

## CAPÍTULO V

# EPISTEMOLOGÍA DE LA TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL

### **María Riguey González Velásquez**

Magíster en Finanzas. Docente de la Corporación Universitaria Remington – Colombia. Correo electrónico: [mgonzalez@uniremington.edu.co](mailto:mgonzalez@uniremington.edu.co). <https://orcid.org/0000-0002-8055-9175>

### **Jorge Alcides Quintero Quintero**

Doctor en Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad para la Cooperación Internacional México. Director de Planeación de la Corporación Universitaria Remington – Colombia. Correo electrónico: [jquintero@uniremington.edu.co](mailto:jquintero@uniremington.edu.co). <https://orcid.org/0000-0002-8117-6782>

### **Jorge Armando Muñoz Ruiz**

Doctor en Ciencias Sociales mención Gerencia. Docente de la Corporación Universitaria Remington – Colombia. Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables Uniremington. Miembro del Grupo de Investigación Capital Contable - Uniremington. Correo electrónico: [jorge.munoz@uniremington.edu.co](mailto:jorge.munoz@uniremington.edu.co). ORCID ID 0000-0001-8905-1194.

### **Jesús Daniel Rico Buitrago**

Magíster en Dirección y asesoramiento financiero. Doctorando en administración gerencial, Universidad Benito Juárez. Docente de la Corporación Universitaria Remington – Colombia. Miembro del Grupo de Investigación Capital Contable - Uniremington. Correo electrónico: [jesus.rico@uniremington.edu.co](mailto:jesus.rico@uniremington.edu.co). <https://orcid.org/0000-0003-0531-9793>

### **Resumen**

En la búsqueda por evitar la corrupción, el fraude, el soborno, la malversación y apropiación indebida de activos, las organizaciones optan por incluir la transparencia en su gestión empresarial con el fin de generar confianza en sus negociaciones económicas y relaciones con sus *stakeholders*, a través de la publicación de información interna caracterizada por ser de calidad, fiable y por demostrar un comportamiento ejecutivo ajustado al ordenamiento jurídico vigente del país que corresponda. El presente escrito tuvo como objetivo principal, observar la epistemología de la transparencia como gestión empresarial en las empresas privadas y se fundamentó en los postulados teóricos de Amézquita y Arredondo (2019); Quintero Quintero (2018); Arredondo *et ál.* (2015); Moya *et ál.* (2012); entre otros. En su fase metodológica, la investigación presenta un enfoque cualitativo y se tipificó con un nivel descriptivo, explicativo y con un diseño

no experimental. Para la realización del mismo se empleó la revisión sistemática de bibliografía como técnica de recolección de datos y para su interpretación, se utilizó el análisis de contenido y el resumen lógico. Los resultados definitivos de la investigación demuestran que la transparencia en la gestión empresarial debe ser concebida como una filosofía de gestión en la cual se involucre a todos los actores: ejecutivos y colaboradores internos–externos. La transparencia empresarial genera autorreflexión, mejoramiento de la gestión, mayor confiabilidad en las decisiones corporativas, relaciones comerciales sanas, sentido de pertenencia del personal y marca organizacional, lo cual a su vez permite un mejoramiento continuo institucional y abre espacios para la competitividad; afianzándose que, a través de un comportamiento ético y responsable, se contribuye a un desarrollo sostenible de la sociedad en general.

**Palabras clave:** epistemología, gestión empresarial, transparencia en las organizaciones.

### **Abstrac**

In the search to avoid corruption, fraud, bribery, embezzlement and misappropriation of assets, organizations choose to include transparency in their business management in order to generate confidence in their economic negotiations and relationships with their stakeholders, through through the publication of internal information characterized by being of quality, reliable and by demonstrating executive behavior adjusted to the current legal system of the corresponding country. The main objective of this writing was to observe the epistemology of transparency as business management in private companies and was based on the theoretical postulates of Amézquita y Arredondo (2019); Quintero Quintero (2018); Arredondo *et ál.* (2015); Moya *et ál.* (2012); among others. In its methodological phase, the research presents a qualitative approach and was typified with a descriptive and explanatory level and with a non-experimental design. To carry it out, a systematic bibliography review was used as a data collection technique and for its interpretation, content analysis and logical summary were used. The definitive results of the research show that transparency in business management must be conceived as a management philosophy in which all stakeholders are involved: executives and internal - external collaborators. Business transparency generates self-reflection, management improvement, greater reliability in corporate decisions, healthy business relationships, sense of relevance of the staff and organizational brand, which in turn allows continuous institutional improvement and opens spaces for competitiveness; affirming that, through ethical and responsible behavior, it contributes to a sustainable development of society in general.

**Keywords:** transparency in SMEs, transparent business management, good practices.

### **Proyecto de Investigación**

Medición del grado de transparencia de las empresas pyme de la ciudad de Medellín versión año 2019”

## Introducción

Con la independencia de los Estados Unidos, los ciudadanos del país dieron su voto de confianza a sus gobernantes, quienes vieron en la rendición de cuentas un método de supervisión por parte de sus electores y la forma de retribuir públicamente su apoyo en las decisiones del Estado (Sánchez, 2007). La rendición de cuentas es según Bolaños (2010) el deber de todo gobernante de informar a la comunidad la gestión del cargo público desempeñado, con el fin de prevenir el riesgo de abuso de poder. De esta manera, la rendición de cuentas tiene diferentes mecanismos que la complementan y ayudan a la obtención de información más confiable, como la transparencia (Hermosa *et ál.*, 2017); (Mora, 2016); (Meijer, 2014). A pesar de que la transparencia surgió como un mecanismo de la rendición de cuentas de los gobiernos, también hace parte de la gestión empresarial en las organizaciones privadas. En la empresa privada con la expansión de la economía, la apertura de mercados que van más allá de los límites fronterizos y las negociaciones internacionales, surgen diferentes problemáticas, una de ellas es la falta de transparencia en la gestión empresarial, que se puede presentar en las organizaciones a nivel mundial, por cuanto aunque dicha situación se presente en un territorio específico, trasciende las fronteras de los países y afectan a regiones enteras, por consiguiente a la comunidad internacional en su conjunto.

En este orden de ideas, como mencionan Arredondo *et ál.* (2014) internacionalmente la ausencia de transparencia en la gestión empresarial se relaciona estrechamente con la corrupción del sector público y privado afectando así la competitividad de las naciones (p.409). Con la fundación de Transparencia Internacional (TI) en 1993, las entidades públicas y las organizaciones privadas se percataron de las invaluable pérdidas y los efectos negativos económicos generados por la corrupción, el soborno, la malversación y apropiación indebida de activos, convirtiendo la transparencia en un elemento fundamental en la gestión empresarial de las empresas.

Sobre esta base, el presente capítulo tuvo como objetivo observar la epistemología de la transparencia como gestión empresarial en las empresas privadas, a través de la revisión sistemática de bibliografía como técnica de recolección de datos, interpretando los datos mediante la aplicación del análisis de contenido y el resumen lógico.

Con base a lo anterior y dadas las características propias de la investigación y el objetivo planteado, este capítulo reviste de gran importancia desde un enfoque teórico para que las empresas adquieran un grado de consciencia superior en las buenas prácticas empresariales transparentes, fortaleciendo su actuar cotidiano que se hallará enmarcado en actos de transparencia y credibilidad, beneficiándose toda la sociedad civil, económica y política.

### **Fundamentación teórica**

La década de los noventa, fue el prelude de la transparencia en la gestión empresarial en las organizaciones a nivel mundial, donde se le dio prevalencia a la publicación de la información como método de confianza a los *stakeholders* y así fortalecer las negociaciones entre empresas (Suarez, 2007). Posteriormente, el advenimiento del siglo XXI y las nuevas tecnologías permitieron que las empresas publicaran no solo información, sino que la prepararan y emitieran datos de calidad, oportunos y fiables para los inversionistas y accionistas de manera más ágil, a través de sus propios sitios web, generando seguridad y facilitando a la gestión empresarial un plus especial brindado por la transparencia, la cual propicia la comunicación entre la organización y terceros, otorgando beneficios económicos empresariales y sociales (Alonso, 2009); (Moya *et ál.*, 2012). Así, la transparencia hace que evolucione la información empresarial, con el fin de hacerla más confiable en las relaciones organizacionales.

Bajo este contexto surgen organizaciones públicas y privadas sin ánimo de lucro, encargadas de sensibilizar a las entidades y promover la transparencia en las empresas, entre estas se tienen: Fundación Compromiso y Transparencia, *Access Info Europe*, *One World Trust*, *International Aid Transparency Initiative*, Instituto de Comunicación y Desarrollo, que se unen a TI y sus diferentes mediadores en Latinoamérica, tales como, Transparencia por Colombia, Capítulo Chileno de Transparencia Internacional, Transparencia mexicana, Poder Ciudadano (en Argentina), Fundación Grupo Cívico Ética y Transparencia (en Nicaragua).

### **Visión global de la transparencia en las organizaciones**

En el camino por un mundo empresarial más transparente, de la mano de organizaciones internacionales que promueven la transparencia, se suman las empresas

a nivel mundial que la reconocen dentro de la vida interna de la organización, ayudando a fortalecer su Sistema de Control Interno; siendo cada vez más conscientes de las bondades y de los beneficios económicos de implementar la transparencia en la gestión empresarial y negociar con empresas socialmente responsables, además, de los sobrecostos que implica no hacerlo (Arredondo *et ál.*, 2015). En este orden de ideas, es menester contextualizar sobre el significado de transparencia y gestión empresarial, para Torres (2016) la transparencia es “la ausencia de corrupción en las motivaciones que tienen estos funcionarios para desarrollar sus actividades” (p.15). Mientras que, para Camacho *et ál.* (2013) “la transparencia implica hacer públicos datos que en otro caso permanecerían ocultos” (p.101), dicho concepto está en concordancia con lo expuesto por Vergara (2007) el cual refiere que la “transparencia significa que la información es accesible al público en general, con excepción de aquella que es tomada por confidencial, como patentes y propiedad intelectual” (p.17).

Dado lo antes señalado, actualmente el concepto de transparencia no solo se enfoca a la publicación de la información de la organización, sino que ha trascendido al ser encauzada a que esta información sea divulgada de manera voluntaria y no por cumplimiento normativo, también que sea confiable, accesible, inteligible y completa (Mañas y Montes, 2016, p.5) y que además cuente con elementos éticos y de sustentabilidad empresarial a favor de la sociedad en general. Así, conforme a lo expuesto por Alorza.net. (2018) es importante identificar los dos niveles de transparencia: transparencia potencial y transparencia efectiva, la primera consiste simplemente en la divulgación de la información, la segunda complementa la divulgación de la información con el correcto uso de esta: lograr que la ciudadanía se informe y forme su juicio.

Por otra parte, la gestión empresarial es una herramienta organizacional, en la cual participan diferentes sujetos de áreas directivas y gerenciales, con el fin de hacer de la empresa o del negocio una unidad productiva y competitiva frente al mercado. Asimismo, la gestión empresarial también se puede definir como un procedimiento, donde se encauzan procesos estratégicos, administrativos y de control frente al manejo de los recursos de la organización para generar mayor productividad, competitividad, efectividad y eficiencia. En este orden de ideas, según Quispe *et ál.* (2017); Mora *et ál.* (2016) la finalidad de la gestión empresarial es propiciar rentabilidad y liquidez en la organización y que la misma sea competitiva en el mercado.

## **Indicadores de gestión empresarial transparente a nivel internacional**

Por otra parte, diferentes organizaciones y autores, tales como, Quintero (2018); Arredondo *et ál.* (2015); Plataforma de (Organizaciones no gubernamentales) ONG, (de acción social) D. A. S. (2015); Arredondo *et ál.* (2014); Moya *et ál.* (2012), han propuesto y aplicado modelos de transparencia basado en indicadores de gestión empresarial transparente a nivel internacional.

Los indicadores propuestos por Plataforma de ONG, D. A. S. (2015) permiten la aplicación y promulgación de “indicadores necesarios para poder regular y garantizar un adecuado nivel de transparencia y buen gobierno de las ONG”, a través de una herramienta diseñada con “indicadores objetivamente verificables que, acompañada de una metodología de uso, permite verificar el grado de transparencia y buen gobierno de las organizaciones”. Los veintiocho (28) indicadores de transparencia propuestos son distribuidos en cuatro bloques, el primero denominado órgano de buen gobierno y ejecutivo: está compuesto por seis indicadores, donde se pretende identificar cómo está compuesta la junta directiva y si la información sobre los estatutos, el organigrama, las tablas salariales son accesibles al público. El segundo bloque es sobre la misión, visión y valores, contiene cinco indicadores, donde se pretende dar a conocer la misión, visión, valores, identidad, origen, evolución, principios éticos y conducta de la organización.

Seguidamente, el tercer bloque llamado base social y apoyos, tiene siete indicadores, los cuales buscan la publicación de información relacionada en las ONG sobre su respaldo social, su equipo humano, las organizaciones aliadas a su favor, por quién(es) es financiada, sus sedes o delegaciones y sus fuentes de financiación. Por último, el cuarto bloque denominado planificación y rendición de cuentas, compuesto por diez indicadores, expone de la organización sus objetivos, sus estados financieros incluyendo las notas, sus actividades, datos económicos, su evolución, el destino de sus fondos, permitiendo también que los dotantes conozcan el destino de su inversión de una manera oportuna y fiable.

Continuando con estudios que involucran Organizaciones no gubernamentales, con el fin de publicar las buenas prácticas de gestión empresarial transparente de las ONG chilenas, Moya *et ál.* (2012) aplicaron los veinticinco estándares propuestos por Chile

Transparente (2008), los cuales se resaltan en la tabla 1. Cabe aclarar que, en el estudio, no hacen mención a dichas buenas prácticas, solo concluyen que se resaltan los esfuerzos ejecutados en las ONG, con la identificaron situaciones y soluciones valorables.

**Tabla 1**

*Estándares de transparencia*

N°	Estándar
1	Misión
2	Objetivos
3	Valores
4	Plan de acción
5	Afiliaciones internacionales y nacionales
6	Convenios y contratos
7	Certificado de vigencia o Decreto
8	Organigrama
9	Nómina de planta profesional y administrativa
10	Nómina del Consejo Directivo
11	Nómina del Consejo Consultivo o Asesor
12	Nómina de socios cooperadores
13	Declaraciones institucionales, presentaciones y discursos
14	Estatutos
15	Legislación y normativa aplicable
16	Política de reclutamiento
17	Actas de sesiones del Consejo Directivo
18	Código de conducta
19	Canal interno para recibir denuncias
20	Reporte de rendición de cuentas financieras
21	Información que se envía al Ministerio de Justicia
22	Reporte financiero auditado
23	Declaración anual de impuestos
24	Reporte de proyectos
25	Actividades de lobby

Fuente: Chile Transparente (2008).

Por otra parte, Arredondo *et ál.* (2015) basándose en el instrumento de medición de Arredondo *et ál.* (2014), aplicando el cuestionario de transparencia y rendición de cuentas, a través de un modelo estructural, a 169 empresas del sector público y privado, de tamaño grande, mediano y pequeño, lograron identificar que los factores propuestos por el instrumento, como el diálogo, la normatividad, la equidad, la confidencialidad, la integridad, la lealtad, y la no corrupción interna, contribuyen a la gestión empresarial transparente.

En Colombia, Quintero (2018) propone el modelo de indicadores de medición de la gestión transparente, este modelo está compuesto por nueve variables y un total de 58 indicadores. Las variables del modelo son: extorsión, con 7 indicadores; soborno, con 7 indicadores; fraude, con 9 indicadores; corrupción, con 9 indicadores; malversación y apropiación indebida de los activos, con 2 indicadores; lavado de dinero y lavado de activos, con 6 indicadores; protección del empleado, colaboradores, con 7 indicadores; uso del medio ambiente, con 5 indicadores; proyección de clientes o consumidores, con 5 indicadores. De esta manera, el modelo de indicadores de medición de la gestión transparente propuesto por Quintero (2018), constituye una herramienta técnico científica para conocer, desde un punto de vista más objetivo y no perspectivo, sobre sí una empresa es completamente vulnerable, altamente vulnerable, moderadamente vulnerable y mínimamente vulnerable transparentemente hablando.

## **Materiales y métodos**

El presente artículo se encuentra clasificado como un trabajo con enfoque cualitativo, descriptivo y documental. Debido que, este tipo de investigación se analizan y se describen por parte de los autores, diversos fenómenos estudiados presentes en la actualidad, con el objetivo de analizar detalladamente características de cada objeto establecido de manera natural en el tema en estudio.

### **Nivel de investigación**

Considerando el propósito de esta investigación, la misma se clasifica de tipo explicativa con una fase descriptiva. Según Arias (2012), la investigación explicativa es aquella que se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento

de relaciones causa–efecto. Para Sabino (2011), los estudios explicativos son aquellos que se centran en determinar los orígenes o causas de un determinado conjunto de fenómenos. Su objetivo, por tanto, es conocer por qué suceden ciertos hechos, analizando las relaciones causales existentes o, al menos, las condiciones en que ellos se producen.

Por su parte, los autores Palella y Martins (2012) manifiestan que el propósito del nivel descriptivo es el de interpretar la realidad de un hecho, el cual incluye la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. Del mismo modo, los autores refieren que el nivel descriptivo hace énfasis sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o ejecuta en el presente.

Finalmente, Méndez (2007) manifiesta que existe un nivel más de profundidad que el exploratorio llamado descriptivo, donde se identifican características del universo de investigación, se señalan formas de conductas y actitudes del total de la población investigada, se establecen actuaciones concretas. En el mismo sentido, Hurtado (2012) refiere que se realiza un estudio descriptivo cuando la experiencia y la exploración previa indican que no existen relatos precisos del evento en estudio, o que las descripciones existentes son insuficientes o han quedado obsoletas debido a un flujo distinto de información, a la aparición de un nuevo contexto.

### **Diseño de la investigación**

La presente investigación siguió los postulados de un diseño no experimental, debido a que los autores de la misma, no intervinieron, manipularon, modificaron, alteraron, variaron, transformaron, controlaron o influyeron en el comportamiento de las variables objeto de estudio; solo se observó el comportamiento tal y como acontece en su ambiente social. Al respecto, Hernández *et ál.* (2014) refieren que este diseño de investigación, tiene por finalidad observar y describir el comportamiento de una situación de estudio, tal como se desarrolla en su estado natural, sin ser modificada por la voluntad del investigador.

Por su parte, al ser una investigación no experimental, se subclasificó en transaccional, en cuanto al momento destinado para recolectar la información relacionada a la aplicabilidad de la gestión empresarial transparente; debido a que

los datos serán recogidos en un solo instante, sin posibilidad de efectuar otro tipo de recolección de datos. Por lo que, Hernández *et ál.* (2014, p.196) refieren que los diseños de investigación transeccionales o transversales son aquellos donde se “[...]recolectan los datos en un solo momento, en un tiempo único e interrelación en un momento dado”.

### **Técnica de recolección de datos**

La técnica de recolección de datos quedó definida bajo la modalidad revisión sistemática de bibliografía, por cuanto se tomaron de referencia artículos y escritos de diferentes autores, tales como, Quintero (2018); Arredondo *et al.* (2015); Plataforma de (Organizaciones no gubernamentales) ONG, (de acción social) D. A. S. (2015); Arredondo *et ál.* (2014); Moya *et ál.* (2012), para analizar los fenómenos de la epistemología de la transparencia como gestión empresarial en las empresas privadas. El análisis de contenido es según Abela (2002) una técnica donde se pueden interpretar textos de diferentes tipos, a través del método científico, con el fin de analizar diversos fenómenos sociales. Mientras que, para Monje (2011) el análisis de contenido es “una técnica “indirecta” que consiste en el análisis de la realidad social a través de la observación y el análisis de los documentos que se crean o producen en ella”. (p.157)

### **Análisis de los resultados**

Haciendo uso de la técnica de análisis de contenido y resumen lógico, a continuación, se mencionan las categorías más predominantes de cada una de las posturas con mayor tendencia de los autores que se empleó para el diseño de este artículo; la transparencia en la gestión empresarial según Moya *et ál.* (2012) propicia la autorreflexión en las organizaciones, pues en el proceso de evaluación interna, periódicamente la empresa genera un diagnóstico en pro de sus principios institucionales, revisa sus debilidades y fortalezas, redireccionando sus metas y propiciando la planeación, concibiendo planes de mejoramiento y mantenimiento en la gestión interna y externa, sirviendo a la maduración de la empresa.

En este sentido, si se analiza el ejercicio de las organizaciones, son diferentes las actividades ejecutadas para la entrega del bien o servicio al cliente y más aún para obtener la calidad menester para la satisfacción total. Anteriormente, las empresas sólo

se preocupaban por vender sus productos o servicios con unos estándares básicos de calidad. Actualmente, diferentes factores no permiten a las empresas conformarse con un producto de baja calidad, y mucho menos, ser aceptado por sus clientes. En este caso, la transparencia permite a las empresas concentrarse en los clientes y en el mejoramiento de la gestión (Moya *et ál.*, 2012). Por tal, es menester crear un plan de trabajo con miras a la optimización de procesos, detectando aquello que ya existe y se debe mejorar, pero también lo que no existe y se debe crear. Las buenas prácticas propiciadas por la transparencia deberán implementarse como modelo de trabajo a seguir. (Mañas y Montes, 2016).

Por otra parte, la transparencia crea un entorno de confianza donde la información se convierte de fácil y libre acceso a quienes la requieren, propiciando la comunicación abierta y la intervención del personal en la toma de decisiones. (Mora, 2016); (Moya *et ál.*, 2012); (Arias, 2011). Por su parte, Alonso (2009) en concordancia con Alejos (2014) hacen mención sobre la importancia de la transparencia en la gestión empresarial como método de generación de confianza a los terceros, proponiendo la internet como método de comunicación a bajo costo para poner a disposición de quienes soliciten la información de la empresa.

En las organizaciones se tiene la percepción que, la transparencia en la gestión empresarial, es un mecanismo donde se puede brindar y encontrar confianza, la cual es una necesidad en el momento de establecer relaciones comerciales con proveedores, clientes, empleados, inversionistas, accionistas, etc., como afirman Mañas y Montes, (2016) citando a (AECA, 2005) “el ejercicio de transparencia debería basarse en el diálogo abierto y permanente con todas las partes interesadas”, complementando lo expuesto por Amézquita y Arredondo (2019) quienes afirman que “no es posible construir la confianza verdadera si no es sobre el cimiento firme de la transparencia” (p.518). De esta manera, la transparencia genera confianza y fomenta las relaciones económicas entre los *stakeholders*.

En este orden de ideas, es importante mencionar que según Alonso (2009) la transparencia en la gestión empresarial mejora las relaciones comerciales, con los clientes, proveedores, entidades financieras y el Estado, porque da información

real y fiable, con los competidores porque evita el soborno y está a favor de la libre competencia y denuncia las prácticas que van en contra del libre desarrollo económico en las organizaciones, creando de esta manera un entorno social más sano, el crecimiento económico y la empleabilidad.

Asimismo, la transparencia desempeña un rol indispensable en el sentido de pertenencia del personal con la organización, debido a que los involucra de manera especial en los procesos, por disponer de toda la información. Además, es trascendental por su factor social que suministra y promueve las relaciones de interdependencia, significativa en el trabajo en equipo. Como afirman Arredondo *et ál.* (2015) con el sentido de pertenencia surge la lealtad, importante en los procesos organizacionales por su vínculo emocional.

En su estudio Mañas y Montes, (2016) exponen que la transparencia en la gestión empresarial genera una marca, es decir, la promesa de ventajas específicas para los consumidores y con ello un componente determinante en la compra, esto implica que la organización está dispuesta a resolver preguntas de los clientes, con el fin de ofrecer seguridad en el producto y/o servicio ofertado.

Sobre esta base, los autores exponen los beneficios económicos de la transparencia en la gestión empresarial de las organizaciones, contenidos en la tabla 2.

**Tabla 2**

*Beneficios económicos de la transparencia en la gestión empresarial de las organizaciones*

Categoría	Unidad de análisis
Autorreflexión	En el proceso de evaluación interna, periódicamente la empresa genera un diagnóstico en pro de sus principios institucionales.
Mejoramiento de la gestión	Con la gestión empresarial transparente, la organización analiza sus debilidades y fortalezas periódicamente, redireccionando sus metas y propiciando la planeación, concibiendo planes de mejoramiento y mantenimiento en la gestión interna y externa, sirviendo a la maduración de la empresa.  La transparencia permite a las empresas concentrarse en los clientes y en el mejoramiento de la gestión.

Fuente: adaptado de (Amézquita y Arredondo, 2019); (Mañas y Montes, 2016); (Mora, 2016); (Arredondo *et ál.*, 2015); (Alejos, 2014); (Moya *et ál.*, 2012); (Arias, 2011); (Alonso, 2009).

**Tabla 2**

*Beneficios económicos de la transparencia en la gestión empresarial de las organizaciones (Continuación)*

Categoría	Unidad de análisis
Mayor confiabilidad	<p>Con la gestión empresarial transparente, la información de las empresas, se convierte de fácil y libre acceso a quienes la requieren, propiciando la comunicación abierta y la intervención del personal en la toma de decisiones.</p> <p>La transparencia en la gestión empresarial, es importante como método de generación de confianza a los terceros, proponiendo la internet como método de comunicación a bajo costo para poner a disposición de quienes soliciten la información de la empresa.</p> <p>La transparencia en la gestión empresarial, es una herramienta para propiciar y encontrar confianza, requerida en el momento de establecer relaciones comerciales con proveedores, clientes, empleados, inversionistas, accionistas, entre otros.</p>
Relaciones comerciales sanas	<p>La transparencia en la gestión empresarial mejora las relaciones comerciales, con los clientes, proveedores, entidades financieras y el Estado, porque da información real y fiable, con los competidores porque evita el soborno y está a favor de la libre competencia y denuncia las prácticas que van en contra del libre desarrollo económico en las organizaciones, creando de esta manera un entorno social más sano, el crecimiento económico y la empleabilidad.</p>
Sentido de pertenencia del personal	<p>La transparencia desempeña un rol indispensable en el sentido de pertenencia del personal con la organización, debido a que los involucra de manera especial en los procesos, por disponer de toda la información.</p>
Marca organizacional	<p>La transparencia en la gestión empresarial genera una marca, es decir, la promesa de ventajas específicas para los consumidores y con ello un componente determinante en la compra, esto implica que la organización está dispuesta a resolver preguntas de los clientes, con el fin de ofrecer seguridad en el producto y/o servicio ofertado.</p>

Fuente: adaptado de (Amézquita y Arredondo, 2019); (Mañas y Montes, 2016); (Mora, 2016); (Arredondo *et ál*, 2015); (Alejos, 2014); (Moya *et ál.*, 2012); (Arias, 2011); (Alonso, 2009).

Es importante aclarar que, la intencionalidad de actuar transparentemente se materializa en las organizaciones a través de métodos de trabajo, planes operativos y modelos de medición, al interior y exterior de las organizaciones, como se muestra en la tabla 3.

**Tabla 3**

*Materialización del actuar transparente en las empresas privadas*

Categoría	Unidad de análisis
Planes operativos	A través de un documento oficial, la gerencia, los directivos o dueños de las organizaciones a través de un documento describen las directrices para la divulgación de la información y aprovechamiento de la misma al personal interno y a los miembros externos a la empresa periódicamente.  La aplicación de un código de ética y canales de denuncia de corrupción son parte fundamental de la gestión empresarial transparente.
Métodos de trabajo	Mediante la selección, observación y revisión de procesos a mejorar.
Modelos de medición	A través de los indicadores de transparencia en la gestión empresarial, mediante encuestas, cimentadas bajo principios de rendición de cuentas, equidad, diálogo, normatividad, integridad, no corrupción interna, responsabilidad y confidencialidad, las organizaciones miden su nivel de transparencia y establecen sus actividades de mejora y mantenimiento.

Fuente: adaptado de (Amézquita y Arredondo, 2019); (Mañas y Montes, 2016); (Mora, 2016); (Arredondo *et ál*, 2015); (Alejos, 2014); (Moya *et ál.*, 2012); (Arias, 2011); (Alonso, 2009).

**Conclusiones**

Los resultados definitivos de la investigación demuestran que, desde 1993 con la fundación de Transparencia Internacional (TI), las entidades gubernamentales y las empresas del sector privado, descubrieron las invaluable pérdidas y los efectos negativos económicos generados por la corrupción, el soborno, la malversación y apropiación indebida de activos, surgiendo organizaciones privadas con el objetivo de sensibilizar y medir la transparencia empresarial; convirtiendo la transparencia en un elemento fundamental en la gestión empresarial, generando así: autorreflexión, mejoramiento de la gestión, mayor confiabilidad, relaciones comerciales sanas, sentido de pertenencia del personal y marca organizacional, en las entidades privadas, lo cual permite su mejoramiento continuo organizacional y competitividad económica.

Sobre esta base, dichos beneficios se obtienen en las organizaciones a través de: 1. Planes Operativos donde se establecen mecanismos para que la información sea pública y utilizada de manera correcta; 2. Métodos de trabajo definidos mediante la selección, observación y revisión de procesos a mejorar; 3. Aplicando modelos de medición, bajo indicadores de gestión empresarial transparente.

El concepto de transparencia empresarial no es nuevo y mucho menos, unívoco. Cada vez evoluciona y asume diferentes enfoques. Lo cierto es que, la gestión transparente al interior de las organizaciones se ha convertido en una demanda social; individual entre los colaboradores y en general por parte de la ciudadanía. En los asuntos de gestión transparente deben involucrarse todos los actores claves entre los cuales se destaca la universidad, la empresa y el propio Estado. Todos deben sumar esfuerzos para la creación de la cultura de la gestión transparente, la cual a su vez debe mirarse desde un enfoque sistémico en donde en primer lugar, se identifiquen todos los recursos necesarios para su puesta en marcha (humanos, tecnológicos, normativos, financieros, entre otros), del mismo modo, se deben definir todo el conjunto de procesos y actividades a ejecutarse en las organizaciones, y finalmente, debe valorarse el tipo de producto o resultado de esa gestión ética y responsable, entre los cuales se mencionan los informes ejecutivos, indicadores sociales, indicadores financieros, entre otros.

Finalmente, si bien es cierto que la gestión transparente se promueve a través de acciones de entes externos a las organizaciones, la realidad es que esta verdaderamente nace desde la mentalidad del gerente moderno y las decisiones ejecutivas que se toman. La gestión transparente es consecuencia de valores y principios que se gestan al interior de cada ser humano y que se materializa en el modelo de gestión implementado al interior de las unidades de negocios.

### **Referencias bibliográficas**

Abela, J. A. (2002). *Las técnicas de análisis de contenido: una revisión actualizada*.

Alejos, C. (2014). *Responsabilidad social corporativa en la era digital de la información de la comunicación. Cuaderno de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*, (25).

- Alonso, M. (2009). *La transparencia de las empresas en internet para la confianza de los accionistas e inversores: un análisis empírico*. Cuadernos de Administración, 22(38).
- Alorza.net. (2018). *Modelo y plan operativo de transparencia*. Recuperado de: <https://www.donostia.eus/ataria/documents/3950031/3961377/Modelo+y+Plan+operativo+de+transparencia+v02+-+Donostia.pdf/e3b52159-4637-4f19-bb98-834c0d9e69b7>
- Arias, A. (2011). *Buenas prácticas de transparencia y rendición social de cuentas en las que intervienen las organizaciones de la sociedad civil (OSC)*. Grupo Faro/CEDA. Quito, Ecuador.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Sexta Edición. Editorial Episteme. ISBN 980-07-85-29-9.
- Arredondo, F. G., De la Garza G. J. y Vásquez, J. C. (2014). *Transparencia en las organizaciones, una aproximación desde la perspectiva de los colaboradores*. Estudios gerenciales, 30(133), 408-418.
- Arredondo, F. G., De la Garza G. J. y Vásquez, J. C. (2015). *Transparencia y rendición de cuentas en las organizaciones, basado en un Modelo Estructural*. In *XX Congreso de Investigación de la Facultad de Contaduría, Administración e Informativa*.
- Bolaños, J. (2010). *Bases conceptuales de la rendición de cuentas y el rol de las entidades de fiscalización superior*. Revista Nacional de administración, 1(1), 109-139.
- Camacho, I., Fernández, J. L., González, R., y Miralles, J. (2013). *Ética y Responsabilidad empresarial*. Bilbao: Desclée De Brouwer, 12-27.

- Hermosa del Vasto, P., Alcaraz, F. J. y Urquia, E. (2017). *Transparencia pública y rendición de cuentas como base para la construcción de una sociedad democrática en América Latina. Revista internacional de transparencia e integridad*, (4), 2.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta. edición. México: McGraw-Hill.
- Hurtado, J (2012). *Metodología de la Investigación*. Cuarta edición. Bogotá: Editorial Quirón.
- Mañas, E. y Montes, Ó. (2016). *Informe sobre la Transparencia Corporativa en España: una visión desde el sector empresarial, los medios de comunicación y las organizaciones pro-transparencia*. Fundación Alternativas.
- Meijer, A. (2014). *Transparency. The Oxford handbook public accountability*. Oxford University Press.
- Méndez, C (2007), *Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación con Énfasis en Ciencias Empresariales. Cuarta Edición*. México: Grupo Noriega Editores. ISBN 10:958-96669-8-1.
- Monje-Álvarez, C. A. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica. Universidad Surcolombiana*, 1-216.
- Mora, S. (2016). *La evolución de la política de transparencia y rendición de cuentas en México. Argumentos: Estudios Críticos de la Sociedad*, 225-241.
- Mora, L. L., Duran, M. E. y Zambrano, J. G. (2016). *Consideraciones actuales sobre gestión empresarial. Dominio de las Ciencias*, 2(4), 511-520.

- Moya, E., Ortiz, P., Soto, V., Murden, A. y Atton, V. (2012). *Transparencia y rendición de cuentas en organizaciones sin fines de lucro. Santiago: Chile Transparente.*
- Palella, S. y Martins, F (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa.* Editorial Mc Graw Hill Interamericana, S.A. Bogotá, Colombia.
- Plataforma de ONG, D. A. S. (2015). *Indicadores de Transparencia y Buen Gobierno.*
- Quintero, J. A. (2018). *Transparencia y ética de una pyme sustentable: Desarrollo de un modelo de indicadores para la medición del nivel de transparencia empresarial (1a. ed. ed.).* Medellín: Fondo Editorial Remington.
- Quispe, A. , Padilla, M., Telot, J. y Nogueira, D. (2017). *Tecnologías de información y comunicación en la gestión empresarial de pymes comerciales. Ingeniería Industrial, 38(1), 81-92.*
- Sabino, C. (2011). *El proceso de investigación.* Editorial Panapo de Venezuela. Caracas, Venezuela.
- Sánchez, M. (2007). *El órgano de fiscalización superior y el Instituto Estatal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, elementos inherentes de la democracia, para el combate a la corrupción en el sector gubernamental (caso Oaxaca).* Universidad Autónoma " Benito Juárez" de Oaxaca.
- Suarez, J. (2007). *Relaciones entre organizaciones y stakeholders: necesidad de una interacción mutua entre los diversos grupos de interés. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 17(30), 153-158.*

Torres, J. (2016). *La transparencia y el buen gobierno: una perspectiva desde los derechos humanos y las obligaciones de los gobiernos locales*. Bogotá: Universidad Católica de Colombia.

Vergara, R. (2007). *La transparencia como problema (Vol. 5)*. IFAI.

Amézquita, J. y Arredondo, F. (2019). *Transparencia y rendición de cuentas: Bases para un modelo de empresa cimentado en la confianza*. Boletín de Estudios Económicos, 74(228), 517-538.