

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRIA EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN CONTABILIDAD: AUDITORIA

**GOBIERNO CORPORATIVO Y SU INFLUENCIA EN LA SOSTENIBILIDAD
FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

“SANTA CATALINA DE MOQUEGUA LTDA. 103”

SEDE TACNA, PERIODO 2020

TESIS

PRESENTADA POR:

CAROLINA ROSSIO DUARTE PAULINO

Para optar el grado académico de:

**MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*) CON
MENCION EN CONTABILIDAD: AUDITORIA**

TACNA – PERÚ

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN CONTABILIDAD: AUDITORÍA

**GOBIERNO CORPORATIVO Y SU INFLUENCIA EN LA SOSTENIBILIDAD
FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SANTA
CATALINA DE MOQUEGUA LTDA. 103” SEDE TACNA,
PERIODO 2020**

Tesis sustentada y aprobada el 22 de noviembre del 2022; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE

: 

Dr. Teodosio Rubén Soto Huanca

SECRETARIO

: 

Dr. Augusto Cahuapaza Morales

MIEMBRO

: 

M.Sc. Elizabeth Luisa Medina Soto

ASESOR

: 

M.Sc. Elizabeth Luisa Medina Soto

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, ELIZABETH LUISA MEDINA SOTO, en mi condición de asesora del Trabajo de Tesis titulado: GOBIERNO CORPORATIVO Y SU INFLUENCIA EN LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "SANTA CATALINA DE MOQUEGUA LTDA. 103" SEDE TACNA, PERIODO 2020; presentado por la Bach. Carolina Rossio Duarte Paulino, para optar el título de Maestro en Ciencias con mención en Contabilidad: Auditoría.

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originabilidad y de similitud de trabajos de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del Software de similitud textual TURNITIN, cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 10%. Por lo que **CERTIFICO LA SIMILARIDAD** del Trabajo de Tesis, la cual está de acuerdo al nivel PERMITIDO, para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos.

Tacna, 19 mayo 2023



.....
DNI N° 00416216
Mgr. Elizabeth L. Medina Soto



DEDICATORIA

Primeramente a Dios, a mis padres, en especial a mi familia que son mi motor y fuerza para seguir adelante con mis metas y proyectos, sin ustedes no hubiera tenido la fuerza para continuar perseverando. Así mismo en recuerdo de mi padre - abuelo Félix Paulino Paria “en el cielo” en memoria tuya.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iv
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	2
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.2.1 Problema principal.....	4
1.2.2 Problemas Secundarios	4
1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.3.1 Justificación	5
1.3.2 Importancia	5
1.4 OBJETIVOS	6
1.4.1 Objetivo General.....	6
1.4.2 Objetivos Específicos	6
1.5 HIPÓTESIS	7
1.5.1 Hipótesis Principal.....	7
1.5.2 Hipótesis Secundaria.....	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	8
2.1.1 Antecedentes de la investigación a nivel internacional	8
2.1.2 Antecedentes de la investigación a nivel nacional.....	11
2.1.3 Antecedentes a nivel local	12
2.2 BASES TEÓRICAS.....	13
2.2.1 Gobierno corporativo.....	13
2.2.1.1 Modelos del Gobierno Corporativo	13
2.2.1.2 Evolución del gobierno corporativo	14
2.2.1.3 Definición	18
2.2.1.4 Importancia de Gobierno Corporativo	20
2.2.1.5 Principios de Gobierno Corporativo	20
2.2.1.6 Escala y Contexto de sostenibilidad	21
2.2.1.7 Caracterización	23

2.2.2 Sostenibilidad empresarial	24
2.2.2.1 Definición	24
2.2.2.2 Tipos de sostenibilidad	25
2.2.3 Sostenibilidad financiera.....	26
2.2.3.1 Definición	26
2.2.3.2 Caracterización	27
2.2.3.3 Importancia de la sostenibilidad financiera	29
2.2.4 El gobierno corporativo y su influencia en la sostenibilidad financiera en una cooperativa	30
2.2.5 Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda..103, sede Tacna	30
2.2.5.1 Historia.....	30
2.2.5.2 Visión y misión.....	31
2.2.5.3 Agencia sede Tacna Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda.103	32
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	32
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	35
3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	35
3.1.1 Tipo de investigación	35
3.1.2 Diseño de la investigación	35
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO	35
3.2.1 Población	35
3.2.2 Muestra	35
3.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	36
3.3.1 Identificación de las Variables	36
3.3.2 Caracterización de las variables	36
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	37
3.4.1 Técnicas de recolección de datos	37
3.4.2 Instrumentos de recolección de datos	38
3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	38
3.5.1 Procesamiento de datos.....	38
3.5.2 Análisis de datos	38
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	39
4.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS VARIABLES	39
4.2 PRUEBA DE NORMALIDAD	72
4.3 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	74

DISCUSIÓN	84
CONCLUSIONES	91
RECOMENDACIONES.....	93
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	94
ANEXOS	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 El gobierno corporativo y su evolución a través del tiempo	17
Tabla 2 Definición de Gobierno Corporativo	19
Tabla 3 Principios de Gobierno Corporativo	21
Tabla 4 Sostenibilidad empresarial	25
Tabla 5 Visión y misión	32
Tabla 6 Gobierno corporativo	39
Tabla 7 Acceso de la información	40
Tabla 8 Cantidad, calidad y facilidad de información	41
Tabla 9 Riesgos de información	42
Tabla 10 Compromiso social	43
Tabla 11 Comunicación con los socios	44
Tabla 12 Atención al socio	45
Tabla 13 Emisión de Sugerencias	46
Tabla 14 Acción de brindar felicitaciones	47
Tabla 15 Claridad y aplicación de normas	48
Tabla 16 Acción de verificación de las normas	49
Tabla 17 Cumplimiento de principios	50
Tabla 18 Práctica de valores	51
Tabla 19 Implementación de políticas de la junta de socios	52
Tabla 20 Políticas de la Asamblea General	53
Tabla 21 Control y seguimiento	54
Tabla 22 Mecanismos de control	55
Tabla 23 Verificación del cumplimiento de las normas en todas sus áreas	56
Tabla 24 Seguimiento	57
Tabla 25 Objetivos y metas fijados por la compañía	58
Tabla 26 Resumen de la variable independiente	59
Tabla 27 Sostenibilidad financiera	60
Tabla 28 Gestión de préstamos	61
Tabla 29 Otorgamiento de préstamos	62

Tabla 30 Control de préstamos	63
Tabla 31 Análisis financiero	64
Tabla 32 Índice de morosidad.....	65
Tabla 33 Crecimiento de socios.....	66
Tabla 34 Porcentaje de socios.....	67
Tabla 35 Gestión financiera.....	68
Tabla 36 Gestión de la liquidez	69
Tabla 37 Gestión de la rentabilidad	70
Tabla 38 Resumen de la variable dependiente: sostenibilidad financiera	71
Tabla 39 Prueba de normalidad	72
Tabla 40 Prueba de normalidad	73
Tabla 41 El gobierno corporativo y la sostenibilidad financiera	74
Tabla 42 El acceso de la información y la sostenibilidad financiera.....	76
Tabla 43 La comunicación con los socios y sostenibilidad financiera	78
Tabla 44 La claridad y aplicación de normas y sostenibilidad financiera	80
Tabla 45 El control y seguimiento y la sostenibilidad financiera.....	82

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo: Determinar de qué manera el gobierno corporativo influye en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda” 103. Sede Tacna, periodo 2020.

El tipo de investigación se considera de tipo básica. El diseño de la investigación fue no experimental y transeccional. La muestra estuvo conformada por personal administrativo y operativo de la Coop. de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103” sede Tacna, siendo un total de 52. El instrumento utilizado fue el cuestionario.

De acuerdo a la tabla 27, se determinó que el gobierno corporativo presenta las dimensiones con mayores porcentajes en la categoría regular, como: acceso de la información se (65,4 %), comunicación con los socios (69,3 %), claridad y aplicación de normas (75,0 %); sin embargo, en la dimensión control y seguimiento se ubica en un nivel alto (48,1 %). Asimismo, en la tabla 39, se determinó que la sostenibilidad financiera presenta las dimensiones con mayor porcentaje en la categoría regular, como la gestión de préstamos (69,3 %) y crecimiento de socios (75,0 %).

El estudio concluyó que el gobierno corporativo influye en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”.103. Sede Tacna, periodo 2020, según la prueba de coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,780.

Palabras clave: Gobierno corporativo, sostenibilidad financiera,

ABSTRACT

The study aimed to: Determine how corporate governance influences the financial sustainability of the "Santa Catalina de Moquegua Ltda" Savings and Credit Cooperative 103. Tacna Headquarters, period 2020.

The type of research is considered basic. The research design was non-experimental and cross-sectional. The sample consisted of administrative and operational staff of the Coop. of Savings and Credit "Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103" headquarters Tacna, being a total of 52. The instrument used was the questionnaire.

According to table 27, it was determined that corporate governance presents the dimensions with the highest percentages in the regular category, such as: access to information (65.4%), communication with partners (69.3%), clarity and application of norms (75.0%); however, in the control and monitoring dimension it is located at a high level (48.1%). Likewise, in table 39, it was determined that financial sustainability presents the dimensions with the highest percentage in the regular category, such as loan management (69.3%) and membership growth (75.0%).

The study concluded that corporate governance influences the financial sustainability of the "Santa Catalina de Moquegua Ltda" Savings and Credit Cooperative.103. Tacna headquarters, period 2020, according to Spearman's correlation coefficient test was 0.780.

Keywords: Corporate governance, financial sustainability.

INTRODUCCIÓN

El contexto actual, el gobierno corporativo es un tema preponderante para un buen desempeño corporativo. Por ello, el presente estudio responde la siguiente interrogante: ¿De qué manera el gobierno corporativo influye en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda..103, sede Tacna, periodo 2020?

Al respecto, Morck (2014) el gobierno corporativo es un sistema que regula y equilibra las relaciones de poder entre accionistas mayoritarios y minoritarios, ejecutivos y el Directorio, con el objetivo de incrementar la confianza entre los grupos de interés (stakeholders) y de aumentar los resultados económicos, maximizándose el valor de la empresa.

Para la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico OCDE (2015) el gobierno corporativo es la agrupación de relaciones entre los administradores de las organizaciones empresariales, sus directorios, sus accionistas y otras partes interesadas. El gobierno corporativo también provee la estructura mediante los objetivos de la organización.

En el presente estudio se aplicó el riguroso método científico para lograr los objetivos del estudio, para verificar la hipótesis planteada y; de esta manera dar respuesta a la citada interrogante.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el contexto mundial, en algunas oportunidades las organizaciones presentan problemas de sostenibilidad financiera, es decir, no desarrollan un eficaz proyección del principio de estabilidad presupuestaria en el mediano y largo plazo; por lo que no tienen la suficiente capacidad para financiar compromisos de gasto presentes y futuros dentro de los límites del déficit y deuda pública, todo porque no desarrollan un buen gobierno corporativo, donde se note el acceso de la información, la comunicación con los socios, la claridad y aplicación de las normas, así como el control y seguimiento de objetivos, metas fijados por las Cooperativas.

En Perú, de igual forma en las instituciones microfinancieras se suscitan diversidad de complejidades en torno a la sostenibilidad financieras, debido a que demuestran falencia en un buen gobierno corporativo, reflejado en cuanto a que no presentan claridad y aplicación de normas, es decir, no tienen suficiente normas, los principios no son claros, los valores no los practican, no implementan a cabalidad las políticas y normas del gobierno corporativo; habría que decir también que existan políticas claras referentes a la junta de socios y Asamblea general, garantizando los derechos de los Socios.

Cevallos, Merino, Cedeño, García, y Echevarría, (2018), sostienen que hay inconvenientes en fortalecer un buen gobierno corporativo, y no buscan nuevos métodos de gestión que garanticen una mayor transparencia, eficiencia, eficacia, y no tienen la predisposición de rendir cuentas.

Por su parte, Torres y Cano (2019) da a entender que, parte de los entes organizacionales, no valoran desarrollar un buen gobierno corporativo, lo que refleja que

no hay un buen compromiso con los grupos de interés. interés interno y externo, y no priorizan el brindar información necesaria y de fácil acceso de la misma.

En esa línea problemática, Cochea (2020) refiere que dejan de lado el interés por potenciar la sostenibilidad financiera; no se fortalece las competencias financieras de manera suficiente al personal responsable.

Para, Beleño, Castellanos y Lamus (2020), no logran fortalecer la sostenibilidad financiera los entes económicos, que se traduce en los problemas que se tiene para aumentar la productividad y, a veces, aumenta los costos de producción.

De acuerdo a Salazar y López (2020) presentan deficiencias en la gestión financiera, lo que hace que tengan problemas en mejorar la sostenibilidad financiera; es fundamental que hagan un seguimiento de la morosidad que permita que la empresa sea exitosa.

Uno de los problemas que enfrenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”.¹⁰³, sede Tacna, es que no ha implementado en gran medida los servicios electrónicos, que en pleno siglo XXI. Cabe referir que no se desarrolla un óptimo gobierno corporativo, que se refleja en insuficiente acceso de la información, es decir, que quizá no tienen suficiente cantidad de la información, y falta optimizar su calidad, y; a veces, se pueden reducir el riesgo. También no demuestran en gran medida un buen compromiso social, con actividades de responsabilidad social tanto para los grupos de interés interno y externo. Otro aspecto fundamental es que en la referida entidad tiene inconvenientes en desarrollar una buena comunicación con los socios, y no se brinda una óptima atención al socio. A veces, falta un poco de claridad y aplicación de manera correcta de las normas; además, no se sensibiliza de la preponderancia de que se cumpla con los principios, los valores, las políticas corporativas en la entidad; no hay suficientes mecanismos de control y seguimiento, probablemente sea porque no coordinan sobre la necesidad de desarrollar actividades de control. No se verifica el cumplimiento de las normas en todas áreas funcionales.

En ocasiones, tienen inconvenientes en el logro de objetivos y metas de manera oportuna, lo que dificulta que no haya una adecuada sostenibilidad financiera, lo que hace que haya inconvenientes en la gestión y control de préstamos, que se refleje en una no óptima gestión financiera.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema principal

¿De qué manera el gobierno corporativo influye en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda..103, sede Tacna, periodo 2020?

1.2.2 Problemas Secundarios

- a.** ¿Cómo el acceso de la información influye en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Ltda.103. Sede Tacna, periodo 2020?
- b.** ¿De qué forma la comunicación con los socios influye en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”.103. Sede Tacna, periodo 2020?
- c.** ¿En qué medida la claridad y aplicación de normas influye en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”.103. Sede Tacna, periodo 2020?
- d.** ¿Cómo el control y seguimiento influye en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”.103. Sede Tacna, periodo 2020?

1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Justificación

1.3.1.1 Justificación teórica

El presente estudio se justifica debido a que contribuye la profundización de las variables de estudio, como: gobierno corporativo y la sostenibilidad financiera, encontrar explicaciones a situaciones internas (acceso de la información, comunicación con los socios, claridad y aplicación de normas y control y seguimiento). Y del entorno (Sostenibilidad Económico-Financiero, Sostenibilidad social y Sostenibilidad medioambiental) que afectan a la Cooperativa. Ello le permitirá al investigador contrastar diferentes conceptos de la administración en una realidad concreta.

1.3.1.2 Justificación metodológica

Se pretende conocer el grado de influencia que tiene el acceso de la información, la comunicación con los socios, la claridad y aplicación de normas y control-seguimiento, con los objetivos de la Cooperativa, su motivación, procesos de control, relaciones interpersonales, cooperación y toma de decisiones que caracterizan y definen la Sostenibilidad económico-financiero, Sostenibilidad social y Sostenibilidad Medioambiental.

Así, los resultados de la investigación se apoyan en técnicas de investigación validas en el medio.

1.3.1.3 Justificación practica

De acuerdo con los objetivos de estudio, su resultado permite encontrar soluciones concretas a problemas de gobierno corporativo y sostenibilidad financiera, que incide en los resultados que pretende alcanzar la Cooperativa.

1.3.2 Importancia

Es fundamental el desarrollo del estudio, debido a que permitirá analizar las variables de estudio que permitirá dar sugerencia para mejorar el desempeño del gobierno corporativo que permita optimizar la sostenibilidad financiera; que

consecuentemente tendrá un impacto favorable a los grupos de interés interno y externo.

Razón por la cual, la presente tesis busca aportar en futuras discusiones, a partir de conocer la relación cuantitativa significativa entre mecanismos de gobierno corporativo y la sostenibilidad financiera. El desarrollo de estándares de las Cooperativas es un proceso preponderante para conseguir el bienestar económico y financiero de la organización microfinanciera.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Determinar de qué manera el gobierno corporativo influye en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda” 103. Sede Tacna, periodo 2020.

1.4.2 Objetivos Específicos

- a.** Analizar cómo el acceso de la información influye en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”.103. Sede Tacna, periodo 2020.
- b.** Establecer de qué forma la comunicación con los socios influye en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”.103. Sede Tacna, periodo 2020.
- c.** Verificar en qué medida la claridad y aplicación de normas influye en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”.103. Sede Tacna, periodo 2020.
- d.** Determinar cómo el control y seguimiento influye en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”.103. Sede Tacna, periodo 2020.

1.5 HIPÓTESIS

1.5.1 Hipótesis Principal

El gobierno corporativo influye en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”.103. Sede Tacna, periodo 2020.

1.5.2 Hipótesis Secundaria

a. El acceso de la información influye significativamente en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”.103. Sede Tacna, periodo 2020.

b. La comunicación con los socios influye significativamente en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”.103. Sede Tacna, periodo 2020.

c. La claridad y aplicación de normas influye significativamente en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”.103. Sede Tacna, periodo 2020.

d. El control y seguimiento influye significativamente en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”.103. Sede Tacna, periodo 2020.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1 Antecedentes de la investigación a nivel internacional

Quezada (2013) investigaron el estudio “El Buen Gobierno Corporativo y el Modelo de resultado Global”, en la Universidad Complutense de Madrid. La autora, entre sus conclusiones, indica que, el nivel de “cultura de gobierno corporativo” que tienen los consejos de administración de las Cooperativas no es tan alta. Si bien es cierto, la empresa brinda acceso a la información de manera oportuna, con respecto a la cantidad, calidad y facilidad de información; pero le falta optimizar la comunicación, y atender a los usuarios de forma eficaz, en otras palabras, brinda una buena comunicación corporativa con los grupos de interés con responsabilidad social, sobre todo haciendo notar la ética y el desarrollo de buenas prácticas de transparencia.

López y Serrato (2014) investigaron el estudio “El Buen Gobierno Corporativo como un determinante de la Rentabilidad y creación de valor en las Cooperativas del Índice Bursátil Colcap en el Periodo 2008-2012” en la Universidad Tecnológica de Pereira – Saralda, Colombia. Los autores, entre sus conclusiones, indicaron que, la organización materia de estudio, aplica las normas y directivas internas, así como los principios, políticas de la Junta de socios, la práctica de valores. La empresa hace notar la necesidad de que se fortalezca el control y seguimiento, debido a que, con el desarrollo de mecanismos de control, se puede conseguir que se concreten los objetivos y metas financieras de la organización, lo que hace elevar la sostenibilidad financiera.

Acosta (2018) elaboró el artículo científico “Gobierno corporativo y poder desde la perspectiva de la teoría de Agencia”, publicado en la revista Ciencias Administrativas, núm. 11, pp. 41-54. Universidad Nacional de La Plata. Este estudio fue teórico-descriptiva de tipo documental. El autor, entre sus conclusiones, manifiesta que, gracias a las auditorías financieras externas, se ha hallado los escándalos financieros. En este caso

la evaluación del Gobierno Corporativo adquiere relevancia. El gobierno corporativo implica que haya una buena interacción entre los accionistas, directorio, administradores y grupos de interés, solo así se logrará la sostenibilidad empresarial.

Cevallos, Merino, Cedeño, García, y Echevarría, (2018) investigaron el estudio “Los principios de gobierno corporativo de la organización para la cooperación y el desarrollo económico. Su aplicación en el Instituto Superior Tecnológico Tsáchila”, artículo de la Revista Universidad y Sociedad. Universidad y Sociedad. Los autores, entre sus conclusiones, hacen notar que las entidades públicas, los institutos y universidades, deben buscar nuevos métodos de gestión que aseguren una mayor transparencia, eficiencia, eficacia, y también se considere la rendición de cuentas, para que se analice los principios del Gobierno Corporativo y se consiga la misión de la entidad materia de estudio.

Torres y Cano (2019) investigaron el estudio “Importancia del Gobierno Corporativo en las sociedades financieras populares en México” en la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México.”. El estudio, entre sus conclusiones, hace notar que cada vez es crucial que las organizaciones se comprometan a tener en cuenta los grupos de interés interno y externo, para ello debe brindar información necesaria y de fácil acceso de la misma, así como también debe dar una buena comunicación con los socios, en otras palabras, debe atender a los socios, le dé sugerencias y; deben ser claros. También deben aplicar las normas, los principios, así como, se implemente las políticas de los socios. Para ello debe hacer permanente control y seguimiento.

Cochea (2020) investigó el estudio “Sostenibilidad financiera de los grupos de ahorro y crédito de la Provincia de Santa Elena”, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador” en la Universidad Estatal Península de Santa Elena. EL ensayo fue explicativo expositivo. El estudio concluyó que la organización materia de estudio se debe priorizar en gran medida una eficaz sostenibilidad financiera; por tanto, se hace crucial que se fortalezca en el personal responsable no posee competencias financieras.

Beleño, Castellanos y Lamus (2020), elaboraron el estudio “Estrategias para fortalecer la sostenibilidad financiera de las empresas Pymes del sector Manufacturero de Bucaramanga y su área Metropolitana 2016-2020”, en las Unidades Tecnológicas de Santander, Colombia. El estudio fue descriptivo. El estudio concluyó que las empresas PYMES del sector materia de estudio en su gran mayoría han logrado mantener sus organizaciones presentes en el mercado como resultado de sus estrategias de sostenibilidad, traducido en el aumento de la productividad y disminución de los costos de producción. Las empresas deben utilizar en gran medida estrategias para fortalecer la sostenibilidad financiera orientadas a que se cumplan sus metas.

Salazar y López (2020) investigaron el estudio “Impacto de la morosidad de la cartera en la sostenibilidad financiera de la Fundación Ideal para la Rehabilitación Integral de Cali Año 2016-2017” en la Institución Universitaria Antonio José Camacho, Colombia. El estudio, entre sus conclusiones, indicó que el estado de la morosidad de la cartera afecta en alguna medida la sostenibilidad financiera. Asimismo, muestra la necesidad de la reorientación de las actividades propias de la empresa para que se genere los ingresos que se traducirá la sostenibilidad financiera. Por ello, es fundamental que hagan un seguimiento de la morosidad para que se mantenga tal sostenibilidad y que permita que la empresa sea exitosa.

Montoya, Jaramillo y Osorno, (2020) investigaron el estudio “La sostenibilidad financiera de las empresas de servicio de aseo en la ciudad de Medellín” de la Universidad Tecnológica de Antioquía, Colombia. Los autores, entre sus conclusiones, hacen notar que las empresas de servicios de aseo crecen porque desarrolla a un buen manejo financiero, también deben desarrollar un buen nivel de sostenibilidad medioambiental que considera la inversión en programas de educación ambiental, así como deben otorgar créditos que se destinen a la agricultura protegida, con responsabilidad social.

Silva (2020) investigó el estudio “Impacto de los principios de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera en las competencias de las administraciones locales en materia de derechos sociales (2011-2019) lex social”, publicado en la Revista Jurídica de los Derechos Sociales Lex Social. Julio – diciembre 2020 Vol. 10 núm. 2/2020. El autor, entre sus conclusiones, indicó que la sostenibilidad financiera implica

que la organización desarrolle una buena inversión, control de sus operaciones financieras. Para ello, el personal debe poseer suficientes competencias financieras para que la empresa pueda seguir en marcha.

Valle-Álvarez, Silva-Ajila, y Valencia, (2020) elaboraron el estudio “Estimación de las contribuciones de los turistas para la sostenibilidad financiera del Parque Nacional Cotopaxi del Ecuador boletín de Coyuntura, N° 27 octubre - diciembre 2020”, publicado en el Boletín de Coyuntura Núm.27 (2020) en la Universidad Técnica de Ambato El autor, entre sus conclusiones, indica que es fundamental que las organizaciones promuevan el desarrollo de la sostenibilidad económico-financiero, pero deben desarrollar un buen seguimiento de sus cuentas por cobrar y por pagar, para garantizar su crecimiento y su solvencia para que la empresa esté en marcha. Y si hay morosidad se debe controlar de manera permanente, con responsabilidad social y brindar información financiera objetiva para la buena toma de decisiones.

2.1.2 Antecedentes de la investigación a nivel nacional

Chuquillanqui (2020) investigó el estudio “Gestión estratégica y sostenibilidad financiera de las micro y pequeñas empresas en San Juan de Lurigancho, 2019”, en la Universidad César Vallejo. El tipo de investigación fue básica, descriptivo correlacional, el diseño de la investigación fue no experimental transversal. La muestra estuvo conformada por 67 micro y pequeños empresarios. El instrumento fue el cuestionario. El estudio, entre sus conclusiones, indicó que la gestión estratégica se relaciona con la sostenibilidad financiera. Al respecto, la organización debe poseer suficientes recursos humanos, técnicos, económicos, para conseguir el éxito organizacional. La sostenibilidad financiera se puede conseguir mediante estrategias que potencien el desarrollo de novedosos mecanismos de financiamiento, así como con la planificación estratégica, para ello deben desarrollar planes de sostenibilidad financiera. Por consiguiente, se apoya a los actores a que hagan la identificación de las necesidades de financiamiento, que puedan estimar las brechas e indicadores de financiamiento, y en el diseño de estrategias de financiamiento de diferentes fuentes para que genere flujos continuos y diversificados de ingresos.

Flores (2021) investigó el estudio “Análisis de los determinantes relacionados con el spread y el impacto en la sostenibilidad financiera del sector cooperativo de ahorro y crédito peruano, para el periodo 2010 – 2017”, en la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. El estudio fue de tipo descriptivo. Los resultados mostraron que el spread de tasas de interés, número de años en operación, tamaño de activos y rendimiento sobre activos son variables explicativas de la sostenibilidad financiera. Mientras, no son significativas sobre el modelo las variables como el ratio de depósitos sobre el activo total y el número de miembros. El estudio, entre sus conclusiones, hace notar que la organización empresarial debe priorizar la autosuficiencia operativa, el crecimiento de socios, solvencia económica, y también deben tener en cuenta elevar la sostenibilidad social y ambiental.

Oporto (2021) investigó el estudio “El Buen Gobierno Corporativo y la creación de valor en la empresa” en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. El estudio fue de tipo descriptivo. Se está dando mayor relevancia al Buen Gobierno Corporativo y la creación de valor en la empresa, quien debe brindar acceso a la información con calidad y debe desarrollar una comunicación con los socios con claridad y comunicación de normas. Debe priorizar el control y seguimiento de metas y objetivos. Para ello la plana directiva deben actuar con responsabilidad social y con liderazgo ético.

2.1.3 Antecedentes a nivel local

Soria (2019) investigó el estudio “Buen gobierno corporativo y toma de decisiones en la empresa Electrosur S.A. de Tacna – 2018”, en la Universidad Privada de Tacna. El fue tipo observacional, retrospectivo, transversal. El estudio fue relacional. La población estuvo conformada por 5 gerentes y 15 funcionarios. Los resultados hacen notar que el grado de implementación del Buen Gobierno Corporativo es de 20%. La toma de decisiones se relaciona de manera significativa con el Buen Gobierno Corporativo. Asimismo, la plana gerencial no actúa con responsabilidad social en grado sumo; hay una relación directa debido a que el buen gobierno corporativo se encuentra en el nivel regular entonces la toma de decisiones es regular. Por tanto, es fundamental que la plana directiva

capacite a los grupos de interés internos, para que desarrollen estratégicamente el gobierno corporativo.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Gobierno corporativo

2.2.1.1 Modelos del Gobierno Corporativo

Según Garde (2012), distingue modelos de gobierno corporativo como sigue:

Modelo británico

La palabra corporación es sinónimo de la figura legal de la sociedad anónima. Se utilizó la figura legal de la corporación y empezó a que sea utilizado en la Inglaterra de los siglos XVII y XVIII.

En cuanto a su estructura, sus órganos de gobierno eran los siguientes: la corte de propietarios (asamblea de Socios) y la corte de directores (junta directiva).

En 1855, se determinó que se hubiera quiebra, la Bolsa determinó que la responsabilidad de los propietarios - Socios-, se limitaba al capital social invertido en la corporación.

Otro atributo específico de este modelo es el que señala Franks, respecto a que buscan fondos por medio de la emisión de bonos y acciones las sociedades que cotizan en la Bolsa de Londres cuando están muy “apalancadas financieramente” para ello se hace la definición de reglas de control financiero administrativas.

Modelo norteamericano

En Inglaterra, se desarrolló la manera corporativa de Cooperativas. Se llamó corporación a las sociedades anónimas inglesas de los siglos XVII y XVIII. En 1760, se crea la Bolsa de Londres. En 1855 se autorizan las sociedades con responsabilidad limitada, cuyo número aumenta de 65 000 a 1.100.000 entre 1914 y 2002 (Informe Cadbury, 2002).

Londres se caracteriza por el desarrollo del mercado de control corporativo basado en transacciones bursátiles y tomas de control (Mayer, 2000). Para Jensen (1993), esto se debe a que no había suficientes mecanismos de control interno, que no permiten que se evite los excesos de los administradores.

Modelo germano

La creación del Deutsche Bank en 1870, hace que se desarrolle la industria de forma veloz en Alemania, así como el sistema de banco principal. Entregan a los bancos el control total o parcial, los empresarios, de las Cooperativas a cambio de financiación. No obstante, en la década de 1920, se liberaron del control de los bancos las Cooperativas, pero estos siguen y tienen un impacto en el desempeño financiero. La junta de administración integrada o la junta de supervisión, orientan o dirigen las Cooperativas, que cotizan en bolsa. Al respecto, es fundamental que las cooperativas desarrollen un buen gobierno corporativa que les permita ser más competitivos y priorizar la atención a los socios con una adecuada comunicación, para ello deben poseer normas claras y aplicarlas de manera ética y el control del seguimiento de manera permanente.

Modelo japonés

Hacia finales del siglo XIX, Japón se había convertido en una potencia económica y militar. Después que finalizó la Segunda Guerra Mundial, los zaibatsu fueron reemplazados por los keiretsu, que funcionaron alrededor de un banco principal. Se evidenció relaciones muy estrechas entre los grandes bancos y Cooperativas, el uso eficiente del ahorro que proviene de los excedentes económicos, el riesgo de crédito bajo y la alta calidad de los socios, son la base del desarrollo económico bajo en Japón. Es el mayor prestamista de las Cooperativas el banco principal y es propietario, a su vez de casi, el 10% de las acciones.

2.2.1.2 Evolución del gobierno corporativo

Se buscaba primeramente en Europa que se mejore el clima de inversiones con otros países mediante el informe Cadbury de 1992. En 1991, El comité Cadbury, por el Financial Reporting Council, la Bolsa de Valores de Londres y la barra de contaduría,

anhelaban que se mejore tal clima, porque se evidenciable que no había suficiente confianza de los inversores en la honestidad y responsabilidad de las empresas cotizadas, probados por colapsos financieros que se suscitaron de manera repentina.

Posteriormente, se genera el término “gobierno corporativo” en lo que se tiene conocimiento como “Códigos de Buen Gobierno Corporativo”, que contiene recomendaciones sobre temas como compensación de ejecutivos, las relaciones y roles entre las contrapartes, especialmente de la junta directiva, según lo establecido la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico –OCDE. Al respecto, es preponderante que las organizaciones empresariales en este caso los entes financieros o microfinancieros prioricen elevar sus sostenibilidad financiera, gestionando de manera adecuado sus préstamos, determinando adecuadas políticas, así como la gestión de la liquidez y la gestión de la rentabilidad, pero para ello es crucial en modo de mejora continua basado en el potenciamiento del gobierno corporativo para generar una adecuada reputación empresarial con responsabilidad social empresarial.

En los Estados Unidos, posteriormente, finalizando el siglo XX surge el Corporate Governance como un movimiento de accionistas que se interesaban por el control de las actividades de los directivos o administradores de las organizaciones donde estaban colocadas sus inversiones.

La OCDE, en 1999, hizo conocer el documento titulado “Los principios de la OCDE para el gobierno corporativo” y fue la referencia internacional que incluye la integridad de las organizaciones como un componente para la estabilidad de las economías. Contribuye al éxito de la organización con el fortalecimiento de un buen gobierno corporativo al crecimiento y la estabilidad financiera al apoyar la confianza de los inversionistas.

La OCDE indica que el gobierno corporativo como el sistema o mecanismo que presentan negocios que son dirigidos y controlados, donde se especifica, entre los diferentes participantes en la organización empresarial, la distribución de derechos y responsabilidades; como el consejo, la dirección, los accionistas y otros grupos de poder,

quienes determinan las reglas y procedimientos para que se tome decisiones en los temas empresariales para conseguir que la organización sea exitosa, para ello todos los actores empresariales en el entorno interno del ente organizacional debe poseer competencias de liderazgo y de gestión del cambio, para que las empresas actúan con responsabilidad social, basado en el cumplimiento de normas, y desarrollar estrategias empresariales como los mecanismos de control de los ingresos y gastos para que la situación financiera no sea afectada.

A continuación, en la siguiente tabla se presenta el gobierno corporativo y su evolución a través del tiempo.

Tabla 1*El gobierno corporativo y su evolución a través del tiempo*

Año	Documento	Origen/país	Tema principal
	Informe Cadbury	Inglaterra	Refuerza los valores éticos de confianza, integridad, actitud dialógica, franqueza en la información, responsabilidad, transparencia y claridad.
1995	Informe Greenbury 1995	Inglaterra	Su tema esencial es la compensación de administradores. Se propuso crear un Comité de Compensaciones integrado por administradores.
1998	Código Olivencia	España	Presenta un modelo ético con 23 recomendaciones concentradas en los consejos
1998	Informe Hampel	Inglaterra	Se hace revisión de los códigos publicados para el planteamiento de nuevos conceptos, para que se aumente la reputación de los entes económicos cotizantes y; de esta forma se proteja a los inversionistas.
1998	Supercode	Inglaterra	Hace la recopilación de informes Cadbury, Greenbury y Hampel, donde se indica que las sociedades deben declarar si han adoptado las reglas del buen gobierno.
1999	Principios de la OCDE	Organismos internacionales	Los principios son protección de los derechos de los accionistas, como que se los trate de manera equitativa.
2004	OCDE White paper sobre gobierno corporativo en Latinoamérica	Organismos internacionales	Trata de derechos de los accionistas, tratamiento equitativo para accionistas y rol de interesados en el gobierno corporativo.
2002	Ley Sarbanes-Oxley (SOX)	EUA	Restablecimiento de la confianza en prácticas contables de contabilidad, prohibiciones para independencia del auditor, estándares para Comités de Auditoría, Código de ética para altos funcionarios financieros, entre otros.
1999	Principios de la OCDE de 1999	Internacional	Se genera la revisión de principios de 1999, dando como resultado los siguientes: garantizar la base de un marco eficaz, derechos de accionistas, y funciones clave en el ámbito de la propiedad, entre otros.
1999	Consejo Coordinador Empresarial, México	México	En México se emitió el "Código de mejores prácticas corporativas", que hace la recomendación que las sociedades amplíen la información de su estructura administrativa y las funciones de sus órganos sociales que implementen mecanismos para que información financiera sea suficiente.

Nota. Tomado de Torres y Cano (2016)

2.2.1.3 Definición

De acuerdo a la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE). Según la OCDE, el Gobierno Corporativo es el mecanismo de los Socios que sirve de equilibrio y guía a la administración del negocio para que, a través de acciones directivas seguidas por la organización se garantice la eficiencia, equidad, transparencia y resultados, con el propósito de que se logre la razonabilidad, rendición de cuentas, resultados, transparencia y responsabilidad.

El gobierno corporativo propicia un desempeño que permita la eficacia de sus objetivos de forma eficiente, como resultado de un buen desempeño institucional, donde la columna vertebral sea la ética, la responsabilidad, por ejemplo de rendir cuentas, así como una actuación empresarial con respeto a los grupos de interés interno y externo, cuando desarrollan su proceso productivo de bienes o servicios, para ello es preponderante que desarrollen buenas prácticas de cumplimiento de principios, de la práctica de valores, pero tales aspecto se logrará cuando haya una buena atención con una fluida comunicación corporativos.

Las Cooperativas de propiedad del Estado debe buscar la eficiencia y la eficacia que debe ser combinada de manera correcta con mecanismos de rendición de cuentas claros. El Estado, particularmente, debe comportarse de manera ejemplar para que pueda exigir al sector privado que corrija o perfecciones sus prácticas. Según FONAFE (Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado).

El Financial Times (1997) refiere que el gobierno corporativo considera la relación de la empresa con los Socios y, en un sentido más amplio, la de la organización empresarial con la sociedad. Por otro lado, el presidente del Banco Mundial, Wolfensohn J. (1999), consideró que el gobierno corporativo se relaciona con la transparencia, la claridad y la accountability de las Cooperativas.

A continuación, en la siguiente tabla se presenta la definición de Gobierno Corporativo

Tabla 2*Definición de Gobierno Corporativo*

Autor	Contenido
Cadbury (1992)	Es el sistema por el cual los entes económicos son dirigidos y controladas en el desarrollo de sus actividades económicas. La responsabilidad de los accionistas es el nombramiento de los directores y los auditores y satisfacer una apropiada estructura de gobierno.
Shleifer y Vishny (1997)	Tiene relación con los sistemas de control para que aquellos que dan recursos financieros a una organización garanticen una rentabilidad adecuada por sus inversiones; entonces se necesita que se gestione de forma acertada los entes económicos.
Lefort (2003) citado por Méndez y Rivera (2015)	Es la agrupación de relaciones de poder que se establecen entre los miembros de una organización para que se garantice cada uno reciba lo justo.
Según <u>Maya (2011)</u> .	Es el sistema usado para gobernar una empresa de manera que estén protegidos los intereses de los propietarios de la corporación. Cervantes (2006) es el cumplimiento de principios, reglas o estándares en el manejo de los entes económicos. El buen gobierno corporativo debe incluirse en el modelo de transparencia corporativa porque según Long (2015) es un aspecto crucial debido a que a través de su estructura, políticas y procedimientos se gestiona y dirige la organización, de esta manera se puede garantizar que los grupos de interés reciban preponderante información y los directivos no sean sensibles a fraudes o errores.
Morck (2014)	Es un sistema que regula y equilibra, entre accionistas mayoritarios y minoritarios, ejecutivos y el Directorio, las relaciones de poder, para que se incremente la confianza entre los grupos de interés (stakeholders) y de aumentar los resultados económicos, donde se maximiza el valor de la organización.
OCDE (2015)	Es una agrupación de relaciones entre los administradores de los entes económicos, sus directorios, sus accionistas y otras partes interesadas. el objetivo del gobierno corporativo es que facilite la creación de un ambiente de confianza, transparencia y rendición de cuentas, para que a largo plazo sean favorable las inversiones.

Nota. Tomado de Freeman, E., & Wicks, A. (2003). What Stakeholder Theory is Not, Business Ethics Quarterly, 13 (4), 479-502

2.2.1.4 Importancia de Gobierno Corporativo

Es fundamental el gobierno corporativo debido a que estructura, ordena la organización, basado en la transparencia e información existe, que garantiza, en los mercados, la confianza de los inversionistas. Con el desarrollo del gobierno corporativo previene la ocurrencia de este tipo de situaciones y que se promueva el cumplimiento de los compromisos, así como la consecución de la competitividad. En toda organización, permite que se implemente este tipo de prácticas e incluir órganos de vigilancia y auditoría en las Cooperativas, se consigue con precisión y seguridad que traen como efecto el crecimiento.

2.2.1.5 Principios de Gobierno Corporativo

Según, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) nos dice que los principios de Gobierno corporativo están conformados por seis principios (2016).

A continuación, en la siguiente tabla se presenta los principios de Gobierno Corporativo

Tabla 3*Principios de Gobierno Corporativo*

Principios	Contenido
Garantizar la Base de un Marco Eficaz para el Gobierno Corporativo	Promover la transparencia y eficacia de los mercados, ser coherente con el régimen normativo y la articulación de manera precisa el reparto de responsabilidades entre las diferentes autoridades reguladoras, supervisoras, y ejecutoras.
Los Derechos de los Socios y Funciones Clave en el Ámbito de la Propiedad	El gobierno corporativo tendrá que hacer el amparo y facilitar el ejercicio de los derechos de los Socios.
Tratamiento Equitativo de los Socios	Comprometerse a un trato equitativo a todos los Socios, incluidos los minoritarios y los extranjeros.
El Papel de las Partes Interesadas en el Ámbito del Gobierno Corporativo	Reconocer los derechos de las partes interesadas establecidos por ley o mediante acuerdos mutuos, y se fomenta la cooperación activa entre sociedades y las partes interesadas, para que se cree riqueza y empleo, y a facilitar la sostenibilidad de las Cooperativas sanas desde el punto de vista financiero.
Divulgación de Datos y Transparencia	La revelación oportuna y precisa de todas las cuestiones materiales relativas a la sociedad, donde se incluye la situación financiera, los resultados, la titularidad y el gobierno de la organización, con todo ello se garantiza que haya el gobierno corporativo.
Las Responsabilidades del Consejo	Deberá garantizar la orientación estratégica de la organización, el consejo y la responsabilidad el control efectivo de la dirección ejecutiva frente a la empresa y los Socios.

Nota. tomado de Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)

2.2.1.6 Escala y Contexto de sostenibilidad

La sostenibilidad se estudia y maneja a varios niveles de tiempo y espacio y en muchos contextos de organización económica, cultural, social y ambiental. Se centra desde la sostenibilidad total del planeta a la sostenibilidad de sectores económicos, países, municipios, barrios, casas individuales; bienes y servicios, ocupaciones, estilos de vida, entre otros. Tipos de sostenibilidad.

a. Sostenibilidad Ambiental

Se refiere a la capacidad de que se mantenga los aspectos biológicos en su productividad y diversidad a lo largo del tiempo, y de esta forma proteger el medio ambiente, correctas prácticas de ecoeficiencia, basado con responsabilidad social ambiental; todo ello pensando en el bienestar de las personas, y de todo los seres vivos del planeta. Entonces, es determinante que las autoridades promuevan el cumplimiento de las normas ambientales. Al respecto, los entes económicos deben mostrar valores ambientales, preocupándose de que sus procesos productivos no contaminen el medio ambiente, por ello no deben generar aspectos ambientales que generen impactos ambientales negativos, y deben invertir además en tecnología limpias y en programas de educación ambiental (Correa, 2017).

b. Sostenibilidad Económica

Los entes económicos deben controlar sus flujos de efectivo y su capital de trabajo para que la situación financiera se mantenga o se eleve, por ello los gestores empresariales deben tomar adecuadas decisiones con responsabilidad empresarial, para ello los colaboradores deben poseer adecuadas competencias profesionales (Tapia, 2021).

c. Sostenibilidad política

Debe existir coherentes reglas en el país, un gobierno seguro y que se establezca un marco jurídico que garantice la calidad de vida de los ciudadanos. Esto se conseguirá si existe reglas claras que coadyuven a que haya equilibrio en el medio ambiente, la economía en la nación; entonces para ello se requiere buenos gobernantes éticos, probos y que rindan cuentas. Y si fuera una organización empresarial, sería que haya también normas claras (Correa, 2017).

d. Sostenibilidad Social

Se refiere a adoptar valores que generen comportamientos como valores y actitudes ambientales en un país, que emita normas en favor del medio ambiente en cuanto a su proyección, apoyar a la población, darles calidad de vida; es decir, cada desempeño de los entes públicos desarrollar actividades y proyectos con impacto social, es decir, que

beneficie a la población. Por tal razón, las diferentes entidades deben tener en cuenta la sostenibilidad social para garantizar la calidad de actuación de la organización y garantizar la calidad de vida de la población (Finanzas, 2010).

2.2.1.7 Caracterización

De acuerdo a Rosso (2018), se adaptó los siguientes componentes del gobierno corporativo a una institución microfinanciera, siendo los siguientes:

a. Acceso de la información

Mide la cantidad, calidad, oportunidad y facilidad de acceso de la información que la empresa brinda y pone a disposición de cada uno de los grupos de interés, como son los Socios, que esperan recibir información significativa sobre riesgos, rentabilidad, sostenibilidad, compromiso social y ecológico; los socios, que buscan información confiable sobre productos, servicios, calidad, y mantenimiento; los proveedores, que requieren conocer convocatorias, criterios de selección, condiciones de pago y recibo de la mercancía; y la sociedad, que debe conocer los programas de responsabilidad social y compromiso ecológico.

b. Comunicación con los socios

Hace la evaluación de la calidad y eficiencia con que operan los mecanismos establecidos para la atención al Socio, el recibo de quejas, reclamos, y el ente económico toma en cuenta tal aspecto; se brinda sugerencias y felicitaciones. Se hace la verificación de la existencia de unidades dedicadas a esta labor, sus procedimientos, la idoneidad de quienes tienen esa responsabilidad. Al respecto, en este caso las cooperativas deben desarrollar un buen gobierno corporativo, mediante la comunicación adecuada a los socios de la información que requieran, evitar que se quejen, reclamante, hay que ayudarlos, atenderlo bien, con transparencia, respeto, diligencia, y sobre todo con ética, para asegurar la seguridad empresarial.

c. Claridad y aplicación de normas

En la organización se debe hacer la verificación de la existencia de normas, principios y valores, que sean explícita y se compartan en toda la organización y programas de divulgación y sensibilización, que faciliten la adopción de los principios éticos fundamentales. Debe verificarse la existencia e implementación de políticas de la asamblea general, así como la junta de los socios. Hace la comprobación que, los contratistas como los proveedores compartan principios y que las normas del gobierno corporativo sea formalizada de manera correcta.

d. Control y seguimiento

Refiere a la existencia de control y seguimiento, para la verificación de que se cumpla las normas en todas sus áreas. Verifica que exista un adecuado seguimiento al logro de los objetivos y metas fijados por los diferentes estamentos de la organización. Al respecto, en toda organización es imprescindible que se controle y se haga seguimiento a que se cumplan las normas a cabalidad, para ello los grupos de interés interno deben colaborar con su desempeño y actualización laboral, y poseedora de competencias profesionales y habilidades blandas, y que la plana directiva promueva una cultura de integridad.

2.2.2 Sostenibilidad empresarial

2.2.2.1 Definición

En la siguiente tabla, se presenta diferentes definiciones de sostenibilidad empresarial:

Tabla 4*Sostenibilidad empresarial*

Autor	Concepto
Epstein (2009)	Trata del desempeño de los entes organizaciones en cuanto a su responsabilidad con los grupos de interés interno y externo, que incluye que se realice análisis, mida y se emita reportes acerca de la sostenibilidad social, ambiental y financiera de la empresa.
Gil y Barcellos (2011)	Una empresa es sostenible cuando tiene la capacidad de generación del valor económico, ambiental y social a mediano y largo plazo, que coadyuva de esa forma haya más bienestar y al auténtico progreso de las generaciones presentes y futuras. También es la medición de la eficiencia operativa y que medidas proactivas en el medio ambiente puedan hacer que se genere, a largo, plazo.
Sanchez (2012)	Se presenta cuando la organización empresarial desarrolla sus acciones de producción de bienes y servicios con responsabilidad social, dando respuesta, en el contexto mundial, a los problemas ambientales, económicos y sociales en el contexto mundial.

Nota. Tomado de Epstein (2009); Gil y Barcellos (2011).

2.2.2.2 Tipos de sostenibilidad**a) Sostenibilidad social**

La Dimensión Social se refiere a la habilidad de relacionarte con otras personas. En este caso la entidad o cooperativas deben relacionarse con los grupos de interés interno y externo, para ello debe contar con adecuadas competencias comunicativas que permita garantizar comprender lo que necesita por ejemplo sus clientes o usuario para garantizar la calidad en la atención; asimismo, es responsable de relacionarse con la sociedad, desarrollando actividades de responsabilidad social con impacto social en la población donde se encuentre la organización (Turullois, 2019).

b) Sostenibilidad económica

Se refiere a indicadores de productividad, competitividad y la relación empleados, clientes, accionistas, proveedores de las empresas. Definición operacional Comprende la medición de indicadores de Gestión productiva y la gestión competitiva (Castillo, 2021).

c) Sostenibilidad financiera

Al respecto, en este caso las organizaciones microfinanciera deben desarrollar estrategias para mantener la sostenibilidad financiera con una adecuada gestión de riesgos, y la plana directiva debe desarrollar mecanismos de control permanente el presupuesto (Turullois, 2019).

d) Sostenibilidad medioambiental

La dimensión ambiental consiste en el desarrollo armónico entre la diversidad de ecosistemas, el hombre y su ambiente en el mismo territorio, de tal manera que se puedan ejecutar los objetivos de orden social, económico y cultural, sin dañar la naturaleza. Para ello, es preponderante que la organización, en este caso cooperativa, sea responsablemente social y ambientalmente, no generando aspectos ambientales, minimizando los riesgos ambientales, y aplicar normas de ecoeficiencia para que proteja el medio ambiente en gran medida (Epstein, 2017).

2.2.3 Sostenibilidad financiera

2.2.3.1 Definición

Según Ley orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y sostenibilidad Financiera, art. 4.2. es la capacidad para el financiamiento de compromisos de gasto presentes y futuros dentro de los límites de déficit, deuda pública y morosidad de deuda comercial de acuerdo a la Ley, la normativa sobre morosidad y en la normativa europea.

De acuerdo a Epstein (2017), el enfoque lógico-metodológico aplicado aportó 53 indicadores de contribución al desarrollo sostenible que hacen la medición de las variables

identificadas, de los cuales corresponden a la dimensión económico-financiera, social y medioambiental, que se nombran a continuación:

La complejidad de la interacción entre los dos elementos anteriores convierte a la Economía Financiera en un interesante tema de estudio. Al respecto, en este caso las cooperativas deben desarrollar este tipo de sostenibilidad para el buen manejo de los recursos financieros y que la empresa pueda afrontar sus problemas económicos y financieros con la toma de adecuadas decisiones. Por otro lado, uno de los problemas latentes de las microfinancieras es que no desarrollan una adecuada gestión de riesgos, y desarrollan un buen seguimiento y control permanente de la morosidad, por ello, la plana directiva debe ejercer un liderazgo efectivo y ético, que permita el desarrollo de los procesos operativos y misionales de manera exitosa (Córdoba, 2019).

Por lo tanto, desde una perspectiva ética, la sostenibilidad financiera considera aquellas decisiones de inversión que se asumen, considerando los factores sociales y ambientales.

2.2.3.2 Caracterización

a) Gestión de préstamos

La Gestión de Créditos considera los procesos y pasos que incluyen la relación de un préstamo con su solicitud por parte de una persona natural o jurídica. Este proceso representa procesos estratégicos en las organizaciones, ya que coadyuvan a que se mantenga los flujos financieros y el mejoramiento de los ciclos del efectivo del ente económico, es así, que en la medida que sean eficiente tales procesos se agregará valor mediante las variables de “costo- beneficio”, siendo; asimismo, indispensable para adicionar valor conocer los principios básicos que rigen estos procesos, que debe basarse en principios financieros, que permita elevar la sostenibilidad financiera; entonces, es preponderante que los directivos y los responsable tengan suficientes competencias financieras (Pérez-Caballo, 2016).

- Otorgamiento de préstamos

El otorgamiento del crédito es una fase crítica y esencial en la gestión del riesgo. Es el proceso otorga préstamos. Los modelos de scoring y rating son fundamentales herramientas que permiten la medición del riesgo que se asume y hace la fijación de los niveles admisibles (Córdoba, 2019).

- Control de préstamos

Es el proceso de examen u observación cuidadosa de préstamos que debe ser realizado por las organizaciones microfinancieras, para que no se eleve el índice de morosidad, y para que se mantenga o elevar la rentabilidad (Okello, 2022). .

- Análisis financiero

El análisis financiero es el estudio e interpretación de la información contable de una organización para que se diagnostique su situación actual y proyectar su desempeño futuro. El análisis financiero trata de una sucesión de técnicas y procedimientos que hacen posible el análisis de la información contable de la organización para que se consiga para que se consiga una visión objetiva sobre su situación actual y cómo se espera que esta se desarrolle en el futuro.- Índice de morosidad (Okello, 2022). .

b) Crecimiento de socios

Hace referencia al aumento de socios de una organización microfinanciera, financiera u otro, para lograr objetivos comunes, basados en cumplimiento de políticas y normas (Fernández, 2010).

- Porcentaje de socios

Es la cantidad que representa la proporcionalidad de una parte con relación a un total de socios. Al respecto, es fundamental que la organización microfinanciera priorice un buen desempeño corporativo para generar confianza en los grupos de interés, en beneficio de generar una buena imagen empresarial (Rosso, 2018).

c) Gestión financiera

La gestión financiera es el proceso que permite el análisis de cómo se consigue y utilice de forma óptima los recursos de una organización empresarial. La gestión financiera es un proceso complicado de gestión del flujo de caja, fondos y recursos financieros de un ente económico dedicada a la actividad empresarial (Córdoba, 2019).

- Gestión de la liquidez

La gestión de liquidez es la tarea de administración de los activos más líquidos de la organización, tales como divisas o derechos de cobro, entre otros. Al respecto, debe para esto el ente económico desarrollar una planificación, organización y control de los ingresos y salidas; para ello debe realizar actividades de supervisión del buen uso de los recursos para mantener la rentabilidad y se pueda afrontar cualquier contingencia.

- Gestión de la rentabilidad

La gestión de la rentabilidad de una rentabilidad es la capacidad que tiene el ente económico para que se aproveche de manera adecuada los recursos y producir ganancias o utilidades; para que se desarrolle la medición de la utilización de los indicadores financieros que evalúan la efectividad de la administración de la organización (Turullois, 2019).

2.2.3.3 Importancia de la sostenibilidad financiera

La sostenibilidad financiera es importante, debido a que permite garantizar la tranquilidad financiera de la organización, como resultado del buen manejo de los recursos, desarrollando una buena gestión financiera; por tanto, es fundamental que se fortalezca la capacidad financiera y los instrumentos para conseguir la sostenibilidad financiera. La sostenibilidad financiera es la suficiencia de recursos económicos, humanos y técnicos, que se dan de forma paulatina para que se consiga un adecuado manejo. Su aplicabilidad se extiende esencialmente a la gestión de áreas de conservación según diferentes modalidades. Entonces, es crucial que, con la sostenibilidad financiera, se pueda conseguir mediante estrategias que potencian el desarrollo de mecanismos de

financiamiento innovadores, así como por la planificación estratégica del gasto mediante el desarrollo de planes de sostenibilidad financiera (Turullois, 2019).

2.2.4 El gobierno corporativo y su influencia en la sostenibilidad financiera en una cooperativa

Se presenta cuando una organización, como las cooperativas, poseen una agrupación de normas y prácticas que ordenan o estructuran el desempeño de la organización, basado en una dirección integral, donde la máxima autoridad asegura la rendición de cuentas, la transparencia y la equidad, con el cumplimiento del principio de legalidad, y se ve reflejado en brindar acceso a la información, en la comunicación efectiva con los socios, y cuando se apliquen las normas se desarrolle en forma clara, como por ejemplo principios, valores, políticas (Castillo, 2021).

Asimismo, se potencie el control y seguimiento, para conseguir las metas y se logre el cumplimiento de la misión, todo ello para lograr la sostenibilidad financiera, que refleje que se haga préstamos adecuados, que refleje el crecimiento de los socios, que se haga notar la solvencia económica, que se reduzca el índice de morosidad y que esté a la altura de la aplicación de los medios digitales o electrónicos. Pero otro aspecto crucial es que la entidad logre la sostenibilidad social, que incluye el bienestar de sus grupos de interés interno y externo; si fuera interno, valor a los colaboradores brindándoles capacitación, educación, es decir, contribuir con su desarrollo profesional y cubrir las prestaciones de salud, entre otros (Rosso, 2018).

Además, la sostenibilidad ambiental, que desarrolle la organización inversiones en programas de educación ambiental, que aplique medidas de ecoeficiencia, y que brinde créditos destinados a la agricultura ecológica (Castillo, 2021).

2.2.5 Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda..103, sede Tacna

2.2.5.1 Historia

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. N°103 es una Institución Financiera sin fines de lucro, en este de fácil acceso para que las personas

jurídicas y naturales depositen sus ahorros y conseguir créditos de manera oportuna; con un crecimiento sostenible y responsabilidad social hacia nuestros asociados y a la comunidad.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. N°103 se constituyó en 1966, inscrita en el Registro Nacional de COOPAC de la SBS con el registro nro. 000106-2019-REG.COOPAC-SBS.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. N° 103 es una institución líder en micro finanzas que coadyuva desarrollo del sur peruano. Al respecto, es crucial que esta prestigiosa institución potencie su gobierno corporativo, donde se promueva un acceso de la información, que refleje la suficiente cantidad de la información, así como la calidad y facilidad de la información, donde se reduzca el riesgo, y haya un buen compromiso social, con actividades de responsabilidad social tanto para los grupos de interés interno y externo. Otro aspecto fundamental es que la plana directiva al desarrollar un buen gobierno corporativo, desarrolle una buena comunicación con los socios, brindando una buena atención al socio. Además, debe brindar claridad y aplicación de manera correcta de las normas, cumpliendo principios, los valores, las políticas corporativas; además que haga un buen control y seguimiento, con adecuados mecanismos de control, así como la verificación de que se cumpla las normas en todas áreas funcionales. Que se promueva la consecución de los objetivos y metas fijados por el ente microfinanciero; todo ello permitirá una adecuada sostenibilidad financiera, que refleje una óptima gestión de préstamos, otorgando de manera ordenada los préstamos, el control de los mismos, que se analice financieramente la organización; que prioricen el crecimiento de socios, además, del desarrollo de una óptima gestión financiera.

2.2.5.2 Visión y misión

A continuación, en la siguiente tabla se presenta la visión y misión:

Tabla 5

Visión y misión

VISIÓN	MISIÓN
"Ser una organización innovadora, especializada en microfinanzas, con expansión continua de socios fidelizados, logrando el bienestar de sus integrantes".	"Generar productos y servicios financieros competitivos, satisfaciendo las necesidades de la pequeña empresa y de los socios; con un servicio diferenciado y oportuno, contribuyendo al desarrollo del país".

Nota. Portal Institucional

2.2.5.3 Agencia sede Tacna Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda.103

Agencia sede Tacna Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda..103, se encuentra en Tacna San Martín Dirección: Calle San Martín N° 854.

2.3 Definición de términos

Asamblea familiar

Es el área perteneciente a la organización, pero independiente de la dirección general cuya responsabilidad es examinar si existe los controles internos y de la administración de riesgos, así como verificar si son eficaces, para que se mejore las operaciones de una empresa (Epstein, 2017).

Código de conducta

Es un documento en el que se encuentra especificado una agrupación de reglas de comportamiento que establece de manera formal, cuál es el comportamiento que se espera de los miembros de un grupo. Al respecto, todas las empresas que tengan responsabilidad social deben poseer un Código de Conducta para que sus actividades empresariales tengan resultados óptimos y se genere una buena imagen empresarial (Turullois, 2019).

Gobierno corporativo

Se refiere a las estructuras y procesos para la dirección y control de los entes económicos. Al respecto, las organizaciones empresariales deben desarrollar un buen gobierno corporativo para que el ente sea exitosa y demuestre transparencia corporativa, para optimizar la rentabilidad económica (Rosso, 2018).

Grupo empresarial.

Es la agrupación de entes económicos con vínculo de subordinación, que reflejan un propósito y dirección (Uribe, 2022).

Grupos de interés.

Todas aquellas personas que, por su vinculación con la organización, tienen interés en ella (Uribe, 2022).

Principios.

Son la agrupación de valores, creencias, normas, que dirigen y regulan la vida de la organización (Thompson, 2018).

Responsabilidad Social Empresarial.

Es el comportamiento que, de manera voluntaria, adopta la empresa, que va más allá de sus obligaciones legales, y coadyuva al desarrollo económico de la comunidad y de la sociedad, que asegura el mejoramiento de la calidad de vida de las personas y sus familias, y que redunda a largo plazo en su propio interés (Thompson, 2018).

Sostenibilidad.

Es el esfuerzo que la organización desarrolla para que se sostenga su actividad económica, donde se considere factores sociales y medioambientales, y haciendo de su gestión, una acción responsable con los recursos (Uribe, 2022).

Sostenibilidad financiera

Por lo tanto, desde una perspectiva ética, la sostenibilidad financiera considera aquellas decisiones de inversión que se asumen, considerando los factores sociales y ambientales (Sostenibilidad financiera, 2018).

Valores corporativos.

Acuerdos que rigen la vida de la entidad (Turullos, 2019)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 Tipo de investigación

El tipo de estudio se considera de tipo básica.

3.1.2 Diseño de la investigación

El tipo es de diseño de investigación es no experimental y transeccional. Es no experimental, debido a que el fenómeno de estudio ya sucedió, y no se manipula la variable de estudio, solo se caracteriza y se analiza. Y es Transeccional, debido a que se evalúa el fenómeno de estudio en un determinado momento, en este caso 2020.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO

3.2.1 Población

La población estuvo conformada por el personal administrativo, operativo, así como los socios de la Cooperativa de ahorro y crédito de Tacna, siendo un total 60.

3.2.2 Muestra

La muestra estuvo conformada por el personal administrativo, operativo, así como los socios de la Cooperativa de ahorro y crédito de Tacna, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N-1)E^2 + Z^2pq}$$

$$n = \frac{60 (1,96)^2(0,5)(0,5)}{(60 - 1)(0,05)^2 + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = 52$$

3.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1 Identificación de las Variables

– **Variable independiente:**

Gobierno corporativo

– **Variable dependiente:**

Sostenibilidad Financiera

3.3.2 Caracterización de las variables

A continuación, se presenta la caracterización de variables

Caracterización de las variables

Variables	Definición conceptual	Dimensión	indicadores	Nivel de Medición
GOBIERNO CORPORATIVO	El gobierno corporativo es el marco de normas y prácticas, que se refieren a las estructuras y procesos para que se dirijan las organizaciones, por el cual, un consejo de administración garantiza la rendición de cuentas, la transparencia y la equidad en la relación de una Cooperativa con sus grupos de interés.	Acceso de la información	Cantidad, calidad y facilidad de Información	Ordinal
			Riesgo de Información	
			Compromiso social	
		Comunicación con los socios	Atención al Socio	
			Emisión de sugerencias	
			Acción de dar felicitaciones	
		Claridad y aplicación de normas	Acción de verificación de la existencia de normas	
			Cumplimiento de principios	
			Práctica de valores	

			Implementación de políticas de la Junta de socios	
			Políticas de la Asamblea General	
		Control y seguimiento	Mecanismos de Control	
			Verificación del cumplimiento de las Normas en todas sus áreas	
			Seguimiento objetivos y metas fijados por la compañía.	
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	Es la proyección del principio de estabilidad presupuestaria en el mediano y largo plazo, que hace que la organización pueda tener financiamiento para asumir compromisos de gasto presentes y futuros dentro de los límites del déficit y deuda pública.	Gestion de préstamos	Otorgamiento de préstamos	Ordinal
			Control de préstamos	
			Análisis financiero	
		Índice de morosidad		
		Crecimiento den socios	Porcentaje de socios	
Gestion financiera	Gestión de la Liquidez	Gestión de la Rentabilidad		

Nota. Elaboración Propia.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1 Técnicas de recolección de datos

Se aplicó la encuesta al personal administrativo, operativo, así como los socios de la Cooperativa de ahorro y crédito de Moquegua, sede Tacna, para evaluar el gobierno corporativo y la sostenibilidad financiera.

3.4.2 Instrumentos de recolección de datos

Se aplicó el cuestionario al personal administrativo, operativo, así como los socios de la Cooperativa de ahorro y crédito de Moquegua, sede Tacna, para evaluar el gobierno corporativo y la sostenibilidad financiera.

3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

3.5.1 Procesamiento de datos

El procesamiento de datos fue en el SPSS 25, donde se tabuló y proceso los datos para obtener las tablas de frecuencia a nivel de variables, dimensiones e indicadores. Posteriormente, se utilizó la prueba estadística no paramétrica Coeficiente de Correlación de Spearman.

3.5.2 Análisis de datos

El análisis de los datos ser realizó de manera cuantitativa de acuerdo a las variables, dimensiones e indicadores; así como también se interpretó los resultados de la estadística inferencial, es decir, cuando se contrastó la hipótesis.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS VARIABLES

4.1.1 ANÁLISIS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: GOBIERNO CORPORATIVO

Tabla 6

Gobierno corporativo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	10	19,2	19,2
Regular	35	67,3	86,5
Alto	7	13,5	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla, el 19,2 % del personal administrativo y operativo de la Coop. de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103” sede Tacna, refieren que el gobierno corporativo es bajo; el 67,3 %, regular y el 13,5 %, alto.

Por consiguiente, los encuestados en su mayoría refieren que el gobierno corporativo es regular (67,3%), por lo que se determina que aún les falta optimizar brindar un buen acceso de la información y no hay suficiente comunicación con los socios.

DIMENSIÓN: ACCESO DE LA INFORMACIÓN

Tabla 7

Acceso de la información

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	12	23,1	23,1
Regular	34	65,4	88,5
Alto	6	11,5	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla, el 23,10 % del personal administrativo y operativo de la Coop. de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103” sede Tacna, refieren que el gobierno corporativo en su dimensión acceso a la información es bajo; el 65,4 % del grupo, regular y el 11,5 %, alto.

Por consiguiente, los encuestados en su mayoría refieren que el acceso a la información es regular (65,4 %), por lo que se determina que aún les falta optimizar el acceso a la información con relación a la calidad y facilidad de la información que se brinda a los grupos de interés.

INDICADOR: CANTIDAD, CALIDAD Y FACILIDAD DE INFORMACIÓN

Tabla 8

Cantidad, calidad y facilidad de información

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	13	25,0	25,0
Regular	29	55,8	80,8
Alto	10	19,2	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla, el 25,0 % del personal administrativo y operativo de la Coop. de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103” sede Tacna, refieren que la cantidad, calidad y facilidad de información es bajo; el 55,8 % del grupo, regular y el 19,2 %, alto.

En resumen, la mayoría de los encuestados en un 55,8 % consideran que es regular en cuanto a la cantidad, calidad y facilidad de información, lo que hace notar que no tienen un sistema de información óptimo; así como no hay suficiente coordinación.

INDICADOR: RIESGO DE INFORMACIÓN

Tabla 9

Riesgos de información

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	15	28,8	28,8
Regular	28	53,9	82,7
Alto	9	17,3	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla, el 28,8 % del personal administrativo y operativo de la Coop. de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103” sede Tacna, refieren que el gobierno corporativo en su indicador riesgo de información es bajo; el 53,9 % del grupo, regular y el 17,3 %, alto.

De los resultados obtenidos, la mayoría de los encuestados consideran que el riesgo de información es regular en un 53,9%; por lo que se determina que la referida entidad no cuenta con seguridad de información, por lo que es probable que no haya confiabilidad de la información.

INDICADOR: COMPROMISO SOCIAL

Tabla 10

Compromiso social

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	7	13,5	13,5
Regular	37	71,1	84,6
Alto	8	15,4	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla, el 13,5 % del personal administrativo y operativo de la Coop. de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103” sede Tacna, refieren que el compromiso social es bajo; el 71,10 % del grupo, regular y el 15,4 %, es alto.

En otras palabras, la mayoría de los encuestados que el compromiso social es regular (71,1 %); lo que determina que los socios no se compromete con la organización de manera eficiente y oportuna.

DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN CON LOS SOCIOS

Tabla 11

Comunicación con los socios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	10	19,2	19,2
Regular	36	69,3	88,5
Alto	6	11,5	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla, el 19,2 % del personal administrativo y operativo de la Coop. de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103” sede Tacna, refieren que el gobierno corporativo en su dimensión la comunicación con los socios es bajo; el 69,3 % del grupo, regular y el 11,5 %, alto.

De los resultados obtenidos se puede indicar que la mayoría de los encuestados indican que la comunicación con los socios es regular. (69,3 %), lo que da a entender que no hay un buen nivel de atención al socio y no brindan oportunamente sugerencias.

INDICADOR: ATENCIÓN AL SOCIO

Tabla 12

Atención al socio

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	12	23,1	23,1
Regular	30	57,7	80,8
Alto	10	19,2	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla, el 23,10 % del personal administrativo y operativo de la Coop. de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103” sede Tacna, refieren la atención al socio es bajo; el 57,7 % del grupo, regular y el 19,2 %, alto.

Por consiguiente, los encuestados en su mayoría refieren que la atención al socio es regular (57,7 %), por lo que se determina que aún les falta optimizar una atención eficaz y eficiente al socio.

INDICADOR: EMISIÓN DE SUGERENCIAS SUGERENCIAS

Tabla 13

Emisión de Sugerencias

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	12	23,1	23,1
Regular	32	61,5	84,6
Alto	8	15,4	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla, el 23,1 % del personal administrativo y operativo de la Coop. de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103” sede Tacna, refieren que la emisión de sugerencias es bajo; el 61,5 % del grupo, regular y el 15,4 %, alto.

Por consiguiente, los encuestados en su mayoría refieren que la emisión de sugerencias es regular (61,5 %), por lo que se determina que aún les falta optimizar la emisión de sugerencias a los grupos de interés, sobre todo a los socios.

INDICADOR: ACCIÓN DE DAR FELICITACIONES

Tabla 14

Acción de brindar felicitaciones

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	5	9,6	9,6
Regular	39	75,0	84,6
Alto	8	15,4	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla, el 9,6 % del personal administrativo y operativo de la Coop. de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103” sede Tacna, refieren que la acción de brindar felicitaciones es bajo; el 75,0 % del grupo, regular y el 15,4 %, alto.

Por consiguiente, los encuestados en su mayoría refieren que la acción de brindar felicitaciones en su mayoría es regular (75,0 %); por lo que se determina que la plana directiva de la entidad no desarrolla acciones de brindar felicitaciones en gran medida, quizá porque no priorizan las buenas relaciones interpersonales, con los grupos de interés.

DIMENSIÓN: CLARIDAD Y APLICACIÓN DE NORMAS

Tabla 15

Claridad y aplicación de normas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	6	11,5	11,5
Regular	39	75,0	86,5
Alto	7	13,5	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla, el 11,5 % del personal administrativo y operativo de la Coop. de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103” sede Tacna, refieren que el gobierno corporativo en su dimensión claridad y aplicación de normas es bajo; el 75,0 % del grupo, regular y el 13,5 %, alto.

Por consiguiente, los encuestados en su mayoría refieren que claridad y aplicación de normas es regular (75,0 %), por lo que se determina que aún le falta optimizar la claridad y aplicación de normas, para el desarrollo desempeño institucional.

INDICADOR: ACCIÓN DE VERIFICACIÓN DE LA EXISTENCIA DE NORMAS

Tabla 16

Acción de verificación de las normas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	8	15,4	15,4
Regular	37	71,1	86,5
Alto	7	13,5	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla, el 15,4 % del personal administrativo y operativo de la Coop. de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103” sede Tacna, refieren que la acción de verificación de la existencia de normas es bajo; el 71,1 % del grupo, regular y el 13,5 %, alto.

Por consiguiente, los encuestados en su mayoría refieren que la acción de verificación de las normas es regular (71,1 %), por lo que se determina que no priorizan en gran medida acciones de control mediante la verificación de la existencia de las normas.

INDICADOR: PRINCIPIOS

Tabla 17

Cumplimiento de principios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	10	19,2	19,2
Regular	32	61,6	80,8
Alto	10	19,2	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla, el 19,2 % del personal administrativo y operativo de la Coop. de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103” sede Tacna, refieren que el cumplimiento de principios es bajo; el 61,6 % del grupo, regular y el 19,2 %, alto.

Por consiguiente, los encuestados en su mayoría refieren que el cumplimiento de principios es regular (61,6 %), por lo que se deduce que en la entidad no hay una gran cultura de integridad.

INDICADOR: PRÁCTICA DE VALORES

Tabla 18

Práctica de valores

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	7	13,5	13,5
Regular	34	65,3	78,8
Alto	11	21,2	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla, el 13,5 % del personal administrativo y operativo de la Coop. de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103” sede Tacna, refieren que la práctica de valores es regular; el 65,3 % del grupo, regular y el 21,2 %, alto.

Por consiguiente, los encuestados en su mayoría refieren que la práctica de valores es regular (65,3 %), lo que da a entender que la entidad no tiene una sólida cultura organizacional.

INDICADOR: IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS DE LA JUNTA DE SOCIOS

Tabla 19

Implementación de políticas de la junta de socios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	11	21,2	21,2
Regular	24	46,1	67,3
Alto	17	32,7	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla, el 21,2 % del personal administrativo y operativo de la Coop. de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103” sede Tacna, refieren que el gobierno corporativo en su indicador políticas de la junta de socios es bajo; el 46,1 % del grupo, regular y el 32,7 %, alto.

Por consiguiente, los encuestados en su mayoría refieren que el gobierno corporativo es regular (46,1 %) y alto (32,7 %), por lo que se determina que aún les falta optimizar brindar un buen acceso de la información y no hay suficiente comunicación con los socios.

INDICADOR: POLÍTICAS DE LA ASAMBLEA GENERAL

Tabla 20

Políticas de la Asamblea General

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	13	25,0	25,0
Regular	16	30,8	55,8
Alto	23	44,2	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla, el 25 % del personal administrativo y operativo de la Coop. de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103” sede Tacna, refieren que el gobierno corporativo en su indicador políticas de la Asamblea General es bajo; el 30,8 % del grupo, regular y el 44,2 %, alto.

Por consiguiente, los encuestados en su mayoría refieren que el gobierno corporativo es regular (30,8 %) y alto (44,2 %), por lo que se determina que aún les falta optimizar brindar un buen acceso de la información y no hay suficiente comunicación con los socios.

DIMENSIÓN: CONTROL Y SEGUIMIENTO

Tabla 21

Control y seguimiento

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	10	19,2	19,2
Regular	17	32,7	51,9
Alto	25	48,1	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla, el 19,2 % del personal administrativo y operativo de la Coop. de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103” sede Tacna, refieren que el gobierno corporativo en su dimensión control y seguimiento es bajo; el 32,7 % del grupo, regular y el 48,1 %, alto.

Por consiguiente, los encuestados en su mayoría refieren que el control y seguimiento es regular (32,7 %) y alto (48,1%), por lo que se determina que aún les falta optimizar los mecanismos de control y verificar en gran medida el cumplimiento de las normas en todas sus áreas

INDICADOR: MECANISMOS DE CONTROL

Tabla 22

Mecanismos de control

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	13	25,0	25,0
Regular	11	21,2	46,2
Alto	28	53,8	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla, el 25 % del personal administrativo y operativo de la Coop. de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103” sede Tacna, refieren que el gobierno corporativo en su indicador mecanismos de control es bajo; el 21,2 % del grupo, regular y el 53,8 %, alto.

Por consiguiente, los encuestados en su mayoría refieren que los mecanismos de control es regular (21,2 %) y alto (53,8 %), por lo que se determina que aún no hay suficientes mecanismos de control.

INDICADOR: VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS EN TODAS SUS ÁREAS

Tabla 23

Verificación del cumplimiento de las normas en todas sus áreas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	12	23,1	23,1
Regular	17	32,7	55,8
Alto	23	44,2	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla, el 23,1 % del personal administrativo y operativo de la Coop. de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103” sede Tacna, refieren que el gobierno corporativo en su indicador verificación del cumplimiento de las normas en todas sus áreas es bajo; el 32,7 % del grupo, regular y el 44,2 %, alto.

En consecuencia, la mayoría de los encuestados consideran que la verificación del cumplimiento de las normas en todas sus áreas es regular (32,7 %) y alto (44,2 %); por lo que se determina que no priorizan en gran medida que se cumpla las normas.

INDICADOR: SEGUIMIENTO

Tabla 24

Seguimiento

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	11	21,2	21,2
Regular	22	42,3	63,5
Alto	19	36,5	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla, el 21,2 % del personal administrativo y operativo de la Coop. de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103” sede Tacna, refieren que el gobierno corporativo en su indicador seguimiento es bajo; el 42,3 % del grupo, regular y el 36,5 %, alto.

Por consiguiente, los encuestados en su mayoría refieren que el seguimiento es regular (42,3 %) y alto (36,5 %); lo que determina que no demuestran una cultura de control para que se fortalezca el gobierno corporativo.

INDICADOR: OBJETIVOS Y METAS FIJADOS POR LA COMPAÑÍA.

Tabla 25

Objetivos y metas fijados por la compañía

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	12	23,1	23,1
Regular	24	46,1	69,2
Alto	16	30,8	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla, el 23,1 % del personal administrativo y operativo de la Coop. de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103” sede Tacna, refieren que el gobierno corporativo en su indicador Objetivos y metas fijados por la compañía es bajo; el 46,1 % del grupo, regular y el 30,8 %, alto.

Por consiguiente, los encuestados en su mayoría refieren que el gobierno corporativo es regular (46,10 %) y alto (30,8 %); por lo que se determina que aún no toman en cuenta en gran medida de los objetivos y metas fijados por la organización.

4.1.1 Resumen de la variable independiente

A continuación, se presenta el resumen de la variable independiente: gobierno corporativo, en la siguiente tabla:

Tabla 26

Resumen de la variable independiente

Dimensión	Bajo	Regular	Alto	Total
Acceso de la información	23,1	65,4	11,5	100,0%
Comunicación con los socios	19,2	69,3	11,5	100,0%
Claridad y aplicación de normas	11,5	75,0	13,5	100,0%
Control y seguimiento	19,2	32,7	48,1	100,0%

Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 26, el 65,4 % del personal administrativo y operativo de la Coop. de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103” sede Tacna, refieren que el gobierno corporativo en su dimensión acceso de la información es regular, el 69,3 % de la dimensión comunicación con los socios es regular, el 75% de la dimensión claridad y aplicación de normas es regular y el 48,1 %, de la dimensión control y seguimiento es alto.

4.1.2 VARIABLE DEPENDIENTE: SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

Tabla 27

Sostenibilidad financiera

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	8	15,4	15,4
Regular	39	75,0	90,4
Alto	5	9,6	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla, el 15,4 % del personal administrativo y operativo de la Coop. de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103” sede Tacna, refieren que la sostenibilidad financiera es bajo, el 75 % se ubica en un nivel regular y el 9,6 %, se encuentra en un nivel alto.

Por consiguiente, los encuestados en su mayoría refieren que la sostenibilidad financiera es regular (75,0 %), por lo que se determina que aún no han mejorado en gran medida la gestión de préstamos, crecimiento de socios, así como la gestión financiera.

DIMENSIÓN: Gestión de préstamos

Tabla 28

Gestión de préstamos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	10	19,2	19,2
Regular	36	69,3	88,5
Alto	6	11,5	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla, el 19,2 % del personal administrativo y operativo de la Coop. de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103” sede Tacna, refieren que la gestión de préstamos es bajo, el 69,3 % se ubica en un nivel regular y el 11,5 %, se encuentra en un nivel alto.

Por consiguiente, los encuestados en su mayoría refieren que la gestión de préstamos es regular (69,3 %), por lo que se determina que aún no optimizan los controles de los procesos de otorgamiento de préstamos, así como el control de préstamos, así como no desarrollan un buen nivel de análisis financiero, y la reducción del índice de morosidad.

INDICADOR: Otorgamiento de préstamos

Tabla 29

Otorgamiento de préstamos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	9	17,3	17,3
Regular	32	61,5	78,8
Alto	11	21,2	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla, el 17,3 % del personal administrativo y operativo de la Coop. de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103” sede Tacna, refieren que el otorgamiento de préstamos es bajo, el 61,5% se ubica en un nivel regular y el 21,2 %, es alto.

Por consiguiente, los encuestados en su mayoría refieren que el otorgamiento de préstamos es regular (61,5 %), por lo que se determina que aún les falta mejorar de manera significativa los procesos de tal otorgamiento, quizá no hay adecuadas políticas de crédito.

INDICADOR: Control de préstamos

Tabla 30

Control de préstamos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	13	25,0	25,0
Regular	29	55,8	80,8
Alto	10	19,2	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla, el 25 % del personal administrativo y operativo de la Coop. de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103” sede Tacna, refieren que el control de préstamos es bajo, el 55,8 % es regular y el 19,2 %, es alto.

Por consiguiente, los encuestados en su mayoría refieren que el control de préstamos es regular (55,8 %), por lo que se determina que no desarrollan una buena cultura de control de préstamos.

INDICADOR: Análisis financiero

Tabla 31

Análisis financiero

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	15	28,8	28,8
Regular	29	55,8	84,6
Alto	8	15,4	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla, el 28,8 % del personal administrativo y operativo de la Coop. de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103” sede Tacna, refieren que el análisis financiero es bajo, el 55,8 % es regular y el 15,4 %, es alto.

Por consiguiente, los encuestados en su mayoría refieren que el análisis financiero es regular (55,8 %), por lo que se determina que el personal responsable de la gerencia financiera no tienen suficientes competencias financieras.

INDICADOR: Índice de morosidad

Tabla 32

Índice de morosidad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	7	13,5	13,5
Regular	37	71,1	84,6
Alto	8	15,4	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla, el 13,5 % del personal administrativo y operativo de la Coop. de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103” sede Tacna, refieren que la solvencia económica es bajo, el 71,1 % es regular y el 15,4 %, es alto.

Por consiguiente, los encuestados en su mayoría refieren que el gobierno corporativo es regular (71,1 %), por lo que se determina que aún les falta optimizar la gestión del riesgo crediticio.

DIMENSIÓN: Crecimiento de socios

Tabla 33

Crecimiento de socios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	13	25,0	25,0
Regular	31	59,6	84,6
Alto	8	15,4	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla, el 25 % del personal administrativo y operativo de la Coop. de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103” sede Tacna, refieren que el crecimiento de socios es bajo, el 59,6 % es regular y el 15,4 %, es alto.

Por consiguiente, los encuestados en su mayoría refieren que el gobierno corporativo es regular (59,6 %), por lo que se determina que no desarrollan adecuadas estrategias para promover el crecimiento de socios.

INDICADOR: Porcentaje de socios

Tabla 34

Porcentaje de socios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	12	23,1	23,1
Regular	32	61,5	84,6
Alto	8	15,4	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla, el 15,4 % del personal administrativo y operativo de la Coop. de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103” sede Tacna, refieren que el porcentaje de socios es bajo, el 75 % es regular y el 9,6 %, es alto.

Por consiguiente, los encuestados en su mayoría refieren que el porcentaje de socios es regular (61,5 %), por lo que se determina que aún les falta mejorar las debidas estrategias para elevar el porcentaje de socios.

DIMENSION: GESTIÓN FINANCIERA

Tabla 35

Gestión financiera

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	6	11,5	11,5
Regular	39	75,0	86,5
Alto	7	13,5	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla, el 11,5 % del personal administrativo y operativo de la Coop. de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103” sede Tacna, refieren que la gestión financiera es bajo, el 75 % es regular y el 13,5 %, es alto.

Por consiguiente, los encuestados en su mayoría refieren que la gestión financiera es regular (75 %), por lo que se determina que no desarrollan de forma óptima la gestión de la liquidez y la gestión de la rentabilidad.

INDICADOR: Gestión de la liquidez

Tabla 36

Gestión de la liquidez

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	6	11,5	11,5
Regular	38	73,1	84,6
Alto	8	15,4	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla, el 11,5 % del personal administrativo y operativo de la Coop. de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103” sede Tacna, refieren que la gestión de la liquidez es bajo, el 73,1 % es regular y el 15,4 %, es alto.

Por consiguiente, los encuestados en su mayoría refieren que la gestión de la liquidez es regular (73,1 %), por lo que se determina que aún les falta optimizar la gestión de ingresos y egresos.

INDICADOR: Gestión de la rentabilidad

Tabla 37

Gestión de la rentabilidad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	8	15,4	15,4
Regular	37	71,1	86,5
Alto	7	13,5	100,0
Total	52	100,0	

Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla, el 15,4 % del personal administrativo y operativo de la Coop. de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103” sede Tacna, refieren que la gestión de la rentabilidad es bajo, el 71,1 % es regular y el 13,5 %, es alto.

Por consiguiente, los encuestados en su mayoría refieren que la gestión de la rentabilidad es regular (71,1 %), por lo que se determina que debería ser de forma permanente el control del comportamiento de la rentabilidad, mediante el control de los ratios financieros.

4.1.2 Resumen de la variable dependiente

A continuación, se presenta el resumen de la variable dependiente: sostenibilidad financiera:

Tabla 38

Resumen de la variable dependiente: sostenibilidad financiera

Dimensión	Bajo	Regular	Alto	Total
Gestión de préstamos	19,2	69,3	11,5	100,0%
Crecimiento de socios	11,5	75,0	13,5	100,0%

Nota. Aplicación de cuestionarios

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla, el 69,3 % del personal administrativo y operativo de la Coop. de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103” sede Tacna, refieren que la gestión de préstamos es regular (69,3 %); el crecimiento de socios es regular (59,6 %).

4.2 PRUEBA DE NORMALIDAD

De la variable Gobierno corporativo

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es:

Ho: Los datos provienen de una distribución normal

Hi: Los datos no provienen de una distribución normal

SIG o p-valor $> 0,05$: Se acepta Ho

SIG o p-valor $< 0,05$: Se rechaza Ho

Tabla 39

Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
total_vi	0,224	52	0,000	0,835	52	0,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Elaboración propia

Interpretación:

La variable gobierno corporativo, y porque el número de encuestas son 52; en consecuencia, la prueba de Kolmogorov-Smirnov, donde el pvalor es de 0,001 que es menor 0,05 por lo que se rechaza Ho. Así se interpreta, que los datos de la variable gobierno corporativo no provienen de una distribución normal.

De la variable Sostenibilidad Financiera

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es:

Ho: Los datos provienen de una distribución normal

Hi: Los datos no provienen de una distribución normal

SIG o p-valor $> 0,05$: Se acepta Ho

SIG o p-valor $< 0,05$: Se rechaza Ho

Tabla 40

Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
total_vd	0,230	52	0,000	0,840	52	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Elaboración propia

Interpretación:

La variable sostenibilidad financiera, y porque el número de encuestas son 52, se determina que la columna de prueba de Kolmogorov-Smirnov, donde el p-valor es de 0,000 que es menor que 0,05 por lo que se rechaza Ho. Así se interpreta, que los datos de la variable sostenibilidad financiera no provienen de una distribución normal.

4.3 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Verificación de la hipótesis general

a) **Hipótesis Estadística:**

Ho: El gobierno corporativo no influye en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”.103. Sede Tacna, periodo 2020.

H1: El gobierno corporativo influye en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”.103. Sede Tacna, periodo 2020.

b) **Nivel:** 5%=0,05

c) **Zona de rechazo:** mayor que 0,05, se acepta Ho

d) **Estadístico:** Rho de Spearman

Tabla 41

El gobierno corporativo y la sostenibilidad financiera

			Gobierno corporativo	Sostenibilidad financiera
Rho de Spearman	Gobierno corporativo	Coefficiente de correlación	1,000	0,780
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	52	52
	Sostenibilidad financiera	Coefficiente de correlación	0,780	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	52	52

Nota. Tomado del procesamiento de la aplicación de la encuesta

e) **Regla de decisión:**

Rechazar H_0 si la Sig es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la Sig es mayor a 0,05

f) **Interpretación:**

Se observa que la significancia asintótica es 0,000 menor a 0,05; por tanto, se tiene la siguiente conclusión: El gobierno corporativo influye en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”. 103. Sede Tacna, periodo 2020.

Verificación de las Hipótesis Específicas

Verificación de la Primera Hipótesis Específica

a) Hipótesis Estadística:

Ho: El acceso de la información no influye significativamente en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”.103. Sede Tacna, periodo 2020.

H1: El acceso de la información influye significativamente en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”.103. Sede Tacna, periodo 2020.

b) **Nivel:** 5%=0,05

c) **Zona de rechazo:** mayor que 0,05, se acepta Ho

d) **Estadístico:** Rho de Spearman

Tabla 42

El acceso de la información y la sostenibilidad financiera

			Acceso de la información	Sostenibilidad financiera
Rho de Spearman	Acceso de la información	Coefficiente de correlación	1,000	0,690*
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	52	520
	Sostenibilidad financiera	Coefficiente de correlación	0,690*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	52	52

Nota: Tomado del procesamiento de la aplicación de la encuesta

e) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si la Sig es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la Sig es mayor a 0,05

f) Interpretación:

Se observa que la significancia asintótica es 0,000 menor a 0,05; por lo tanto, se concluye que el acceso de la información influye significativamente en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”. 103. Sede Tacna, periodo 2020.

Verificación de la Segunda Hipótesis Específica

a) Hipótesis Estadística:

Ho: La comunicación con los socios no influye significativamente en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”.103. Sede Tacna, periodo 2020.

H1: La comunicación con los socios influye significativamente en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”.103. Sede Tacna, periodo 2020.

b) **Nivel:** 5%=0,05

c) **Zona de rechazo:** mayor que 0,05, se acepta Ho

d) **Estadístico:** Rho de Spearman

Tabla 43

La comunicación con los socios y sostenibilidad financiera

			Comunicación con los socios	Sostenibilidad financiera
Rho de Spearman	Comunicación con los socios	Coefficiente de correlación	1,000	0,722*
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	52	52
	Sostenibilidad financiera	Coefficiente de correlación	0,722*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	52	52

Nota: Tomado del procesamiento de la aplicación de la encuesta

e) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si la Sig es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la Sig es mayor a 0,05

f) Interpretación:

Se observa que la significancia asintótica es 0,000 menor a 0,05; por tanto, se tiene la siguiente conclusión: La comunicación con los socios influye significativamente en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”. 103. Sede Tacna, periodo 2020.

Verificación de la Tercera Hipótesis Específica

a) Hipótesis Estadística:

Ho: La claridad y aplicación de normas no influye significativamente en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”. 103. Sede Tacna, periodo 2020.

H1: La claridad y aplicación de normas influye significativamente en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”. 103. Sede Tacna, periodo 2020.

b) Nivel: 5%=0,05

c) Zona de rechazo: mayor que 0,05, se acepta Ho.

d) Estadístico: Rho de Spearman

Tabla 44

La claridad y aplicación de normas y sostenibilidad financiera

			Claridad y aplicación de normas	y de Sostenibilidad financiera
Rho de Spearman	Claridad y aplicación de normas	Coefficiente de correlación	1,000	0,784*
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	52	52
	Sostenibilidad financiera	Coefficiente de correlación	0,784*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	52	52

Nota: Tomado del procesamiento de la aplicación de la encuesta

e) **Regla de decisión:**

Rechazar H_0 si la Sig es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la Sig es mayor a 0,05

f) **Interpretación:**

Se observa que la significancia asintótica es 0,000 menor a 0,05; por tanto, se concluye que la claridad y aplicación de normas influye significativamente en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”.
103. Sede Tacna, periodo 2020.

Verificación de la cuarta Hipótesis Específica

a) Hipótesis Estadística:

Ho: El control y seguimiento no influye significativamente en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”.103. Sede Tacna, periodo 2020.

H1: El control y seguimiento influye significativamente en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”.103. Sede Tacna, periodo 2020.

b) Nivel: 5%=0,05

c) Zona de rechazo: mayor que 0,05, se acepta Ho

d) Estadístico: Rho de Spearman

Tabla 45

El control y seguimiento y la sostenibilidad financiera

			Control y seguimiento	Sostenibilidad financiera
Rho de Spearman	Control y seguimiento	Coefficiente de correlación	1,000	0,803*
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	52	52
	Sostenibilidad financiera	Coefficiente de correlación	0,803*	1,000
Sig. (bilateral)		0,000		
N		52	52	

Nota. Tomado del procesamiento de la aplicación de la encuesta

e) **Regla de decisión:**

Rechazar H_0 si la Sig es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la Sig es mayor a 0,05

f) **Interpretación:**

Se aprecia que el pvalor es 0,000 menor a 0,05; en consecuencia, se determina que el control y seguimiento influye significativamente en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”.103. Sede Tacna, periodo 2020.

DISCUSIÓN

En el trabajo se ha planteado, como **primera hipótesis específica**: El acceso de la información influye significativamente en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”.103. Sede Tacna, periodo 2020. Los datos procesados y recogidos, y presentados en la tabla 7, hace notar que la dimensión: acceso de la información es regular (65,4 %). Según la tabla 8 el indicador: cantidad, calidad y facilidad de información es regular (55,8 %); de acuerdo a la tabla 9, el indicador: riesgo de información, es regular (53,9 %). La tabla 10 hace notar que el indicador: compromiso social indica que es regular (71,10 %).

Los resultados registrados de manera previa, corroboran la hipótesis planteada, lo que permite el fortalecimiento de la verificación realizada. Según el tratamiento estadístico, después de aplicarse y establecer como el coeficiente de correlación de Spearman rho fue de 0,722; se decide rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, se concluye que el acceso de la información influye significativamente en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”.103. Sede Tacna, periodo 2020. La hipótesis es aceptada. Los resultados se relacionan parcialmente con lo establecido por Quezada (2013), quien concluyó que el nivel de “cultura de gobierno corporativo” que tienen los consejos de administración de las Cooperativas no es tan alta. Si bien es cierto, la empresa brinda acceso a la información de manera oportuna, con respecto a la cantidad, calidad y facilidad de información; pero le falta optimizar la comunicación, y atender a los usuarios de forma eficaz, en otras palabras, brinda una buena comunicación corporativa con los grupos de interés con responsabilidad social, sobre todo haciendo notar la ética y el desarrollo de buenas prácticas de transparencia.

Los resultados guardan relación en parte con lo aseverado por López y Serrato (2014), quienes concluyeron que la organización materia de estudio, aplica las normas y directivas internas, así como los principios, políticas de la Junta de socios, la práctica de valores. La empresa hace notar la necesidad de que se fortalezca el control y seguimiento, debido a

que, con el desarrollo de mecanismos de control, se puede conseguir que se concreten los objetivos y metas financieras de la organización, lo que hace elevar la sostenibilidad financiera.

En el trabajo se ha planteado, como **segunda hipótesis específica**: La comunicación con los socios influye significativamente en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”.¹⁰³. Sede Tacna, periodo 2020. Los datos procesados y recogidos, y presentados por la tabla 11 según la dimensión: comunicación con los socios es regular (69,3 %). Según la tabla 12 el indicador: atención al socio es baja (23,10 %) y regular (57,7 %). De acuerdo a la tabla 13 el indicador: sugerencias hace notar que es regular (61,5 %). La tabla 14 refiere que el indicador: acción de dar felicitaciones es regular (75,0 %).

Los resultados indicados previamente, corroboran la hipótesis planteada, lo que se refuerza con la verificación desarrollada. Según el tratamiento estadístico, luego de que se aplicó y estableció como el coeficiente de correlación de Spearman rho fue 0,722, se decide rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, se concluye que la comunicación con los socios influye significativamente en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”.¹⁰³. Sede Tacna, periodo 2020. La hipótesis es aceptada. Los resultados se relacionan parcialmente con lo establecido por Soria (2019), quien concluyó que los resultados hacen notar que el grado de implementación del Buen Gobierno Corporativo es de 20%. La toma de decisiones se relaciona de manera significativa con el Buen Gobierno Corporativo. Asimismo, la plana gerencial no actúa con responsabilidad social en grado sumo; hay una relación directa debido a que el buen gobierno corporativo se encuentra en el nivel regular entonces la toma de decisiones es regular. Por tanto, es fundamental que la plana directiva capacite a los grupos de interés internos, para que desarrollen estratégicamente el gobierno corporativo.

Los resultados encontrados guardan relación en parte con lo abordado por Oporto (2021), quien concluyó que se está dando mayor relevancia al Buen Gobierno Corporativo y la creación de valor en la empresa, quien debe brindar acceso a la información con calidad

y debe desarrollar una comunicación con los socios con claridad y comunicación de normas. Debe priorizar el control y seguimiento de metas y objetivos. Para ello la plana directiva deben actuar con responsabilidad social y con liderazgo ético.

En el trabajo se ha planteado, como **tercera hipótesis específica**: La claridad y aplicación de normas influye significativamente en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”.¹⁰³. Sede Tacna, periodo 2020. Los datos procesados y recogidos, y presentados

La tabla 15 dimensión: claridad y aplicación de normas es regular (75,0 %). La tabla 16 indicador: verifica que existan normas es regular (71,1 %). La tabla el indicador: principios, hace notar que la tabla 17 es regular (61,6 %). De acuerdo al indicador: práctica de valores según la tabla 18 es regular (65,3 %). De acuerdo a la tabla 19, el indicador: implementación de políticas de la junta de socios es bajo (21,2 %) y regular (46,1 %) y alto (32,7 %). De acuerdo a la tabla 20: indicador: políticas de la asamblea general es bajo (25 %) y regular (30,8 %). Los resultados indicados de forma previa, corroboran la hipótesis planteada, lo que permite el reforzamiento de la verificación ejecutada. De acuerdo al tratamiento estadístico, después de aplicarse y establecer como el valor de coeficiente de correlación de Spearman es 0,784, se decide rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, se concluye que el La claridad y aplicación de normas influye significativamente en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”. ¹⁰³. La hipótesis es aceptada. Los resultados se relacionan parcialmente con lo establecido por Torres y Cano (2019), concluyeron que es crucial que las organizaciones se comprometan a tener en cuenta los grupos de interés interno y externo, para ello debe brindar información necesaria y de fácil acceso de la misma, así como también debe dar una buena comunicación con los socios, en otras palabras, debe atender a los socios, le dé sugerencias y; deben ser claros. También deben aplicar las normas, los principios, así como, se implemente las políticas de los socios. Para ello debe hacer permanente control y seguimiento.

Los resultados encontrados guardan relación en parte con lo establecido por Cochea (2020), quienes concluyeron que la organización materia de estudio se debe priorizar en

gran medida una eficaz sostenibilidad financiera; por tanto, se hace crucial que se fortalezca en el personal responsable no posee competencias financieras.

Los hallazgos encontrados por Beleño, Castellanos y Lamus (2020), quienes concluyeron que las empresas PYMES del sector materia de estudio en su gran mayoría han logrado mantener sus organizaciones presentes en el mercado como resultado de sus estrategias de sostenibilidad, traducido en el aumento de la productividad y disminución de los costos de producción. Las empresas deben utilizar en gran medida estrategias para fortalecer la sostenibilidad financiera orientadas a que se cumplan sus metas.

En el trabajo se ha planteado, como **cuarta hipótesis específica**: El control y seguimiento influye significativamente en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”. 103. Sede Tacna, periodo 2020. Los datos procesados y recogidos, y presentados en la tabla 21 hacen notar que la dimensión: control y seguimiento es regular (32,7 %) y alto (48,1 %). Los mecanismos de control, según la tabla 22, es regular (21,2 %) y alto (53,8 %). De acuerdo a la tabla 23, el indicador: verificación del cumplimiento de las normas en todas sus áreas es regular (32,7 %) y alto (44,2 %). El indicador: seguimiento según la tabla 24 es regular (42,3 %) y alto (36,5 %). El indicador: objetivos y metas fijados por la compañía según la tabla 25 es regular (46,1 %) y alto (30,8 %).

Los resultados indicados de manera previa, corroboran la hipótesis que se planteó, lo que se refuerza con la verificación desarrollada. Según el tratamiento estadístico, después de aplicarse y establecer como el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,803, se decide rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, se concluye que el control y seguimiento influye significativamente en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”. 103. Sede Tacna, periodo 2020. La hipótesis es aceptada. Los resultados se relacionan parcialmente con lo establecido por Acosta (2018), quien concluyó que, gracias a las auditorías financieras externas, se ha hallado los escándalos financieros. En este caso la evaluación del Gobierno Corporativo adquiere relevancia. El gobierno corporativo implica que haya una buena interacción entre los accionistas, directorio, administradores y grupos de interés, solo así se logrará la sostenibilidad empresarial.

Los resultados encontrados concuerdan en parte por lo informado por Cevallos, Merino, Cedeño, García, y Echevarría, (2018), quienes concluyeron que las entidades públicas y los institutos y universidades, deben buscar nuevos métodos de gestión que aseguren una mayor transparencia, eficiencia, eficacia, y también se considere la rendición de cuentas, para que se analice los principios del Gobierno Corporativo y se consiga la misión de la entidad materia de estudio. Asimismo, los resultados encontrados guardan concordancia con lo establecido por Salazar y López (2020), concluyeron que el estado de la morosidad de la cartera afecta en alguna medida la sostenibilidad financiera. Asimismo, muestra la necesidad de la reorientación de las actividades propias de la empresa para que se genere los ingresos que se traducirá la sostenibilidad financiera. Por ello, es fundamental que hagan un seguimiento de la morosidad para que se mantenga tal sostenibilidad y que permita que la empresa sea exitosa.

Los hallazgos encontrados guardan relación en parte con lo establecido a Flores (2021), quienes presentaron como resultado que el spread de tasas de interés, número de años en operación, tamaño de activos y rendimiento sobre activos son variables explicativas de la sostenibilidad financiera. Mientras, las variables como el ratio de depósitos sobre el activo total y el número de miembros no son significativas sobre el modelo. El estudio, entre sus conclusiones, hace notar que la organización empresarial debe priorizar la autosuficiencia operativa, el crecimiento de socios, solvencia económica, y también deben tener en cuenta elevar la sostenibilidad social y ambiental.

Finalmente, se planteó como hipótesis general que “El gobierno corporativo influye en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”. 103. Sede Tacna, periodo 2020. Los datos procesados y recogidos, y presentados en la tabla 6, el gobierno corporativo es regular (67,3 %) y de acuerdo a la tabla 27, la variable dependiente: sostenibilidad financiera es regular (75 %).

Los resultados determinado de forma previa, corroboran la hipótesis que se planteó, lo que se refuerza con la verificación ejecutada. De acuerdo al tratamiento estadístico, luego de que se aplicó y estableció el coeficiente de correlación de Spearman es 0,780, se decide

rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, se concluye que el gobierno corporativo influye en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”. 103. Sede Tacna, periodo 2020. La hipótesis es aceptada.

La información procesada anteriormente, acerca de cada hipótesis específica, así como las comprobaciones a nivel estadístico que se desarrollaron, consolidan la hipótesis final. La dirección pedagógica influye significativamente en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes. Al respecto, Díaz (2005) sostiene que la dirección pedagógica contribuirá a que se mejore la calidad de la enseñanza.

Asimismo, tiene parcial coincidencia con lo establecido por Montoya, Jaramillo y Osorno, (2020), quien concluyó que las empresas de servicios de aseo crecen porque desarrolla a un buen manejo financiero, también deben desarrollar un buen nivel de sostenibilidad medioambiental que considera la inversión en programas de educación ambiental, así como deben otorgar créditos que se destinen a la agricultura protegida, con responsabilidad social.

Tiene parte de coincidencia con lo informado por Silva (2020) investigó el estudio “Impacto de los principios de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera en las competencias de las administraciones locales en materia de derechos sociales (2011-2019) lex social”. El autor, entre sus conclusiones, indicó que la sostenibilidad financiera implica que la organización desarrolle una buena inversión, control de sus operaciones financieras. Para ello, el personal debe poseer suficientes competencias financieras para que la empresa pueda seguir en marcha.

También guarda relación en parte con lo establecido por Valle-Álvarez, Silva-Ajila, y Valencia, (2020), quienes concluyeron que indica que es fundamental que las organizaciones promuevan el desarrollo de la sostenibilidad económico-financiero, pero deben desarrollar un buen seguimiento de sus cuentas por cobrar y por pagar, para garantizar su crecimiento y su solvencia para que la empresa esté en marcha. Y si hay

morosidad se debe controlar de manera permanente, con responsabilidad social y brindar información financiera objetiva para la buena toma de decisiones.

Los resultados encontrado concuerdan con lo informado por Chuquillanqui (2020), quienes concluyeron que la gestión estratégica se relaciona con la sostenibilidad financiera. Al respecto, la organización debe poseer suficientes recursos humanos, técnicos, económicos, para conseguir el éxito organizacional. La sostenibilidad financiera se puede conseguir mediante estrategias que potencien el desarrollo de mecanismos de financiamiento innovadores, así como también deben desarrollar óptima gestión y control de los préstamos, y dinamizar de manera exitosa la gestión de la liquidez y rentabilidad, para que el ente económico logre cumplir su misión organizacional en beneficio de los grupos de interés interno y externo, para conseguir sostenibilidad empresarial, basado en un crucial gobierno corporativo.

CONCLUSIONES

1. Finalmente, se determinó que el gobierno corporativo influye en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”.103. Sede Tacna, periodo 2020. Asimismo, según la tabla 7 el gobierno corporativo es regular (67,3 %) y; de acuerdo a la tabla 28 la sostenibilidad financiera es regular (75,0 %).
2. Se ha demostrado que el acceso de la información influye significativamente en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”.103. Sede Tacna, periodo 2020. Asimismo, de acuerdo a la tabla 27 el gobierno corporativo en su dimensión acceso de la información es regular (65,4 %) y según la tabla 39 la gestión de préstamos es regular (69,3 %),
3. En definitiva, se ha comprobado que la comunicación con los socios influye significativamente en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”.103. Sede Tacna, periodo 2020. Asimismo, de acuerdo a la tabla 27 el gobierno corporativo en su dimensión comunicación con los socios es regular (69,3 %) y; de acuerdo a la tabla 39 el crecimiento de socios es regular (75,0 %).
4. Como resultado del estudio, se ha determinado que la claridad y aplicación de normas influye significativamente en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”.103. Sede Tacna, periodo 2020. Asimismo, según la tabla 27 hace notar que el gobierno corporativo en su dimensión claridad y aplicación de normas es regular (75,0 %) y; de acuerdo a la tabla 28 la sostenibilidad financiera es regular (75,0 %).

5. Por último, se evidenció que el control y seguimiento influye significativamente en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”.¹⁰³. Sede Tacna, periodo 2020. Asimismo, de acuerdo a la tabla 27, la dimensión control y seguimiento es regular (32,7 %) y alto (48,1 %); y; de acuerdo a la tabla 28 la sostenibilidad financiera es regular (75,0 %).

RECOMENDACIONES

- 1.** Se sugiere que la plana directiva de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”.103. Sede Tacna, disponga la elaboración de un manual de buenas prácticas de gobierno corporativo, dando énfasis a la comunicación con los socios y acceso de la información.
- 2.** Se debe implementar un programa de sensibilización sobre la relevancia del cumplimiento del gobierno corporativo específicamente en el acceso de la información para que permita mejorar la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”.103. Sede Tacna.
- 3.** Los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”.103. Sede Tacna, deben desempeñarse con responsabilidad social para desarrollar una efectiva comunicación para conseguir que se eleve sostenibilidad financiera.
- 4.** Desarrollar un programa de capacitación sobre las normas inherentes a la gestión institucional para fortalecer la claridad y aplicación de normas y, de esta manera elevar la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”.103. Sede Tacna.
- 5.** La plana directiva debe realizar acciones de buenas prácticas del control y seguimiento para asegurar la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda”. 103.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, G. (2018). Gobierno corporativo y poder desde la perspectiva de la teoría de Agencia. *Ciencias Administrativas*, núm. 11, pp. 41-54. Universidad Nacional de La Plata. <https://www.redalyc.org/journal/5116/511654337004/html/>.
- Alejos, C. (2015). Transparencia como fuente de confianza en la empresa. Cuadernos de la Cátedra “La Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo, 27. IESE Business School. España.
- Beleño, D.; Castellanos, G. Lamus, K. (2020). Estrategias para fortalecer la sostenibilidad financiera de las empresas Pymes del sector Manufacturero de Bucaramanga y su área Metropolitana 2016-2020. (Tesis de las unidades tecnológicas de Santander). <http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/5098>. Unidades Tecnológicas De Santander
- Castillo, O. (2021). *Administración Superior Gobierno Corporativo*. Independently published
- Cevallos, V.; Merino, M.; Cedeño, M.; García, F. y Echevarría, M. (2018). Los principios de gobierno corporativo de la organización para la cooperación y el desarrollo económico. Su aplicación en el Instituto Superior Tecnológico Tsáchila *Revista Universidad y Sociedad*. Universidad y Sociedad vol.12 no.3 Cienfuegos mayo.-jun. 2020 Epub 02-Jun-2020. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300275
- Chuquillanqui (2020). *Gestión estratégica y sostenibilidad financiera de las micro y pequeñas empresas en San Juan de Lurigancho, 2019*. (Tesis para obtener el grado académico de doctor en administración en la Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48766/Chuquillanqui_VFH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cochea, O. (2020). *Sostenibilidad financiera de los grupos de ahorro y crédito de la Provincia de Santa Elena*, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

(Trabajo de investigación consignado en la Universidad Estatal Península de Santa Elena). <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5503/1/UPSE-TCA-2020-0040.pdf>

Córdoba, M. (2019). *Gestión financiera*. Ecoe Ediciones; 2nd edición

Correa, F. (2017). *Desarrollo sostenible*. Revisión histórica desde la economía. Universidad Autónoma.

Díaz, J. (2014). Sostenibilidad financiera y administración local. Un estudio comparado.

Epstein, M. (2017). *Sostenibilidad empresarial: administración y medición de los impactos sociales ambientales y económicos*. Ecoe ediciones

Epstein, M. J. (2009). Sostenibilidad empresarial: Administración y medición de los impactos sociales, ambientales y económicos. ECOE Ediciones.

Fernández, M. (2010). *Finanzas sostenibles*. Netbiblo

Flores, J. (2021). *Análisis de los determinantes relacionados con el spread y el impacto en la sostenibilidad financiera del sector cooperativo de ahorro y crédito peruano, para el periodo 2010 – 2017*. (tesis para optar el título profesional de Licenciado en Economía y Finanzas, en la Universidad San Ignacio de Loyola). <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/4d3b2b0d-388d-4263-a4a6-d19618c3a26b/content>.

Garde, H. (2012). *Modelos de gobierno corporativo, Enfoques: contabilidad y administración*. <http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/contribuciones/modelos-gobierno-corporativo-hugo-garde.pdf>

Gil, A. M., y Barcellos P. (2011). Los desafíos para la sostenibilidad empresarial en el siglo XXI. Revista Galega de Economía, 20(2). España: Universidad de Barcelona.

López, M. Y Serrato, W. (2014). *El Buen Gobierno Corporativo como un determinante de la Rentabilidad y creación de valor en las Cooperativas del Índice Bursátil Colcap en el Periodo 2008-2012*. (Tesis de maestría, Universidad Tecnológica de Pereira – Risaralda).

<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/5068/6584012L864G.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Márquez, L. E., Viteri, M. J., Useche, L. M., y Cuétara, L. M. (2021). Proceso administrativo y sostenibilidad empresarial del sector hotelero de la parroquia Crucita, Manabí-Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVII(2), 367-385. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7927671>

Mayer, C. (2000). *Corporate governance in United Kingdom*, Hume Papers on Public Policy, v.8

Montoya, W.; Jaramillo, I. y Osorno, Y. (2020). *La sostenibilidad financiera de las empresas de servicio de aseo en la ciudad de Medellín* (Tesis de la Universidad Tecnológica de Antioquía). <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tdea/656>

OCDE (2016), *Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE y del G20, Éditions OCDE, Paris*. https://www.oecd-ilibrary.org/governance/g20-ocde-principios-de-gobierno-corporativo_9789264259171-es
octubre - diciembre 2020; ISSN 2600.
<https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/bcoyu/article/view/1016/940>.

Okello, e. (2022). *Gestión Financiera*. Ediciones nuestro conocimiento

Oporto, S. (2021). *El Buen Gobierno Corporativo y la creación de valor en la empresa*. (Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Banca y Finanzas). <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/656038>

Pérez-Caballo, J. (2016). *La gestión financiera de la empresa*. ESIC

Rosso, J. (2018). *El gobierno corporativo teoría y evidencia empírica*. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

Salazar, M. y López, D. (2020). Impacto de la morosidad de la cartera en la sostenibilidad financiera de la Fundación Ideal para la Rehabilitación Integral de Cali Año 2016-2017. <https://repositorio.uniajc.edu.co/handle/uniajc/227>.

- Silva, F. (2020). Impacto de los principios de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera en las competencias de las administraciones locales en materia de derechos sociales (2011-2019) *lex social*. Vol. 10 Núm. 2 (2020) https://upo.es/revistas/index.php/lex_social/article/view/5079.
- Soria, B. (2019). *Buen gobierno corporativo y toma de decisiones en la empresa Electrosur S.A. De Tacna – 2018*. (Tesis presentada para obtener el grado de maestro en administración y dirección de empresas. 2019). <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/13257>.
- Tapia, A. (2021). *Sostenibilidad financiera*. Editorial Reus S.A.
- Thompson, A. (2018). *Administración Estratégica Teoría y Casos*. McGraw-Hill Interamericana.
- Torres, J. y Cano, A. (2019). *Importancia del Gobierno Corporativo en las sociedades financieras populares en México*. (Universidad Autónoma de Tamaulipas, México). atorres@docentes.uat.edu.mx Abel María Cano Morales Universidad de Medellín, México.
- Turullois, E. (2019). *Guía del buen Gobierno Corporativo*. Almuzara Editorial
- Uribe, M. (2022). *Administración estratégica: Proceso de aplicación para las organizaciones latinoamericanas*. Ediciones de la U
- Uribe-Macias, M. E., Vargas-Moreno, Ó. A., y Merchán-Paredes, L. (2018). La responsabilidad social empresarial y la sostenibilidad, criterios habilitantes en la gerencia de proyectos. *Revista Entramado*, 14(1), 52-63.
- Uribe-Macias, M. E., Vargas-Moreno, Ó. A., y Merchán-Paredes, L. (2018). La responsabilidad social empresarial y la sostenibilidad, criterios habilitantes en la gerencia de proyectos. *Revista Entramado*, 14(1), 52-63.
- Valle-Álvarez, T.; Silva-Ajila, D. y Valencia, R. (2020). Estimación de las contribuciones de los turistas para la sostenibilidad financiera del Parque Nacional Cotopaxi del Ecuador *boletín de Coyuntura*, N° 27

Vargas, J. (2011). Organización del trabajo y satisfacción laboral: un estudio de caso en la industria del calzado Nova Scientia, vol. 4, núm. 7, noviembre-abril, 2011, pp. 172-204 Universidad De La Salle Bajío León, Guanajuato, México.
<https://www.redalyc.org/pdf/2033/203320117008.pdf>

Zamora, D. (2015). Índice de Transparencia del Sector Público Costarricense. Rde:
<http://cicap.ucr.ac.cr/web/wp-content/uploads/2015/09/DocumentoMetodol%C3%B3gico-ITSP.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

GOBIERNO CORPORATIVO Y SU INFLUENCIA EN LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA CATALINA LTDA.103 PERIODO 2020.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema principal ¿De qué manera el gobierno corporativo influye en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Ltda.103 periodo 2020?</p> <p>Problema Secundaria</p> <p>a. ¿Cómo la acceso de la información influye en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Ltda.103.Tacna, periodo 2020?</p> <p>b. ¿De qué forma la comunicación con los socios influye en la sostenibilidad financiera</p>	<p>Objetivo Principal Determinar de qué manera el gobierno corporativo influye en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Ltda.103.Tacna, periodo 2020.</p> <p>Objetivo Secundario</p> <p>a. Analizar cómo la acceso de la información influye en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Ltda.103.Tacna, periodo 2020.</p> <p>b. Establecer de qué forma la comunicación con los socios influye en la sostenibilidad</p>	<p>Hipótesis Principal El gobierno corporativo influye en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Ltda.103.Tacna, periodo 2020.</p> <p>Hipótesis Secundaria</p> <p>a. El acceso de la información influye significativamente en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Ltda.103.Tacna, periodo 2020.</p> <p>b. La comunicación con los socios influye significativamente en la sostenibilidad</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>X: Gobierno Corporativo</p> <p>X_1 Acceso de la información</p> <p>X_2 Comunicación con los socios</p> <p>X_3 Claridad y aplicación de normas</p> <p>X_4 Control y seguimiento</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Y: Sostenibilidad Financiera</p> <p>y_1 Gestión de préstamos</p> <p>y_2 Crecimiento de socios</p>	<p>1. TIPO DE INVESTIGACION Básica</p> <p>2. DISEÑO DE INVESTIGACION No experimental y transeccional</p> <p>3. POBLACION x personas</p> <p>4. MUESTRA muestreo aleatorio simple</p> <p>5. TECNICA DE RECOLECCION encuestas</p> <p>6. INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS</p>

<p>de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Ltda.103.Tacna, periodo 2020?</p> <p>c. ¿En qué medida la claridad y aplicación de normas influye en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Ltda.103.Tacna, periodo 2020?</p> <p>d. ¿Cómo el control y seguimiento influye en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Ltda.103.Tacna, periodo 2020?</p>	<p>financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Ltda.103.Tacna, periodo 2020.</p> <p>c. Verificar en qué medida la claridad y aplicación de normas influye en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Ltda.103.Tacna, periodo 2020.</p> <p>d. Determinar cómo el control y seguimiento influye en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Ltda.103.Tacna, periodo 2020.</p>	<p>financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Ltda.103.Tacna, periodo 2020.</p> <p>c. La claridad y aplicación de normas influye significativamente en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Ltda.103.Tacna, periodo 2020.</p> <p>d. El control y seguimiento influye significativamente en la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Ltda.103.Tacna, periodo 2020.</p>		<p>questionario y guía de análisis documentario</p>
--	--	--	--	---

INSTRUMENTO 1

**GOBIERNO CORPORATIVO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CREDITO “SANTA CATALINA DE MOQUEGUA LTDA. 103” SEDE TACNA,
PERIODO 2020**

Sr. Sra. Srta.

El presente instrumento tiene por finalidad evaluar el Gobierno corporativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua LTDA. 103” sede Tacna, Periodo 2020. El instrumento tiene objetivos estrictamente académicos, por lo que le agradecerá se sirva marcar una de las alternativas según las categorías que se presentan a continuación:

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Poco de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

Nro.	Ítems	1	2	3	4	5
	ACCESO DE LA INFORMACIÓN					
	Cantidad, calidad y facilidad de Información					
1	La organización brinda acceso de suficiente información a los grupos de interés.					
2	La organización brinda acceso de la información con calidad y facilidad.					
	Riesgo de Información					
3	La organización desarrolla estrategias para reducir los riesgos de información eficazmente.					
4	La organización desarrolla estrategias para reducir los riesgos de información eficientemente.					
	Compromiso social					
5	La organización se compromete socialmente con los socios, oportunamente.					
6	La organización se compromete socialmente con los socios eficientemente.					
	COMUNICACIÓN CON LOS SOCIOS					
	Atención al Socio					
7	La organización brinda atención a los socios eficazmente.					
8	La organización brinda atención a los socios eficientemente.					
	Emisión de sugerencias					
9	La organización emite sugerencias adecuadas a los socios.					

10	La organización emite sugerencias de manera oportuna a los socios.					
	Acción de dar felicitaciones					
11	La organización da felicitaciones cuando corresponde.					
12	La organización da felicitaciones eficazmente.					
	CLARIDAD Y APLICACIÓN DE NORMAS					
	Acción de verificación de la existencia de las normas					
13	La organización verifica que existan normas adecuadas.					
14	La organización Verifica que existan normas efectivas.					
	Cumplimiento de principios					
15	La organización aplica principios adecuados.					
16	La organización aplica principios efectivos.					
	Práctica de valores					
17	La organización demuestra valores éticos.					
18	La organización demuestra valores empresariales.					
	Implementación de políticas de la Junta de socios					
19	La organización implementa políticas de la Junta de socios de manera efectiva.					
20	La organización implemente Políticas de la Junta de socios eficaces.					
	Implementación de políticas de la Asamblea General					
22	La organización implementa políticas de la Asamblea General de manera efectiva.					
23	La organización implementa políticas de la Asamblea General eficaces.					
	CONTROL Y SEGUIMIENTO					
	Mecanismos de Control					
24	La organización aplica mecanismos de Control efectivos.					
25	La organización aplica mecanismos de Control eficientes.					
	Verificación del cumplimiento de las Normas en todas sus áreas					
26	La organización verificación el cumplimiento de las Normas en todas sus áreas eficazmente.					
27	La organización verificación el cumplimiento de las Normas en todas sus áreas eficientemente.					

	Seguimiento					
28	La organización desarrollo un seguimiento permanente a las actividades operativas.					
29	La organización desarrolla un seguimiento eficaz a las actividades operativas.					
	Objetivos y metas fijados por la compañía					
30	La organización desarrolla estrategias para la consecución de objetivos y metas fijados eficazmente.					
31	La organización desarrolla estrategias para la consecución de objetivos y metas fijados eficientemente.					

INSTRUMENTO 2

SOSTENIBILIDAD FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SANTA CATALINA DE MOQUEGUA LTDA. 103” SEDE TACNA, PERIODO 2020

Sr. Sra. Srta.

El presente instrumento tiene por finalidad evaluar Sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua LTDA. 103” sede Tacna, Periodo 2020. El instrumento tiene objetivos estrictamente académicos, por lo que le agradecerá se sirva marcar una de las alternativas según las categorías que se presentan a continuación:

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Poco de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

Nro.	Ítems	1	2	3	4	5
	GESTION DE PRÉSTAMOS					
	Otorgamiento de préstamos					
1	La organización, otorgan prestamos que no genera riesgo crediticio.					
2	La organización otorgan prestamos eficazmente.					
3	La organización otorgan préstamos eficientemente.					
	Control de préstamos					
4	La organización controla los préstamos permanentemente.					
5	La organización controla los préstamos eficazmente.					
6	La organización controla los préstamos eficientemente.					
	Análisis financiero					
7	La organización desarrolla el análisis financiero eficazmente.					
8	La organización desarrolla el análisis financiero eficientemente.					
9	La organización desarrolla el análisis financiero según normas y directivas internas.					
	Índice de morosidad					
10	En la organización, el índice de morosidad tiene tendencia creciente.					

11	La organización controla el índice de morosidad eficazmente.					
12	La organización desarrolla el seguimiento y monitoreo del índice de morosidad.					
	CRECIMIENTO EN SOCIOS					
	Porcentaje de socios					
13	En la organización se evidencia el aumento del porcentaje de socios.					
14	En la organización aumenta el porcentaje de socios por el desarrollo de una buena gestión financiera.					
	GESTIÓN FINANCIERA					
	Gestión de la liquidez					
15	La organización desarrolla la gestión de la liquidez eficazmente.					
16	La organización desarrolla la gestión de la liquidez eficientemente.					
17	La organización desarrolla la gestión de la liquidez de acuerdo a normas y directivas internas.					
	Gestión de la rentabilidad					
18	La organización desarrolla la gestión de la rentabilidad eficazmente.					
19	La organización desarrolla la gestión de la rentabilidad eficientemente.					
20	La organización desarrolla la gestión de la rentabilidad de acuerdo a normas y directivas internas.					

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

GOBIERNO CORPORATIVO Y SU INFLUENCIA EN LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "SANTA CATALINA DE MOQUEGUA LTDA. 103" SEDE TACNA, PERIODO 2020

1. DATOS GENERALES

1. Apellidos y nombres de informante (Experto): LIMACHE AROCUTIPA, Gladys Pilar
2. Grado académico: DOCTORA
3. Profesión: LICENCIADA EN EDUCACIÓN
4. Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
5. Cargo que desempeña: DOCENTE
6. Autor de los instrumentos: BACH. CAROLINA ROSSIO DUARTE PAULINO

2. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado			
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIAS	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL						

3. RESULTADO DE VALIDACIÓN

3.1 Opinión: **FAVORABLE**.....X..... **DEBE MEJORAR**.....

NO FAVORABLE.....

3.2 Observación:.....
.....



Firma

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

GOBIERNO CORPORATIVO Y SU INFLUENCIA EN LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "SANTA CATALINA DE MOQUEGUA LTDA. 103" SEDE TACNA, PERIODO 2020

1. DATOS GENERALES

1. Apellidos y nombres de informante (Experto): ECHEGARAY MUNENAKA, Víctor Carmen
2. Grado académico: DOCTOR
3. Profesión: ESTADISTICA
4. Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
5. Cargo que desempeña: DOCENTE
6. Autor de los instrumentos: BACH. CAROLINA ROSSIO DUARTE PAULINO

2. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento					
		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIAS	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL						

3. RESULTADO DE VALIDACIÓN

3.1 Opinión: **FAVORABLE**.....X..... **DEBE MEJORAR**.....

NO FAVORABLE.....

3.2 Observación:.....

.....

VEM

.....
Firma

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos aplicados se utilizó el coeficiente de Alpha de Cronbach, cuya valoración fluctúa entre 0 y 1.

TABLA 1
ESCALA DE ALPHA DE CRONBACH

Escala	Significado
-1 a 0	No es confiable
0.01 - 0.49	Baja confiabilidad
0.50 - 0.69	Moderada confiabilidad
0.70 - 0.89	Fuerte confiabilidad
0.90 - 1.00	Alta confiabilidad

De acuerdo con la escala, se determina que los valores cercanos a 1 implican que el instrumento utilizado es de alta confiabilidad y si se aproxima a cero significa que el instrumento es de baja confiabilidad. En base a la Escala de lickert, se procedió a analizar las respuestas logradas considerando que los valores son: Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Poco de acuerdo (3) De acuerdo (4) y Muy de acuerdo (5).

APLICACIÓN DE COEFICIENTE DE ALPHA DE CRHOMBACH

Utilizando el coeficiente de Alpha de Cronbach, cuyo reporte del software SPSS 23 es el siguiente:

TABLA 2
ALPHA DE CRONBACH: GOBIERNO CORPORATIVO

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,940	31

El coeficiente obtenido tiene el valor de 0,940 lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “Gobierno corporativo” es de alta confiabilidad.

TABLA 3
ALPHA DE CRONBACH: SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,938	32

El coeficiente obtenido tiene el valor de 0,938 lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “Sostenibilidad Financiera” es de alta confiabilidad.

Asimismo, es importante precisar que el alto grado la relación que existe entre la variable, los indicadores y las preguntas del instrumento administrado, le da consistencia y validez a los resultados de la investigación.

ANEXO 2

PLAN DE GOBIERNO CORPORATIVO COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SANTA CATALINA DE MOQUEGUA LTDA. 103” SEDE TACNA,

INTRODUCCIÓN

El Gobierno Corporativo es una agrupación de estructuras, principios, políticas y procesos (buenas prácticas empresariales) con la finalidad de que se dirijan, administre, y supervise cualquier ente organizacional, para que se optimice su desempeño, y generen valor y aseguren su competitividad, productividad y perdurabilidad.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. N°103 es una entidad financiera sin fines de lucro, de fácil acceso para que se deposite sus ahorros y obtenga créditos oportunos; con un crecimiento sostenible y responsabilidad social hacia sus grupos de interés; es decir, sus socios y la comunidad donde funciona. Por ello, es fundamental que la entidad tenga una buena relación con los grupos de interés para que se eleve la fidelización de cliente y, esto pueda mejorar la situación económica y financiera.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. N°103 se constituyó el 18 de noviembre de 1966, inscrita su personería jurídica en Registros Públicos e inscrita en el Registro Nacional de COOPAC de la SBS con el registro nro. 000106-2019-REG.COOPAC-SBS.

La propuesta de trabajo de nuestra Cooperativa se basa en el acto cooperativo de que se haga la potenciación y generación de espacios de desarrollo y progreso de los asociados, que se gestó iniciativas enfocadas de forma esencial a que se eduque en principios y valores cooperativos para que se fomente habilidades emprendedoras y capacidades solidarias, con el fin de que mejore su reputación corporativa.

Hace 53 años, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. N° 103 se constituyó una institución líder en micro finanzas que coadyuve al desarrollo de la región sur; se democratiza y se hace, mediante el acto cooperativo, la profundización de los servicios micro financieros se basa en el profesionalismo, valores, morales, éticos y la capacidad de trabajo en equipo.

El proceso de toma de decisiones por parte de la empresa de manera general, se asocia a la presentación de la Asamblea General de Delegados para su aprobación de actuaciones en cumplimiento normativo, tales como el estudio de costos de los servicios que presta. Sin embargo, a veces, los procesos de planeación no son articulados de manera conjunta con el consejo de administración, así para el año 2021 la empresa no elaboró de manera óptima la planeación de actividades ni estableció objetivos y metas a cumplir.

El diagnóstico que se realiza a la indicada organización mostró deficiencias en la planeación y ausencia de planeación estratégica, una gestión que se orienta al corto plazo, no existen óptimos procesos y procedimientos, y había problemas de sostenibilidad financiera, a veces hay morosidad de los clientes, lo que en ocasiones afecta la situación de la organización.

Por lo antes referido se genera la perentoria necesidad de que se inicie la implementación de una Plan de Gobierno Corporativo que permita la generación de responsabilidad corporativa en el desempeño empresarial, desarrolla la planeación estratégica y de gestión y resultados, para el corto, mediano y largo plazo, con metas que se orienten que se cumpla los estándares de calidad de los servicios para presentar un buen servicio, donde se permita ejercer un control efectivo.

Así mismo, se procura con el Plan de Gobierno Corporativo, que adopte procesos de toma de decisión objetivos, independientes y de manera responsable para que se cumpla con la misión organizacional, la sostenibilidad financiera y el impacto social de la prestación de los servicios de la cooperativa, así, las actuaciones del ente económico cumplen a criterios técnicos que cumplan con los pertinentes reglamentos y que se enfoquen al beneficio de la sociedad.

El Plan de Gobierno Corporativo es una práctica que adopta la indicada cooperativa y se desarrolla en el ámbito de autonomía que tiene el ente económico para que tome sus propias decisiones. Su adopción cumple a una cultura de cambio y que comience de la Asamblea General de Delegados, hacia el consejo de administración, el consejo de vigilancia y a los demás comités de apoyo. En esta línea explicativa, corresponde a la Asamblea General de Delegados la adopción del plan de Gobierno Corporativo y a los directivos y colaboradores su implementación.

El presente Plan de Gobierno Corporativo es el marco de referencia del sistema de gobierno del ente económico, de tal manera, que contiene una descripción general de las dimensiones del gobierno corporativo de la organización, y define los principios de actuación de los participantes preponderantes en los procesos de toma de decisiones.

1. Objetivo

Diseñar el Plan de Gobierno Corporativo para mejorar la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina”

2. Alcance

El Plan de Gobierno Corporativo es aplicable para todos los colaboradores de la Cooperativa materia de estudio, cualquiera que sea su vinculación y cargo, así como a los socios y comités de apoyo. La responsabilidad en la implementación del Plan del Gobierno Corporativo es responsabilidad de la Asamblea General de Delegados y Directivos. Así mismo, se desarrollará una revisión anual del plan.

3. Principios del Plan de Gobierno Corporativo

Los principios en el Plan de Gobierno Corporativo, implican una gestión transparente de los directivos, y establece mecanismos para que facilite la rendición de cuentas y la divulgación al público de información acerca del sobre el desempeño financiero y no financiero del ente institucional. Los principios de Plan de Gobierno Corporativo se enuncian a continuación:

- **Celeridad.**

La Cooperativa debe desarrollar la agilización de los trámites y la gestión administrativa en el cumplimiento de sus labores.

- **Comunicación y transparencia en la información.**

La información pública está disponible para los interesados a través de la página web de la empresa, y se excluye solo la información confidencial según con lo señalado por la Ley. Se facilita el derecho de acceso a la información pública, sin exigir requisitos que puedan obstruir o impedir este acceso.

- **Cumplimiento normativo.**

Las actuaciones de la Cooperativa están circunscritas en el cumplimiento del ordenamiento jurídico como sociedad por acciones prestadora de los servicios que presta. Derecho y tratamiento equitativo de los socios. Se garantiza a los socios un trato equitativo sin que se considere el valor de su inversión y participación accionaria. Al respecto, es preponderante que la organización tenga un código de ética, para los miembros de la misma cumplan con los fundamentos de hecho y de derecho y; de esta forma asegurar la calidad y eficiencia de los procesos.

- **Integridad.**

Los colaboradores mantienen comportamientos éticos e integridad corporativa de los sistemas de información contable y financiero, la adopción de adecuados sistemas de control, de gestión de riesgos, el control operativo, así como el cumplimiento a la legislación y a las normas que se aplican.

- **Gestión de conflictos de interés.**

En caso de presentarse conflicto de intereses, o cuando se tenga duda sobre su existencia, se debe suspender cualquier actuación en las actividades o decisiones que tengan relación con el eventual conflicto de intereses.

- **Gestión eficiente de riesgos.**

Se hace la identificación, la valoración, y control de los riesgos operativos a los que se expone la Cooperativa cuando desarrollar sus acciones, con el fin de que se reduzca la probabilidad de materialización de los riesgos.

- **Proceso de toma de decisión.**

La toma de decisiones en la organización, se desarrolla según estrictos criterios técnicos, para ello se estudian las situaciones a decidir, se determina el establecimiento y la mitigación de los riesgos que puedan presentarse, se adoptan, ejecutan y controlan.

- **Responsabilidad hacia los grupos de interés.**

Genera buenas relaciones internas y externas, el desarrollo de lineamientos y coordinación con los diferentes grupos de interés, como por ejemplo los socios.

- **Rendición de cuentas.**

La organización informa a los grupos de interés y; mayormente, a la ciudadanía los avances y los resultados de su gestión, a través de la página web o un diario de mayor circulación.

4. Objetivos del plan de gobierno corporativo

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. N°103 considera los siguientes objetivos:

- Aseguramiento de que los procesos de toma de decisión estén guiados por un criterio empresarial que asegure que se cumpla los objetivos estratégicos en el marco de la sostenibilidad financiera de su gestión.
- Lograr la sostenibilidad empresarial en el largo plazo, para dar respuesta a las necesidades de los clientes, sostenibilidad financiera y eficiente.
- Asegurar la eficiencia de los procesos operativos y calidad del servicio, una prestación eficiente con calidad.
- Controlar y supervisar tanto el desempeño del ente económico, como sus preponderantes riesgos, de tal manera que se disponga de un eficiente sistema de control interno.
- El presente Plan de Gobierno Corporativo implanta las reglas generales de actuación de las instancias de propiedad y administración, hace la descripción de los esenciales de componentes de relacionamiento, así como las responsabilidades que deben guiar su labor.

5. Régimen jurídico y participación en el mercado

Actores del Gobierno Corporativo

Elección y control		Toma de decisiones y control
Socios	Actores del Gobierno Corporativo	Junta Directiva
Grupo de interés	Control interno	Dirección ejecutiva
Buenas relaciones internas y externas	Seguridad razonable en la búsqueda del cumplimiento de los objetivos de la empresa y la definición de acciones para la gestión de riesgos	Responsabilidad en la administración

El Plan de gobierno Corporativo incluye los actores y sus responsabilidades así: Socios (Asamblea general de Delegados, consejo de administración, consejo de vigilancia) y los grupos de interés, e interactúa en la toma de decisiones, para el control y dirección de la organización, y prevalece los beneficios para todos los actores en términos de equidad, confianza, transparencia, y ética organizacional y profesional.

6. Estructura del gobierno corporativo

La estructura del Plan Gobierno Corporativo, permite la adopción de procesos de toma de decisión responsables, donde se orienta a que se cumpla con la misión empresarial, la sostenibilidad financiera, y se toma en cuenta, en primer lugar, la visión y los intereses de largo plazo que trascienden los periodos de la administración local.

De acuerdo con la legislación y las reglas especiales en materia de servicios públicos domiciliarios, el Gobierno Corporativo está integrado por la instancia de propiedad y administración, así como por la agrupación de interacciones y controles que existen para funciones de forma disciplinada. La instancia de propiedad es ejercida por la Asamblea General de Delegados (Socios). Por otra parte, las instancias de administración son asumidas por el consejo de administración y el consejo de vigilancia. Entonces, es indudable que cada miembro de las instancias participe con responsabilidad social empresarial, específicamente cumpliendo las normas internas y a nivel nacional que se relaciones con la actividad de la indicada organización. Entonces, también es crucial que se desarrolle mecanismos de control de la actuación tanto de los directivos como de los socios que conlleve a una actuación ética que conlleve a generar confianza.

6.1 Asamblea General de Delegados

La Asamblea General de Delegados (Socios) en su calidad de máximo autoridad de la cooperativa, en términos generales hace su concentración en el cumplimiento de los estatutos y sus fundamentos normativos, así como la elección y remoción de los miembros, y aprobación de balances e informes de fin del ejercicio presentados por la Asamblea, el Consejo de administración, consejo de vigilancia y comités de apoyo. Las funciones de la Asamblea General de Delegados están detalladas en los Estatutos.

6.1.1 Reuniones Ordinarias

Las reuniones ordinarias tienen por propósito que se examine la situación de la organización, designar administradores y demás funcionarios de su elección, se determine las directrices económicas de la organización, que se apruebe que se considere los estados financieros de propósito general, se resuelva acerca de la distribución de utilidades y, en general, acordar todas las decisiones tendientes a asegurar el cumplimiento del objeto social.

6.1.2 Reuniones Extraordinarias

Las reuniones extraordinarias se convocan por la Asamblea General de Delegados, entre otros, cuando lo exijan las necesidades imprevistas o urgentes de la empresa.

6.1.3 Convocatorias y Quórum

La convocatoria a las reuniones ordinarias, se ejecuta de forma personal y privada por carta, internet, correo electrónico, dirigido a la dirección registrada por cada socio con una anticipación de 15 días hábiles y para las reuniones extraordinarias con cinco (5) días hábiles de anticipación.

7. Gestión de la información

La información tiene como marco de actuación el respeto, la transparencia, la oportunidad, la pertinencia, la veracidad, y está orientada a que se mantenga una adecuada relación con los grupos de interés, para que contribuya la sostenibilidad y desarrollo de la empresa.

7.1 Información que se presenta a la Asamblea de Delegados

Conforme con lo señalado por la Ley, al término del ejercicio fiscal de cada año, la Cooperativa deberá cerrar sus cuentas y desarrollar la elaboración de los estados de situación financiera, estado integral de resultados, y demás informes explicativos de la gestión desarrollada en el periodo de corte de la información.

El Gerente presentarán a la Asamblea General de Socios, para su aprobación o desaprobación, el balance del ejercicio acompañado de los siguientes documentos:

- El detalle completo del estado de situación financiera y el estado integral de resultados, del correspondiente ejercicio social.
- Un proyecto de distribución de utilidades repartibles.
- El informe del consejo sobre la administración del último período o ejercicio, con las recomendaciones y proposiciones.
- El informe de la gestión del gerente.

El estado de situación financiera y el estado integral de resultados, acompañado de los documentos aquí mencionados, serán revelados en la página web de la empresa, una vez aprobados por la Asamblea General de Socios.

8. Interacción con los Grupos de Interés

El desarrollo de la misión de la Cooperativa relaciona a los grupos de interés conformados por los medios de comunicación, autoridades públicas, gremios, organizaciones sociales, proveedores, los ciudadanos, clientes, entre otros.

La información a los grupos de interés es relevante, y debe ser eficaz, eficiente y con calidad, se suministra a través del informe de gestión y la información contenida en la página web, procurando un lenguaje sencillo y claro. Así mismo, se dispone de un canal ético a disposición de sus grupos de interés para que se reciba denuncias o consultas relacionadas con eventos de fraude, entre otros, a través de la página web.

Estos actores en el Gobierno Corporativo tienen la responsabilidad del monitoreo constante a la gestión responsable y a un proceso claro de rendición de cuentas.

9. Gestión de riesgos y Control Interno

La Asamblea General de Delgados y la Gerencia son los encargados de promover una cultura de control y de gestión de riesgos al interior de la Cooperativa, así como un ambiente de cultura de ética y transparencia, y se apruebe competencias y responsabilidades con relación a la gestión de los riesgos, control interno y evaluación, donde se establezca las líneas de reportes y; donde se incluya los riesgos que impactan el negocio. Por ello, es crucial que la plana directiva responsable se involucre en el manejo de los riesgos, para elevar la sostenibilidad sobre todo financiera y; de esta forma, elevar la posición competitiva.

En relación con la gestión integral de riesgos, se pretende una cultura que se oriente a la prevención y mitigación de los mismos, que genere un entorno de confianza para el desarrollo de la gestión organizacional. De tal forma que el objetivo de la administración de los riesgos, se dirija a que se identifique, cuantifique, realice, seguimiento y atenuar los riesgos, tarea de la gerencia y de su equipo de trabajo.

Así la gestión de riesgos, incluye mapas de riesgos por áreas con apoyo del control interno y posterior aprobación de la junta Directiva, se hace la identificación del impacto y las

medidas para atender, control o atenuar dichos riesgos y compromisos para su atención y control.

El jefe de control interno se responsabiliza del seguimiento periódico, a la gestión organizacional, entre ellos los objetivos estratégicos y las metas, asesorando a la dirección en la necesidad de que se implemente correctivos indispensables para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos y presentando los informes a la Junta Directiva.

10. Integridad y transparencia

Gestión ética

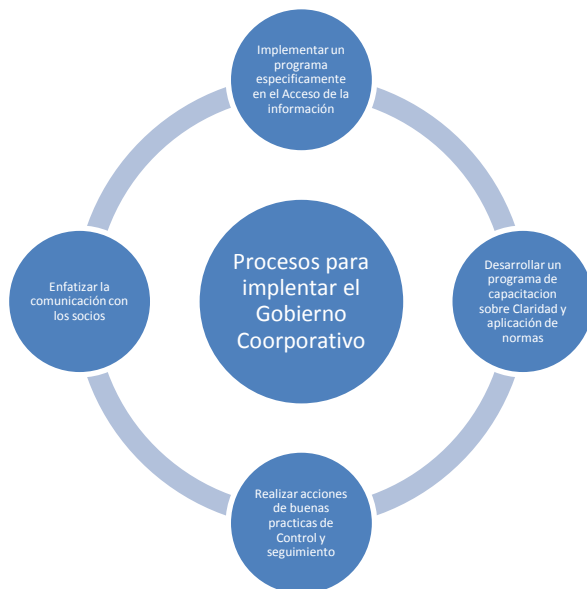
Nro.	Aspectos
1	Buena fe
2	Seguridad de la información
3	Abstenerse del fraude
4	Evitar conflictos de interés
5	Bienes de la empresa

11. Procesos para implantar el Gobierno Corporativo en la cooperativa

Conjunto de actividades planificadas que implican la participación de los socios y el grupo de interés coordinados para conseguir la sostenibilidad financiera de la cooperativa.

Figura

Procesos para implantar el Gobierno Corporativo en la cooperativa



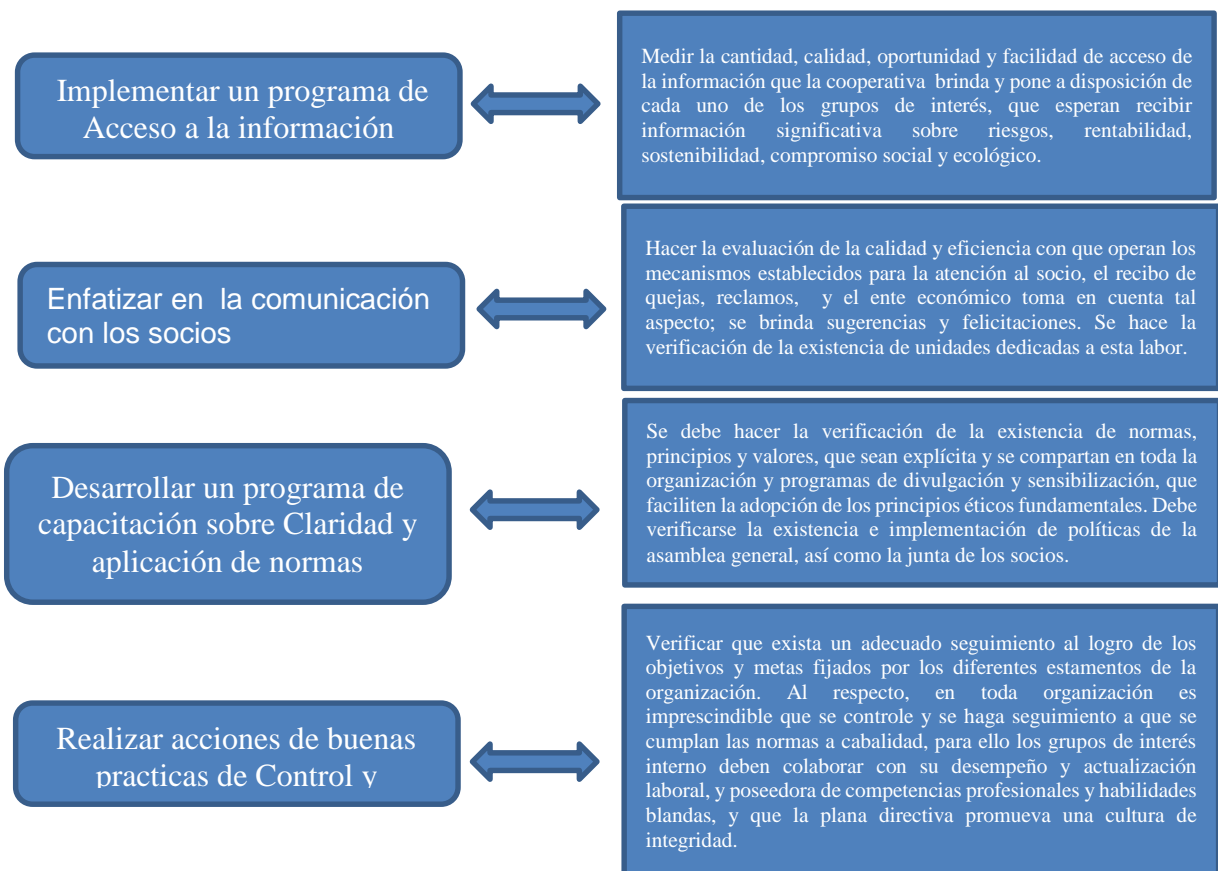
Nota. La figura muestra Procesos para implantar el Gobierno Corporativo en la cooperativa. Fuente: Enríquez (2018).

11.1 Componentes del PLAN DE MEJORA: CORPORATIVO COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SANTA CATALINA DE MOQUEGUA LTDA. 103” SEDE TACNA

La cooperativa debe evaluar los componentes de la transparencia y la confianza como son:

Figura

Plan de mejora: Corporativo Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Catalina de Moquegua Ltda. 103” Sede Tacna



Nota. La figura muestra Procesos para implantar el Gobierno Corporativo en la cooperativa. Fuente: Enríquez (2018).

Enríquez, S. (2018). *Gobierno Corporativo. Su importancia en la objetividad e independencia de la función de auditoría interna.* Editorial Instituto Mexicano de Contadores Públicos S.A.C

PLAN DE MEJORA: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SANTA CATALINA DE MOQUEGUA LTDA. 103” SEDE TACNA

Nro.	Objetivos	Acciones de mejora	Plazo	Responsable	Indicadores de medición	Meta
1	Implementar un programa de acceso a la información	implementar un programa de formación de acceso a la información, y que los directivos asuman el liderazgo y compromiso con la mejora continua en cuanto a la dimensiones: Planificar, Hacer, verificar, actuar, para mejorar la calidad de la información	2 meses	Jefe del programa	Programa de formación de liderazgo y compromiso, implementado	80 % del Programa de acceso a la información implementado.
		La alta gerencia del titular ordene la elaboración del programa de acceso de información.	1 mes		Programa de acceso de la información elaborado	100 % del programa de acceso de la información elaborado

		La alta gerencia a través de un programa de socialización motive a los colaboradores para que se esfuercen en cumplir con los procesos de acceso a la información	1 mes		Programa de socialización realizado	80 % del Programa de socialización realizado
		La alta gerencia asigne recursos financieros para la implementación de un programa de acceso a la información	1 mes		Recursos financieros asignados	100 % de Recursos financieros asignados
3	Fortalecer la comunicación con los socios	Establecer planes de comunicación	2 meses		Planes de comunicación establecidas	80 % de Planes de comunicación establecidas
		Elaborar protocolos de comunicación	2 meses		Protocolos de comunicación elaborados	100 % de protocolos de comunicación elaborados

		Utilizar herramientas y métodos de coordinación			Herramientas y métodos de coordinación utilizados	100 % de Herramientas y métodos de coordinación utilizados
		Establecer procedimientos de trabajo y herramientas	3 meses		Procedimientos de trabajo y herramientas establecidas	85 % de procedimientos de trabajo y herramientas establecidas
2	Desarrollar un programa de capacitación sobre "Gobierno Corporativo"	Elaborar el plan de capacitación programado	1 mes		Plan de capacitación elaborado	100 % del plan de capacitación elaborado
		Emisión de la resolución a nivel institucional de aprobación del plan de capacitación	15 días		Resolución a nivel institucional de aprobación del plan de capacitación emitida	100 % Resolución a nivel institucional de aprobación del plan de capacitación emitida
		Coordinaciones para la ejecución de la capacitación	1 mes		Coordinaciones previas para que el personal pueda asistir al curso.	100 % de coordinaciones para que el personal pueda asistir al curso
		Cumplir con el plan de capacitación	1 mes		Nro. total de personal capacitado/Nro. total de personal programado	100 % de personal capacitado

		Evaluación del Plan capacitación	1 mes		Plan de capacitación evaluada	100 % de plan de capacitación evaluada.
4	Desarrollar un plan de buenas prácticas de control y seguimiento	Elaborar el plan de buenas prácticas y seguimiento	1 mes		Plan de buenas prácticas y seguimiento elaborada	Elaborar el plan de buenas prácticas y seguimiento
		Emisión de la resolución a nivel institucional de aprobación del plan de buenas prácticas y seguimiento	1 mes		Resolución a nivel institucional de aprobación del plan de buenas prácticas y seguimiento emitida	100 % de la resolución a nivel institucional de aprobación del plan de buenas prácticas y seguimiento emitida
		Sensibilización y socialización del plan de buenas prácticas de control y seguimiento	1 mes		Plan de buenas prácticas de control y seguimiento sensibilizada y socializada	100 % Plan de buenas prácticas de control y seguimiento sensibilizada y socializada
		Divulgación del plan de buenas prácticas de control y seguimiento	1 mes		Plan de buenas prácticas de control y seguimiento divulgada	100 % del plan de buenas prácticas de control y seguimiento divulgada