de las especificaciones técnicas reconocidas, la relación que existe entre la prestación y las necesidades concretas que están pendientes por dar respuesta, y el esfuerzo de los responsables, para lo cual es necesario considerar la relación entre el potencial del servicio y la prestación real, en donde la evaluación debe hacer énfasis en la calidad decisoria de los responsables. De igual forma para el precitado autor la calidad tiene un factor de subjetividad en el sentido de que es relevante la percepción del usuario, el valor que el percibe y la medida en que siente que su necesidad ha sido satisfecha.

Prosiguiendo con la calidad de servicio, se desarrolla en este momento lo relacionado a la

evaluación para el precitado autor, existen ciertos criterios a considerar para su valoración entre los cuales está lo aceptable, motivado a que cumple con las normas de prestación y las demandas del usuario; incompleto, cuando presenta fallas que no son secretas sino conocidas y superables, finalmente el último criterio está relacionado con lo inadecuado, referido a que no cumple con su función exigible o esperada. Ahora bien, con el propósito de ejemplificar la calidad de servicio Etkin (2011) nos devela que, en el marco de las organizaciones públicas, se evidencian fallas de calidad en la atención a los ciudadanos, las cuales se hacen visibles a través de las demoras, los errores o el trato autoritario. En ese sentido se deja a un lado la ausencia del servicio, porque no es una falla sino directamente un vacío (la falta de escuelas).

En ese mismo orden de ideas, se hace referencia a que la calidad está relacionada tanto con los atributos del servicio como con los requisitos para recibirlo, al respecto Etkin (2001) hace énfasis en que las condiciones deben respetar la dignidad del ciudadano y la igualdad de oportunidades y no valerse de los servicios como forma de sometimiento a la autoridad. Al respecto conviene hacer mención a la calidad sustantiva, denominada sociedad decente y está referida a aquella que combate las condiciones que justifican que quienes formen parte de ella se consideren humillados, en tal sentido una sociedad puede definirse como decente si sus instituciones no realizan acciones que conlleven a que los ciudadanos dependientes de su autoridad tengan razones para sentirse humillados.

Finalmente, en relación a la calidad sustantiva es importante destacar su vinculación del compromiso con la gestión y la aplicación de valores en la tarea directiva, al respecto en necesario recalcar que la calidad no debe abocarse solo a lo técnico, es fundamental en la retroalimentación tomar en consideración la magnitud del esfuerzo del funcionario en el proceso de la mejora continua. No debemos conformarnos con vislumbrar brechas, sino que se debe hacer énfasis en evaluar si el responsable está llevando a cabo acciones para dar respuestas a las situaciones por resolver, en ese sentido se han de considerar dos brechas a saber: potencial del directivo o los grupos de trabajo, y la capacidad o el grado de

actualización en los conocimientos que tienen los involucrados.

Ahora bien, desde el enfoque de la calidad, la evaluación de las normas y de los servicios, productos o prestaciones, se mencionan a continuación los criterios propuestos por Etkin (2011), los cuales están relacionados con la adecuación, capacidad, practicidad, contingencia, transparencia, mejora, seguimiento, equidad, legitimidad, credibilidad y viabilidad. De ello se infiere que los criterios de calidad deben aplicarse en todos los procesos de la gerencia, esto debe ir concatenado con la visión integradora e interconectada entre la planificación, organización, dirección y control que deben asumir los líderes y el talento humano que conforman las organizaciones, para poder adaptarse a los cambios que se presentan en el entorno tan dinámico, confuso, caótico, desordenado de hoy en día. Esto se afianza en lo siguiente:

Los programas de calidad en los procesos de modernización tienen que ver con múltiples dimensiones, formales y sustantivas, que hacen a la gestión de las organizaciones. La agenda temática incluye en: a) los procesos administrativos, b) las formas de conducción y toma de decisiones, c) la capacitación de los agentes, d) los sistemas de información, e) los programas de motivación y compromiso del personal, f) el diseño de estructuras orientadas a la producción y los objetivos de servicio, g) la participación de los ciudadanos en las estructuras de gestión, y H) las redes de comunicación internas y externas. (Etkin, 2011,p.422)

Es así que para lograr una gestión efectiva de las organizaciones, se deben tomar en consideración la retroalimentación de los procesos administrativos, los planes de capacitación, el impacto de las decisiones, el desempeño del talento humano, las demandas y necesidades tanto de los actores organizacionales como la colectividad, los sistemas de información, los factores y las comunicaciones tanto internas como externas, la comprensión de todos estos elementos permiten a la organización identificar las fortalezas y los nudos críticos o problemáticos y sus posibles acciones correctivas.

Finalmente, se desarrolla en esta investigación lo relacionado a la

cultura de la satisfacción, para Etkin (2011), es fundamental tomar conciencia de que los usuarios de los servicios no son iguales, en el sentido de que son diferentes sus posibilidades de ejercer sus derechos o disfrutar de los servicios a plenitud, aquí marca la pauta la relación con el aparato estatal, en el supuesto de que se tiene el ciudadano administrado, referido a que no hay alternativa o existe una sola vía, como por ejemplo el pago de los impuestos o el tramite para cruzar la frontera, como segundo aspecto está el ciudadano usuario, que tiene derecho al servicio y a demás puede exigir, caso puntual la salud o la educación y ciudadano cliente, cuando hay una transacción o paga por ella, esto se relaciona con los servicios de empresas públicas o privadas como el transporte o los bancos.

Consideraciones Finales.

La ética comprende el conjunto de valores que orientan la cotidianidad de la vida social, los cuales están relacionados con la libertad y la dignidad, también comprende aspectos como el bien común, lo bueno, lo equitativo y la justicia. A nivel organizacional existe un aspecto fundamental que permite distinguir entre lo bueno y lo malo, lo cual está se denomina el ethos.

A nivel gerencial los directivos los directivos han de hacer frente a situaciones que inducen comportamientos éticos, para lo cual deben distinguir entre el bien y el mal, la imparcialidad y la parcialidad, la justicia y la injusticia, en ese sentido su actuación dependerá de la acción que decida tomar. Así mismo existen dos conceptos que permiten comprender los comportamientos como es la ética descriptiva relacionada con lo que se está haciendo y la normativa referida al deber ser de las acciones. Por lo tanto, la sociedad espera que los gerentes practiquen comportamientos éticos, esto permitirá fortalecer su legitimidad e imagen ante los ciudadanos.

Los comportamientos éticos de los gerentes han de estar caracterizados por los valores compartidos, la congruencia, lo predecible, la capacidad de repuesta, esto conllevara a la credibilidad hacia los gerentes tanto del talento humano como de la sociedad, en ese sentido el liderazgo ético permite la practica de acciones correctas, buenas y justas.

No es más que trabajar por el bien pensar, para trascender hacia la religación, la transdisciplinariedad, lo interconectado, reconocer la multiplicidad en la unidad y la unidad en la multiplicidad.

Los modelos éticos gerenciales comprenden lo inmoral relacionado con una gerencia egoísta, carente de principios éticos, lo moral está referido a la práctica de principios elevados de comportamiento ético y normas profesionales de conducta y los gerentes amorales que comprenden los estilos deliberados, simplemente creen que las consideraciones éticas atañen sólo a la vida privada, no a la organización, los gerentes amorales involuntarios, no son morales ni inmorales, pero tampoco tienen conciencia de lo que son. Aquí la toma de decisiones éticas se convierte en un baluarte fundamental que determina el comportamiento de los gerentes que a su vez han de procurar mantener un clima organizacional que favorezca la expresión de ideas creativas y fomenta el seguimiento colaborador.

La transparencia, comprende un aspecto relevante que permite a las organizaciones obtener niveles de confianza, por parte del talento humano y de la ciudadanía diseñando acciones para dar a conocer la gestión organizacional. Por lo tanto, se convierte en una estrategia para fortalecer la calidad de los servicios, la cual debe ser interpretada de acuerdo a la normativa vigente, de igual forma se ha de tomar en consideración las demandas de las necesidades satisfechas y por satisfacer, al igual que capacidad de esfuerzo de los responsables y la calidad de las decisiones. Otro aspecto relevante es la retroalimentación para realizar las mejoras continuas. Finalmente, entre los criterios para evaluar la calidad están: la adecuación, capacidad, practicidad, contingencia, transparencia, mejora, seguimiento, equidad, legitimidad, credibilidad y viabilidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar, F. J. (1994). Managing Corporate Ethics. Nueva York: Oxford University Press

Alonso, M. (2009). La Transparencia de las Empresas en Internet para la Confianza de los Accionistas e Inversoras: Un Análisis Empírico. Cuadernos de Administración.

Carroll, A (1996). Three-Dimensional Conceptual Model Of Corporate Social Performance. Acad emy of Management Review

Etkin, J. (1993). La Doble Moral de las Organizaciones. Ediciones Granica.

Buenos Aires.

Etkin, J. (2011). Gestión de la Complejidad en las Organizaciones. La Estrategia Frente a lo Imprevisto y lo Impensado. Ediciones Granica.

Buenos Aires.

Kidder, R. (1997). Ethics And The Bottom Line: Ten Reasons For Businesses To Do Right. In sights on Global Ethies, primavera.

Marcuello, C., Bellostas, A., Marcuello, C. y Moneva, J. M. (2007). Transparencia y Rendición de Cuentas de Cuentas en las Empresas de Inserción. Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa

Morin E. (2006) El Método VI La Ética. Ediciones Cátedra (Grupo Anaya, S.A). Madrid.

Paine, Lynn Sharp (2004). Value Shift: Why Companies Must Merge Social and Financial Imperatives to Achieve Superior Performance. New York: McGraw-Hill.

Petrick, J. Quinn, J. (1997). Management Ethics: Integrity at Work. London. Sage editors.

Soto. E y Cardenas J. (2007). Ética en las Organizaciones. Edición Mc Graw Hill. México

Uvalle, R. (2007). Gobernabilidad, Transparencia y Reconstrucción del Estado. Convergencia. Revista de Ciencias Sociales.

Villanueva, E. (2011). Aproximaciones Conceptuales a la Idea de Transparencia. libros, autores e ideas [consultado 01 Jul 2023]. Disponible en: http://inicio.ifai.org.mx/Publicaciones/tlai18.pdf