



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**GOBIERNO CORPORATIVO Y PRODUCTIVIDAD EN LAS
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL NIVEL II
EN LIMA METROPOLITANA, 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN FINANZAS Y DERECHO CORPORATIVO**

AUTOR:

**Bach. ONCEVAY YALLE CONSUELO ELEUTERIA
Bach. FERNANDEZ BACA SEVILLANO WALTER SAUL**

LIMA - PERÚ

2019

ASESOR DE TESIS

.....
DR. VASQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL

JURADO EXAMINADOR

.....
DRA. FLOR DE MARÍA SISNIEGAS LINARES
Presidente

.....
DR. JUAN HUMBERTO QUIROZ ROSAS
Secretario

.....
MG. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
Vocal

DEDICATORIA

Este trabajo es dedicado a Dios por darme la vida y salud, así mismo a mis padres por el cariño y apoyo brindado para continuar con mi carrera profesional.

AGRADECIMIENTO

Dedicamos este trabajo principalmente a Dios, por permitirnos la vida y llegar hasta este momento tan importante y cumplir nuestras metas como profesionales. A nuestros padres, por su apoyo incondicional, sus buenos consejos y estar siempre con nosotros. También agradecemos a todos nuestros profesores y sobre todo a nuestro asesor de tesis Dr. Juan M. Vásquez por su paciencia y dedicación y compartir sus conocimientos.

RESUMEN

El objetivo de la tesis ha sido determinar la relación entre Gobierno Corporativo y Productividad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Nivel II en Lima Metropolitana, 2019. Las teorías que las fundamentan son: Para Gobierno Corporativo, según Hernández (2018) definió que es la agrupación de mecanismos y el vínculo que se establecen entre los diferentes grupos de intereses que participan en una empresa con el fin de garantizar una distribución de las rentas generadas que incentive adecuadamente la realización de las inversiones necesarias para el desarrollo de la compañía. Por otro lado, Productividad, según Fonseca (2017) menciona que la productividad es hacer más con menos: hacer más resultados con menos recursos. La productividad es lo que mueve a las empresas a ser óptimas en sus actividades, buscando no solo reducir costos si no hacer un producto o dar un servicio más eficientemente. El tipo de investigación ha sido aplicada, el enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo correlacional, la población fue constituida por los gerentes de las 59 cooperativas de ahorro y crédito del nivel II del distrito de Lima Metropolitana y la muestra ha sido censal, la cual abarca a las 59 cooperativas de ahorro y crédito del nivel II del distrito de Lima Metropolitana. La técnica utilizada ha sido la encuesta y como instrumento para recopilar los datos se usó el cuestionario tipo Likert conformada por 20 preguntas, de acuerdo con los resultados y análisis descriptivo e inferencial respectivos se concluye que el gobierno corporativo tiene relación con la productividad.

Palabras clave: gobierno corporativo, productividad, comunicación.

ABSTRACT

The objective of the thesis has been to determine the relationship between Corporate Governance and Productivity in Level II Savings and Credit Cooperatives in Metropolitan Lima, 2019. The theories that support them are; For Corporate Governance, according to Hernández (2018) he defined that it is the grouping of mechanisms and the link that are established between the different interest groups that participate in a company in order to guarantee a distribution of the income generated that adequately encourages the performance of the necessary investments for the development of the company. On the other hand, Productivity, according to Fonseca (2017) mentions that productivity is doing more with less: doing more results with fewer resources. Productivity is what moves companies to be optimal in their activities, seeking not only to reduce costs but also to make a product or provide a service more efficiently. The type of research has been applied, the quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, correlational descriptive level, the population was constituted by the 59 savings and credit cooperatives of level II of the district of Metropolitan Lima and the sample has been census, which includes the 59 savings and credit cooperatives of level II of the district of Metropolitan Lima. The technique used has been the survey and as an instrument to collect the data, the Likert-type questionnaire was used, consisting of 20 questions, according to the results and respective descriptive and inferential analysis, it is concluded that corporate governance is related to productivity.

Keywords: corporate governance, productivity, communication.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
INTRODUCCIÓN	xi
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. Planteamiento del problema.....	13
1.2. Formulación del problema	23
1.2.1. Problema general	23
1.2.2. Problemas específicos	23
1.3. Justificación del estudio.....	23
1.3.1. Justificación Teórica.....	23
1.3.2. Justificación Práctica.....	23
1.3.3. Justificación Metodológica	24
1.3.4. Justificación Social	24
1.4. Objetivos de la investigación	24
1.4.1. Objetivo general	24
1.4.2. Objetivos específicos	24
II. MARCO TEÓRICO	26
2.1. Antecedentes de la investigación	26
2.1.1. Antecedentes nacionales	26
2.1.2. Antecedentes Internacionales	28
2.2. Bases teóricas de las variables	30
2.2.1. Variable Gobierno Corporativo.....	30
2.2.2. Variable Productividad	40
2.3. Definición de términos básicos	50

III. MÉTODOS Y MATERIALES	53
3.1. Hipótesis de la Investigación	53
3.1.1. Hipótesis general.....	53
3.1.2. Hipótesis específicas.....	53
3.2. Variables de estudio	53
3.2.1. Definición conceptual	53
3.2.2. Definición operacional	54
3.3. Tipo y nivel de la investigación	54
3.3.1. Tipo de investigación.....	54
3.3.2. Niveles de Investigación.....	54
3.4. Diseño de la Investigación.....	54
3.5. Población y muestra de estudio.....	55
3.5.1. Población	55
3.5.2. Muestra	55
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
3.6.1. Técnicas de recolección de datos	55
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	56
3.6.3. Validez del Instrumento.....	56
3.7. Métodos de análisis de datos	58
3.8. Aspectos Éticos.....	58
IV. RESULTADOS	59
V. DISCUSIÓN	64
VI. PROPUESTA.....	67
VII. CONCLUSIONES	68
VIII. RECOMENDACIONES.....	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70
ANEXOS	78
Anexo 1: Matriz de consistencia	79
Anexo 2: Matriz de Operacionalización.....	80
Anexo 3: Instrumento.....	81
Anexo 4: Validación de instrumento.....	83
Anexo 5: Matriz de datos	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Total, Cooperativas al 30/06/2019.....	15
Tabla 2.	Principales cuentas del sistema COOPAC (En millones de soles).....	16
Tabla 3.	Participación Cooperativas de Ahorro y Crédito en el sistema financiero no bancario.....	16
Tabla 4.	Coopac del Nivel II Lima Metropolitana	17
Tabla 5.	Principales indicadores de rentabilidad de las cooperativas en estudio ..	19
Tabla 6.	Validación de Instrumento por expertos	56
Tabla 7.	Valores Alpha de Cronbach.....	57
Tabla 8.	Confiabilidad de la variable Gobierno Corporativo	57
Tabla 9.	Validez del instrumento por jueces de expertos con la prueba binomial .	59
Tabla 10.	Estadísticos de prueba de normalidad	60
Tabla 11.	Análisis de correlación de Rho de Spearman.....	60
Tabla 12.	Análisis de correlación de Rho de Spearman entre comunicación y productividad	61
Tabla 13.	Análisis de correlación de Rho de Spearman entre competitividad y productividad	61
Tabla 14.	Análisis de correlación de Rho de Spearman entre apoyo y productividad	62
Tabla 15.	Análisis bidimensional gobierno corporativo y productividad.....	62
Tabla 16.	Análisis bidimensional comunicación y productividad	63
Tabla 17.	Análisis bidimensional competitividad y productividad	63
Tabla 18.	Análisis bidimensional apoyo y productividad	63

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación nos da a conocer sobre gobierno corporativo y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019.

En primer lugar, recordemos que una cooperativa de ahorro y crédito es una organización financiera cuyos asociados son a la vez propietarios y administradores de la misma institución. Su propósito es promover el ahorro, usan estos ahorros para otorgar préstamos. Esta naturaleza dual de asociación y empresa requiere establecer relaciones entre los órganos de gobierno los mismos que deben estar alineados a los objetivos institucionales.

Para analizar esta problemática es necesario mencionar sus causas. Una de ellas es la falta de regulación y supervisión, falta de equilibrio de responsabilidades y atribuciones entre la gerencia y el consejo de administración, falta de control y gestión, falta de formación de los directivos y funcionarios y falta de idoneidad técnica y moral de los responsables de la gestión.

El interés por esta investigación, nace por conocer la importancia que tiene la gobernabilidad en el funcionamiento de una cooperativa ya que al ser organizaciones sin fines de lucro los socios interpretan que estas no deben tener resultados positivos. Por otro lado, su sistema democrático que rige en los órganos de gobierno presenta debilidades inherentes e institucionales en comparación a otras financieras presentándose posibles conflictos de intereses que debilitan la gestión de la cooperativa.

Por lo tanto, se buscará encontrar la relación entre gobierno corporativo y productividad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Nivel II en Lima Metropolitana, es por lo que nos expresaremos muy detalladamente en cada capítulo de la realización de la investigación para su respectivo desarrollo:

Capítulo I: Está conformado por planteamiento del problema, formulación del problema, justificación del problema, objetivos de la investigación.

Capítulo II: Está conformada por antecedentes de la investigación, bases teóricas de las variables y definición de los términos básicos.

Capítulo III: Está conformada por la Hipótesis de la investigación, variables de estudio, tipo y nivel de la investigación, diseño de la investigación, población y muestra del estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

Capítulo IV: Está conformada por los resultados.

Capítulo V: Discusión.

Capítulo VI: Propuesta.

Capítulo VII: Conclusiones.

Capítulo VIII: Recomendaciones.

Referencias Bibliográficas.

Anexos.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En este Capítulo trataremos sobre las cooperativas de Ahorro y crédito en adelante (COOPAC) analizando el contexto mundial, nacional y local con el objetivo de entender su naturaleza y la importancia como agentes de inclusión financiera.

A nivel internacional, según la Confederación Alemana de Cooperativas (DGRV) 2016. En su artículo titulado Reseña Histórica del cooperativismo alemán, las cooperativas de ahorro y crédito tienen sus orígenes en los años 1864. El promotor alemán Friedrich Raiffeissen fundó la primera cooperativa en respuesta a la crisis industrial y financiera del sector agrícola de Alemania.

Según el último informe estadístico del Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito -WOCCU (2014) existen 57,000 cooperativas de ahorro y crédito afiliadas a esta organización que prestan servicios a 208 millones de asociados en 105 países ubicados en los seis continentes. Representan el 8.2% de penetración, \$1.5 Billones en aportaciones y Ahorros. \$1.2 Billones en préstamos, \$181 Mil Billones en reservas y \$1.8 Billones en activos.

De los datos estadísticos proporcionados por el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito -WOCCU podemos inferir que las cooperativas son fuente principal de crédito para la micro o pequeñas empresas constituyéndose en motores de las economías de Latinoamérica, además por su naturaleza social representan un mercado potencial para la expansión y el crecimiento de los depósitos y créditos, llegando a las personas excluidas del sector financiero.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito actualmente se enfrentan a la adaptación de las nuevas tecnologías de la información. Esto les obliga a invertir en la modernización de las redes de comunicación para dotar de mayor rapidez, eficacia y seguridad a los servicios que prestan a las comunidades en las que trabajan.

Carella, Hernández y Pi (2003) en su investigación en el sector cooperativo de ahorro y crédito en el Sur de América latina concluye que hay una alta

heterogeneidad en las organizaciones de la región, en las relaciones y funciones de dirigencia y gerencia. Es llamativo que el modelo tradicional utilizado en estos países (de una dirigencia honoraria o rentada, que controla a un sector ejecutivo designado por ella) no es abandonado por otro alternativo (como por ejemplo el modelo alemán, donde dos o tres ejecutivos responden directamente a la asamblea de socios) tampoco en aquellas cooperativas donde la dirigencia no participa o participa muy marginalmente. Por su parte y con excepciones, parecería que en las cooperativas pequeñas se mantiene un esquema donde la dirigencia toma la mayor parte de las decisiones ejecutivas, incluso en el micro gerenciamiento, mientras que los funcionarios de más responsabilidad tienen perfiles de investigación en sistemas cooperativos de ahorro y crédito en el Sur de América Latina. En las entidades de mayor tamaño aparecen responsabilidades ejecutivas más definidas en una gerencia profesional.

A nivel nacional, en Perú las Cooperativas no es ajeno al gobierno corporativo pues bien se sabe que el gobierno corporativo es la parte fundamental de la cooperativa en donde se delega las funciones además de manuales y estructuras para el buen desarrollo del procedimiento de gestiones según el Instituto Nacional de Estadística - INEI (2017) existen 1,245 cooperativas en el Perú, de los cuales el 90.4% son MYPE (el volumen de sus ventas oscila hasta 150 UIT). Según esta fuente existen 395 cooperativas agrarias (29.7%) y 347 cooperativas de ahorro y crédito, que representa el 26.1% otros tipos representan 287 cooperativas (21%).

En Perú la participación económica de las cooperativas en el PBI nacional es de 0.2%, ya que los ingresos ascienden a S/ 2,541 millones, demostrando que es un sector que contribuye con la generación de empleo. Asimismo, las cooperativas cuentan con 2.4 millones de socios, de los cuales casi 40% son mujeres. Solo en el año 2016 generaron 17,000 puestos de trabajo.

Las Regiones que mayor concentración de cooperativas tiene, son Lima y Callao concentran el 34.9% de cooperativas, es decir 474, seguido por Junín (7.6%), Cusco (6.7%), Puno (6.7%), Cajamarca (6%) y Arequipa (5.1%). Las cooperativas suelen tener una mayor penetración en las zonas donde la banca tradicional no está muy presente.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito se rigen Por la Ley General de Cooperativas D.S N° 074-90-TR y la Ley N° 30822, (19/07/2018) ley que modifica la ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, y otras normas concordantes, respecto de la regulación y supervisión de las cooperativas de ahorro y crédito.

Según la Ley N° 30822, a partir del 01 de enero del 2019 las cooperativas son supervisadas y reguladas por la SBS. Fecha en el cual todas las cooperativas afiliadas a la FENACREP o no deben con carácter de obligatoriedad registrarse en el Registro de Cooperativas –SBS. Al 30 de junio del 2019 existen 418 cooperativas a nivel nacional inscritas formalmente en el directorio de la SBS y con autorización de funcionamiento.

Según detalle:

Tabla 1.
Total, Cooperativas al 30/06/2019.

NIVEL	TOTAL	COOPAC	COOPAC	TOTAL
	ACTIVO	LIMA	PROVINCIA	COOPAC
NIVEL 3	Mayor a 65,000 UIT	04	06	10
NIVEL 2	Menor a 65,000 UIT	59	106	169
NIVEL 1	Hasta 600 UIT	69	170	239
		132	394	418

Fuente: Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) al 30/06/2019.

Con la finalidad de realizar una eficiente supervisión la SBS, mediante Ley N° 30822 ha dividido a las cooperativas de ahorro y crédito -COOPAC según esquema modular en función al tamaño de sus activos, de tal forma que a junio 2019 existen 10 cooperativas del nivel III, 169 cooperativas del Nivel II y 239 cooperativas de ahorro y crédito del nivel I.

Tabla 2.*Principales cuentas del sistema COOPAC (En millones de soles)*

PRINCIPALES CUENTAS	JUNIO 2017	JUNIO 2018	CRECIMIENTO %
ACTIVOS	12,189	12,988	6.56%
DISPONIBLE	2,351	2,377	1.11%
CRÉDITOS	8,966	9,674	7.60%
DEPÓSITOS	8,511	9,144	7.44%
PATRIMONIO	2,296	2,392	4.11%
RESERVA	605	697	15.16%
MOROSIDAD	6.57%	6.15%	-
PROTECCIÓN	127.31%	129%	-
N° DE SOCIOS	1,655,721	1,602,207	-3.23%
N° DE COOPAC	157	141	-
CAPITAL SOCIAL	1,610	1,663	3.26%

Fuente: Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito –FENACREP. Información financiera Al 31/12/2018

En el Departamento, Provincia de Lima existen 136 cooperativas de ahorro y crédito, de los cuales 04 (3%) son del Nivel III, 63 (46,5%) son del nivel II y 69 (50.73%) del nivel I.

La participación económica de las cooperativas al 30 de junio del 2018 según fuentes de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú - FENACREP, se detalla Tabla N° 02.

Estos datos solo representan a 157 cooperativas, afiliadas a la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y crédito del Perú-FENACREP a junio 2018. La situación actual de la participación de las cooperativas de ahorro y crédito en el sistema financiero se detalla en la siguiente Tabla N° 03

Tabla 3.*Participación Cooperativas de Ahorro y Crédito en el sistema financiero no bancario*

	CMAC	CRAC	EDPYMES	FINANCIERAS	COOPAC
ACTIVOS	45%	3%	4%	24%	24%
DEPOSITOS	53%	2%	0%	19%	26%

Fuente: FENACREP (según información reportada por las COOPAC.30.09.2017.

De la tabla N°03, podemos apreciar que a setiembre de 2017 las cooperativas de ahorro y crédito lideran en la captación de depósitos con un 26% frente a las otras instituciones y tiene una participación de activos del 24% en similitud a las otras financieras.

A nivel local, en el distrito de Lima Metropolitana encontramos cuatro cooperativas del nivel III, 59 del nivel II y 69 del nivel I. En el presente estudio solo nos enfocaremos en las cooperativas del Nivel II que al 31 de diciembre del 2018 eran supervisadas por la Federación y presentaron estados financieros a esta institución

Tabla 4.
Coopac del Nivel II Lima Metropolitana

Nº	RAZON SOCIAL DE LA COOPAC	TAMAÑO DE ACTIVOS	DISTRITO
1	La rehabilitadora	S/ 187,981,505.00	Surquillo
2	De los Oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima	S/ 105,531,308.00	Cercado de Lima
3	Finanzas Solidarias	S/ 65,950,132.00	Independencia
4	Quince de Setiembre	S/ 37,519,091.00	Cercado de Lima
5	Trabajadores de IBM	S/ 30,018,413.00	La Molina
6	Microfinanzas prisma	S/ 14,020,971.00	San Miguel
7	Hosni	S/ 7,170,839.00	Cercado de Lima
8	San Cosme	S/ 5,618,226.00	La Victoria
9	Central Sindical de Lima	S/ 4,949,827.00	Cercado de Lima
10	Juan XXIII	S/ 3,548,415.00	San Miguel

Fuente: Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito –FENACREP -2018-Dic

Según la Tabla N°04, el total de activos de las 10 cooperativas de ahorro y crédito -COOPAC en conjunto, representa S/ 462, 308, 727,00, es decir el 3.57% del total de los activos a junio 2018.

Hasta el 31 de diciembre 2018, la supervisión de las cooperativas de ahorro y crédito -COOPAC estaba a cargo de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú- FENACREP, que es una organización de integración cooperativa, fundada el 10 de abril de 1959, que realiza actividades de representación, defensa, educación, asistencia técnica a las cooperativas y, desde 1993, supervisa a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú y la regulación de las operaciones está a cargo de la SBS. La Afiliación a la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito - FENACREP era voluntaria, en tanto que la

supervisión también era voluntaria generando con ello falta de información y rendición de cuentas propiciando que estas cooperativas sean vehículos para cometer delitos. Otro riesgo, inherente a la debilidad en la supervisión es la falta de un Fondo de Seguros de Depósito,

El Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito- WOCCU (2008), define a la “cooperativa de ahorro y crédito” como una organización cooperativa financiera cuyos asociados son a la vez propietarios y administradores de la misma sobre una base sin fines de lucro, de acuerdo con principios democráticos. Su propósito es promover el ahorro, usar los fondos obtenidos para hacer préstamos y proveer otros servicios relacionados con los miembros y sus familias. Una cooperativa de ahorro y crédito es parte de un sistema cooperativo financiero y se adhiere a los principios operativos de cooperativas de ahorro y crédito establecidos por el WOCCU.

Según el numeral 3 de la Ley 30822 las cooperativas del nivel II pueden realizar las siguientes operaciones: recibir depósitos de Compensación por Tiempo de Servicios (CTS) de sus socios, otorgar vales y fianzas a sus socios válidos para contratar con el estado, realizar operaciones de arrendamiento financiero, otorgar créditos a sus socios y otras cooperativas, efectuar operaciones de compra de cartera de otras cooperativas y del sistema financiero y constituir patrimonios autónomos.

La cooperativa de ahorro y crédito la Rehabilitadora, Finanzas Solidarias, Micro finanzas Prisma, San Cosme y Central Sindical de Lima son cooperativas abiertas, es decir brindan servicios a socios de distintas características a nivel nacional. En tanto las cooperativas De los Oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima, Quince de Setiembre, Trabajadores de IBM, Hosni y Juan XXIII son cooperativas cerradas, es decir trabajan solo con sus asociados los mismos que tienen características comunes (policía, ejercito IBM, padres de Familia colegio Juan XXIII)

Según el Ministerio de la Producción -PRODUCE (2017) el 90.4% son micro y pequeña empresa (MYPES). Las cooperativas de ahorro y crédito según análisis se encuentran en el rango de pequeña, y mediana empresa. Al 31 de diciembre del 2018 las cooperativas que serán fuente de estudio presentan los siguientes resultados de gestión:

Tabla 5.*Principales indicadores de rentabilidad de las cooperativas en estudio*

N°	RAZÓN SOCIAL DE LA COOPAC	Ingresos Finan.	Resultado Gestión	ROA %	ROE %	Rent. %	Rent Capital %
01	La Rehabilitadora	23.402,467	2,085,615	1.11	4.60	8.91	9.56
02	De los Oficiales de la PNP Santa Rosa de Lima	17,944,079	5,003,245	4.74	5.25	27.88	6.35
03	Finanzas Solidarias	5,771,597	-772,752	-1.17	-9.57	-13.39	-11.06
04	Quince de Setiembre	3,891,971	287,685	0.77	1.03	7.39	1.69
05	De los Empleados de IBM	2,798,626	27,765	0.09	0.47	0.99	1.71
06	Micro finanzas Prisma	4.607,158	669,734	4.78	12.85	14.54	18.12
07	Hosni	962,802	338,242	4.72	5.33	35.13	10.65
08	San Cosme	710,734	50,161	0.89	1.24	7.06	1.73
09	Central Sindical de Lima	370,673	38,265	0.77	1.32	10.32	3.90
10	Juan XXIII	341,134	4,430	0.12	0.17	1.30	0.19

De la interpretación de la Tabla N° 05, la cooperativa Finanzas Solidarias tiene resultados de gestión negativos (-772,752) representando alto riesgo para sus asociados, por cuanto las pérdidas son absorbidas por el capital social. La cooperativa La Rehabilitadora y De los Oficiales de la PNP tienen buenos resultados de gestión y sus indicadores de rentabilidad son aceptables, sin embargo, las otras organizaciones (07) evidencian indicadores muy por debajo de los parámetros establecidos por la SBS confirmando que estas cooperativas presentan problemas en su gestión.

De nuestra investigación podemos demostrar que existe deficiente gestión del Consejo de administración y de la gerencia en las cooperativas de ahorro y crédito del Nivel II del distrito de Lima Metropolitana. Siendo las causas principales la falta de implementación de políticas de buena gobernabilidad cooperativa, debilidades en el sistema de control interno y prácticas contables inadecuadas. Estas malas praxis impactan en la imagen de las cooperativas, como se evidencia en la Tabla N° 05 en indicadores bajos de rentabilidad, decisiones que afectan el patrimonio de la cooperativa y finalmente en inestabilidad financiera que puede conducir a la liquidación de la cooperativa según el numeral 4-B de la ley 30822.

Siendo uno de los principales problemas que ha tenido el sector cooperativo de ahorro y crédito del Perú es la regulación y supervisión, hecho que ha generado

incertidumbre en la administración de estas organizaciones, a este desorden se suma la falta de transparencia en la información financiera y en el actuar de los directivos de estas organizaciones.

El problema de la regulación y supervisión se remonta a diciembre de 1992 en ese entonces las cooperativas eran supervisadas por el Instituto Nacional de Cooperativas –INCOOP. Pero durante el gobierno de Alberto Fujimori se declara en disolución y liquidación el Instituto Nacional de Cooperativas – INCOOP por ley N° 25879 del 06/12/1992. Este acto generó la modificación de la Ley General de Cooperativas D.S. 074-90-TR y por ley 26702, ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, publicada con fecha 09 de diciembre de 1996 se dispuso que esta institución en adelante supervisaría el funcionamiento de las cooperativas de ahorro y crédito que captan ingresos del público, es decir aquellas que captan ahorros del público en general.

Por su parte, la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito FENACREP, por encargo de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), asume la responsabilidad de supervisar a las cooperativas de ahorro y crédito que no captan ahorro del público, es decir que solo reciben los aportes de sus socios. Desde 1993 hasta diciembre del 2018 la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FENACREP) por delegación expresa de la Superintendencia de Banca y seguros supervisó a las cooperativas de ahorro y crédito.

Sin embargo, la función supervisora de la Federación Nacional de Cooperativas se vio afectada por sentencias de la Corte Suprema de Justicia y del Tribunal Constitucional, dado que una institución gremial del sector cooperativo no podía sancionar el incumplimiento de un mandato público.

Bajo este contexto, la supervisión de las cooperativas fue voluntaria, de 418 cooperativas de ahorro y crédito al 30/06/2019, inscritas en el Registro de Cooperativas de la Superintendencia de Banca y Seguros sólo eran supervisadas 132 cooperativas por la Federación al 31/12/2018, este hecho fue aprovechado por malos directivos y funcionarios que actuaron dolosamente con los ahorros de los socios. En la actualidad las cooperativas de ahorro y crédito presentan problemas

internos en su gestión como una frágil credibilidad y confianza de sus socios y del público en general, limitada gestión del consejo de administración y del consejo de vigilancia, débil formación de los directivos y funcionarios, alta rotación de gerentes, contadores y otros colaboradores vinculados al proceso misional, el índice de morosidad en comparación al sistema financiero es alto, baja rentabilidad ausencia de idoneidad moral y pérdida de identidad de los socios, personal y de los directivos.

Por otro lado, en el ámbito asociativo las cooperativas de ahorro y crédito tienen debilidades, específicamente en cuanto al rol que cumple la asamblea general de socios, quienes no determinan la política de la cooperativa, no participan en procesos de planificación estratégica, no tienen implementado mecanismos para evaluar la eficiencia y eficacia de los resultados de gestión, no tienen planificado las agendas y solo funcionan por orden imperativo de la ley, para aprobación de los estados financieros.

La SBS establece tanto normas como políticas que las cooperativas tienen que tomar en cuenta para su correcto funcionamiento por ejemplo tiene el manual de contabilidad en donde está conformado por el plan de cuentas y la dinámica de cada una de las cuentas aplicadas en las cooperativas tanto para nivel 1 , 2 y 3, como tema de conocimiento las cooperativas en el Perú se divide en niveles de acuerdo al patrimonio que cuenten durante un periodo asimismo cuentan con manuales para la previsión del Lavado de Activos y Financiamiento del terrorismo, Código de conducta y moral tanto para los directivos y colaboradores de la cooperativa y así una infinidad de manuales que el gobierno corporativo tendrá que aplicar a los distintos sistemas de gestión de cada una de las áreas de la cooperativa.

En cuanto al consejo de administración que es el órgano de dirección y administración según el artículo 30° de la ley general de cooperativas, al ostentar el poder en la cooperativa es común observar conductas y decisiones personalistas, de auto beneficio, de perjuicio hacia los colaboradores. En la práctica el consejo de administración disputa el poder real con el gerente, debido a una percepción inadecuada del rol que le corresponde, hecho que genera la falta de equilibrio de responsabilidades y atribuciones entre la gerencia y el consejo de administración. Estos casos son resueltos por el consejo con el retiro o despido del gerente, sin

tomar en consideración los resultados de gestión y el impacto financiero que puede generar.

El Control y supervisión de la gestión de la cooperativa está a cargo del consejo de vigilancia, generalmente está integrado por directivos que no pudieron ingresar al consejo de administración, por ello es común que siempre ejerzan una labor obstruccionista hacia el consejo de administración y la gerencia. Estas actitudes originan que no planifiquen sus acciones, no ejerzan un control efectivo, no planifiquen la continuidad de la dirigencia, no coordinan la labor de auditoría con el auditor y en algunas cooperativas estos consejos no tienen vida orgánica.

La falta de formación de los directivos y funcionarios, es responsabilidad del comité de educación. Este órgano presenta serias deficiencias o dificultades que ha redundado en la desaparición gradual de la función educativa. Frente al escenario de carencia, los funcionarios asumen la definición de la política educativa introduciendo ciertas distorsiones a la cultura de la cooperativa. Asimismo, existe confusión entre capacitación o educación con eventos deportivos y festividades y esto ocurre por cuanto la selección de estos directivos no tiene filtros de idoneidad.

Según lo investigado entre los niveles de los ejecutivos, existe un gran divorcio entre la gerencia y la parte asociativa de la cooperativa. En la práctica disputan con el consejo de administración el poder real dentro de la cooperativa, generando agudas contradicciones, cruce de funciones, superposición y neutralización de decisiones. Por otro lado, se manifiesta también que los funcionarios desconocen la filosofía del cooperativismo a ello se suma que el consejo de administración fija los sueldos de los principales funcionarios sin tomar en consideración el nivel de responsabilidad e idoneidad técnica.

Esta situación general de las cooperativas en nuestro país preocupa a las cooperativas de ahorro y crédito nivel II en Lima Metropolitana, porque, así como las demás cooperativas y entidades que se dedican a captar recurso de personas tienen que presentar sus informaciones financieras directo a la SBS, por ello se debe cumplir con los distintos manuales que presenta la SBS para el adecuado procedimiento de gestión de las distintas áreas de las cooperativas.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG. ¿Cuál es la relación entre gobierno corporativo y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1. ¿Cuál es la relación entre comunicación y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019?

PE 2. ¿Cuál es la relación entre competitividad y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019?

PE 3. ¿Cuál es la relación entre apoyo y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación Teórica

En la investigación orienta sobre gobierno corporativo aplica el horizonte de estudio pues propone puntos de vista, definiciones relacionadas a la función principal de las teorías, es explicar el porqué, como, con quien, cuando, donde ocurre el fenómeno. La tesis podrá ser de ayuda para investigaciones en el futuro, debido a que tuvo diferentes opiniones y teorías con relación al tema. Asimismo, también servirá de trabajo informativo para todas las organizaciones que quieran mejorar el desempeño de sus colaboradores y generar productividad en los servicios que brindan a sus clientes.

1.3.2. Justificación Práctica

Esta tesis brindó apoyo informativo al distrito de Lima Metropolitana para generar programas de productividad en los servicios que se brinda a los clientes con la finalidad de mejorar el servicio a los clientes. Pues la investigación aplicó conocimientos obtenidos a la realidad, para mejorar la situación problemática de los usuarios, y la sociedad en general. El objetivo fue ofrecer soluciones a la problemática presentada, y buscar la relación existente entre gobierno corporativo

y productividad, analizando tácticas para aumentar los conocimientos y destrezas de los colaboradores, orientados a los objetivos de la organización.

1.3.3. Justificación Metodológica

La investigación genera meditación y discusión académica sobre los conocimientos existentes para confrontar teorías, analizar problemas y generar resultados haciendo epistemología.

El tipo de estudio fue aplicado debido a que se realizó la aceptación de la variable gobierno corporativo y productividad, de nivel descriptivo ya que se presentó un detalle específico y claro de los datos; correlacional porque se buscó determinar la relación de nuestras variables; el diseño usado fue no experimental transversal debido a que no maniobramos las variables y los datos recaudados se usaron en un determinado momento.

1.3.4. Justificación Social

El trabajo de investigación persigue y sostiene una serie de preceptos con el fin de permitir que el distrito de Lima Metropolitana busque alternativas de apoyo, implementen productividad en los servicios que brinden las cooperativas, para generar mayores puestos de trabajo en la localidad, disminución del subempleo, disminución de la informalidad, mayor crecimiento de las aptitudes, y sobre todo combatir la pobreza, para incrementar la calidad de vida de los grupos de interés dentro del contexto en que se suscita la investigación.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG. Determinar la relación entre gobierno corporativo y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1. Determinar la relación entre comunicación y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019.

- OE 2. Determinar la relación entre competitividad y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019.
- OE 3. Determinar la relación entre apoyo y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Benavente, Carbajal y Eche (2018) en el trabajo de investigación titulado Impacto del Gobierno Corporativo y las gestiones en los Bancos del Perú tuvo el objetivo determinar el grado de relación que existe entre el gobierno corporativo en función a las gestiones de los bancos del Perú, el siguiente trabajo de investigación fue desarrollado bajo el enfoque cuantitativo bajo la metodología de datos de panel donde se hizo una muestra a un total de 16 bancos. La recopilación de datos para la ejecución del trabajo de investigación que se usó fue fuentes y anexos de ejecuciones de principios de gobierno corporativos presentados en la SMV, donde se obtuvo como resultado final que las gestiones de los bancos tienen relación significativa con las variables: tamaño de consejo de administración. Presencia consejeros independientes, total de acciones con derecho de voto, evaluaciones de desempeño al directorio información actualizada de accionistas.

Barrenechea, Palacios y Nina (2017) en su elaboración de la tesis titulada: Impacto de las buenas prácticas de gobierno corporativo en la generación de valor financiero en las empresas de sector construcción. Donde la finalidad del trabajo fue evaluar la relación entre las buenas prácticas de gobierno corporativo y la generación de valor financiero de las empresas del sector construcción del Perú que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima. Este trabajo de investigación fue realizado bajo el alcance descriptivo el diseño de la investigación es no experimental. Asimismo, se hizo uso de la herramienta de la recolección de datos obtenidos de la SMV y BVL. Finalmente, con respecto a los resultados obtenidos en el trabajo e investigación se llega a la conclusión que no se puede determinar en forma definitiva que exista una relación entre las buenas prácticas de gobierno corporativo y su impacto en la generación de valor de las empresas de sector construcción que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima en el periodo 2015-2018.

Costa (2015) para lograr la categoría académica de Magister en auditoria elaboro su tesis titulada: Mejora del sistema del gobierno corporativo

mediante propuesta en la Coopac con respecto a los principios emitidos por la junta de Basilea. Donde el objetivo fundamental a tratar fue elaborar una propuesta de mejora de sistema de gobierno corporativo en una cooperativa de ahorro y crédito, considerando los principios establecidos por el comité de Basilea. El siguiente trabajo de investigación fue desarrollado bajo el enfoque cualitativo de diseño de no experimental. Donde se obtuvo como resultado que el gobierno corporativo con el pasar del tiempo abarca mayor protagonismo en las empresas alrededor del mundo, pues da paso al fortalecimiento de las decisiones, la gestión integral de riesgos, el sistema de control interno, todo ello, orientado principalmente al seguimiento de los metas que anhelan lograr las empresas.

Palacios (2015) en su tesis titulada: Modelamiento de un sistema de gestión para la sociedad hotelera IRPE SAC-TUMBES, 2015. Donde el objetivo principal fue desarrollar el modelamiento de un sistema de gestión para la sociedad hotelera IRPE SAC, TUMBES-2015. EL diseño de investigación fue de tipo no experimental siendo el tipo de investigación descriptivo y de corte transversal. Se contó con una población constituida por 20 empleados. Donde se concluyó que resulta beneficiosos el modelamiento de un sistema de gestión para la sociedad hotelera IRPE SAC-2015.

Senador (2018) por otra parte en su trabajo de investigación titulado: “Modelo de gestión de cobranzas para mejorar la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Red Únicas de Lambayeque. En don el objetivo fundamental fue determinar que el modelo de gestión de cobranzas mejora a liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Red Únicas de Lambayeque. El trabajo de investigación es desarrollado bajo el enfoque de tipo de investigación cuantitativa de diseño experimental. Donde se hizo uso de 86 créditos como población. Finalmente, el autor concluyo que la cartera de créditos que asciende a S/. 1,180,995.13, en 109 créditos, el 71.30% se otorgó créditos a agrícolas y el 28.70% a créditos ordinarios. Así también se indica que el 84.92% son créditos vigentes y el 15.08% créditos vencidos. Del total de cartera el 59.86% se le brindo un plazo mayor a un año y al 40.14 un plazo menor a 12 meses.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Pacheco y Sánchez (2017) elaboraron su trabajo de investigación titulada: Normas de organización para la cooperación y desarrollo económico (OCDE) relativas al gobierno corporativo: Implicaciones jurídicas para Costa Rica. Análisis de derecho internacional público”. El trabajo de investigación que tuvo como meta principal el decretar el grado de obligatoriedad de las normas del gobierno corporativo de la OCDE y las implicaciones jurídicas generadas en Costa Rica frente al eventual ingreso del País a esta organización, el siguiente trabajo se basó en la metodología de tipo cualitativo. Bajo el enfoque exploratorio. Finalmente, el trabajo de investigación concluyó que la OCDE por medio de los principios y las directrices, ofrece una guía de gobierno corporativo a los países miembros de la organización e incluso a aquellos que no son miembros.

Roudaut (2014) en su tesis titulada “Corporate governance and firm performance: the case of UK”. En donde se planteó como objetivo general examinar el impacto de los mecanismos de gobierno corporativo, a saber, las características del directorio, su tamaño, directores independientes, auditoria, dualidad de roles, remuneración ejecutiva participación de los directores ejecutivos financieros, políticas, deuda y dividendo sobre el desempeño de las organizaciones en el Reino Unido. El siguiente estudio se hizo uso del método cuantitativo bajo el enfoque empírico. Se trabajó con una población de 25 empresas seleccionadas al azar. La investigación concluyó que la relación entre los mecanismos de gobierno y el desempeño es compleja.

García (2018), en su trabajo de investigación que lleva por título: El gobierno corporativo en las Pymes del sector textil de Carcelén industrial y la planificación estratégica”. En donde la finalidad del trabajo de investigación fue conocer la incidencia del gobierno corporativo en la planificación estratégica. Asimismo, el estudio realizado se efectuó bajo el método cualitativo y se utilizó un muestreo por conveniencia. García concluye que el estudio realizado sobre la eficacia de un gobierno corporativo interfiere notoriamente en la planificación de las pymes del movimiento textil de Carcelén.

Pérez (2015), en su programa de maestría titulada: “Ejecución de una buena dirección corporativa en las COOPACs del movimiento Económico Popular y Solidario”, que tuvo como única finalidad dar a conocer que la ejecución de los valores de una buena dirección corporativa es probable en las COOPACs que son empresas del movimiento financiero correspondientes de la economía popular y solidaria. Esta investigación tuvo como resultado que la economía popular y solidaria tendrá un modo diferente por parte de la dirección, con la finalidad de generar rentabilidad en la ejecución y su repartición equitativa para todos, desarrollar la participación de diferentes grupos sociales y llevar a efecto proyecto de desarrollo para las comunidades. Pues así, el autor dictamina que la gestión de la cooperativa se expresará en su máxima transparencia y eficacia para llegar a los objetivos trazados.

Males (2015), cuya investigación se titula: “Modelo de gestión financiera para la cooperativa de ahorro y crédito Coopindigena Limitada” la cual tuvo el propósito de hacer uso del modelo de gestión financiera a manera de instrumento para mantener un correcto movimiento de registros, métodos y trabajos vinculados con el gobierno alcista en las zonas eficaces que faculte a los funcionarios lograr propósitos e ilusiones establecidas, cuyos resultados muestran que la implementación del modelo de gestión financiera da comienzo al desarrollo de innovación a una formación de clase , a la prosperidad permanente en un tratamiento de las funciones, impulsa la ocupación en conjunto, incrementa el dialogo entre los asociados de las distintos sectores y posibilita incrementar regularmente sus recursos de dirección apuntados a resultados que implica no solo logros económicos atractivos sino sobre competitividad empresarial. Concluyendo que, es indispensable que la empresa utilice herramientas administrativo – financieras para mantenerse en el mercado en un entorno cada vez más competitivo, estar a la vanguardia de la demanda y lograr la satisfacción institucional y su crecimiento.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Variable Gobierno Corporativo

En la actualidad, hay una gran gama de definiciones de Gobierno Corporativo, en donde los autores u organismos especializados lo enfocan de diferentes maneras según su preocupación o relación con el tema.

Hernández (2018) definió al gobierno corporativo de la siguiente manera:

Es la agrupación de mecanismos y el vínculo que se establecen entre los diferentes grupos de intereses que participan en una empresa con el fin de garantizar una distribución de las rentas generadas que incentive adecuadamente la realización de las inversiones necesarias para el desarrollo de la compañía. (p. 10)

Jòrda y Navarro (2018) mencionan que el “gobierno corporativo pretende que las sociedades no tengan una visión cortoplacista buscando el mayor beneficio de cada anualidad, sino que socios y administradores se preocupen por la continuidad de la sociedad en largo plazo”. (p.26)

Cadbury (2015) define al gobierno corporativo como un mecanismo por el cual las empresas son direccionadas y controladas de igual forma el organigrama de la organización.

Sodalis (2016) menciona que el gobierno corporativo son los derechos y responsabilidades de uno o más directivos quienes tienen participación directa en la empresa.

Márquez (2015) define al gobierno corporativo como conjunto de elementos formales e informales que dirigen las relaciones entre socios y aquellos que inviertan recursos en la empresa.

Según, Olcese (2005) afirma que el gobierno corporativo:

Es aquel sistema por el cual las empresas son dirigidas y controladas, además se establecen los derechos y obligaciones de las personas que están involucradas en la empresa (accionistas, consejeros y administradores) también se incorporan las reglas y procedimientos en la toma de decisiones con respeto a los negocios. En definición, gobierno

corporativo involucra la equidad, la transparencia y la responsabilidad de las empresas. (p. 19)

Y según Deloitte (2012) entiende que gobierno corporativo:

Es aquel mecanismo que sirve para la dirección y monitoreo de la empresa con el fin de asegurar el manejo adecuado de estas a través de la eficiencia, equidad, transparencia con el propósito de lograr razonabilidad, rendición de cuentas, responsabilidad y resultados transparentes". (p. 3)

Los dos autores mencionados coinciden que gobierno corporativo es un sistema que facilita el control y dirección de la empresa, llevando a cabo que cada proceso intervenga la equidad, la transparencia, la responsabilidad entre otros, para obtener como resultado la armonización y equilibrio entre la propiedad y control además que las empresas sean sostenibles a largo plazo.

De acuerdo a los conceptos leídos e ideas de los autores mencionados se comprende que el gobierno corporativo dentro de una organización es parte fundamental y esencial para el correcto desarrollo y delegaciones de funciones dentro del desarrollo de una organización.

Asimismo, por los distintos conceptos referentes al gobierno corporativo se acierta en una totalidad que el gobierno corporativo es un conjunto de cualidades, responsabilidades y derechos que se debe asumir por las personas asignadas a un cargo responsable dentro del gobierno corporativo.

El gobierno corporativo es una cualidad que los altos directivos de una organización debe contar pues la persona encargada debe saber controlar dirigir y delegar para así mantener el correcto funcionamiento del proceso de trabajo de las empresas además de ello saber qué hacer en ocasiones extraordinarias quiere decir tener iniciativa y tomar opiniones y diversas ideas para el mejoramiento de la organización luego de haber recopilados los datos saber tomar una correcta decisión en donde se vean beneficiados tanto el gobierno corporativos hasta los colaboradores de la organización.

Es más, podemos asemejar al gobierno corporativo como al presidente de un país pues el presidente de la república de Perú comprende el cargo de un

gobierno corporativo junto a sus ministros y asesores pues en una empresa pasa exactamente lo mismo, el gobierno corporativo está conformado por el presidente del consejo de administración quien es cabeza principal de la organización.

Junto al presidente del consejo de administración están sus asesores y demás funcionarios de la empresa quienes tendrá la labor de dirigir y saber decidir lo mejor para que la organización siga creciendo y obtener rentabilidades que es el objetivo fundamental de toda empresa pues nacen con el fin de ganar y seguir creciendo.

2.2.1.1. Organización para la cooperación y desarrollo económicos (OCDE)

La historia del gobierno corporativo está ligada a las funciones realizadas por la OCDE. Este ente, es una organización internacional fundada en 1961 que tiene como función desarrollar políticas con respeto al desarrollo económico y trabajo sostenible asimismo contribuir en la expansión del comercio mundial. Debido a estos objetivos, en 1998 la organización empezó a relacionarse con el tema de Gobierno Corporativo de las sociedades cotizadas, ya que, la idea de tener buenas prácticas puede mejorar la confianza de los inversionistas, y contribuir a la eficiencia del mercado y el crecimiento económico, en beneficio del funcionamiento de la economía de todos los países (Mercedes et al., 2015, pp. 85-86).

Por ello, en 1999 se emite por primera vez los principios de gobierno corporativo de la OCDE, que se convirtieron como referencia internacional para la los países miembros y no miembros de esta organización, así como para otras organizaciones. (OCDE, 2004).

2.2.1.2. Buen Gobierno Corporativo en el Perú

Perú toma los principios emitidos por la OCDE adecuándolo a su legislación con el propósito de que pueda ser acogido por los empresarios peruanos ya sea que cotizan en la bolsa de valores y o no (CONASEV 2002).

Los principios son:

I. Derechos de los Accionistas

Se refiere de como las sociedades deben proteger los derechos de los accionistas.

II. Tratamiento Equitativo de los Accionistas

Este principio trata de asegurar que los accionistas, así como los minoritarios y los extranjeros tengan la misma paridad.

III. La Función de los Grupos de Interés en el Gobierno Corporativo de las Sociedades.

Hace referencia que la sociedad reconozca los derechos de los stakeholders.

IV. Comunicación y Transparencia Informativa

La sociedad debe de garantizar que la información presentada sea razonable, precisa y sin ninguna falsedad en ella, además, debe incluir todos los materiales y documentación que la sociedad haya generado.

V. Las Responsabilidades del Directorio

Este principio exige a las sociedades a establecer direcciones estratégicas que permitan a las compañías tener y; un control eficaz de la dirección por parte del Directorio y la responsabilidad del Directorio hacia la entidad y sus accionistas.

2.2.1.3. Código de Buen Gobierno Corporativo de las Sociedades Peruanas (CBGC)

Es una versión actualizada de los principios emitidos por Perú en 2002, en donde se destaca la dinámica de la Junta General, el Directorio y la Alta Gerencia, así como en la implementación de una adecuada gestión de riesgos; con el objetivo de propiciar que las sociedades funcionen de manera eficiente. Dicho código está estructurado por cinco pilares y 31 principios (SVM 2014).

Según, Viegas y Ortega (2017), para garantizar un buen gobierno las entidades deben tomar en cuenta los siguientes CBGC resaltando lo más importante de ellas:

I. Derechos de los accionistas

Garantizar la participación de los accionistas en general en donde tienen el derecho de votar sin importar la naturaleza de sus acciones en la JGA.

II. Junta General de Accionistas

Seleccionar un directorio diverso asimismo que represente de la manera más correcta a los accionistas.

III. El directorio y la alta gerencia

El presidente debe ser distinto e independiente del Gerente General además deben realizar un reporte de su trabajo de forma anual.

IV. Riesgo y Cumplimiento

Tener un buen sistema de control, asimismo, contar con un comité de auditoría conformados por directores independientes y coordinado por un director independiente. Además, tener un equipo de riesgos que permita detectar los posibles problemas que pueden suscitar.

V. Transparencia de la información

Los accionistas, directorio y la gerencia deben contar con una cultura ética y comportamiento honesto que le permita ante todo velar por el interés de la compañía, asimismo, establecer una política de información en donde pueda influir algún tipo de decisiones económicas.

2.2.1.4. Características del gobierno corporativo

Para Meljem (2018) menciona que las características del gobierno corporativo son:

- 1) Permanencia: El gobierno de las empresas constituye un proceso continuado y permanente, no son decisiones aisladas.
- 2) Control: El proceso de gobierno corporativo es de control.
- 3) Sujetos por controlar: Se controla la dirección de la empresa, es decir, hacia dónde se dirige.
- 4) Medios de control: Autorregulatorio (mecanismos de control internos de cada empresa) y regulatorio (marco normativo consistente en leyes, reglamentos, decretos y normas, que es vigilado por entidades externas).

Las empresas no solo deben considerar los intereses económicos de los propietarios o socios sino deben tomar en cuenta a otros que de manera directa o indirecta se involucra con la entidad como los trabajadores, proveedores, el gobierno, etc. Y para lograr este propósito Meljem (2018), propone los mecanismos del gobierno corporativo.

2.2.1.5. Mecanismos de gobierno corporativo

- 1. Asamblea de accionistas:** Constituye el órgano supremo de la sociedad, en donde toman decisiones básicas para la vida de las organizaciones y es fundamental que actúen con profesionalismo en donde se trasluzca la transparencia y eficacia.
- 2. Consejo de Administración:** Es el conjunto directivo de una sociedad que está conformado por personas que han sido escogidos por la Junta General de Accionistas y sus funciones principales son: establecer la visión estratégica, observar la operación y aprobar la gestión.
- 3. Órganos intermedios:** Están para apoyar al Consejo de Administración en sus responsabilidades; pues dentro de su estructura están comprendidos lo cual permite dar apoyo a las diferentes áreas como auditoría, finanzas, evaluación y compensación y planeación.

Para Meljem (2018) según el mecanismo del gobierno corporativo debe ir acompañado de un análisis que permita que la empresa cumpla con sus objetivos en donde se resalte que cada función sea de la manera más objetiva y honesta en donde se involucre los intereses de todos por ello realiza lo siguiente:

2.2.1.6. Análisis de los participantes involucrados en el gobierno corporativo

1. Consejo de administración

Es un participante crucial en el gobierno corporativo pues el éxito de su funcionamiento depende en gran medida de la dinámica, capacidad de composición de sus miembros. Al respecto, se menciona las competencias que deben tener los consejeros:

- Responsabilidad (entender y aceptar los deberes y obligaciones).
- Pensamiento estratégico (contribuir al desarrollo de la visión de la empresa teniendo la habilidad de identificar y adaptarse a las tendencias y cambios).
- Monitoreo (ser capaz de analizar, revisar y evaluar los reportes financieros y operativos y su desempeño).
- Desarrollo de políticas (evaluar, objetivos, aprobar estándares y establecer prioridades en la asignación de recursos).
- Toma decisiones (considerar todas las posibles soluciones tomando en cuenta los valores éticos, diferentes opiniones, los riesgos y las oportunidades, así como las expectativas de los accionistas).
- Asesoría (evaluar las necesidades, interpretar la información y sugerir propuestas y soluciones).
- Trabajo en equipo (Trabajar cooperativa y constructivamente con todos los miembros y empleados fomentando el respeto y confianza mutua).

2. Comité de auditoría

Es la columna vital e importante para los accionistas y auditores internos, ya que provee confianza y asegura la independencia y objetividad de los auditores. Debido a que este Comité es un subcomité especializado del consejo de administración, las competencias mencionadas en el inciso anterior toman mucha mayor relevancia, su independencia está determinada principalmente por el número de miembros externos y la segregación de funciones que tenga el presidente del Consejo y la Dirección General. Debido a sus responsabilidades se encuentran finalmente en tres áreas: reportes financieros, gobierno y control corporativo. Asimismo, una de las funciones más importantes del comité de auditoría es tener una interacción efectiva con los dos mecanismos de monitoreo de la organización: auditoría externa e interna, a fin de lograr una buena coordinación entre ambas instancias.

3. Administración

La calidad del comportamiento corporativo depende de las competencias de la Dirección General, ya que es la encargada de llevar a la práctica todos los lineamientos establecidos por el Consejo de Administración; sus actitudes, acciones y juicios deben de estar alineados con la cultura corporativa establecida.

4. Auditoría externa

Provee una opinión externa independiente acerca de la razonabilidad en la preparación de la información financiera y cumplimiento de las obligaciones de la empresa de acuerdo con las regulaciones y Normas de Información Financiera establecidas.

5. Auditoría interna

Asegura que las estructuras y procesos de la gobernanza organizacional estén apropiadamente diseñados y se encuentren operando de manera efectiva, adicionalmente provee asesoramiento sobre las mejoras potenciales en las mismas.

A este respecto, y de acuerdo con lo establecido en los estándares internacionales de auditoría interna, específicamente en la Norma 2110, que se refiere a su participación en el gobierno corporativo se señala lo siguiente:

Las funciones de la auditoría interna es evaluar y realizar las recomendaciones adecuadas que permite mejorar el sistema de gobierno en el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Promover la ética y los valores apropiados dentro de la organización.
- Asegurar la gestión y responsabilidad eficaces en el desempeño de la organización.
- Comunicar la información de riesgo y control a las áreas adecuadas de la organización.
- Coordinar las actividades y la información entre el Consejo de Administración, los auditores internos y externos y la dirección.

La función de auditoría interna es un recurso muy valioso, tanto para la administración como para el Consejo de Administración (Comité de Auditoría), pueden existir tensiones importantes entre ambas partes, debido al doble rol que cumple esta función, ya que, por un lado, tiene que apoyar a la administración diseñando y evaluando controles apropiados para el buen funcionamiento de los procesos y la administración de riesgos y, por el otro, realizar una evaluación de los mismos de manera objetiva e independiente, convirtiéndose en una labor muy

complicada, pues al ser juez y parte puede con facilidad podría tener sesgos al ejercer juicio y toma de decisiones tendiendo a favorecer a uno u otro rol, dependiendo de los incentivos conscientes e inconscientes que existan en la organización y en la precepción del auditor interno.

2.2.1.7. Dimensiones

Dimensión 1. Comunicación

Según Sotel (2015) manifiesta que la “comunicación es la manera de transmitir e intercambiar información para que pueda existir una conexión entre dos puntos”. (p. 9)

Indicador información

Según Areito y Areito (2009) mencionan que una información es un “Proceso en el cual alguien resulta informado, proceso en el que la emoción, el estado de ánimo la predisposición, las expectativas o simplemente la química entre el informador y el informado son decisivas en la respuesta cognitiva de este último”. (p. 41)

Como podemos observar la información es un proceso con el que se componen distintos factores, por ello que aplicando la información al gobierno corporativo se deduce que es una parte fundamental para el desarrollo de las actividades pues al informar las debilidades y posibles contingencias que sucedan el gobierno corporativo dará una respuesta de solución o procedimiento a seguir según la información que se haya obtenido. Cabe recalcar que el gobierno corporativo de la cooperativa tiene que contar con procedimientos que la SBS establece dentro de sus resoluciones vigentes que se hayan publicado.

Dimensión 2. Competitividad

Según Suarez (2018) manifiesta que la “competitividad es una cualidad que recoge a su paso aptitudes de una persona que resalta sobre las demás personas, estas aptitudes son saber delegar, coordinar y tener una visión de los objetivos que se quiere lograr”. (p. 5)

Indicadores:

1. Coordinación

Para Veciana (2018) indica que “son objetos parciales, actividades, mediadas, etc. que están relacionadas entre sí, con el fin de conseguir una sincronización y concordancia en función de un objeto o criterio principal”. (p. 54)

Por lo mencionado con el anterior autor concuerdo en que la coordinación se convierte en sincronización siempre en cuando se tengan los mismos objetivos y principios, aplicando este indicador en las cooperativa de Ahorro y Crédito se puede decir que es importante que tanto los distintos consejos existentes y las diferentes áreas con las que cuenta la Cooperativa tengan una excelente coordinación al momento de efectuar operaciones por lo cual se deben cumplir con los manuales establecidos para que de esta manera haya una sola dirección hacia la meta.

2. Visión

Según Ordeño, Sanz y Valverde (2018) definen a la visión como los “objetivos y las metas que se quiere alcanzar a corto y largo plazo”. (p. 172)

Es fundamental que todas las organizaciones cuenten con una visión pues es el reflejo de lo que quieren para su organización a un corto y largo plazo, entonces las Cooperativas no es ajeno a ello pues tienen en claro las metas que se quieren alcanzar en un corto y largo plazo para ello es fundamental que el gobierno corporativo se asegure que las áreas con las que cuenta la cooperativa tengan en claro las metas y no solo eso sino también que hacer para poder llegar a esa metas, es por ello que se insiste en que el gobierno corporativo es fundamental dentro de las metas que se requieren alcanzar.

Dimensión 3. Apoyo

Según Castro (2016) manifiesta que “es valor de confianza que los directivos otorga al personal de la empresa para que de esta manera se encuentren involucrados con el desarrollo de la organización”. (p. 6)

Indicador desarrollo

Para Silíceo (2018) indica que “el desarrollo hace referencia a la relación que tiene todo colaborador de identificarse con los metas planteados por la organización

donde pertenece por ende implica tener conocimiento de las metas estrategias y objetivos planteados". (p. 68)

De acuerdo con lo mencionado por el autor se requiere que el colaborador se identifique con la empresa donde labora para que se puedan desarrollar en un ambiente tranquilo y en donde ellos busquen lograr los objetivos de la organización es por ello que las cooperativas con el gobierno corporativo tiene un gran desafío de hacer que sus colaboradores se identifiquen con la cooperativa, que sientan que se pueden desarrollar bajo un excelente gobierno corporativo y juntos poder llegar a los objetivos ya plasmados.

2.2.2. Variable Productividad

2.2.2.1. Definiciones

Prokopenko (1989) define que la productividad podría considerarse como la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla. En otras palabras, el uso eficiente de recursos como: trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información entre otros en la producción de diversos bienes y servicios.

García (2011) manifiesta que la productividad, es la relación entre los productos logrados y los insumos que fueron utilizados o los factores de la producción que intervinieron.

Gutiérrez (2010) indica que es el resultado final obtenido después de un sistema de producción, ya que aumentar la productividad significa lograr mejores resultados con los insumos gastados. Es decir, la productividad es medida con los resultados logrados y los insumos o factores utilizados. Los resultados logrados son medidos en general por las unidades producidas en un determinado tiempo, mientras que los recursos o insumos utilizados dependerán del factor con el cual se desea comparar.

Según Lovelock (2004) menciona que es la medida con los rendimientos de una organización en comparación a la medida de insumos utilizados. La mejora de esta productividad requiere un incremento de los resultados sobre los recursos a utilizar. La mejora de este indicador se consigue reduciendo algunos factores para

así poder crear más volumen de producción mediante un mejorado sistema de producción.

Para Fonseca (2017) menciona que la productividad es hacer más con menos: hacer más resultados con menos recursos. La productividad es lo que mueve a las empresas a ser óptimos en sus actividades, buscando no solo reducir costos si no hacer un producto o dar un servicio más eficientemente. No solo se trata de hacer más sino de hacerlo excelente.

Carro y González (2012) menciona que la productividad implica la mejora del proceso productivo. La mejora significa una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos. Por ende, la productividad es un índice que relaciona lo producido por un sistema y los recursos utilizados para generarlos.

Álvarez, García y Ramírez (2012) mencionan que la productividad en todo sistema de operación de bienes o servicios obedece a la relación que guardan los resultados obtenidos para con los recursos empleados en el logro de los mismos, este factor es de vital importancia ya que de ser favorable se estará en condiciones de permanecer en el mercado cada vez más competitivo. Esta premisa ha llevado a las empresas establecer diversos mecanismos de control con la convicción de elevar su desempeño a través de la mejora de sus indicadores de operación.

Vilcaromero (2013) menciona que podemos definir la productividad como un empleo óptimo de los recursos con la menor pérdida y mermas de todos los factores de producción, no solo en la mano de obra, que es la que normalmente se tiene en cuenta, para obtener la mayor cantidad de producto de los insumos, en cantidad planificada y con calidad, sino que en todos los aspectos que significa conseguirlo.

Según Robbins y Judge (2013) consideran que la productividad es el nivel de análisis más elevado en el comportamiento organizacional. Una empresa es productiva si logra sus metas al transformar insumos en productos, al menor costo. Por lo tanto, la productividad requiere tanto de eficacia como de eficiencia. Una compañía de negocios es eficaz cuando alcanza sus metas de ventas o de participación de mercado, pero su productividad también depende de lograr esas metas de manera eficiente.

Según Koontz, Wehrich y Cannice (2012) considera que la productividad supone la medición que a su vez es un paso esencial del proceso de control; aún existe un acuerdo general respecto de la necesidad de mejorar la productividad, hay poco consenso sobre las causas fundamentales del problema y qué hacer con él.

2.2.2.2. Factores de la productividad:

García (2011) menciona que la productividad se evaluará con los siguientes factores:

- **Capital:** El capital incorpora la totalidad de la financiación en todos los elementos tangibles de la empresa que están relacionados directamente con la obtención de los productos. Este componente es una parte del activo fijo de la organización. El rendimiento de estos, es un índice de productividad.
- **Gente:** Factor que complementa al anterior, la relevancia de uno y el otro factor depende de requisitos específicos de cualquier organización. Sin fuerza de trabajo calificado, la producción no avanza.
- **Tecnología:** La aplicación de la ciencia en la industria ha llevado a desarrollar un mundo digital y cada vez más específica, es por ello que hoy en día encontramos servicios de información, programas o paquetes de software y más.

2.2.2.3. Factores Internos de la productividad

Controlables por la empresa, y como algunos factores internos se modifican más fácilmente que otros, los organiza en dos grupos: duros (no fácilmente cambiables) y blandos (fáciles de cambiar).

Para el análisis de los Factores duros considera los siguientes elementos:

- **Producto:** La productividad de este factor significa el grado en el que el producto satisface las exigencias del cliente; y se le puede mejorar mediante un perfeccionamiento del diseño y de las especificaciones.
- **Planta y equipo:** Estos elementos desempeñan un papel central en todo programa de mejoramiento de la productividad mediante: un buen mantenimiento; el funcionamiento de la planta y el equipo en las condiciones

óptimas; el aumento de la capacidad de la planta mediante la adopción de medidas correctivas, y el incremento del uso eficaz de las máquinas y capacidades de la planta disponibles.

- **Tecnología:** La innovación tecnológica constituye una fuente importante de aumento de la productividad, ya que se puede lograr un mayor volumen de bienes y servicios, un perfeccionamiento de la efectividad, la introducción de nuevos métodos de comercialización, entre otros, mediante una mayor automatización y una mejor tecnología de la información.
- **Materiales y energía:** En este rubro, hasta un pequeño esfuerzo por reducir el consumo de materiales y energía puede producir notables resultados. Además las fuentes vitales de la productividad incluyen las materias primas y los materiales indirectos, considerándose como aspectos importantes de la productividad de estos factores: uso y control de desechos y sobras; perfeccionamiento de los materiales mediante la elaboración inicial para mejorar la utilización en el proceso principal; empleo de materiales de categoría inferior y más baratos; sustitución de las importaciones; mejoramiento de la gestión de las existencias para evitar que se mantengan reservas excesivas; entre otros.

2.2.2.4. Características de la Productividad

En el desarrollo de la productividad, es importante tener en cuenta las siguientes características propuestas por Bain (1985):

- La productividad implica la interacción entre los distintos factores del lugar de trabajo.
- La producción o resultados logrados pueden estar relacionados con muchos insumos o recursos diferentes, en forma de distintas relaciones de productividad tales como: producción por hora trabajada, producción por unidad de material o producción por unidad de capital.
- Cada una de las distintas relaciones o índices de productividad se ve afectada por una serie combinada de muchos factores importantes. Estos factores determinantes incluyen la calidad y disponibilidad de los materiales, la escala de las operaciones y el porcentaje de utilización de la capacidad,

la disponibilidad y capacidad de producción de la maquinaria principal, la actitud y el nivel de capacidad de la mano de obra, y la motivación y efectividad de los líderes de la empresa. La manera cómo estos factores se relacionan entre sí tiene un importante efecto sobre la productividad resultante.

- La producción, el rendimiento o desempeño, los costos y los resultados son componentes del esfuerzo de productividad. No son términos extrañamente equivalentes. La mayoría asocia el concepto de productividad con el de producción, debido a que la productividad es algo más visible, tangible y medible en esa actividad. Los economistas han respaldado esta definición tradicional al afirmar que la productividad es el resultado (la producción) que se obtiene por cada unidad de trabajo que interviene.
- Asimismo, Prokopenko (1989) plantea las siguientes características:
- Constituye un instrumento comparativo para gerentes y directores de empresa, ingenieros industriales, economistas y políticos.
- Compara la producción en diferentes niveles del sistema económico (individual, y en el taller, la organización, el sector o el país) con los recursos consumidos.
- Es mucho más que la sola productividad del trabajo y debe tener en cuenta el aumento del costo de la energía y de las materias primas, junto con la mayor preocupación por el desempleo y la calidad de la vida de trabajo.
- Una productividad elevada no siempre va acompañada de altos beneficios, puesto que los bienes que se producen con eficiencia no son forzosamente demandados. De ahí se deduce el error en confundir la productividad con la eficiencia. Eficiencia significa producir bienes de alta calidad en el menor tiempo posible. Sin embargo, debe considerarse si esos bienes se necesitan.
- Está relacionada con cualquier tipo de organización o sistema, incluidos los servicios, y en particular la información. La tecnología de la información en sí aporta nuevas dimensiones a los conceptos y a la medición de la productividad.
- Está cada vez más vinculada con la calidad del producto, de los insumos y del propio proceso, siendo un elemento trascendental, la calidad en la mano de obra, su administración y sus condiciones de trabajo.

- Mide globalmente la forma en que las organizaciones satisfacen los objetivos, eficiencia, eficacia y la comparabilidad o registro del desempeño de la productividad a lo largo del tiempo.

2.2.2.5. importancia de la Productividad

La productividad es un factor determinante en todo tipo de negocio. Diversas empresas, sean estas vistas desde el punto de vista de la capacidad o giro empresarial, buscan severamente producir más y mejor sus unidades producidas.

Esmerarse por conseguir una efectividad máxima en cada uno de los procesos del sistema de producción de la organización es la meta a cumplir. De la misma forma, la mano de obra debe ser necesariamente productiva; hoy en día las organizaciones ponen énfasis en la calidad de vida y el ambiente laboral en los que trabajan el personal. Un colaborador estará con la disposición de contribuir a la mejora de la organización si se le brinda un entorno saludable para su desarrollo en la empresa. Debido a esto, el área de recursos humanos (RR. HH), ha tomado consideración en esta nueva etapa de globalización, ya que son estas las encargadas de evaluar el contenido organizacional que posee una empresa y en todo caso dar soluciones para resolver dichos problemas que ocasionen una baja en la productividad de la empresa.

A través de la productividad, es viable producir más usando los mismos o menores recursos y el nivel de vida puede elevarse. Un uso más productivo de los recursos reduce el desperdicio y ayuda a conservar los recursos escasos o más caros.

- A nivel personal, el aumento de la productividad resulta esencial para el nivel de vida real y lograr una óptima utilización de los recursos disponibles para mejorar la calidad de vida.
- A nivel comercial, conduce a un servicio que demuestra mayor interés por los clientes, un mayor flujo de efectivo, un mejor rendimiento sobre los activos y mayores utilidades, lo que significa más capital para invertir en la expansión de la capacidad y en la creación de nuevos empleos.

Es indudable que con la elevación de la productividad se logra ser más competitivos en los mercados, tanto a nivel nacional como internacional. Pero un incremento en la productividad no ocurre por sí solo. Son los directivos dedicados y competentes los que la provocan. Y lo logran estableciendo metas, descubriendo los obstáculos que se oponen al cumplimiento de tales metas, desarrollando un plan de acción para eliminar esos obstáculos y dirigiendo con efectividad todos los recursos a su alcance en pos del mejoramiento de la productividad.

Según Pérez (2013) mide la productividad con:

- **Eficiencia:** Es lograr el mejor rendimiento de los insumos durante un lote de producción mediante el sistema productivo que se posea y cumplir con ello, la meta u objetivo previsto. La palabra recurso es utilizada para abarcar no solo el tema económico que logra llevar a cabo la producción sino también hace referencia a todos los elementos que intervienen en dicho proceso productivo como la fuerza de mano de obra, la energía utilizada, el tiempo empleado, etc. Establece un pilar fundamental mediante el cual esclarece en qué nivel la organización es competitiva y como ha funcionado el marketing en dicha entidad
- **Eficacia:** Es el nivel por el cual medimos la satisfacción del cliente, está abocado a esclarecer el nivel de aceptación que tiene el producto y/o servicio en el mercado.
- **Efectividad:** Es el grado total por el cual se cumple todos los objetivos previstos con el mínimo de recursos invertidos y que satisface a la clientela, todo esto logrado en el tiempo planificado de la organización.

Belcher (1991) indica que la medición forma parte integral de un proceso de gestión de productividad. Si la productividad se ha de integrar a la cultura organizacional, es condición contar con un vehículo para monitorear los progresos, brindar realimentación, establecer objetivos cuantificables y evaluar el desempeño administrativo. Para ello utiliza estas funciones de medición:

- **Concientización:** Los métodos usados ayudan a mantener el orden en la organización y lograr así, una comunicación transversal para mejorar en todos los niveles de la empresa. Evaluación de problemas y oportunidades:

La manera en cómo se identifica una zona que requiere de mayor atención por su desnivel en comparación con el resto es mediante las mediciones de productividad.

- **Realimentación:** Es un punto clave para la mejora continua en una organización debido a que, sin ella, no se puede aprender de lo hecho anteriormente. Esta realimentación también ayuda a los colaboradores para su conocimiento acerca de su contribución para con la organización y así mejoren continuamente.
- **Integración:** La medición posibilita la integración productiva a todos los niveles de la organización de esta forma se puede cuantificar metas, hacer un adecuado presupuesto para la mejora de la empresa, entre otras más para lograr una mayor efectividad.

2.2.2.6. Dimensiones

Dimensión 1. Innovación

Reig (2015) hace mención de:

La innovación como una necesidad para poder mantener la competitividad empresarial, por lo cual se requiere de cambios complejos en la empresa, cambios bruscos y transformaciones repentina, es por ello que lo hace llamar como una revolución, para ello esto implica alcanzar los objetivos trazados de los colaboradores, permitiendo crecer como empresa y como empleado. (p. 238)

Indicadores:

1. Adaptación continua

Bermejo y López (2014) Concepto que está entendido como la acción y el efecto de adaptar o adaptarse, un verbo que hace referencia a la acomodación o ajuste de algo respecto a otra cosa.

2. Actividad productiva

Ortega (1999) indica que las actividades productivas son aquellas que están relacionadas con la producción, distribución, intercambio y consumo de bienes y

servicios. El objetivo principal de estas actividades es la producción de bienes y servicios con el fin de ponerlos a disposición del consumidor.

3. Desarrollo

Gil y Merino (2017) es el conjunto de las fases por las que pasa una cosa que se desarrolla o que progresa.

Dimensión 2. Proceso Humano

Reig (2015) afirma que:

El proceso humano está basado en cuidar a sus clientes, empleados, proveedores, a sus accionistas, en otras palabras, son personas cuidando y desarrollando gente, para ello los procesos humanos productivos son cruciales para que de esta manera puedan despertar la productividad y desarrollo humano, de sus colaboradores con el trato dado hacia sus clientes. (p. 238)

Indicadores:

1. Capacidad humana

Aldana, Clausen, Cozzubo, Trivelli, Urrutia y Yancari (2019) manifiestan que es una forma de intentar conjugar el reconocimiento de ciertos valores fundamentales, que puedan servir como criterios del desarrollo, y el respeto a los valores y las tradiciones locales

2. Motivación

Hernández (2019) indican que es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta de la persona hacia metas o fines determinados; es el impulso que mueve a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación.

3. Clima laboral

Pérez (2020) se suele definir como el medio ambiente físico y humano en el que se desarrolla el trabajo. Influye en la satisfacción del personal y está relacionado con la forma de relacionarse y la cultura de la empresa.

Dimensión 3. Flexibilidad

Reig (2015) afirma que:

La flexibilidad es la clave de la adaptabilidad necesaria la sobrevivencia y productividad de la empresa, en otro término el impulso al cambio se ve influenciado por los colaboradores con la organización permitiendo ser capaces a realizar una mejor rutina diaria en su labor constante, teniendo consigo un clima laboral aceptable y un equipo de trabajo flexible. (p.238)

Indicadores:

1. Estimulo

Martin y Pear (2014) es una señal externa o interna capaz de causar una reacción en una célula u organismo los estímulos pueden ser externos o internos.

2. Desarrollo profesional

Marcelo y Vaillant (2016) es fruto de la planeación de la carrera y comprende los aspectos que una persona enriquece o mejora con vista a lograr objetivos dentro de la organización. Se puede dar mediante esfuerzos individuales o por el apoyo de la empresa donde se labora.

3. Alcance de adaptabilidad

Valdivia y Razón (2017) manifiestan que la adaptabilidad significa que el programa de protección social debe construirse de manera que reconozca y acomode el contexto local.

Administración Pública e Infraestructura

Las políticas, estrategias y programas estatales repercuten fuertemente en la productividad por intermedio de: las prácticas de los organismos estatales; los reglamentos (como las políticas de control de precios, ingresos y remuneraciones); el transporte y las comunicaciones; la energía; las medidas y los incentivos fiscales (tipos de interés, aranceles aduaneros, impuestos).

García (2011) expresa en su texto que la productividad requiere de tres factores fundamentales: Capital, Personas, Tecnología. La suma de los resultados

de los tres factores conformará el total de su aportación a la productividad de la empresa.

- **Capital.** El factor capital se compone del total de la inversión en los elementos físicos que entran en la fabricación de productos. Estos elementos son solo una parte del activo fijo del negocio. La inversión en estos elementos para la producción, debe recuperarse en un tiempo razonable y naturalmente con creces, para que ella sea rentable para los inversionistas.
- **Personas.** En la economía moderna, la productividad de la persona “no” se mide por su esfuerzo físico sino por un mínimo de éste y un máximo de esfuerzo mental, ya que es la gente quien programa y ejecuta la producción de las máquinas. El esfuerzo mental de la gente llega a ser tanto o más importante que los bienes de capital invertidos.
- **Tecnología.** El paso que llevan las aplicaciones de las computadoras ha procesado multitud de industrias subsidiarias, como la manufactura de componentes, los servicios de información, los productores de bibliotecas, programas y paquetes de software.

2.3. Definición de términos básicos

Eficacia: Es hacer lo necesario para alcanzar o lograr los objetivos deseados o propuestos.

Servicio: Se refiere a la cadena de actividades orientadas a la satisfacción de las ventas, que en general inician con el ingreso del pedido y finalizan con la entrega de productos al cliente.

Calidad: La calidad representa la satisfacción plena de los clientes sobre su necesidad, esto significa, brindar servicios y producir bienes de calidad.

La Satisfacción del Cliente: Es el resultado alcanzado cuando la característica del producto responde a las necesidades del cliente.

Competencia Profesional: Conjunto de elementos de competencia y de criterios de actuación asociados que forman una actividad dotada de significado y de valor independientes.

Eficiencia: Utilización de los recursos de la sociedad de la manera más eficaz posible para satisfacer las necesidades y los deseos de los individuos

Éxito con el Cliente: Resultado, en especial feliz, de una empresa o acción emprendida, o de un suceso percibida por los clientes.

Recursos: Son los distintos medios o ayuda que se utiliza para conseguir un fin o satisfacer una necesidad.

Empatía: Habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

Servicio Rápido: Capacidad de respuesta como contestar de inmediato las llamadas telefónicas de los clientes, flexibilidad para adecuarse a las necesidades de los clientes, enviar de inmediato la información solicitada por los clientes.

Seguridad: Conocimiento y atención mostrados por los empleados.

Comportamiento: El comportamiento es el ámbito fundamental sobre el que se aplica la evaluación ética, técnica y estética, como aplicación de los sistemas culturales vigentes en determinada comunidad.

Cliente: Es alguien que elige y compra algo, así como también es cualquier persona que recibe el producto o que es afectado por el producto o el proceso.

Aptitudes: Se entiende por aptitud a la disposición innata del individuo para realizar determinada función o actividad. El desarrollo de las aptitudes, mediante la formación y experiencia, desemboca en la capacidad, que permite al sujeto alcanzar rendimiento, gracias precisamente al saber o hacer, adquirido gracias al aprendizaje.

Vocación de Servicio: Reconocernos como miembros de una organización respetada socialmente, amar el debate, la innovación, los argumentos, la transparencia, apreciar el trabajo, de otros, no emprender proyecto sin conocer el estado del arte, despreciar la autoridad y la envidia.

Colaboración: Competencia realizada por el recurso humano, para gestionar con distintos grupos, personas, delimitando puntos con destreza alcanzada.

Orientación al Cliente: Muestra la destreza para meditar los trabajos delegados cumpliendo un lugar persona - cliente.

Liderazgo: Superficie objetivo para transferir la misión, visión, la cooperación entre los trabajadores orientados a entrar a metas propuestas y ser un modelo a seguir para otros trabajadores.

Delegación: Destreza para delegar las funciones, mostrado educadores de crecimiento ocupacionales y mejorando continuamente el trabajo de sus empleadores.

Comunicación: Referencia a la transmisión de manera acertada, competente necesaria para perfeccionar su trabajo.

Ductilidad: Preparación del trabajador para establecer con precisión conformada en conjunto ante las posiciones de altibajo que enfrenta.

Trabajo en Equipo: Competencia para apostar en primer sitio lo que necesita tender el personal y secundarlo con los afanes unipersonales mediante un grupo, compromete una ocupación laboral.

Toma de Decisión: Potencial de jornaleros para preferir la disyuntiva perfecta a resolver el problema, consecuentes a responsables tomas.

Organización: Espaciosidad del productor para verificar realizar la planificación y coordinación de sus labores.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la Investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG. Existe relación entre gobierno corporativo y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1. Existe relación entre comunicación y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019.

HE 2. Existe relación entre competitividad y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019.

HE 3. Existe relación entre apoyo y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

Variable 1 Gobierno Corporativo

Hernández (2018) definió al gobierno corporativo de la siguiente manera:

Es la agrupación de mecanismos y el vínculo que se establecen entre los diferentes grupos de intereses que participan en una empresa con el fin de garantizar una distribución de las rentas generadas que incentive adecuadamente la realización de las inversiones necesarias para el desarrollo de la compañía. (p. 10)

Variable 2 Productividad

Para Fonseca (2017) menciona que la productividad es hacer más con menos: hacer más resultados con menos recursos. La productividad es lo que mueve a las empresas a ser óptimos en sus actividades, buscando no solo reducir costos si no hacer un producto o dar un servicio eficiente.

3.2.2. Definición operacional

Variable 1: Gobierno corporativo

La variable La variable Gobierno Corporativo fue medida por medio de 3 dimensiones: Comunicación, Competitividad y Apoyo; con 7 indicadores, los cuales permitieron la elaboración del cuestionario para la recopilación de datos.

Variable 2 Productividad

La variable Productividad de servicio fue medida por medio de 3 dimensiones: Innovación, Proceso Humano y Flexibilidad; con 9 indicadores, los cuales permitieron la elaboración del cuestionario para la recopilación de datos.

3.3. Tipo y nivel de la investigación

3.3.1. Tipo de investigación

La investigación es aplicada es para aquel tipo de estudios científicos orientados a resolver problemas de la vida cotidiana o a controlar situaciones prácticas.

3.3.2. Niveles de Investigación

El nivel de investigación del presente trabajo es descriptivo – correlacional tal como lo mencionan Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que los estudios correlacionales pretenden responder preguntas de investigación. Este tipo de estudio tiene como fin conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías, variables o muestra en particular.

3.4. Diseño de la Investigación

El diseño es no experimental porque no se manipulan las variables. Hernández, Fernández, Baptista (2010) nos habla de la investigación no experimental es la que realiza sin manipular las variables independientes, se basa en variables que ya ocurrieron o ya se dieron en la realidad, pero sin la intervención del investigador.

Sampieri, Callado y Lucio (2010) definen no experimental como un estudio que se realizó sin ninguna modificación en las variables, ya que solo se observa en

su formato original para ser analizado por el investigador, por motivo que, estas investigaciones ya ocurrieron.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Según Cuesta y Herrero (2000) definen población como:

Todo conjunto de elementos, finito o infinito, definido por una o más características, de las que gozan todos los elementos que lo componen. Es la totalidad del universo que interesa considerar y que es necesario que este bien definido para que se sepa en todo momento que elementos lo componen. (p. 10)

En la presente investigación la población se considera a 59 gerentes de las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II del distrito de Lima Metropolitana.

3.5.2. Muestra

Hernández, Fernández y Baptista (2010) definen que, en las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación de quien hace la muestra. (p. 242)

Lo que significa que la muestra es censal y se considerara al total de la población que son los 59 gerentes de las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II del distrito de Lima Metropolitana.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Para fines de la investigación la técnica usada fue la encuesta, como explica:

Carrasco (2005) indica que en “la encuesta es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene”. (p. 314)

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos:

Según, Arias y Barreto (2014) definieron como que “es un conjunto de preguntas previamente diseñadas que se aplican en forma oral o escrita con el fin de recoger datos relativos a suceso ya ocurridos, es decir se recoge información de situaciones pasadas”. (p. 40)

Para la presente investigación se utilizó como instrumento el cuestionario, el cual constó de 20 preguntas, constituida por 10 preguntas para la variable gobierno corporativo y 10 preguntas para la variable productividad, donde nos permitió analizar la relación existente entre las mismas.

3.6.3. Validez del Instrumento

Según Gómez (2016) menciona que la validez “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 119). Los instrumentos fueron sometidos a evaluación por 3 expertos de grado de doctor y magister, por lo que, los expertos a su criterio revisaron de forma minuciosa el instrumento y dieron su aprobación que si cumplía todos los ítems planteados.

Tabla 6.

Validación de Instrumento por expertos

TÉCNICA DE VALIDACIÓN	
DOCENTES	CALIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO
DR. VÁSQUEZ ESPINOZA JUAN	SI CUMPLE
MG. MADRID CISNEROS JUAN	SI CUMPLE
MG. QUINTANILLA DE LA CRUZ	SI CUMPLE

Confiabilidad del Instrumento

La confiabilidad del instrumento ha sido determinada a través del estadístico Alfa de Cronbach y el procesamiento de datos en el programa SPSS 24 con un coeficiente de ,879, que es considerada fuerte confiabilidad de acuerdo con la escala de coeficiente Alfa de Cronbach, teniendo como base de datos los

resultados de una encuesta piloto a una población reducida de la muestra que fueron un total de 10 personas del personal de las cooperativas de otro nivel.

Tabla 7.
Valores Alpha de Cronbach

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Fuente: Elaborado por George y Mallery (2003).

Tabla 8.
Confiabilidad de la variable Gobierno Corporativo
Alpha de Cronbach Nro. de elementos

,823	10
------	----

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo con los resultados, aplicando el estadístico de fiabilidad Alpha de Cronbach indica que el resultado ha sido 0,823 tiene una fuerte confiabilidad.

Confiabilidad de la variable Productividad

Alpha de Cronbach	Nro. de elementos
,788	10

Fuente: Propia

Interpretación:

De acuerdo con los resultados, aplicando el estadístico de fiabilidad Alpha de Cronbach indica que el resultado ha sido 0,788, tiene fuerte confiabilidad.

3.7. Métodos de análisis de datos

La investigación es de nivel descriptivo correlacional y cuantitativo, la recopilación de datos en la encuesta está siendo procesada a través del programa estadístico SPSS 24, en el cual se aplicará el Alfa de Cronbach, la prueba de normalidad y Rho de Sperman.

3.8. Aspectos Éticos

La finalidad de la presente investigación es establecer la relación que existe entre las dos variables de estudio: gobierno corporativo y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019. Las fuentes bibliográficas consideradas, las cuales enriquecen y dieron un valor a esta investigación, son las que respaldan y dan consistencia a la investigación, pues permitieron conocer la situación real de cada una de las variables las cuales han sido objeto de estudio, respetando la parte intelectual de cada uno de los autores citados en el desarrollo de este trabajo; así mismo teniendo en cuenta la correcta aplicación de las pautas establecidas dentro de la norma APA para las citas y referencias.

IV. RESULTADOS

Tabla 9.

Validez del instrumento por jueces de expertos con la prueba binomial

		SI	NO
1	La formulación del problema es adecuado		
	El instrumento facilitaría el logro de los objetivos		
2	de la investigación		
	Los instrumentos están relacionados con las		
3	variables de estudio		
	El número de ítems del instrumento es		
4	adecuado		
	La redacción de ítems del instrumento es		
5	correcto		
	El diseño del instrumento facilitaría el análisis y		
6	el procesamiento de datos		
7	Eliminaría algunos ítems del instrumento		
8	Agregaría algunos ítems en el instrumento		
	El diseño del instrumento será accesible a la		
9	población		
10	La redacción es clara, sencilla y precisa		

X = 0 = NO

X = 1 = SI

$$P = \frac{\sum P}{10} = \frac{7.52}{10} = 0.752$$

Como el promedio de las probabilidades es mayor que 0.60 entonces se concluye que el instrumento es valido por jueces de expertos.

Prueba de normalidad

HO: LOS DATOS TIENE UNA DISTRIBUCIÓN NORMAL

Tabla 10.

Estadísticos de prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad		
			Kolmogorov-Smirnov ^a
GOBIERNO CORPORATIVO	,072	59	,200 [*]
PRODUCTIVIDAD	,075	59	,200 [*]
COMUNICACION	,113	59	,057
COMPETITIVIDAD	,089	59	,200 [*]
APOYO	,121	59	,062

Fuente: Propia

Como el P valor (sig.) es mayor que 0.05 entonces no se rechaza la hipótesis nula y se concluye que los datos tienen distribución normal y por lo tanto se utilizará la prueba paramétrica correlación de Pearson.

Prueba de hipótesis

Existe relación entre gobierno corporativo y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019.

HO: No existe relación entre gobierno corporativo y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019.

Tabla 11.

Análisis de correlación de Rho de Sperman

		Correlaciones	
		GOBIERNO CORPORATIVO	PRODUCTIVIDAD
GOBIERNO CORPORATIVO	Correlación de Pearson	1	,404
	Sig. (bilateral)		,002
	N	59	59
PRODUCTIVIDAD	Correlación de Pearson	,404	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	59	59

Fuente: Propia

Como el **p** valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre gobierno corporativo y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019.

Existe relación entre comunicación y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019.

HO: No existe relación entre comunicación y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019.

Tabla 12.
Análisis de correlación de Rho de Spearman entre comunicación y productividad

		Correlaciones	
		COMUNICACIÓN	PRODUCTIVIDAD
COMUNICACIÓN	Correlación de Pearson	1	,535
	Sig. (bilateral)		,000
	N	59	59
PRODUCTIVIDAD	Correlación de Pearson	,535	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	59	59

Fuente: Propia

Como el **p** valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre comunicación y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019.

Existe relación entre competitividad y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019.

HO: No existe relación entre competitividad y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019.

Tabla 13.
Análisis de correlación de Rho de Spearman entre competitividad y productividad

		Correlaciones	
		COMPETITIVIDAD	PRODUCTIVIDAD
COMPETITIVIDAD	Correlación de Pearson	1	,233
	Sig. (bilateral)		,036
	N	59	59
PRODUCTIVIDAD	Correlación de Pearson	,233	1
	Sig. (bilateral)	,036	
	N	59	59

Fuente: Propia

Como el **p** valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre competitividad y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019.

Existe relación entre apoyo y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019.

HO: No existe relación entre apoyo y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019.

Tabla 14.

Análisis de correlación de Rho de Spearman entre apoyo y productividad

		APOYO	PRODUCTIVIDAD
APOYO	Correlación de Pearson	1	,070
	Sig. (bilateral)		,009
	N	59	59
PRODUCTIVIDAD	Correlación de Pearson	,070	1
	Sig. (bilateral)	,009	
	N	59	59

Fuente: Propia

Como el **p** valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre apoyo y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019.

Análisis bidimensional

Tabla 15.

Análisis bidimensional gobierno corporativo y productividad

	GOBIERNO CORPORATIVO							
	MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
MALO	1	2	2	3	0	0	3	5
REGULAR	4	7	18	31	13	22	35	59
BUENO	0	0	10	17	11	19	21	36

Fuente: Propia

El 31% de los encuestados calificaron como regular el gobierno corporativo y la productividad.

Tabla 16.*Análisis bidimensional comunicación y productividad*

COMUNICACIÓN									
	MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL		
	f	%	f	%	f	%	f	%	
MALO	5	8	9	15	1	2	15	25	
REGULAR	0	0	11	19	10	17	21	36	
BUENO	0	0	10	17	13	22	23	39	

Fuente: Propia

El 19% de los encuestados calificaron como regular la comunicación y la productividad.

Tabla 17.*Análisis bidimensional competitividad y productividad*

COMPETITIVIDAD									
	MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL		
	f	%	f	%	f	%	f	%	
MALO	1	2	4	7	5	8	10	17	
REGULAR	4	7	18	31	9	15	31	53	
BUENO	0	0	8	14	10	17	18	31	

Fuente: Propia

El 31% de los encuestados calificaron como regular la competitividad y productividad.

Tabla 18.*Análisis bidimensional apoyo y productividad*

APOYO									
	MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL		
	f	%	f	%	f	%	f	%	
MALO	0	0	2	3	0	0	2	3	
REGULAR	3	5	10	17	4	7	17	29	
BUENO	2	3	18	31	20	34	40	68	

Fuente: Propia

El 17% de los encuestados calificaron como regular el apoyo y la productividad.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general es determinar la relación entre gobierno corporativo y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019. De la teoría gobierno corporativo se define que es la agrupación de mecanismos y el vínculo que se establecen entre los diferentes grupos de intereses que participan en una empresa con el fin de garantizar una distribución de las rentas generadas que incentive adecuadamente la realización de las inversiones necesarias para el desarrollo de la compañía. Según Benavente, Carbajal y Eche (2018) en el trabajo de investigación titulado Impacto del Gobierno Corporativo y las gestiones en los Bancos del Perú tuvo el objetivo determinar el grado de relación que existe entre el gobierno corporativo en función a las gestiones de los bancos del Perú, el siguiente trabajo de investigación fue desarrollado bajo el enfoque cuantitativo bajo la metodología de datos de panel donde se hizo una muestra a un total de 16 bancos. La recopilación de datos para la ejecución del trabajo de investigación que se usó fue fuentes y anexos de ejecuciones de principios de gobierno corporativos presentados en la SMV, donde se obtuvo como resultado final que las gestiones de los bancos tienen relación significativa con las variables: tamaño de directorio, presencia de directores independientes, total de acciones con derecho de voto, evaluaciones de desempeño al directorio información actualizada de accionistas. Del análisis bidimensional El 31% de los encuestados calificaron como regular gobierno corporativo y productividad. De la prueba de hipótesis Como el p valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre gobierno corporativo y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019.

El primer objetivo específico es determinar la relación entre comunicación y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019. De la teoría comunicación se define como denominar bajo la acción de informar, generar acciones, crear un entendimiento o transmitir cierta idea. Barrenechea, Palacios y Nina (2017) en su elaboración de la tesis titulada: Impacto de las buenas prácticas de gobierno corporativo en la generación de valor

financiero en las empresas de sector construcción. Donde la finalidad del trabajo fue evaluar la relación entre las buenas prácticas de gobierno corporativo y la generación de valor financiero de las empresas del sector construcción del Perú que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima. Este trabajo de investigación fue realizado bajo el alcance descriptivo el diseño de la investigación es no experimental. Asimismo, se hizo uso de la herramienta de la recolección de datos obtenidos de la SMV y BVL. Finalmente, con respecto a los resultados obtenidos en el trabajo e investigación se llega a la conclusión que no se puede determinar en forma definitiva que exista una relación entre las buenas prácticas de gobierno corporativo y su impacto en la generación de valor de las empresas de sector construcción que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima en el periodo 2015-2018. Del análisis bidimensional El 19% de los encuestados calificaron como regular comunicación y productividad. De la prueba de hipótesis Como el p valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre comunicación y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019.

El segundo objetivo específico es determinar la relación entre competitividad y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019. De la teoría competitividad se define como la capacidad de generar la mayor satisfacción de los consumidores fijando un precio o la capacidad de poder ofrecer un menor precio fijada una cierta calidad. Concebida de esta manera se asume que las empresas más competitivas podrán asumir mayor cuota de mercado a expensas de empresas menos competitivas. **Costa (2015)** para lograrla categoría académica de Magister en auditoria elaboro su tesis titulada: Mejora del sistema del gobierno corporativo mediante propuesta en la Coopac con respecto los principios emitidos por la junta de Basilea. donde el objetivo fundamental a tratar fue elaborar una propuesta de mejora de sistema de gobierno corporativo en una cooperativa de ahorro y crédito, considerando los principios establecidos por el comité de Basilea. El siguiente trabajo de investigación fue desarrollado bajo el enfoque cualitativo de diseño de no experimental. Donde se obtuvo como resultado que el gobierno corporativo con el pasar del tiempo abarca mayor protagonismo en las empresas alrededor del mundo, pues da paso al fortalecimiento de las decisiones, la gestión integral de riesgos, e sistema de control

interno, todo ello, orientado principalmente al seguimiento de los metas que anhelan lograr las empresas. Del análisis bidimensional El 31% de los encuestados calificaron como regular competitividad y productividad. De la prueba de hipótesis Como el p valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre competitividad y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019.

El tercer objetivo específico es determinar la relación entre apoyo y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019. De la teoría apoyo se define como el fundamento o la prueba de un comentario, una teoría o una doctrine. Según Suarez (2018) por otra parte en su trabajo de investigación titulado: “modelo de gestión de cobranzas para mejorar la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Red Únicas de Lambayeque. En donde el objetivo fundamental fue determinar que el modelo de gestión de cobranzas mejora la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Red Únicas de Lambayeque. El trabajo de investigación es desarrollado bajo el enfoque de tipo de investigación cuantitativa de diseño experimental. Donde se hizo uso de 86 créditos como población. Finalmente, el autor concluyo que la cartera de créditos que asciende a S/. 1,180,995.13, en 109 créditos, el 71.30% se otorgó créditos a agrícolas y el 28.70% a créditos ordinarios. Así también se indica que el 84.92% son créditos vigentes y el 15.08% créditos vencidos. Del total de cartera el 59.86% se le brindo un plazo mayor a un año y al 40.14 un plazo menor a 12 meses. Del análisis bidimensional el 17% de los encuestados calificaron como regular apoyo y productividad. De la prueba de hipótesis Como el p valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre apoyo y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019.

VI. PROPUESTA

Mi propuesta es muy importante, porque en términos prácticos ayuda a dar a conocer la problemática de la falta de gobierno corporativo en las cooperativas nivel II en Lima Metropolitana es importante porque nos permite conocer las causas del problema y sugerir alternativas de solución para mejorar la productividad de las cooperativas.

La capacitación del personal es importante y necesario que realicen las cooperativas, ya que de ello depende el éxito que puedan lograr, en tal sentido propongo que se establezca un programa de formación del personal de las cooperativas en Lima Metropolitana. Siendo un objetivo primordial evaluar la capacitación del personal, para la evaluación de dicha variable fue posible establecer dimensiones e indicadores, ello gracias a la teoría de (Chiavenato, 2007), obteniendo como resultado que la adquisición de conocimientos y actitudes se encuentran bien relacionadas, ya que los encuestados refieren que no se los capacita de forma frecuente en temas relacionados con la atención adecuada y eficiente de los clientes, y por el hecho de que se ven en la necesidad de informarse y actualizarse de los cambios en su entorno de forma personal. Lo mencionado guarda una ligera relación con el trabajo de (Vaca, 2009), quien encontró que el personal que labora en el área de cooperativas, ya que no se tienen un control de lo que conocen bien, donde el personal no sabe bien sobre los manejos y trato hacia los clientes, esta premisa llevo al autor desarrollar una propuesta de capacitación, incluyendo las tecnologías apropiadas.

VII. CONCLUSIONES

1. El objetivo general es determinar la relación entre gobierno corporativo y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019. Según el resultado de la hipótesis se concluye que existe relación entre gobierno corporativo y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019.
2. El primer objetivo específico es determinar la relación entre comunicación y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019. Según el resultado de la hipótesis se concluye que existe relación entre gobierno corporativo y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019.
3. El segundo objetivo específico es determinar la relación entre competitividad y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019. Según el resultado de la hipótesis se concluye que existe relación entre competitividad y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019.
4. El tercer objetivo específico es determinar la relación entre apoyo y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019. Según el resultado se concluye que existe relación entre apoyo y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019.

VIII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana se preocupe en brindar una buena calidad de servicio porque de esa manera va lograr obtener la satisfacción del cliente y por lo tanto su lealtad.
2. Se recomienda que las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana busquen conocer las expectativas de los clientes porque conducen a las tácticas de las organizaciones con relación a la elaboración de productos o servicios que ofrecen.
3. Se recomienda que las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana tengan a bien identificar las necesidades de los clientes al menor coste posible. Para conseguirlo es necesario suprimir todos aquellos procesos y trabajos que no aportan valor añadido al producto o servicio, así como reducir al máximo los costes de la no calidad. De esta forma la competitividad da como resultado una mejora continua de la calidad y de la innovación.
4. Se recomienda que las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana busquen satisfacer siempre al cliente midiendo su percepción lo cual servirá para mejorar el proceso y tomar las mejores decisiones

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, G. (2017). Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales. Caracas: Tesis Universidad Católica Andrés Bello.
- Álvarez, J. (2014) *Rentabilidad Empresarial. Propuesta Práctica de análisis Evaluación*. Recuperado el 24 de agosto del 2019 https://www.camara.es/sites/default/files/publicaciones/rentab_emp.pdf
- Anrango (2015). Modelo de gestión financiera para la cooperativa de ahorro y crédito Coope indigena Ltda. Ecuador. Recuperado de:<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1747/1/TUICYA024-2015.pdf>
- Alonso. L, Cistero, C y Carrillo. A. (2018). Sistema integrado de gestión (SIG) calidad medio ambiente y prevención de riesgos laborales. España:Col.legi d,enginyers tecnis industrials de Barcelona.
- Altamirano, W. (2018) El gobierno corporativo y el rendimiento empresarial, modelo para las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador. La Plata. Argentina.
- Aquino, E. (2014) Gobernanza cooperativa. Presentación en la III Cumbre Cooperativa de las Américas. Recuperado el 24.08 del 2019 en <https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/eudesdefreitas.pdf>
- Arias D.C. y Barreto D.P. (2014). Estrategias didácticas para desarrollar la habilidad oral en el aprendizaje de FLE de las estudiantes de nivel A1 del Liceo femenino Mercedes Nariño. Universidad de La Salle. Bogotá D.C. Recuperado de http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/17293/T26.14%20A41_e.pdf?sequence=1
- Beingolea, K. y Gonzales, M. (2018). Influencia de las Capacitaciones en el desarrollo de la actividad turística en la Ciudad de Puerto Maldonado – 2016. (Tesis de Pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/371/004-3-12-031.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Benavente, P & Carbajal, D & Eche, H (2018) Impacto del Gobierno corporativo en la rentabilidad de los Bancos del Perú (Tesis para obtener el Grado de Magister. Universidad ESAN. Lima-Perú.
- Benites & Zevallos, F (2017) Análisis Financiero y visión de gobierno corporativo interno en la cooperativa de ahorro y crédito de los Andes de Cotarusi Aymaraes. (Tesis para obtener el Grado de Magister). Abancay-Apurímac – Perú.
- Burckhardt, V, Gisbert, V y Pérez, A. (2016). Estrategia y desarrollo de una Guía de implantación de la norma ISO: Aplicación pymes de la comunidad valenciana. México: Editorial área de innovación y desarrollo.
- Cabrera, M. (2016). Programa de mejora turístico en la Comunidad Bajo Grande, Parroquia El Anegado Provincia de Manabí. (Tesis para obtener el título). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14124/1/tesis%20de%20maria%20cabrera.pdf>
- Cark, K (2012) Gobernabilidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito. WOCCU. Recuperado el 05 de julio del 2019 en http://www.woccu.org/documents/Gobernabilidad_de_CAC.
- Carella, A (2003) Investigación en el sector cooperativo de Ahorro y Crédito en el Sur de América Latina. Recuperado el 13 de julio del 2019 en https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/cooperativas._america_sur.pdf
- Carrasco, S (2013) Metodología de la Investigación Científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Libro Quinta Edición. Recuperado el 18 de agosto del 2019 en https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_.
- CENTRUM, (2016) Estudios de la realidad peruana: A propósito de la informalidad en el Perú. Recopilación de varios autores
- Chiliuvinga, M. (2016). Formación Profesional de los Guías de turismo y su Incidencia en el desarrollo Turístico del Cantón Atacames de la Provincia de Esmeraldas. (Tesis para obtener el título). Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23261/1/Tesis%20Final-Mayra%20Chiliuvinga.pdf>

- Contreras, A. (2018). Calidad del servicio de unidades promotoras de turismo a partir de la percepción del usuario, Trujillo, 2018. (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23932/contreras_ga.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Costa, I. (2015) Propuesta de Mejora del Sistema de Gobierno Corporativo en una cooperativa de ahorro y crédito con base a los principios establecidos por el Comité de Basilea. (Tesis para obtener el Grado de Magister) Universidad Pacifico. Lima-Perú.
- Costa (2015). Fases de un buen gobierno aplicado en las cooperativas: Casos de teoría y práctica. Costa Rica. PINTO.
- Díaz, M (2012) Análisis contable con un enfoque empresarial. Editado por la Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso para Eumed. Recuperado 07 de julio del 2019 en <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1229/index.htm>
- Diviso Grupo Financiero. (2013) Gobierno Corporativo. Para empresas del Mercado Peruano. Caso de Buenas Prácticas. Recuperado el 09 de junio del 2019 en <http://www.diviso.pe/wp-content/uploads/2014/07/651.pdf>
- Durán, A (2017) Datos y Ranking de Cooperativas de Ahorro y Crédito en América Latina y el Caribe. Recuperado el 25 de agosto 2019 en <https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/datosyrankingcacenal.SanJoséCostaRica>
- Dirección Regional de Industria y Turismo-DRIT (2017) Información relevante para el turismo en la región La Libertad. Folleto informativo. Trujillo, Perú.
- Guillen, a. (2016). Conciencia turística de la Comunidad Local Espíritu Santo en el Distrito de Antioquia, Provincia Huarochirí, 2016. (Tesis de Pregrado). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/2264/Guillen_PAG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R (2014) Metodología de la Investigación. Sexta edición: Editorial Mc Graw Hill. Education. México. Recuperado el 25 de agosto 2019 en <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. 5ta edición, Mc GrawHill, Buenos Aires.
- Hilari, G. (2015). Programa de capacitación y sensibilización turística para las autoridades y población del Municipio de Carabuco. (Tesis para obtener el título). <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/13977/PG-3572.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Isla (2016) La actividad turística emergente en Latinoamérica. Ediciones América. Santiago de Chile.
- Instituto de Investigación y Desarrollo de la Economía Solidaria Perú. ININDES. (2016) El Problema de la Gobernabilidad en las Cooperativas. Recuperado el 16 de julio de 2019 en inindes.wordpress.com/2016/04/24/el-problema-de-la-gobernabilidad-en-las-cooperativas-primer-parte/
- Jara, M & Malo, J (2013) Propuesta para una metodología de prácticas de buen gobierno corporativo, considerando la ley orgánica de Economía Popular y Solidaria, en las cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Cuenca- Ecuador durante el periodo 2011. Caso Cooperativa ERCO Ltda. (Tesis para la obtención del Título) Universidad Politécnica Salesiana-Cuenca – Ecuador.
- Jorda, R y Navarro, L. (2016). Mejora del gobierno corporativo de sociedades no cotizadas. España: Editorial Dykinson.
- López, D. (2018). Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- Macías, S. (2017). Servicios turísticos y su incidencia en la satisfacción del turista que visita El Recinto Puerto El Morro, Provincia Del Guayas Año 2017. (Tesis para obtener el título). Recuperado de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4135/1/UPSE-THT-2017-0009.pdf>

- Maguiña, M. (2018) Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en el BBVA Continental de Los Olivos, Lima 2018. (Tesis de Pregrado). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24956/Magui%
c3%b1a_GMJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24956/Magui%c3%b1a_GMJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martín, M (2012) Gobierno Corporativo en las cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú. Lima, Perú. UNIVERSIDAD ESAN
- Martínez, Y. (2017). Calidad de Servicio de los Guías Oficiales de turismo desde la perspectiva del turista nacional, Centro Histórico de Lima 2017. (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/
handle/20.500.12692/6972/Martinez%20-%20AY..pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6972/Martinez%20-%20AY..pdf?sequence=1)
- Meza, A. (2016). Capacitación de personal y Calidad de servicio de los colaboradores de la Empresa Financiera Crediscotia Periodo 2015. (Tesis de Pregrado). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/
handle/20.500.12692/14610/Meza_YA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14610/Meza_YA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ministerio de la producción –PRODUCE 2017. Censo Nacional de Cooperativas. Principales resultados. Recuperado el 02/09/2019 en [http://www2.
congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/FF2C0FC9A60AC3F305
25829C000076C6/\\$FILE/Cenacoop_2017.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/FF2C0FC9A60AC3F30525829C000076C6/$FILE/Cenacoop_2017.pdf)
- Monsalve, A (2017) La Practica del Buen Gobierno Asociativo. Revista Gestión Solidaria. Recuperado el 15 de junio 2019 en [https://www.coopetrol.coop/wp-content/uploads/2017/08/Gobernabilidad-
Cooperativa-para-que%CC%81.pdf](https://www.coopetrol.coop/wp-content/uploads/2017/08/Gobernabilidad-Cooperativa-para-que%CC%81.pdf)
- Naghi, M. (2018) Metodología de la investigación. (2da ed). México: Limusa Noriega editores
- Nieto, K (2017) Cumplimiento de estándares de transparencia como práctica de buen gobierno corporativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito QUILLACOOB-Sede Quilla bamba (Tesis para optar el grado de Magíster en Derecho de la Empresa) Universidad Pontificia Universidad Católica-Lima-Perú

- Núñez, C (2015) El Gobierno corporativo y su relación con la toma de decisiones administrativas y financieras de la cooperativa de ahorro y crédito Amazonas Ltda. ((Tesis para la obtención del Título) Universidad Técnica de Ambato. Ecuador
- Ortiz (2018). Gobierno corporativo de las sociedades cotizadas en los Estados Unidos: Análisis críticos y retos pendientes. España: EUCH.
- Palacios (2015). Gobernabilidad en el caso empresarial aplicado para gerentes del nuevo enfoque. Peru. AERS.
- Pastor, C (2011) *Gobierno Corporativo: Reto de la Profesión Contable*. Revista de la Facultad de Ciencias Contables de la UNMSM. QUIPUCAMAYOC recuperado el 08de mayo de 2019 en /Users/consu/Downloads/3838-Texto%20del%20artículo-12951-1-10-20140304%20(1).pdf
- Pérez, R. (2015) *Aplicación de buen gobierno corporativo en las cooperativas de ahorro y crédito del sector económico popular y solidario*. (Tesis para obtener el Grado de Magister) Universidad Andina Simón Bolívar. Sede Ecuador.
- Pinedo, W (2017) *Estrategias para la mejora de la gobernabilidad y control societario en la Cooperativa San pedro de Andahuaylas*. (Tesis para optar el grado de Magíster) Universidad Católica Sedes Sapientiae. Lima-Perú
- Portales (2015) Operadores turísticos. Estudios de la realidad del turismo en Latinoamérica. Ediciones Paulina. D.F. México
- Quiroz, P. (2016) La responsabilidad social y su impacto en la situación financiera y económica de la cooperativa de ahorro y crédito León XIII en la ciudad de Trujillo año 2014. (Tesis de pregrado) Universidad Nacional de Trujillo.Trujillo-Perú.
- Raffino, M (2018). Rentabilidad. Recuperado el 27 de agosto de 2019 en <https://concepto.de/rentabilidad/#ixzz5xrDgEdZ6>
- Reátegui, R (2016) “La gobernabilidad en la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán y su incidencia en el cumplimiento de las políticas financieras en el año 2014”- Tesis para optar el grado de Magíster) Universidad Cesar Vallejo. San Martín –Perú

- Romani, M. (2017). Calidad turística y buenas prácticas de servicios turísticos en Lima Metropolitana, 2016. (Tesis de Maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9084/Romani_NML.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rubeira, A. (2008). Metodología de la investigación. Colombia: Editorial Shalom. Recuperado de: <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
- Senador (2018). Modelo de gestión de cobranza para mejorar la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito re d únicas de Lambayeque-2017.Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5316/Senador%20Su%C3%A1rez%0Karla%20de%20Lorenz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Serna Gómez, H. & Rubio-Rodríguez, G.A. (2016). *La gobernabilidad en el sector cooperativo: una reflexión acerca de su verdadera implementación*. Revista Virtual Universidad Católica del Norte, 48, 239-256. Recuperado el 20 de mayo 2019 en <http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/771/1297>
- Siliceo, A. (2016). Capacitación y desarrollo de personal. (4°ed), México: Limusa Editorial.
- Siliceo (2004). Capacitación y desarrollo del personal (4ta ed.). México: Limusa Noriega editores. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=CJhlsrSuIMUC&pg=PA63&dq=libro+concepto+de+desarrollo&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiynafL16DiAhWiq1kKHZfMCRUQ6AEIVjAJ#v=onepage&q=libro%20concepto%20de%20desarrollo&f=false>
- Tubón, S (2018) *El gobierno corporativo y la rentabilidad de las cooperativas del segmento 2 de la provincia de Tungurahua*. (Tesis para obtener el Grado de Magister). Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.
- Vecianas (2018) Buen manejo del sistema administrativo en la actualidad. España: UOH

Vergara, C (2014) *Capacitación y Rentabilidad de las Mype comerciales –Rubro Librerías de la ciudad de Piura periodo 2012*. Tesis para optar el Título profesional en Licenciado de Administración. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/43/VERGARA_CH

Villavicencio, R y Solares, M (2018) *Gobierno Corporativo. Guía para el trabajo de las Juntas/Consejos de Administración, Vigilancia y la Administración*. Recuperado el 15 de junio de 2019 en <http://www.incofin.com/wp-content/uploads/Good-Corporate-Goverance-Toolkit-for-Producer-Cooperatives.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><u>GENERAL</u> ¿Cuál es la relación entre gobierno corporativo y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019?</p>	<p><u>GENERAL</u> Determinar la relación entre gobierno corporativo y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019.</p>	<p><u>GENERAL</u> Existe relación entre gobierno corporativo y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019.</p>	Gobierno Corporativo	<p>Información Accesibilidad Coordinación Delegación Visión Desarrollo Reconocimiento</p>	<p>1. TIPO DE ESTUDIO El tipo de estudio a realizar es descriptivo- correlacional, porque se describirá cada una de las variables y correlacional porque se explicará la relación entre la variable 1 y variable 2.</p> <p>2. DISEÑO DE ESTUDIO El tipo de diseño a realizar es no experimental, porque no manipularemos las variables.</p> <p>POBLACIÓN</p> <p>3. TIPO DE MUESTRA Se utilizará la muestra censal, subgrupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen la posibilidad de ser elegidos.</p> <p>4. TAMAÑO DE MUESTRA La muestra es censal. La unidad de análisis de estudio es el total de la población.</p> <p>5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS Variable 1: Gobierno Corporativo Técnica: La técnica a utilizar será la encuesta Instrumento: El instrumento será el cuestionario que es de elaboración propia.</p> <p>Variable 2: Productividad Técnica: La técnica a utilizar será la encuesta Instrumento: El instrumento será el cuestionario que es de elaboración propia.</p>
<p><u>ESPECIFICO</u> ¿Cuál es la relación entre comunicación y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019?</p>	<p><u>ESPECIFICO</u> Determinar la relación entre comunicación y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019.</p>	<p><u>ESPECIFICO</u> Existe relación entre comunicación y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019.</p>			
<p><u>ESPECIFICO</u> ¿Cuál es la relación entre competitividad y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019?</p>	<p><u>ESPECIFICO</u> Determinar la relación entre competitividad y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019.</p>	<p><u>ESPECIFICO</u> Existe relación entre competitividad y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019.</p>	Productividad	<p>Adaptación Continua Actividad Productiva Desenvolvimiento Capacidad Humana Motivación Clima Laboral Estimulo Desarrollo Profesional Alcance de Adaptabilidad</p>	
<p><u>ESPECIFICO</u> ¿Cuál es la relación entre apoyo y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019?</p>	<p><u>ESPECIFICO</u> Determinar la relación entre apoyo y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019.</p>	<p><u>ESPECIFICO</u> Existe relación entre apoyo y productividad en las cooperativas de ahorro y crédito del nivel II en Lima Metropolitana, 2019.</p>			

Anexo 2: Matriz de Operacionalización

TESIS	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	ITEMS	ESCALA DE LIKERT					
GOBIERNO CORPORATIVO Y PRODUCTIVIDAD EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL NIVEL II EN LIMA METROPOLITANA, 2019	GOBIERNO CORPORATIVO	Hernández (2018) definió al gobierno corporativo de la siguiente manera: "Es la agrupación de mecanismos y el vínculo que se establecen entre los diferentes grupos de intereses que participan en una empresa con el fin de garantizar una distribución de las rentas generadas que incentive adecuadamente la realización de las inversiones necesarias para el desarrollo de la compañía". (p. 10)	La variable Gobierno Corporativo fue medida por medio de 3 dimensiones: Comunicación, Competitividad y Apoyo; 7 indicadores, los cuales permitieron la elaboración del cuestionario para la recopilación de datos.	Comunicación	Información	Escala ordinal	1	D= Total Desacuerdo D = Desacuerdo I = Ni Desacuerdo Ni de Acuerdo A = Acuerdo TA= Total Acuerdo					
					Accesibilidad		2						
				Competitividad	Coordinación		3-4						
					Delegación		5-6						
					Visión		7-8						
				Apoyo	Desarrollo		9						
					Reconocimiento		10						
				PRODUCTIVIDAD	Para Fonseca (2017) menciona que la productividad es hacer más con menos: hacer más resultados con menos recursos. La productividad es lo que mueve a las empresas a ser óptimas en sus actividades, buscando no solo reducir costos si no hacer un producto o dar un servicio más eficientemente.		La variable Productividad de servicio fue medida por medio de 3 dimensiones: Innovación, Proceso Humano y Flexibilidad; 9 indicadores, los cuales permitieron la elaboración del cuestionario para la recopilación de datos.		Innovación	Adaptación Continua	Escala ordinal	11	TD= Total Desacuerdo D = Desacuerdo I = Ni Desacuerdo Ni de Acuerdo A = Acuerdo TA= Total Acuerdo
										Actividad Productiva		12	
										Desenvolvimiento		13	
	Proceso Humano	Capacidad Humana	14										
		Motivación											
		Clima Laboral				15							
	Flexibilidad	Estimulo	16-17										
		Desarrollo Profesional				18							
		Alcance de				19							
		Adaptabilidad				20							

Anexo 3: Instrumento

OBJETIVO: Determinar la relación entre Gobierno Corporativo y Productividad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Nivel II en Lima Metropolitana, 2019.

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo con el ítem en los casilleros siguientes:

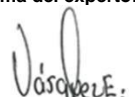
TOTAL DESACUERDO	DESACUERDO	NI DESACUERDO NI DE ACUERDO	ACUERDO	TOTAL, ACUERDO
TD	D	I	A	TA


GOBIERNO CORPORATIVO		VALORACIÓN				
ITEM	PREGUNTA	1	2	3	4	5
		1	La Cooperativa tiene una página web en la cual periódicamente informa a los socios y público en general los estados financieros y los principales acuerdos			
2	La cooperativa realiza auditoria externa yevalúa la contratación para ser renovada dentro de los 3 años					
3	El Consejo de Administración y la Gerencia cumplen con las normas de regulación y cooperan con el órgano supervisor (SBS), SUNAT y SUNARP.					
4	El Consejo de Administración está conformado por un número impar no menosde cinco y no más de nueve					
5	La cooperativa tiene un plan estratégico , planoperativo y presupuesto que asegure la continuidad del negocio					
6	Los socios en general tienen derecho a participar en las elecciones para integrar losconsejos y comités					
7	La cooperativa implementa programas de capacitación para la sucesión gerencial y dirigencial garantizando la continuidad de la cooperativa					
8	La cooperativa, cuenta con un código de éticay conducta que establezca parámetros de comportamiento de los directivos ycolaboradores					
9	La cooperativa tiene un programa de entrenamiento para directivos, a fin de cumplircon sus responsabilidades.					
10	Los directivos de los consejos y comités se reúnen en sesión ordinaria para tratarasuntos del negocio.					

	PRODUCTIVIDAD					
11	Los ingresos financieros de la cooperativa (intereses por créditos) son mayores que los Gastos Administración					
12	Los Gastos de administración de la cooperativa son menores a los ingresos financieros					
13	Los gastos asociativos superan los ingresos financieros.					
14	Los gastos del personal superan los ingresos financieros.					
15	La cooperativa tiene activos fijos que contribuyen a la rentabilidad de la cooperativa					
16	Los socios reciben remanentes anuales por concepto de aportes e intereses de los créditos					
17	La cartera de créditos se ha incrementado en los dos últimos años					
18	El índice de morosidad de la cartera excede los parámetros establecidos por la SBS					
19	El aporte de los socios se capitaliza anualmente					
20	La cooperativa, tiene inversiones en otras cooperativas, bancos o instituciones financieras					


Gracias por su colaboración

Anexo 4: Validación de instrumento

Título de la investigación: "GOBIERNO CORPORATIVO Y PRODUCTIVIDAD EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL NIVEL II EN LIMA METROPOLITANA, 2019"									
Apellidos y nombres del investigador: CONSUELO ELEUTERIA ONCEVAY YALLE y WALTER SAUL FERNANDEZ BACA SEVILLANO CASTILLO									
Apellidos y nombres del experto: DR. VASQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL									
ASPECTO POR EVALUAR							OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS		
GOBIERNO CORPORATIVO	COMUNICACIÓN	Información	La Cooperativa tiene una página web en la cual periódicamente informa a los socios y público en general los estados financieros y los principales acuerdos	TD=Total Desacuerdo D = Desacuerdo I = Ni Desacuerdo Ni de acuerdo A =Acuerdo TA= Total Acuerdo	✓				
		Accesibilidad	La cooperativa realiza auditoría externa y evalúa la contratación para ser renovada dentro de los 3 años		✓				
	COMPETITIVIDAD	Coordinación	El Consejo de Administración y la Gerencia cumplen con las normas de regulación y cooperan con el órgano supervisor (SBS), SUNAT y SUNARP.		✓				
			El Consejo de Administración está conformado por un número impar no menos de cinco y no más de nueve		✓				
		Delegación	La cooperativa tiene un plan estratégico , plan operativo y presupuesto que asegure la continuidad del negocio Los socios en general tienen derecho a participar en las elecciones para integrar los consejos y Comités		✓				
	APOYO	Visión	La cooperativa implementa programas de capacitación para la sucesión gerencial y dirigenal garantizando la continuidad de la cooperativa		✓				
			La cooperativa, cuenta con un código de ética y conducta que establezca parámetros de comportamiento de los directivos y colaboradores		✓				
			La cooperativa tiene un programa de entrenamiento para directivos, a fin de cumplir con sus responsabilidades.		✓				
	PRODUCTIVIDAD	INNOVACIÓN	Reconocimiento		Los directivos de los consejos y comités se reúnen en sesión ordinaria para tratar asuntos del negocio.	✓			
			Adaptación Continua		Los ingresos financieros de la cooperativa (intereses por créditos) son mayores que los Gastos Administración	✓			
Actividad Productiva			Los gastos de administración de la cooperativa son menores a los ingresos financieros	✓					
PROCESO HUMANO		Desenvolvimiento	Los gastos asociativos superan los ingresos financieros.	✓					
		Capacidad Humana	Los gastos del personal superan los ingresos financieros.	✓					
		Motivación	La cooperativa tiene activos fijos que contribuyen a la rentabilidad de la cooperativa	✓					
FLEXIBILIDAD		Clima Laboral	Los socios reciben remanentes anuales por concepto de aportes e intereses de los créditos	✓					
			La cartera de créditos se ha incrementado en los dos últimos años	✓					
		Estimulo	El índice de morosidad de la cartera excede los parámetros establecidos por la SBS	✓					
		Desarrollo Profesional	El aporte de los socios se capitaliza anualmente	✓					
	Alcance de Adaptabilidad	La cooperativa, tiene inversiones en otras cooperativas, bancos o instituciones financieras	✓						
Firma del experto:			Fecha <u>15 / 10 / 2021</u>						
 Dr. Vasquez E. Juan M.									

Título de la investigación: "GOBIERNO CORPORATIVO Y PRODUCTIVIDAD EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL NIVEL II EN LIMA METROPOLITANA, 2019"									
Apellidos y nombres del investigador: CONSUELO ELEUTERIA ONCEVAY YALLE y WALTER SAUL FERNANDEZ BACA SEVILLANO CASTILLO									
Apellidos y nombres del experto: MG. MADRID CISNEROS JUAN FRANCISCO									
ASPECTO POR EVALUAR							OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS		
GOBIERNO CORPORATIVO	COMUNICACIÓN	Información	La Cooperativa tiene una página web en la cual periódicamente informa a los socios y público en general los estados financieros y los principales acuerdos	TD=Total Desacuerdo D = Desacuerdo I = Ni Desacuerdo Ni de acuerdo A =Acuerdo TA= Total Acuerdo	✓				
		Accesibilidad	La cooperativa realiza auditoría externa y evalúa la contratación para ser renovada dentro de los 3 años		✓				
	COMPETITIVIDAD	Coordinación	El Consejo de Administración y la Gerencia cumplen con las normas de regulación y cooperan con el órgano supervisor (SBS), SUNAT y SUNARP.		✓				
			El Consejo de Administración está conformado por un número impar no menos de cinco y no más de nueve		✓				
		Delegación	La cooperativa tiene un plan estratégico , plan operativo y presupuesto que asegure la continuidad del negocio Los socios en general tienen derecho a participar en las elecciones para integrar los consejos y Comités		✓				
	APOYO	Desarrollo	La cooperativa implementa programas de capacitación para la sucesión gerencial y dirigenal garantizando la continuidad de la cooperativa		✓				
			La cooperativa, cuenta con un código de ética y conducta que establezca parámetros de comportamiento de los directivos y colaboradores		✓				
			Reconocimiento		La cooperativa tiene un programa de entrenamiento para directivos, a fin de cumplir con sus responsabilidades. Los directivos de los consejos y comités se reúnen en sesión ordinaria para tratar asuntos del negocio.	✓			
	PRODUCTIVIDAD	INNOVACIÓN	Adaptación Continua		Los ingresos financieros de la cooperativa (intereses por créditos) son mayores que los Gastos Administración	✓			
			Actividad Productiva		Los Gastos de administración de la cooperativa son menores a los ingresos financieros	✓			
Desenvolvimiento			Los gastos asociativos superan los ingresos financieros.	✓					
PROCESO HUMANO		Capacidad Humana	Los gastos del personal superan los ingresos financieros.	✓					
		Motivación	La cooperativa tiene activos fijos que contribuyen a la rentabilidad de la cooperativa	✓					
		Clima Laboral	Los socios reciben remanentes anuales por concepto de aportes e intereses de los créditos La cartera de créditos se ha incrementado en los dos últimos años	✓					
FLEXIBILIDAD		Estímulo	El índice de morosidad de la cartera excede los parámetros establecidos por la SBS	✓					
		Desarrollo Profesional	El aporte de los socios se capitaliza anualmente	✓					
		Alcance de Adaptabilidad	La cooperativa, tiene inversiones en otras cooperativas, bancos o instituciones financieras	✓					
Firma del experto:			Fecha <u>15</u> / <u>10</u> / <u>2021</u>						
									

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

Título de la investigación: "GOBIERNO CORPORATIVO Y PRODUCTIVIDAD EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL NIVEL II EN LIMA METROPOLITANA, 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: CONSUELO ELEUTERIA ONCEVAY YALLE y WALTER SAUL FERNANDEZ BACA SEVILLANO CASTILLO							
Apellidos y nombres del experto: MG. QUINTANILLA DE LA CRUZ EDUARDO							
ASPECTO POR EVALUAR							OPINIÓN DEL EXPERTO
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/SUGERENCIAS
GOBIERNO CORPORATIVO	COMUNICACIÓN	Información	La Cooperativa tiene una página web en la cual periódicamente informa a los socios y público en general los estados financieros y los principales acuerdos	TD=Total Desacuerdo D = Desacuerdo I = Ni Desacuerdo Ni de acuerdo A =Acuerdo TA= Total Acuerdo	✓		
		Accesibilidad	La cooperativa realiza auditoría externa y evalúa la contratación para ser renovada dentro de los 3 años		✓		
	COMPETITIVIDAD	Coordinación	El Consejo de Administración y la Gerencia cumplen con las normas de regulación y cooperan con el órgano supervisor (SBS), SUNAT y SUNARP.		✓		
			El Consejo de Administración está conformado por un número impar no menos de cinco y no más de nueve		✓		
		Delegación	La cooperativa tiene un plan estratégico , plan operativo y presupuesto que asegure la continuidad del negocio Los socios en general tienen derecho a participar en las elecciones para integrar los consejos y Comités		✓		
	APOYO	Visión	La cooperativa implementa programas de capacitación para la sucesión gerencial y dirigenal garantizando la continuidad de la cooperativa		✓		
			La cooperativa, cuenta con un código de ética y conducta que establezca parámetros de comportamiento de los directivos y colaboradores		✓		
		Desarrollo	La cooperativa tiene un programa de entrenamiento para directivos, a fin de cumplir con sus responsabilidades.		✓		
	Reconocimiento	Los directivos de los consejos y comités se reúnen en sesión ordinaria para tratar asuntos del negocio.	✓				
PRODUCTIVIDAD	INNOVACIÓN	Adaptación Continua	Los ingresos financieros de la cooperativa (intereses por créditos) son mayores que los Gastos Administración	✓			
		Actividad Productiva	Los Gastos de administración de la cooperativa son menores a los ingresos financieros	✓			
		Desenvolvimiento	Los gastos asociativos superan los ingresos financieros.	✓			
	PROCESO HUMANO	Capacidad Humana	Los gastos del personal superan los ingresos financieros.	✓			
		Motivación	La cooperativa tiene activos fijos que contribuyen a la rentabilidad de la cooperativa	✓			
			Clima Laboral	Los socios reciben remanentes anuales por concepto de aportes e intereses de los créditos La cartera de créditos se ha incrementado en los dos últimos años	✓		
	FLEXIBILIDAD	Estimulo	El índice de morosidad de la cartera excede los parámetros establecidos por la SBS	✓			
		Desarrollo Profesional	El aporte de los socios se capitaliza anualmente	✓			
		Alcance de Adaptabilidad	La cooperativa, tiene inversiones en otras cooperativas, bancos o instituciones financieras	✓			
					✓		
Firma del experto: 			Fecha <u>15 / 10 / 2021</u>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

Anexo 5: Matriz de datos

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
	PI	PI	PI	PI	PI	PI	PI	PI	PI	PI	PI		PI	PI	PI	PI	PI	PI	PI		PI	PI	PI	PI		
1																										
2	1	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5		5	4	5	11	5	4	5		5	4	4	4	2	
3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3		3	3	3	3	3	3	3		3	3	4	3		
4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	4	5		4	4	4	12	4	4	5		4	4	5	2		
5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3	3		4	4	4	12	3	3	3		4	4	2	2		
6	5	5	5	5	5	4	5	3	2	2	3		3	3	3	3	2	2	3		3	3	5	4		
7	6	5	4	4	5	3	3	3	3	3	3		4	3	3	11	3	3	3		4	3	2	4		
8	7	4	3	4	4	3	4	2	1	2	4		3	2	2	7	1	2	4		3	2	3	4		
9	8	2	4	2	4	3	2	4	3	3	4		2	2	4	1	3	3	4		2	2	3	4		
10	9	5	5	4	5	5	4	3	2	2	2		3	2	3	1	2	2	2		3	2	3	3		
11	10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		2	2	3	5	4	4	2		2	2	2	4		
12	11	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4		4	3	3	11	5	4	4		4	3	4	4		
13	12	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3		3	3	4	11	4	4	3		3	3	3	4		
14	13	3	2	2	3	3	3	3	5	5	5		5	5	5	12	5	5	5		5	5	4	4		
15	14	2	2	2	3	3	3	3	1	4	4	5		1	1	1	3	4	4	5		1	1	2	3	
16	15	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5		4	4	5	12	5	4	5		4	4	3	3		
17	16	4	5	5	5	5	3	3	3	3	4		4	4	3	11	3	3	4		4	4	3	4		
18	17	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4		4	1	4	3	4	4	4		4	1	4	4		
19	18	3	4	4	3	3	3	3	5	5	5	3		1	2	1	4	5	5	5		4	4	4	2	
20	19	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	5		4	5	5	11	4	5	4		5	4	5	4	
21	20	2	4	2	4	3	2	4	3	3	3		4	4	5	12	4	5	4		5	5	5	4		
22	21	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4		4	4	3	11	3	4	3		4	2	3	2		
23	22	3	3	3	3	3	3	2	4	5	2		4	5	4	12	3	4	4		4	4	4	4		
24	23	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4		5	5	5	12	2	3	2		3	2	3	3	
25	24	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3		4	4	3	11	3	2	3		2	3	2	3		
26	25	3	2	2	3	3	3	4	5	4	4		5	5	5	12	4	3	4		3	4	2	2		
27	26	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4		4	4	4	12	2	3	2		3	2	2	3	
28	27	2	4	2	4	3	2	2	2	3	3		4	2	1	4	4	4	4		4	5	5	5		
29	28	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3		3	3	3	3	2	3	3		2	2	3	2		
30	29	3	2	2	3	2	2	4	2	3	2		2	3	2	7	3	3	3		3	3	3	2		
31	30	1	4	4	2	2	2	4	5	4	3		2	4	4	4	3	4	3		4	4	5	3		
32	31	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4		4	4	3	11	4	4	4		4	4	2	3		
33	32	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4		4	1	4	3	4	4	4		5	4	4	5		
34	33	5	5	5	5	4	5	1	5	5	5		4	4	4	12	2	4	5		4	3	3	4		
35	34	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4		5	4	5	11	4	5	4		5	5	4	5		
36	35	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4		5	5	5	12	4	5	5		5	4	5	5		
37	36	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3		4	2	3	5	2	4	5		5	5	5	5		
38	37	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3		4	4	3	11	4	4	4		5	3	4	4		
39	38	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4		4	1	4	3	4	4	3		2	4	3	4		
40	39	5	5	5	5	4	5	2	1	5	5	5		4	4	4	12	2	5	4		4	2	4	2	
41	40	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4		5	4	5	11	4	5	5		5	5	5	4		
42	41	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4		5	5	5	12	4	3	3		3	3	3	3		
43	42	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3		4	2	3	5	2	4	4		3	4	4	4		
44	43	2	4	3	2	4	5	4	3	4	4		4	4	4	12	4	3	3		3	4	3	3		
45	44	4	5	5	4	5	5	5	5	2	3		3	2	3	1	3	4	2		4	3	2	2		
46	45	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3		2	3	2	7	3	3	3		4	2	2	2		
47	46	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4		3	4	2	3	2	5	4		5	5	4	5		
48	47	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	2		3	2	2	7	3	3	3		3	4	5	5	
49	48	2	3	3	3	3	1	2	1	4	4		4	3	3	11	5	4	5		5	5	5	5		
50	49	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3		2	2	3	7	2	4	4		5	3	4	4		
51	50	4	3	3	4	2	2	2	2	3	3		3	3	3	3	5	4	4		5	3	4	4		
52	51	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2		4	5	4	12	3	4	4		4	4	4	4		
53	52	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5		5	5	5	12	2	3	2		3	2	3	3		
54	53	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3		4	4	3	11	3	2	3		2	3	2	3		
55	54	3	2	2	3	3	3	4	5	4	4		5	5	5	12	4	3	4		3	4	2	2		
56	55	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4		4	4	4	12	2	3	2		3	2	2	3		
57	56	2	4	2	4	3	2	2	2	3	3		1	2	1	4	4	4	4		4	3	3	3		
58	57	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3		3	3	3	3	2	3	3		2	2	3	2		