



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

**GOBIERNO CORPORATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA
GESTIÓN DE STAKEHOLDERS DE LAS CAJAS DE
AHORRO Y CRÉDITO EN LIMA METROPOLITANA,**

AÑO 2020

**PRESENTADO POR
ENRIQUE FERNANDO ESCALANTE CIER
SANDRA RUBI ORDINOLA GABRIEL**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

LIMA – PERÚ

2021



CC BY

Reconocimiento

El autor permite a otros distribuir y transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre que sea reconocida la autoría de la creación original

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**GOBIERNO CORPORATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE
STAKEHOLDERS DE LAS CAJAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN LIMA
METROPOLITANA, AÑO 2020**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

PRESENTADO POR

**ENRIQUE FERNANDO ESCALANTE CIER
SANDRA RUBI ORDINOLA GABRIEL**

**LIMA - PERÚ
2021**

**GOBIERNO CORPORATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE
STAKEHOLDERS DE LAS CAJAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN LIMA
METROPOLITANA, AÑO 2020**

Dedicatoria

El presente trabajo lo dedicamos a Dios, por todas sus bendiciones, a nuestros padres por su cariño, comprensión y por guiarnos a lo largo de nuestros caminos.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito y en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Agradecimiento

Agradecemos a nuestros padres por su confianza y apoyo incondicional.

A los profesores a quienes les debemos gran parte de nuestros conocimientos y por formarnos en profesionales preparados para un mundo competitivo.

ÍNDICE

PORTADA	i
TÍTULO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPITULO I : PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del Problema	4
1.2.1 Problema Principal.....	4
1.2.2 Problemas Específicos.....	4
1.3 Objetivos de la Investigación	4
1.3.1 Objetivo Principal.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos.....	5
1.4 Justificación de la Investigación.....	5
1.5 Limitaciones de la investigación	6
1.6 Viabilidad de la investigación	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 Antecedentes de la investigación.....	7
2.1.1 Antecedentes Nacionales.....	7
2.1.2. Antecedentes Internacionales.....	12
2.2 Bases Teóricas.....	15
2.2.1 Variable independiente - Gobierno Corporativo.....	15
2.2.2 Variable dependiente - Gestión de Stakeholders.....	19

2.3	Términos Técnicos	24
2.4	Formulación de hipótesis	25
2.4.1	Hipótesis Principal.....	25
2.4.2	Hipótesis Específicas.....	25
2.5	Operacionalización de Variables.....	26
2.5.1	Variable Independiente: Gobierno Corporativo.....	26
2.5.2	Variable Dependiente: Gestión de Stakeholders.....	27
CAPITULO III METODOLOGIA		28
3.1	Diseño Metodológico.....	28
3.1.1	Tipo de investigación.....	28
3.2	Población y Muestra.....	29
3.2.1	Población.....	29
3.2.2	Muestra.....	30
3.3	Técnicas de recolección de datos	31
3.3.1	Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos.....	31
3.3.2	Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos.....	32
3.4	Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	32
3.5	Aspectos Éticos	32
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....		34
4.1	Resultados de la Encuesta	34
4.2	Análisis de Fiabilidad	45
CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		47
5.1	Discusión.....	47
5.2	Conclusiones	48
5.3	Recomendaciones	49
FUENTES DE INFORMACION		50
ANEXOS.....		55
	Anexo N° 1: Matriz de Consistencia.....	55
	Anexo N° 2: Encuesta.....	56

RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue analizar “El gobierno corporativo y su incidencia en la gestión de stakeholders de las cajas de ahorro y crédito en Lima. Periodo 2020”. La metodología descriptiva permitió dar a conocer las características principales en la gestión de Stakeholders. La investigación fue de tipo aplicativo, debido a que sus resultados servirán de utilidad práctica, de un nivel descriptivo-correlacional. La población estuvo conformada por las cajas de ahorro y crédito ubicadas en Lima Metropolitana. Los resultados del trabajo de campo mostraron que la aplicación del Gobierno Corporativo si contribuyen con la gestión de Stakeholders, con lo cual se busca generar énfasis sobre estos conjuntos de lineamientos y políticas de acción.

Palabras Clave: Gobierno Corporativo, Stakeholders, Sostenibilidad, Resultados

ABSTRACT

The general objective of the research was to analyze "Corporate governance and its impact on the management of stakeholders of savings and credit banks in Lima. Period 2020 ". The descriptive methodology allowed to present the main characteristics in the management of Stakeholders. The research was of application type, because its results will serve as a practical utility, from a descriptive-correlational level. The population was made up of savings and credit funds located in Metropolitan Lima. The results of the fieldwork showed that the application of Corporate Governance does contribute to the Management of Stakeholders, which seeks to generate emphasis on these sets of guidelines and action policies.

Key words: Corporate Governance, Stakeholders, sustainability, results

INTRODUCCIÓN

Este trabajo de Suficiencia Profesional tiene como por objetivo general el “Demostrar la incidencia del Gobierno Corporativo en la gestión de Stakeholders de las cajas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana año 2020”.

Para llevar a cabo el proceso de investigación de una manera organizada, la información se ha presentado en 5 capítulos.

En el capítulo I: Planteamiento del Problema: se consideró la motivación de la investigación; es decir la problemática existente de la gestión de Stakeholders en las cajas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana. Asimismo se plantearon las delimitaciones de la investigación, los problemas de la investigación, los objetivos, justificación, limitaciones y la viabilidad del estudio.

En el capítulo II: Marco Teórico: se desarrolló el marco teórico que abarca los antecedentes, las bases teóricas, las definiciones de los términos técnicos así como las hipótesis y la operacionalización de variables.

En el capítulo III: Metodología: la información hace referencia a la metodología empleada para la obtención de resultados y las técnicas que permitieron el análisis de estos mismos de las manos de los respectivos sistemas estadísticos.

El capítulo IV: Resultados: abarca netamente los resultados obtenidos junto a la interpretación de esta información. También se pueden encontrar gráficos para facilitar la comprensión.

En el capítulo V Discusión, Conclusiones y Recomendaciones: se interpretan los resultados de manera general y se presentan las conclusiones que dejan el trabajo de investigación y las recomendaciones para el sector abarcado.

Por último se mencionan las fuentes de información con el fin de proveer de data a los interesados a profundizar el tema y anexos que complementan lo ya mencionado previamente en otros capítulos.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Los países de todo el mundo afrontan el problema de aplicar los cambios normativos, Principios y Normas, en un **gobierno corporativo**, en tanto que la **gestión de Stakeholders** son individuos o grupos que pueden afectar o verse afectado por las actividades de la organización, según Blanco D. (2018).

Hoy en día podemos decir con toda seguridad que el sector financiero es uno de los sectores económicos de mayor importancia en nuestro país y a nivel mundial. No solo por el nivel de empleo que genera o su contribución al Producto Bruto Interno - PBI, que para este año apunta a ser de 4.5% según el Banco Central de Reserva – BCR gracias al sector; sino también por su naturaleza de canalizador entre agentes deficitarios y superavitarios.

Según una publicación del diario Gestión (junio 2020), el 48% de limeños de más de 25 años tiene una cuenta de ahorro en el sistema, el porcentaje de personas con acceso a créditos se incrementó en un 10% en los últimos 2 años y se ha venido diversificando los productos ofrecidos en el mercado por las empresas dentro del

sector. Lo cual demuestra el nivel de relevancia del sistema en mención para la sociedad.

Dentro de este sector financiero encontramos a los bancos, seguros, administradoras de fondo de pensiones y también a las cajas municipales de ahorro y crédito que vienen ganando participación en el mercado en los últimos años. De acuerdo a información proporcionada por Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito- FEPCMAC para el 2020 - la cartera de crédito estaba por debajo de lo que tenían en el 2019, sin embargo a fines del año subirán un 8% o 10%, cerrando con una cartera de créditos mayor a S/ 25 mil millones en todo el sistema de cajas, y se ofrecieron tasas superiores a la competencia por las captaciones. Sin embargo estas entidades en mención aún cuentan con ciertas debilidades o factores externos que estarían limitando su crecimiento y consolidación en el mercado.

Al igual que para cualquier tipo de empresa es de relevancia tomar decisiones alrededor de los stakeholders con los que se relaciona, para las cajas municipales de ahorro y crédito es importante buscar medidas ante 4 grupos de interés: gerencia y grupo de accionistas, clientes, competencia y entidades reguladoras.

Pese a la fuerte contracción de la economía peruana, debido al COVID-19, los indicadores de sostenibilidad financiera se muestran estables: el riesgo-país se mantiene entre los más bajos de la región. Jorge Mogrovejo (2020) superintendente adjunto de Banca y Microfinanzas de la Superintendencia de Banca y Seguros - SBS, indicó que antes de la pandemia los créditos directos venían creciendo de manera sostenida, con tasas de crecimiento anual de entre 6% y 9%.

Por su parte, Martín Naranjo (2020) presidente de la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC), comentó que hubo una rápida capacidad de reacción del sistema ante la pandemia. Programas como Reactiva Perú, FAE MYPE, las posibilidades de reprogramar créditos y trabajar las provisiones, fueron muestras claras de la respuesta de política aplicada por el sector ante la crisis sanitaria.

Actualmente se habla mucho de la injerencia política que puede existir en estas entidades en cuanto a su gobierno, la ausencia de fidelización hacia sus clientes así como la falta de confianza de los posibles clientes, y las decisiones de sus entidades reguladoras de alto impacto.

Delimitaciones de la Investigación

Tras haberse definido el tema de interés, fue necesario concretar los alcances de la presente investigación con el fin de hacerla fácil de manejar, clara y aplicable a la realidad.

a. Delimitación Espacial:

El ámbito donde se desarrollará la investigación son las cajas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana.

b. Delimitación Temporal:

El periodo que comprende el estudio corresponde al año 2020.

c. Delimitación Social:

Las técnicas de recojo de información se aplicará a representantes, trabajadores en general y clientes de las cajas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana.

d. Delimitación Conceptual:

i. Gobierno corporativo:

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico - OCDE, el Gobierno Corporativo es el sistema por el cual las sociedades son dirigidas y controladas. La estructura del gobierno corporativo especifica la distribución de los derechos y responsabilidades entre los diferentes participantes de la sociedad, tales como el directorio, los gerentes, los accionistas y otros agentes económicos que mantengan algún interés en la empresa. El gobierno corporativo también provee la estructura a través de la cual se establecen los objetivos de la empresa, los medios para alcanzar estos objetivos, así como la forma de hacer un seguimiento a su desempeño.

ii. Gestión de Stakeholders:

Según Moreno, R (2015) en su libro titulado Los Stakeholders y la Responsabilidad Social Corporativa nos define que Stakeholder es una persona o grupo de personas, presentes y futuras, que tiene un interés en la empresa o que se ven o pueden verse afectados por las operaciones que ésta realiza. De esta forma, las personas sobre las cuales una empresa debe ser responsable y sobre las cuales debe basar su sostenibilidad, son y serán sus stakeholders. (p. 488)

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema Principal

¿En qué medida el gobierno corporativo incide en la gestión de Stakeholders de las cajas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana, año 2020?

1.2.2 Problemas Específicos

- a) ¿En qué grado el establecimiento de principios y normas impacta en el análisis de priorización de los grupos de interés de las cajas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana, año 2020?
- b) ¿Cómo la participación de los stakeholders modifica los planes de acción de las cajas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana, año 2020?
- c) ¿Cómo influyen las buenas prácticas de gobierno corporativo en las dimensiones de sostenibilidad de las cajas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana, año 2020?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo Principal

Demostrar la incidencia del gobierno corporativo en la gestión de Stakeholders de las cajas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana año 2020.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Determinar el grado de impacto del establecimiento de principios y normas en el análisis de priorización de los grupos de interés de las cajas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana, año 2020.
- b) Identificar como la participación de los stakeholders puede modificar los planes de acción de las cajas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana, año 2020.
- c) Analizar la influencia de las buenas prácticas de gobierno corporativo en las dimensiones de sostenibilidad de las cajas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana, año 2020.

1.4 Justificación de la Investigación

En la actualidad, las cajas de ahorro y crédito representan un papel importante en el desarrollo de la economía peruana, ya que al igual que otras organizaciones son fuente de generación de empleo y asimismo fuente de financiamiento para distintos tipos de inversiones como la adquisición de una vivienda que mejorará la calidad de vida de una familia o la renovación de una maquinaria que incrementará las ganancias de una empresa nacional; sin embargo, como en toda entidad es indispensable que aquellas que pertenecen a este sector realicen los esfuerzos necesarios para garantizar su adecuada gestión y no impacten de manera negativa a los grupos de interés tanto internos como externos. Por ello, el desarrollo de la presente investigación, se enfocará a determinar cómo el gobierno corporativo puede impactar en la gestión de stakeholders de las cajas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana, año 2020

Para ello es necesario establecer la relación que existe entre los conceptos descritos líneas arriba (Gobierno corporativo y Stakeholders), lo que permitirá brindar propuestas de mejora en su aplicación o incentivar su implementación en el caso de que la investigación concluya en la existencia de una relación directa y determinante.

La motivación para realizar la presente investigación surge tras la necesidad de contar con un sector sólido ante la creciente demanda hacia estas unidades de ahorro y crédito, que permita el crecimiento de la economía y no lo ponga en riesgo, y el ritmo

acelerado con el cual se viene aplicando el Gobierno Corporativo en otros sectores. Es necesario mencionar que a pesar de estar la investigación enfocada a un segmento del sector financiero, la información puesta a disposición podría ser de utilidad para distintos sectores ya que toma como base conceptos básicos en toda organización como los grupos de interés.

1.5 Limitaciones de la investigación

Consideramos que no se han suscitado limitaciones significativas ya que se cuenta con diversas fuentes de consulta y el tema en cuestión es un tema aún relevante en el mundo empresarial, por lo que hay data actualizada que facilite nuestra investigación.

1.6 Viabilidad de la investigación

Los conceptos manejados como variables no han sido recientemente introducidos por lo que existen datos cualitativos y cuantitativos. Además se cuenta con bibliografía actualizada y con otros recursos como informes de firmas auditoras, revistas y artículos. Por lo tanto, afirmamos que el procedimiento de investigación es viable.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Se recurrió a diversas bases de datos y repositorios para comprobar la autenticidad del presente tema de investigación, si bien no se encontró algún estudio que analice de manera específica las variables seleccionadas sí se encontraron investigaciones relacionadas a la materia. A continuación, se mencionaran dichos trabajos que han servido como referencia para la realización de las bases teóricas, énfasis en los objetivos, la metodología y los resultados.

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Al realizar una extensa exploración y revisión en los libros especializados, revistas, periódicos y tesis de investigación que tengan o guarden estrecha relación con el título de investigación “El Gobierno Corporativo y su Incidencia en la Gestión de Stakeholders de las Cajas de Ahorro y Crédito en Lima Metropolitana, Año 2020”, se pueden mencionar a continuación algunos trabajos encontrados, que han servido de marco referencial para la elaboración de las bases teóricas y prácticas del presente

trabajo , en virtud que presentan ciertos criterios que se consideran de utilidad para alcanzar los objetivos planteados.

Rojas, A. (2019). Gobierno corporativo y creación de valor en empresas del sector financiero que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima durante el periodo 2008-2017.

El trabajo de investigación realizado aborda el gobierno corporativo y la creación de valor en las empresas del sector financiero que cotizaron en la bolsa de valores de Lima para el periodo 2008 a 2017. Teniendo como objetivo principal determinar la relación que existe entre el cumplimiento de un buen gobierno y el valor creado para los accionistas de estas empresas. El nivel de investigación es correlacional y el diseño es no experimental longitudinal por tomar como estudio un periodo de diez años. Para la realización del estudio, se ha tomado como base los reportes oficiales brindados a la Superintendencia de Mercado de Valores en cuanto al cumplimiento de gobierno corporativo. Por otro lado, para medir el valor creado se ha calculado este dato basado en las teorías de un autor español utilizando datos reales respecto a las cotizaciones de las acciones de cada empresa. Se ha trabajado enteramente con la población. Además, se han procesado todos los datos para obtener figuras y someter a prueba la hipótesis mediante la correlación de rangos de Spearman. Los resultados mostraron que el pilar de gobierno corporativo más valorado por las empresas del sector financiero es “Riesgo y cumplimiento”, mientras que el grupo de principios con mayor nivel de cumplimiento fue “Comunicación y transparencia de información”. Asimismo, el valor creado para los accionistas fue en promedio de -7.18% para un periodo de análisis de diez años. Finalmente, se comprobó que el nivel de cumplimiento de gobierno corporativo presenta una relación positiva con la creación de valor.

Antonio, M. B. A., Jesús, F. D. J. A., & Henry, B. A. R. (2017) desarrollaron una tesis titulada “Sostenibilidad y gobierno corporativo de las Cajas municipales de ahorro y crédito del Perú”.

El trabajo de investigación realizado aborda el gobierno corporativo y la creación de valor en las empresas del sector financiero que cotizaron en la bolsa de valores de Lima para el periodo 2008 a 2017. Teniendo como objetivo principal determinar la relación que existe entre el cumplimiento de un buen gobierno y el valor creado para los accionistas de estas empresas. El nivel de investigación es correlacional y el diseño es no experimental longitudinal por tomar como estudio un periodo de diez años. Para la realización del estudio, se ha tomado como base los reportes oficiales brindados a la Superintendencia de Mercado de Valores en cuanto al cumplimiento de gobierno corporativo. Por otro lado, para medir el valor creado se ha calculado este dato basado en las teorías de un autor español utilizando datos reales respecto a las cotizaciones de las acciones de cada empresa. Se ha trabajado enteramente con la población. Además, se han procesado todos los datos para obtener figuras y someter a prueba la hipótesis mediante la correlación de rangos de Spearman. Los resultados mostraron que el pilar de gobierno corporativo más valorado por las empresas del sector financiero es “Riesgo y cumplimiento”, mientras que el grupo de principios con mayor nivel de cumplimiento fue “Comunicación y transparencia de información”. Asimismo, el valor creado para los accionistas fue en promedio de -7.18% para un periodo de análisis de diez años. Finalmente, se comprobó que el nivel de cumplimiento de gobierno corporativo presenta una relación positiva con la creación de valor.

Cattaneo Aitken, A., Otero Alza, C., Reza Villavicencio, C., & León Piedra, E. (2018) desarrollaron una tesis titulada “Impacto de las buenas prácticas de gobierno corporativo en la creación de valor de las empresas de la Bolsa de Valores de Lima durante el periodo 2014 – 2016 “.

El objetivo general de esta investigación se realizó con el fin de determinar la influencia de las buenas prácticas de Gobierno Corporativo en el valor de las empresas, y buscar promover su implementación y cumplimiento en más empresas, tanto en aquellas que se encuentran listadas en la Bolsa de Valores de Lima, como en las no listadas. De esta forma, el mercado peruano se presentará más atractivo ante las demás

economías mundiales, y atraerá capitales e impulsará el crecimiento de la economía nacional.

La presente investigación posee un diseño no experimental longitudinal del tipo cualitativo y con alcance descriptivo. Es no experimental, debido que los datos se tomaron de forma natural de fuentes secundarias, sin intervención, influencia o manipulación por parte del investigador. La investigación es longitudinal debido a que los datos se recogieron a lo largo de un periodo de tiempo, en este caso, se tomó información anual durante el periodo comprendido entre los años 2014 y 2016, con la finalidad de obtener una evolución de los datos. Es cualitativa porque no busca encontrar una relación o causalidad entre las variables de estudio, sin una hipótesis planteada y con conclusiones influenciadas por la opinión de los investigadores; y es descriptiva, debido a que no se buscó medir una correlación o explicar el efecto de un grupo de variables exógenas sobre una variable endógena, sino describir la relación y el impacto de las variables indicadoras de las buenas prácticas del gobierno corporativo sobre el valor financiero de las empresas de la Bolsa de Valores de Lima.

En conclusión, se deduce que no existe necesariamente una relación positiva entre las buenas prácticas de gobierno corporativo y la creación de valor financiero.

Mora García, C. V. (2015) desarrollo una tesis titulada: “El buen gobierno corporativo y su incidencia en el cumplimiento de objetivos y nivel de desempeño de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito”.

El objetivo general de la investigación consiste en identificar la incidencia que tiene la aplicación del Buen Gobierno Corporativo en el cumplimiento de objetivos y nivel de desempeño de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito. La metodología utilizada en la presente investigación presenta un diseño no experimental, porque no se realiza ningún experimento, solo se procede a observar, describir, analizar y explicar la relación entre las variables. El resultado del trabajo de investigación fue que la entidad en estudio cumple, según la Tabla I del estudio, con los principios de Paridad de trato, Participación de los Accionistas, Participación en dividendos; y no con el

Principio de Información y Comunicación a los Accionistas; según la Tabla II cumple con los principios de: Función y Competencia, Mecanismo de convocatoria, Delegación de voto, y no cumple con los principios de Reglamento de Junta General de accionistas, Propuesta de puntos de agenda, Procedimiento para el ejercicio del voto y Seguimiento de acuerdos de Junta General de Accionistas; según la Tabla III cumple con los principios de: Conformación del Directorio, Funciones del Directorio, Directores Independientes, Comités especiales, Código de ética y conflicto de interés y Funciones de la Alta Gerencia; y no cumple con los principios: Reglamento de Directorio, Operatividad del Directorio y Operaciones con partes vinculadas; según la tabla IV cumple con los principios de: Entorno del sistema de gestión de riesgos y Auditoría Interna; y no cumple con el principio de Auditores externos; según la Tabla V cumple con los principios de: Estados Financieros y Memoria Anual, Información sobre estructura accionaria y acuerdos entre los accionistas; y no cumple los principios de: Política de Información e Informe de Gobierno Corporativo; según la tabla VI ha ido mejorando el desempeño de la Caja Huancayo debido a la implementación del Gobierno Corporativo desde el año 2007 en el que se encontraba en puesto 6° y posteriormente en el año 2016 ocupar el puesto 3° a nivel de las CMAC; Según la tabla VII a mayores prácticas de Buen Gobierno Corporativo, mejor es el desempeño que estas tienen y ello se ve reflejada en: eficiencia, crecimiento, estructura financiera, distribución de utilidades, relación con accionistas, y partes interesadas.

Se concluye que las prácticas de Buen Gobierno Corporativo inciden positivamente en el cumplimiento y nivel de desempeño de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, esto se comprobó debido a la evolución que tuvo la Caja Huancayo entre el año 2007 y 2014 en relación a otras como la Caja Arequipa y Caja Santa.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Balanta Quintero, J y Quintero Castro, D. (2019-01-18.). Propuesta de un modelo de estructura de gobierno corporativo como alternativa administrativa y de gestión para la empresa familiar Lácteos Tuluá.

El presente trabajo busca resaltar él porque es importante al interior de las empresas Pymes familiares adquirir o proyectar dentro de su estructura administrativa orden, control y gestión, así mismo que sus procesos sean acordes con lo que se quiere transmitir tanto interno como externo. Visto de esta manera y a sabiendas que este tipo de organizaciones requieren el apoyo mediante el uso de herramientas que faciliten su transparencia y permanencia en el mercado; es así como a través de la presente investigación realizada y acompañada de un buen trabajo de campo nace como alternativa organizacional la propuesta de crear un modelo de estructura de Gobierno Corporativo para la empresa Pyme familiar Lácteos Tuluá. Cabe mencionar que para la realización de este tema de investigación fue necesario revisar antecedentes y estudios de casos que orientaran el proceso de implementación de Gobierno Corporativo en empresas Pymes familiares; estudios que servirían de referencia y guía para la propuesta que se llevaría a cabo en la empresa objeto de estudio. Esta iniciaría con un diagnostico general de la organización para identificar factores y variables internas y externas que la rodean, los cambios más significativos que esta ha tenido a partir del año 2014 hasta el 2016, al igual que situaciones que han favorecido su permanencia en el mercado; toda esta información permitirá evaluar y diseñar una Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE), donde mostrara tanto oportunidades como amenazas que existen para la empresa objeto de estudio. Por consiguiente para el desarrollo del análisis fue necesario hacer partícipe al área administrativa de la cual hace parte Gerencia y Recursos Humanos, al igual que las otras áreas como Producción, Mercadeo, Financiera y Tecnología, que eran de vital importancia ya que se identificarían situaciones internas positivas y negativas de estas para la construcción de la Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI). Y por último con toda la información obtenida se tendría como resultado final la propuesta de un

Modelo de Gobierno Corporativo para Lácteos Tuluá; donde este contribuya a la mejora continua de sus procesos fortaleciendo las debilidades y ratificando su permanencia en el mercado a través de las oportunidades identificadas.

Quesada Martín Erika López (2013) desarrolló una tesis titulada: “El Gobierno Corporativo y el modelo de resultado global Universidad Complutense de Madrid.

El objetivo general de la investigación es por un lado profundizar en la relación existente entre el nivel de “cultura de gobierno corporativo” de las empresas y su rentabilidad empresarial y, por otro lado, el impacto en esta última al incorporar variables de transparencia informativa. La metodología utilizada en el presente trabajo de investigación se basa en la construcción de un indicador de “cultura de gobierno corporativo” en función de las siguientes características del consejo de administración: tamaño, número de consejeros independientes, si el director general y el presidente del consejo coinciden en la misma persona, el número de reuniones anuales y la retribución a los consejeros. Seguidamente se estiman modelos de regresión con objeto de evaluar el efecto de este indicador en la rentabilidad de las empresas. El análisis también se lleva a cabo empleando cada una de las variables que conforman el indicador por separado, con el objeto de estimar el efecto individual de cada una de ellas. También se incluyen variables explicativas como otras variables de control, el valor de mercado, las ventas y el nivel de endeudamiento de las empresas.

Los resultados que se obtienen de esta tesis se sustentan en que un mayor nivel de cultura corporativa, de la mano con una correcta transparencia en la presentación de la información contable, trae consigo un efecto positivo en la rentabilidad empresarial. Logrando así la obtención del objetivo para el cual están formados las empresas: la creación de valor

Se concluye que con la muestra utilizada, se ha constatado que la elección del modo de presentación del RG en el “Estado de Cuentas de Resultados única” frente a las otras dos alternativas posibles junto con unas buenas políticas de gobierno corporativo

realizada por los directivos, impacta de manera positiva en los resultados, logrando así la obtención del objetivo último de las empresas que es la creación de valor.

Mariano Sergio Terzolo (2014) desarrollo una tesis titulada: “Aplicación de la teoría de los Grupos de Interés (Stakeholders) en una empresa comercial de la ciudad de Mar de la Plata” Universidad Nacional de Mar del Plata. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

El objetivo general de la investigación es mostrar como el análisis de los grupos de interés o stakeholders puede ser aplicado al caso de una empresa comercial de la ciudad de Mar de la Plata. Esta herramienta tiene por función asistir al planeamiento estratégico en las organizaciones. La metodología utilizada en el presente trabajo de investigación es cualitativa, además existe la necesidad de hacer un análisis de los grupos de interés para poder planear estratégicamente el rumbo de una organización, con el fin de elaborar estrategias que tengan en cuenta puntualmente las necesidades de estos grupos y como su accionar en pos de lograr sus objetivos afecta a la organización, todo ello será aplicado a una empresa comercial de la ciudad de Mar de la Plata. Se trata de un trabajo descriptivo y exploratorio de un fenómeno social complejo (las relaciones entre los grupos de interés), el fenómeno que se estudia es complejo y requiere de descripciones amplias que permitan analizarlo desde múltiples perspectivas y no a través de pocas variables.

Los resultados que se obtienen es que los empleados tienen un rol preponderante en la cultura, los valores y los propósitos de la organización, son tan vitales para el logro de los objetivos organizacionales, que se han vuelto parte del objetivo máximo de la organización, que no es otro que la visión. Se concluye que es la aspiración del autor que el conocimiento y los conceptos enmarcados en este trabajo de investigación puedan servir para otros investigadores, empresarios, directivos o gerentes muestren interés en el tema. En tal sentido, podrían sumarse otros estudios de casos de organizaciones de un tipo distinto o con características diferentes a la estudiada en el presente trabajo de investigación que enriquezcan el marco empírico del tema. O tal

vez podrían abrirse nuevas líneas de investigación sobre la cuestión. Es el deseo de esta investigación es que pueda ser útil a quienes estén encargados del rumbo de las organizaciones de la ciudad de Mar de La Plata, para que puedan descubrir el beneficio del planeamiento estratégico, y en particular, el análisis de los grupos estratégicos en la gestión de sus organizaciones.

2.2 Bases Teóricas

A continuación se presentan las bases teóricas que sustentan la investigación sobre el Gobierno Corporativo y su grado de influencia en los stakeholders (Grupos de interés) de las Cajas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana. Considerando lo antes expuesto, en este capítulo, se muestran las siguientes bases teóricas:

2.2.1 Variable independiente - Gobierno Corporativo

El gobierno corporativo es el conjunto de normas, principios y procedimientos que regulan la estructura y el funcionamiento de los órganos de gobierno de una empresa. En concreto, establece las relaciones entre la junta directiva, el consejo de administración, los accionistas y el resto de partes interesadas, y estipula las reglas por las que se rige el proceso de toma de decisiones sobre la compañía para la generación de valor.

2.2.1.1 Marco Conceptual:

En el estudio relacionado a esta variable se encuentran diversas opiniones de especialistas donde el Gobierno Corporativo, es definido como un conjunto de normas, principios, reglamentos, procedimientos que permiten regular la estructura y el correcto funcionamiento de los órganos de gobierno de la empresa, este sistema de Gobierno Corporativo establece los vínculos existentes entre la junta directiva, el consejo de administración, los accionistas y el resto de partes interesadas, así mismo establece

las reglas por las que se rige el proceso de toma de decisiones en la organización para la creación de valor.

En tal sentido al realizar indagaciones de distintas fuentes de información relacionados con la variable en estudio, se puede apreciar que según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico – OCDE es definido como sigue: “El Gobierno Corporativo es el sistema por el cual las sociedades son dirigidas y controladas. La estructura del gobierno corporativo especifica la distribución de los derechos y responsabilidades entre los diferentes participantes de la sociedad, tales como el directorio, los gerentes, los accionistas, y otros agentes económicos que mantengan algún interés en la empresa”. Cuando especifica acerca de la distribución de los derechos y responsabilidades entre los distintos participantes, nos muestra la relación que existe entre el gobierno corporativo y los grupos de interés (stakeholders) en el marco del desarrollo de las Cajas de Ahorro y Crédito de Lima.

De manera similar para Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – SBS el gobierno corporativo es definido como sigue: “El conjunto de procesos, costumbres, políticas, leyes e instituciones que afectan a como se dirige, administra o controla una sociedad, incluye las relaciones entre los muchos agentes implicados en ellas (desde la propiedad a la dirección, los controladores externos, acreedores, inversores, clientes, proveedores, empleados y el entorno y la sociedad entera”. La definición muestra con claridad lo que es realmente el Gobierno Corporativo, un conjunto de procesos, normas, principios y políticas que regulan las relaciones existentes entre sus stakeholders (grupos de interés), son reglas que se han establecido para evitar y resolver los conflictos de interés entre ambas variables en estudio, al contar con buenas prácticas de gobierno corporativo esto se refleja en una mayor riqueza, empleos, y más desarrollo de sus actividades económicas.

Todas las organizaciones que adoptan este tipo de modelo han visto mejorado su rendimiento, la cual se ha traducido, en una mejor cotización de sus acciones en el mercado bursátil, en relación al promedio de organizaciones que la adoptan. El contar con un modelo de gobierno corporativo implica estructurar los diferentes procesos de negocio con un panorama más amplio. Para poder disfrutar de un ambiente de control

se requiere una sólida gestión de los riesgos, procedimientos para la detección de fraudes que merman el rendimiento de la compañía, segregación de funciones, entre otros.

De manera similar la definición de Indacochea, A (2000), en su artículo titulado: Una Propuesta para mejorar las prácticas de Gobierno Corporativo en el Perú nos menciona que:

“El gobierno corporativo es el sistema (proceso y estructura) o la manera en la cual las empresas son dirigidas y controladas. La estructura del gobierno corporativo especifica la distribución de los derechos y responsabilidades entre todos los agentes involucrados con la empresa, tales como: el directorio, la gerencia, accionistas y otros stakeholders (grupos de interés), dando así las normas y procedimientos para una adecuada toma de decisiones, de acuerdo al contexto que se presente” (pág. 4)

Se deduce que el gobierno corporativo toma en cuenta la relación de poder que existen entre los accionistas y demás consejos que conforman los órganos de la organización. Así mismo este modelo hace referencia a los estándares que debe adoptar una organización, así como definir las responsabilidades de cada uno de los miembros del gobierno corporativo.

Stakeholders y Gobierno Corporativo

De acuerdo con Business Round Table (2002) la empresa se puede ver como el conjunto de intereses de los stakeholders, que se traduce como tenedores de interés. Este término hace referencia a todas las personas, organizaciones e instituciones, que tienen intereses en la empresa, los principales stakeholders son: los accionistas mayoritarios, accionistas minoritarios o atomizados, consejo de administración, dirección general, trabajadores gobierno, instituciones financieras, grupos de poder y depositantes.

Estructura del gobierno corporativo

El Nuevo Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas (2013), publicado por la Superintendencia de Mercados y Valores presenta una estructura renovada, acorde con las necesidades y características propias del mercado de valores peruano y, en particular, de las sociedades peruanas. En su desarrollo, aborda aspectos vinculados con la gestión corporativa y recoge los aportes de las entidades del sector público y privado que integraron el Comité encargado de su redacción. Así, mediante este documento se espera contribuir a impulsar la implementación de mejores prácticas de buen gobierno por parte de las sociedades peruanas.

El Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas se encuentra dividido en cinco pilares:

- a. Derechos de los accionistas;
- b. Junta General de Accionistas;
- c. El Directorio y la Alta Gerencia;
- d. Riesgo y cumplimiento; y
- e. Transparencia de la información.

Asimismo, se han incluido dos anexos de principios complementarios, uno para las Empresas del Estado (EPE) y el otro para las empresas familiares, reconociendo con ello su relevancia en el quehacer económico del país, sobre todo teniendo presente que algunas de tales empresas tienen sus valores inscritos en el Registro Público del Mercado de Valores de la Superintendencia de Mercados y Valores -SMV. Por tanto, se debe subrayar que estos anexos no constituyen códigos especializados e integrales para tales tipos de empresas, sino consideraciones adicionales que deben tener en cuenta en razón de sus características y condiciones particulares. Es importante precisar que el Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas no abarca aspectos como la Responsabilidad Social Corporativa para la gestión de las

relaciones con los grupos de interés, sin que ello implique que no se reconozca su importancia para la sostenibilidad de las sociedades y del mercado en general.

Beneficios del buen gobierno corporativo

- Las empresas que poseen un buen gobierno corporativo promueven el uso eficiente de los recursos para la economía, esto es debido a que el dinero fluye con mayor facilidad en las empresas más eficientes.
- Al ser una empresa confiable (debido al gobierno corporativo) ante los ojos de los inversores, se logra poseer mayores recursos los cuales se invierten en la empresa a un menor costo.
- Las empresas que poseen un buen gobierno corporativo pueden alcanzar con mayor facilidad sus objetivos empresariales (Indacochea, 2000).

2.2.2 Variable dependiente - Gestión de Stakeholders

La Gestión de Stakeholders es una herramienta que busca cumplir con la finalidad de la empresa en sus dimensiones económica, social y ambiental en sus contextos interno y externo. Esta responsabilidad lleva, por tanto, a la actuación consciente y comprometida de mejora continua, medida y consistente que permite a la empresa ser más competitiva no a costa de, sino respetando y promoviendo el desarrollo pleno de las personas, de las comunidades en que opera y del entorno, atendiendo las expectativas de todos sus participantes: inversionistas, colaboradores, directivos, proveedores, clientes, gobierno, organizaciones sociales y comunidad. (Acuña, 2012, p.4) Universidad Nacional del Sur, Argentina.

2.2.2.1 Marco Conceptual:

Para entender este concepto podemos partir por verificar el significado de las palabras que lo conforman. Por un lado el vocablo *gestión* según Gitman, J (1986) en su libro

titulado Fundamentos de Administración Financiera nos indica que “comprende políticas, aplicaciones estratégicas, tácticas, procesos, procedimientos, técnicas y prácticas” (p.21). Mientras que el término *Stakeholders* fue introducido por primera vez por Freeman (1984) en su libro La gestión empresarial basada en los stakeholders, definiéndolos como:

”Cualquier grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por el logro de los propósitos de una corporación. Stakeholders incluye a empleados, clientes, proveedores, accionistas, bancos, ambientalistas, gobierno u otros grupos que puedan ayudar o dañar a la corporación.” (p.5).

Es decir, la gestión de Stakeholders implica cierta planificación y control en las decisiones que se puedan tomar sobre los grupos de interés con el fin de disminuir el riesgo reputacional, la imagen de la empresa y sobretodo la continuidad de determinados proyectos tras haberse considerado estudios sobre su nivel de impacto.

Importancia de los Stakeholders

La importancia de involucrar a los stakeholders no solo beneficia a la empresa con la reducción de ciertos riesgos asociados a la respuesta del entorno frente a decisiones o acciones, sino también genera valor e instaura confianza de manera interna y externa.

Como Sostiene Granda, G. y Trujillo, R. (2011) en su libro La gestión de los grupos de interés (stakeholders) en la estrategia de las organizaciones:

“Una apuesta estratégica en este sentido es especialmente recomendable en un contexto socio-económico como el actual, donde valores como la transparencia, la comunicación y el diálogo, como elementos organizacionales diferenciales, son cada vez más apreciados por los distintos agentes a la hora de potenciar la sostenibilidad a largo plazo de la organización”. (p.2)

De esta manera, incluso cuando los planes de acción frente a los grupos de interés no resultan acertados; los esfuerzos realizados por mejorar el impacto en la dimensión económica, social y medioambiental son totalmente valorados.

Esta opinión no solo es compartida por un pequeño número de autores, sino por el contrario se ha establecido como una necesidad en el contexto actual. Morris, E. (2017) en el artículo publicado La Gestión de stakeholders: un factor crítico en el éxito de un proyecto, llega a afirmar que sin duda alguna de esta gestión depende el éxito o fracaso de determinados proyectos, asimismo refiere que:

“Cuando los proyectos no utilizan buenas prácticas tienden a no terminar bien. Si no aplican buenas prácticas en cuanto a la calidad, se van más allá del plazo previsto y del presupuesto asignado, lo que ocasiona el encarecimiento del proyecto. Del mismo modo, una inadecuada gestión de stakeholders puede constituir incluso un riesgo para la continuidad del proyecto. Eso le ha sucedido a muchas compañías de los sectores minero, energético y petrolero”.

Quizás se pueda estar comprendiendo que esta denominada gestión de stakeholders se enfoca en los consumidores finales de las empresas, sin embargo abarca a los accionistas, empleados, proveedores y otros grupos con los que interactúan las empresas.

Identificación de los stakeholders

Es sencillo precisar que es necesaria la implementación de la gestión de Stakeholders, sin embargo esta puede traer como consecuencia confusión como medida nueva a ejecutarse. Por lo que un buen punto de partida sería la identificación de los stakeholders. Si bien en general los grupos de interés en común de las compañías sin importar el rubro podrían ser los trabajadores, los clientes, los socios, etc. es fundamental identificar los perfiles de estos mismos. Según Castaño, C. Díaz, N. y Lozano, J. (2012) en su investigación titulada Manual para la Gestión del relacionamiento con los grupos de interés mencionan:

“La identificación de las expectativas y demandas de los grupos de interés así como la integración de los mismos en la estrategia de la empresa es una de las herramientas más poderosas para el éxito de un posicionamiento socialmente responsables”. (p.8).

Las empresas podrían llegar a realizar esta gestión bajo distintos lineamientos como su distinción por su origen, si son internos o externos; o quizás por el nivel de impacto que podrían tener para las decisiones de la empresa. Ante esto Trujillo, R. (2011) en el artículo La gestión de los grupos de Interés (stakeholders) En la estrategia de las Organizaciones, precisa algunos elementos a consideración al momento de priorizar a los stakeholders:

“Por cercanía: grupos que interactúan de manera cercana con la organización incluyendo a los stakeholders internos.

Por influencia: grupos de interés que influyen (o pueden hacerlo) en el desarrollo de la actividad de la organización.

Por responsabilidad: aquellos con los que se tienen obligaciones legales.

Por dependencia: grupos que dependen de la actividad de la organización.

Es la misma empresa, quien tras el estudio de identificación de stakeholders defina sus planes de acción con el fin de cumplir con lo esperado por el grupo de interés cuya ausencia de respaldo genere mayor impacto en la primera en mención. En el rubro minero por ejemplo, serían las comunidades mineras uno de los principales grupos de interés por su alto poder de negociación por lo que las empresas del sector han llegado incluso a necesitar de profesionales en la gestión de conflictos con el objetivo de mejorar los vínculos.”

Clasificación de los stakeholders

Ante la existencia de diversas fuentes de riesgos en las empresas y ausencia de suficientes recursos para lograr la mitigación de todos ellos, es necesario determinar el grado de ocurrencia y el impacto que puedan generar dentro las entidades. De igual

manera ocurre con la gestión de stakeholders, es importante clasificarlos con el fin de definir hacia donde girar la atención y concentrar esfuerzos para evitar sucesos de impacto negativo hacia la empresa.

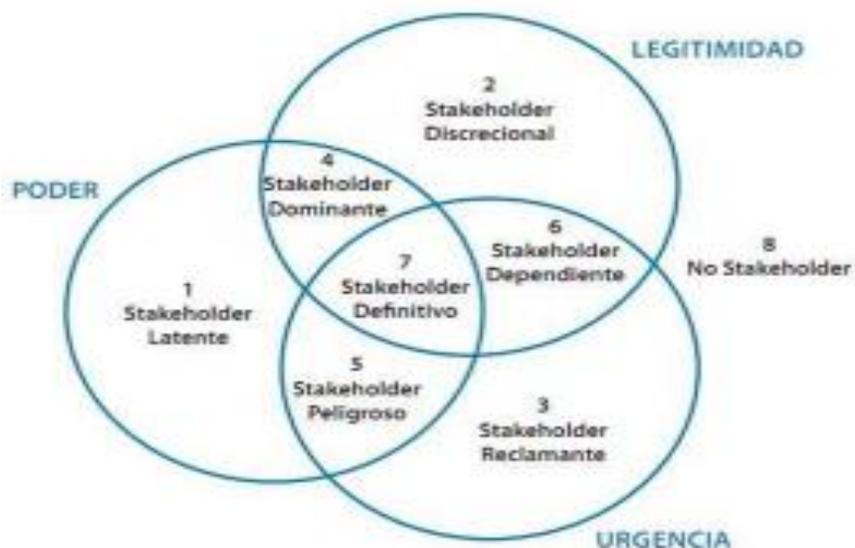
Siguiendo lo antes descrito, podemos encontrar diversos modelos guía para determinar los grupos de interés relevantes. Entre ellos encontramos el propuesto por Mitchell, R. Agle, A. y Wood, D. (1997) en el libro Una teoría de la identificación y prominencia de los stakeholders: definiendo el principio de quién y qué cuenta realmente, nos indican que:

“Se relacionan las variables poder, legitimidad y urgencia que van a operacionalizar el modelo. La variable poder significa la capacidad del stakeholder de influenciar a la organización. La variable legitimidad se refiere a la relación y a las acciones del stakeholders con la organización en términos de deseabilidad, propiedad o conveniencia y la urgencia remite a los requisitos que los mismos plantean a la organización en términos de urgencia y oportunidad”.

Originándose así de la intersección entre estos aspectos los siguientes stakeholders:

Figura N°1

Modelo de Mitchell, Agle y Wood



Fuente: Fuente: Mitchell, Agle y Wood (1997)

2.3 Términos Técnicos

2.3.1 Gobierno Corporativo:

El **gobierno corporativo** es un mecanismo gerencial que funciona como ente encargado de establecer y regular el cumplimiento de reglas dentro de una institución. Su propósito es el de mejorar la calidad financiera de una empresa, el logro de metas y el crecimiento de la compañía.

- **Principios y normas:**

Las normas son principios que se impone o se adopta para dirigir la conducta o la correcta realización de una acción o el correcto desarrollo de una actividad.

Los principios del gobierno corporativo se basan en principios lógicos como la equidad, la honestidad, la solidaridad y la justicia, para proteger tanto a sus inversionistas como otros grupos de interés.

- **Participación de stakeholders :** En el mundo del marketing, stakeholders o partes interesadas a los diferentes grupos de personas que influyen en una empresa. ... Las decisiones de estas partes interesadas pueden afectar en gran manera a los resultados y objetivos de la empresa, y a su vez, la actividad de la empresa influye en ellos.
- **Buenas prácticas:** Por buenas o mejores prácticas se entiende un conjunto coherente de acciones que han rendido bien o incluso excelente servicio en un determinado contexto y que se espera que, en contextos similares, rindan similares resultados.

2.3.1 Gestión de Stakeholders:

- **Análisis de priorización:** La matriz de priorización o valoración de problemas es una herramienta que consiste en una tabla en la que se presentan diferentes criterios que permiten realizar una elección, en este caso, definir cuál problema puede ser prioritario de abordar.
- **Planes de acción:** Un plan de acción es una hoja de ruta que puede ayudarlo a lograr sus metas y objetivos. Así como hay muchas formas de llegar a un destino si va

de viaje, un programa puede tomar muchos caminos para alcanzar las metas, cumplir los objetivos y lograr resultados.

- **Dimensiones de sostenibilidad:** La sostenibilidad se refiere, a la satisfacción de las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas, garantizando el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del medio ambiente y bienestar social

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1 Hipótesis Principal

El gobierno corporativo incide directamente en la gestión de Stakeholders de las cajas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana, año 2020.

2.4.2 Hipótesis Específicas

- a) El establecimiento de principios y normas impacta en el análisis de priorización de los grupos de interés de las cajas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana, año 2020.
- b) La participación de los stakeholders modifica los planes de acción de las cajas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana, año 2020.
- c) Las buenas prácticas de gobierno corporativo tienen un alto grado de influencia en las dimensiones de sostenibilidad de las cajas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana, año 2020.

2.5 Operacionalización de Variables

2.5.1 Variable Independiente: Gobierno Corporativo

Definición	Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico - OCDE, el gobierno corporativo es el sistema por el cual las sociedades son dirigidas y controladas. La estructura del gobierno corporativo especifica la distribución de los derechos y responsabilidades entre los diferentes participantes de la sociedad, tales como el directorio, los gerentes, los accionistas y otros agentes económicos que mantengan algún interés en la empresa. El gobierno corporativo también provee la estructura a través de la cual se establecen los objetivos de la empresa, los medios para alcanzar estos objetivos, así como la forma de hacer un seguimiento a su desempeño.	
Definición Operacional	INDICADORES	INDICES
	X₁. Principios y normas	1.1 Código de ética
		1.2 Cultura organizacional
		1.3 Manual de organización y funciones
	X₂. Participación de stakeholders	2.1 Nivel de satisfacción clientes
		2.2 Responsabilidad social
		2.3 Great place to work
	X₃. Buenas prácticas	3.1 Trato equitativo accionistas
		3.2 Transparencia de información
3.3 Sistemas de evaluación y compensación		
Escala Valorativa	Nominal	

2.5.2 Variable Dependiente: Gestión de Stakeholders

Definición	Según Blanco D (2018) Los Stakeholders son individuos o grupos que puede afectar o verse afectado por las actividades de la organización. Este concepto conlleva una visión muy amplia de los grupos de interés de la empresa asumiendo a los competidores y la sociedad donde la entidad desarrolla sus actividades como parte integrante de los mismos, asumiendo que las compañías “se insertan” en una comunidad su correcta gestión puede beneficiar la vida de la misma.	
Definición Operacional	INDICADORES	INDICES
	Y₁. Análisis de priorización	1.1 Identificación
		1.2 Clasificación
		1.3 Priorización
	Y₂. Planes de acción	2.1 Estrategias
		2.2 Ejecución
		2.3 Comunicación
	Y₃. Dimensiones de sostenibilidad	3.1 Dimensión económica
		3.2 Dimensión social
3.3 Dimensión medioambiental		
Escala Valorativa	Nominal	

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño Metodológico

Es una investigación no experimental, cuyo diseño metodológico es el transaccional correlacional.

OX r OY

Donde:

O = Observación

X = Gobierno Corporativo

Y = Gestión de Stakeholders

r = Relación de variables

3.1.1 Tipo de investigación

Dado el desarrollo del estudio que se ha propuesto, reúne las condiciones metodológicas suficientes para ser considerado una investigación aplicada. El trabajo de investigación que se ha propuesto a realizar conforme a ciertas particularidades se enfoca en el nivel descriptivo.

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

La población que conforma la investigación, está delimitado por 230 gerentes, directores, miembros de comités y empleados de las 7 principales cajas de ahorro y crédito, registrados en Lima Metropolitana, según información de la Superintendencia de Banca y Seguros, en el año 2020.

Tabla N° 1: Cuadro de Distribución de la Población

N°	RUC	EMPRESA	N° TRABAJADORES	POBLACION
1	20130200789	CAJA HUANCAYO	3337	27
2	20102881347	CAJA SULLANA	2790	34
3	20113604248	CAJA PIURA	3154	38
4	20132243230	CAJA TRUJILLO	1889	25
5	20100209641	CAJA AREQUIPA	2584	33
6	20114839176	CAJA CUSCO	1569	30
7	20130098488	CAJA TACNA	748	43
				230

Fuente: Elaboración propia

3.2.2 Muestra

Con el fin de optimizar el número de personas a las que se entrevistará o se realizarán las encuestas, se realiza el siguiente cálculo.

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{\epsilon^2 [N-1] + Z^2 P Q}$$

Dónde:

Z: Valor de la abscisa de la curva normal para una probabilidad del 90% de confianza.

P: Proporción de personal de las cajas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana que manifestaron lograr una adecuada gestión de stakeholders con la correcta aplicación del Gobierno corporativo (**P = 0.5**, valor asumido debido al desconocimiento del verdadero valor P).

Q: Proporción de personal de las cajas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana que manifestaron lograr una adecuada gestión de stakeholders sin la aplicación del Gobierno corporativo (**Q = 0.5**, valor asumido debido al desconocimiento del verdadero valor Q).

ϵ : Margen de error 10 %

N: Población

n: Tamaño óptimo de muestra.

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{(1.65)^2 (230) (0.25)}{(1.65)^2 (0.25) + (230) (0.1)^2}$$

n = 53

Es el tamaño de muestra para realizar las encuestas en el sector. Con este valor se determina el factor de distribución muestral (Fdm) = n/N

$$Fdm = 53/230$$

$$Fdm = 0.23043478$$

Tabla N° 2: Cuadro de Distribución de la Muestra

N°	RUC	EMPRESA	N° TRABAJADORES	POBLACIÓN	MUESTRA
1	20130200789	CAJA HUANCAYO	3337	27	6
2	20102881347	CAJA SULLANA	2790	34	8
3	20113604248	CAJA PIURA	3154	38	9
4	20132243230	CAJA TRUJILLO	1889	25	6
5	20100209641	CAJA AREQUIPA	2584	33	7
6	20114839176	CAJA CUSCO	1569	30	7
7	20130098488	CAJA TACNA	748	43	10
				230	53

Fuente: Elaboración propia

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos

Los métodos de investigación a emplearse en el proceso de investigación son: El método descriptivo, estadístico, de análisis – síntesis, entre otros, que conforme con el desarrollo de la investigación se den indistintamente.

En relación a las técnicas de investigación, la guía de observación contribuye a recuperar información valiosa y suficiente. La encuesta, se caracteriza por su amplia utilidad en la investigación social por excelencia, debido a su versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que se obtiene mediante el cuestionario.

3.3.2 Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos.

El procedimiento de validez se orienta para garantizar su eficacia y efectividad de las técnicas e instrumentos de investigación, fundamentalmente si estos miden con objetividad, precisión, veracidad y autenticidad de aquello que se desea medir de las variables. Se procedió con la aplicación de una prueba piloto a diez (10) personas, de conformidad con la determinación de la muestra en forma aleatoria.

Asimismo; la confiabilidad ha permitido obtener los mismos resultados en cuanto a su aplicación en un número de veces de tres (3) a las mismas personas en diferentes períodos de tiempo.

3.4 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

El procesamiento y análisis de la información, se efectuarán con el programa estadístico informático de mayor uso en las ciencias sociales; Statistical Package for the Social Sciences, conocido por sus siglas SPSS, edición IBM® SPSS® Statistics 24, versión en español.

3.5 Aspectos Éticos

En la elaboración del proyecto de Trabajo de Investigación, se ha dado cumplimiento a la ética profesional, desde su punto de vista especulativo con los principios fundamentales de la moral individual y social; y el punto de vista práctico a través de normas y reglas de conducta para satisfacer el bien común, con juicio de valor que se

atribuye a las cosas por su fin existencial y a las personas por su naturaleza racional, enmarcadas en los siguientes códigos de ética: Código de Ética de la Universidad San Martín de Porres, Código de Ética de la Federación Internacional de Contadores y el Código de Ética de la Junta de Decanos de Colegios de Contadores Públicos del Perú. Los códigos de ética mencionados anteriormente, hacen referencia a principios Fundamentales como:

- ✓ Respeto a la persona humana.
- ✓ Búsqueda de la verdad.
- ✓ Honestidad intelectual.
- ✓ Búsqueda de excelencia.
- ✓ Integridad.
- ✓ Objetividad.
- ✓ Competencia profesional y debido cuidado.
- ✓ Confidencialidad.
- ✓ Comportamiento profesional ético.
- ✓ Independencia y objetividad, y;
- ✓ Conocimiento, competencia y diligencia.

En general, prevalecieron los valores éticos, en la búsqueda de nuevos conocimientos con el propósito de encontrar la verdad o falsedad de conjeturas y coadyuvar al desarrollo de la ciencia contable.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Resultados de la Encuesta

Pregunta 01

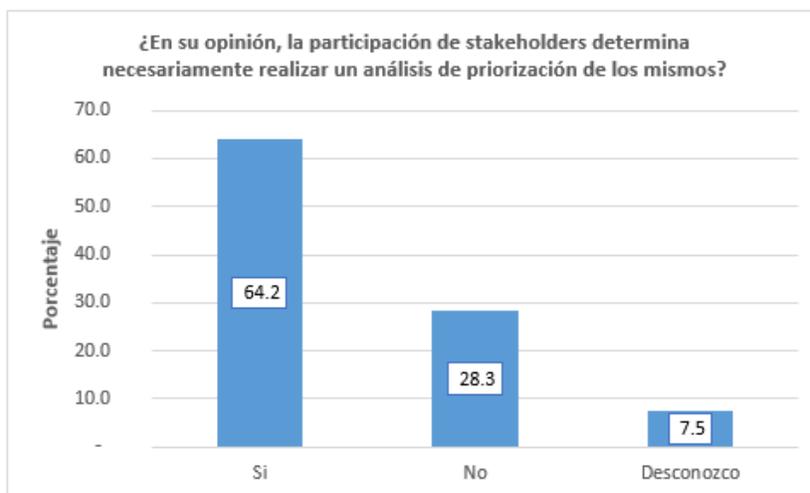
Tabla N°3: ¿En su opinión, la participación de stakeholders determina necesariamente realizar un análisis de priorización de los mismos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	34	64.2	64.2	64.2
	No	15	28.3	28.3	92.45
	Desconozco	4	7.5	7.5	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Interpretación y análisis

Referente a la pregunta sobre la participación de stakeholders el 64.2% de los encuestados manifestaron que si determina un análisis, mientras que el 28.3% manifestaron que no determina necesariamente un análisis de priorización y el 4% desconoce del tema.

Figura N°2



Pregunta 02

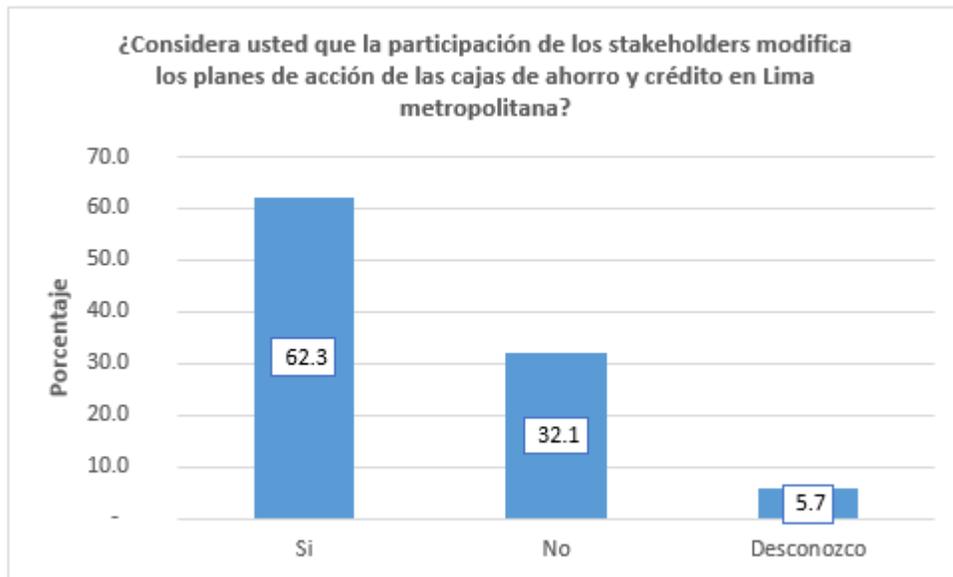
Tabla N°4: ¿Considera usted que la participación de los stakeholders modifica los planes de acción de las cajas de ahorro y crédito en Lima metropolitana?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	33	62.3	62.3	62.3
	No	17	32.1	32.1	94.34
	Desconozco	3	5.7	5.7	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Interpretación y análisis

Referente a la pregunta N° 2 sobre la modificación de los planes de acción en relación a la participación de los stakeholders, el 62.3% considera que si modifican los planes de acciones, mientras que el 32.1% manifestó que no modifica de ningún los planes de acción y el 5.7% desconoce del tema.

Figura N°3



Pregunta 03

Tabla N°5: ¿Cree usted que la participación de los stakeholders genera cambios en las dimensiones de sostenibilidad de las cajas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana?

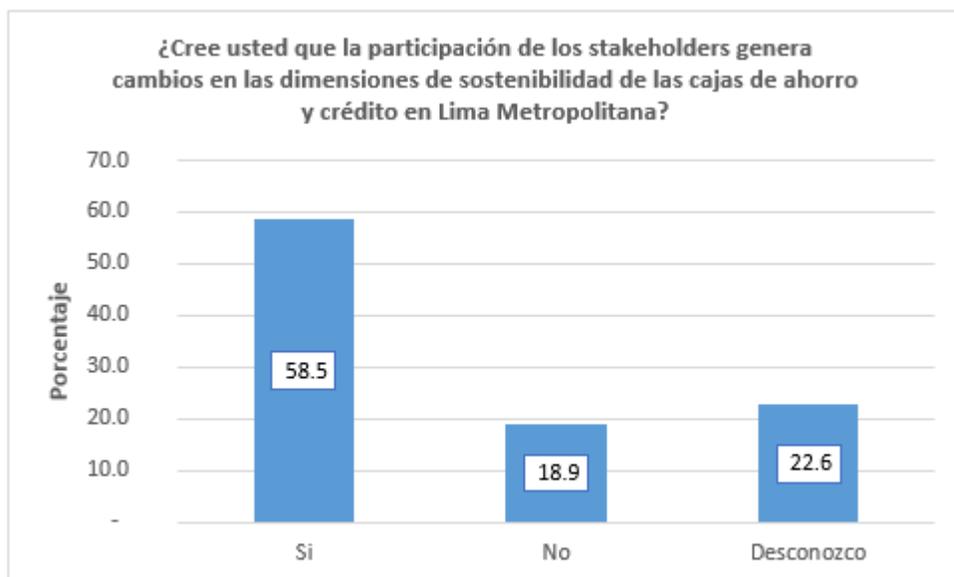
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	31	58.5	58.5	58.5
Válido No	10	18.9	18.9	77.36
Válido Desconozco	12	22.6	22.6	100.0

Total	53	100.0	100.0	
-------	----	-------	-------	--

Interpretación y análisis

Referente a la pregunta N° 3 acerca de la participación de los stakeholders en los cambios en la sostenibilidad de las cajas de ahorro y crédito, el 58.5% manifestó que la participación de los stakeholders, generan cambios, mientras que un 18.9% manifestaron lo contrario y el 22.6% desconoce del tema.

Figura N°4



Pregunta 04

Tabla N°6: ¿A su parecer, es de importancia para la elaboración de principios y normas realizar un análisis de priorización de stakeholders?

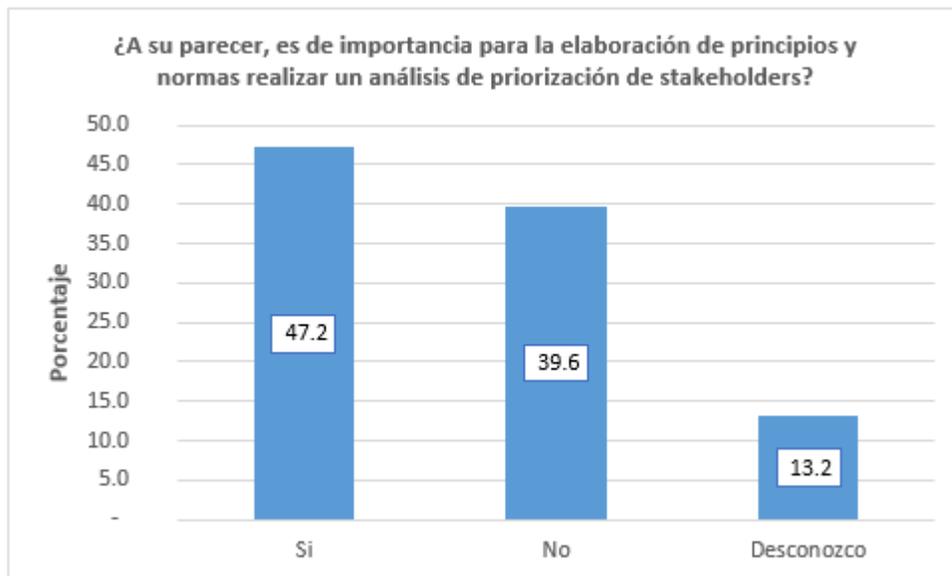
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	25	47.2	47.2	47.2
	No	21	39.6	39.6	86.79

Desconozco	7	13.2	13.2	100.0
Total	53	100.0	100.0	

Interpretación y análisis

Referente a la pregunta N° 4 sobre elaboración de principios y normas se tiene que el 47.2% manifestó importancia al realizar un análisis de priorización, mientras que el 39.6% indico no realizar un análisis de priorización de los stakeholders y el 13.2% desconoce del tema.

Figura N°5



Pregunta 05

Tabla N°7: ¿Considera usted determinantes a los principios y normas del Gobierno Corporativo para la adopción de nuevos planes de acción para las cajas de ahorro y crédito?

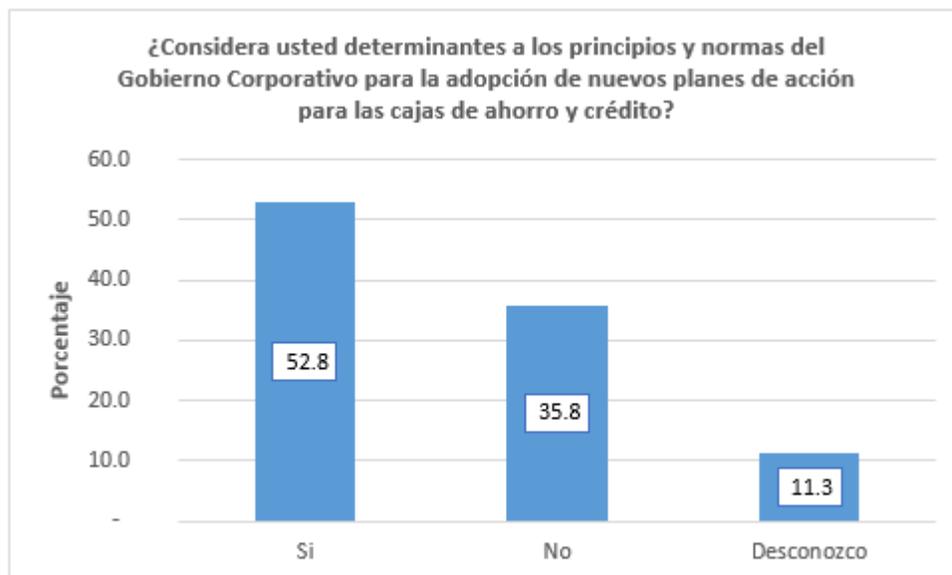
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	28	52.8	52.8	52.8
	No	19	35.8	35.8	88.68

Desconozco	6	11.3	11.3	100.0
Total	53	100.0	100.0	

Interpretación y análisis

Referente a la pregunta N°5 sobre los principios y normas del gobierno corporativo el 52.8% dio como válido para la adopción de nuevos planes de acción, mientras que el 35.8% manifestó todo lo contrario y el 11.3% desconoce del tema.

Figura N°6



Pregunta 06

Tabla N°8: ¿Qué tan importante cree que son los principios y normas para la adecuada gestión de las dimensiones de sostenibilidad?

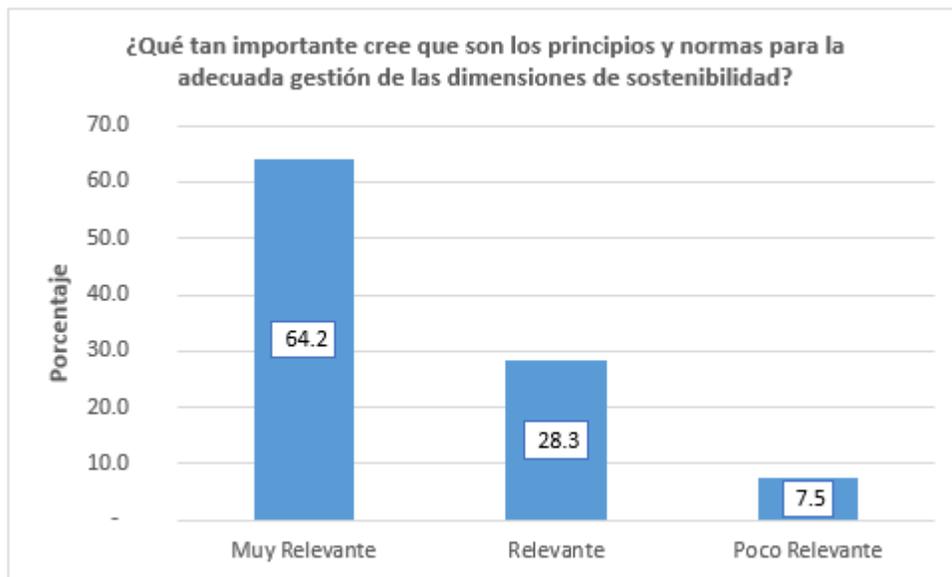
Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Muy Relevante	34	64.2	64.2	64.2
	Relevante	15	28.3	28.3	92.45
	Poco Relevante	4	7.5	7.5	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Interpretación y análisis

Referente a la pregunta N° 6 sobre los principios y normas el 64.2% manifestó como Muy relevante, el 28.3% como Relevante, el 7.5% como poco relevante en relación a la adecuada gestión de las dimensiones de sostenibilidad.

Figura N°7



Pregunta 07

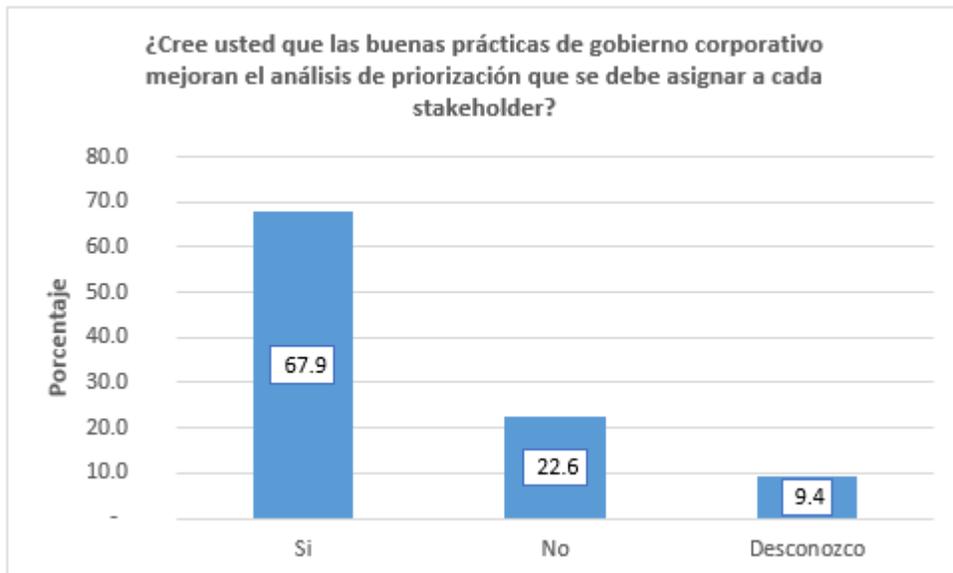
Tabla N°9: ¿Cree usted que las buenas prácticas de gobierno corporativo mejoran el análisis de priorización que se debe asignar a cada stakeholder?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	36	67.9	67.9	67.9
	No	12	22.6	22.6	90.57
	Desconozco	5	9.4	9.4	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Interpretación y análisis

Referente a la pregunta N° 7 sobre si se realizan buenas prácticas de gobierno corporativo, el 67.9% indico que mejoran el análisis de priorización, el 22.6% manifestó que no se debe asignar a cada stakeholder, mientras que el 9.4% indico desconoce del tema.

Figura N°8



Pregunta 08

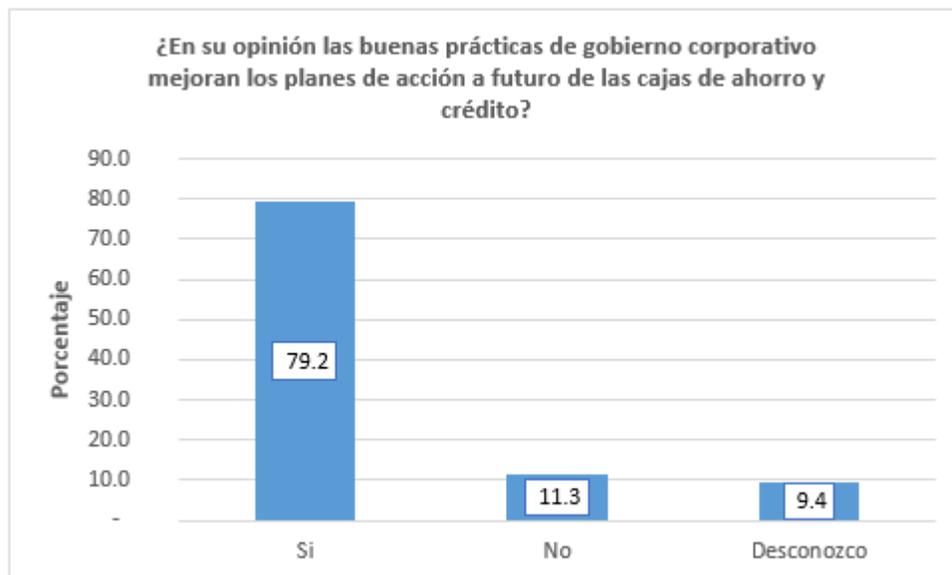
Tabla N°10: ¿En su opinión las buenas prácticas de gobierno corporativo mejoran los planes de acción a futuro de las cajas de ahorro y crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	42	79.2	79.2	79.2
	No	6	11.3	11.3	90.57
	Desconozco	5	9.4	9.4	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Interpretación y análisis

Referente a la pregunta N°8 sobre las buenas prácticas de gobierno corporativo, 79.2% muestra que mejoran los planes de acción a futuro de las cajas, mientras que para el 11.3%, no mejoran dichos planes de acción a desarrollar por las cajas de ahorro y crédito y el 9.4% desconoce del tema.

Figura N°9



Pregunta 09

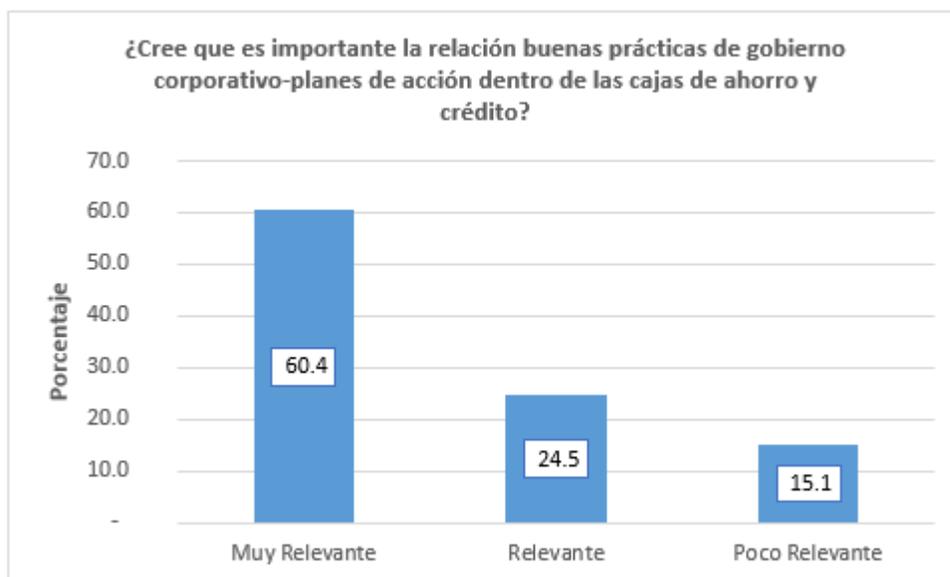
Tabla N° 11: ¿Cree que es importante la relación buenas prácticas de gobierno corporativo-planes de acción dentro de las cajas de ahorro y crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Relevante	32	60.4	60.4	60.4
	Relevante	13	24.5	24.5	84.91
	Poco Relevante	8	15.1	15.1	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Interpretación y análisis

Referente a la pregunta N°9 sobre buenas prácticas de gobierno corporativo, el 60.4%, Muy relevante; el 24.5%, relevante; y el 15.1%, poco relevante, manifestaron la relación existente entre las cajas de ahorro y crédito y las prácticas de gobierno corporativo.

Figura N°10



Pregunta 10

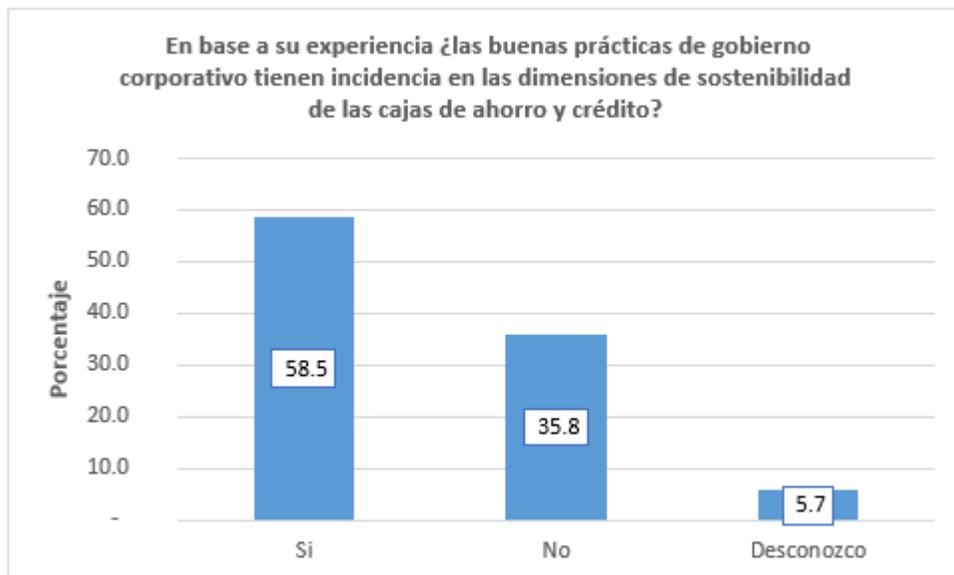
Tabla N° 12: En base a su experiencia ¿las buenas prácticas de gobierno corporativo tienen incidencia en las dimensiones de sostenibilidad de las cajas de ahorro y crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	31	58.5	58.5	58.5
	No	19	35.8	35.8	94.34
	Desconozco	3	5.7	5.7	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Interpretación y análisis

Referente a la pregunta N° 10 acerca de las buenas prácticas de gobierno corporativo, el 58.5% indicó que tienen incidencia en las dimensiones de sostenibilidad, mientras que 35.8% manifestó no tener ningún vínculo con las dimensiones de sostenibilidad de las cajas de ahorro y crédito y el 5.7% no precisa.

Figura N°11



4.2. Análisis de Fiabilidad

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: El número de ítems
 $\sum S_i^2$: Sumatoria de las Varianzas de los Ítems
 S_T^2 : La Varianza de la suma de los Ítems
 α : Coeficiente de Confiabilidad

→	10
→	4.535
→	12.560
→	0.71

ENCUESTADOS	ITEMS										SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
E1	1	2	1	3	1	1	2	1	1	2	15
E2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	25
E3	3	1	3	3	1	3	1	3	2	3	23
E4	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	23
E5	1	3	2	1	3	1	3	2	3	3	22
E6	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	28
E7	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	27
E8	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
E9	3	2	1	3	2	3	1	1	1	2	19
E10	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29
E11	1	2	3	1	2	1	2	3	3	2	20
E12	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	28
E13	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	28
E14	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	27
E15	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	28
E16	2	3	2	2	2	2	3	3	1	2	22
E17	1	3	3	1	3	1	3	3	3	3	24
E18	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	24
E19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
E20	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	27
E21	3	3	2	2	1	3	3	2	3	1	23
E22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
E23	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	26
E24	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	24
E25	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	25
E26	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	27
E27	3	2	1	3	2	3	1	3	1	2	21
E28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
E29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
E30	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	28
E31	3	1	2	3	1	3	1	2	3	3	22
E32	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	27
E33	3	2	1	3	2	3	2	1	1	2	20
E34	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	26
E35	3	2	1	3	2	3	3	3	1	2	23
E36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
E37	3	3	3	3	1	3	3	3	2	1	25
E38	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	28
E39	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	28
E40	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	26
E41	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3	26
E42	2	3	1	2	3	2	3	1	1	3	21
E43	3	1	2	3	1	3	1	2	3	1	20
E44	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	27
E45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
E46	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	24
E47	3	2	1	2	3	3	3	3	2	2	24
E48	2	2	1	2	2	2	2	3	1	2	19
E49	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	25
E50	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	27
E51	2	3	1	2	2	2	3	3	3	2	23
E52	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	28
E53	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	18
VARIANZA	0.397	0.359	0.683	0.488	0.469	0.397	0.431	0.399	0.550	0.362	
SUMATORIA DE VARIANZAS	4.535										
VARIANZA SUMA ITEMS	12.560										

Nuestra variable da como resultado 0.71 que posee un nivel de confiabilidad = **MUY CONFIABLE**.

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad Nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad Baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy Confiable
0.72 a 0.99	Excelente Confiabilidad
1	Confiabilidad Perfecta

CAPITULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión

Se solía creer que todo tipo de entidad solo dependía de ella misma para garantizar buenos resultados o una adecuada gestión, sin embargo cada vez se encuentran más razones por las cuales cualquier tipo de entidad debe preocuparse por los grupos de interés que conforman su entorno tanto en el aspecto interno como externo ya que podrán tomar decisiones que se conviertan en oportunidades para las empresas o amenazas al largo plazo.

En el caso de las cajas de ahorro y crédito hemos podido descubrir que los stakeholders de mayor consideración son los accionistas o gerencia, los clientes y el Estado sin significar este orden algún grado de priorización.

En cuanto al plano gerencial un problema recurrente en estas entidades del sector financiero es la injerencia política. Un claro ejemplo de ello sería el caso de ya conocido Acuña, quien en 2013 intervino en cambios gerenciales de la financiera de la comuna y como resultado de dicha acción descendieron las clasificaciones de las evaluaciones de riesgo. Los nombrados, sin embargo, no cumplían los requisitos profesionales

exigido para los cargos. La Oficina de Control Interno de la Caja Trujillo impugno la decisión del directorio y reporto a la contraloría General de la Republica.

El gobierno corporativo ayudaría a establecer políticas internas que garanticen la transparencia en este tipo de situaciones y no exista injerencia política pese a ser entidades relacionadas al estado, así mismo generaría confianza hacia el público que se ve interesado por las tasas que ofrecen las cajas, pero limitado por la poca divulgación sobre estas.

5.2 Conclusiones

Culminados y analizados los resultados del trabajo de investigación, se llegó a las siguientes conclusiones:

a) El gobierno Corporativo incide en la gestión de stakeholders de las cajas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana año 2020 lo cual favorece a los ejecutivos tomar decisiones acertadas sobre la determinación de recursos que pueden afectar a la empresa.

b) Se determinó que el establecimiento de principios y normas impacta en el análisis de priorización de los grupos de interés de las cajas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana año 2020, esto debido a que genera modificaciones en su clasificación y otorga mayor importancia a respectivos sectores.

c) La participación de stakeholders modifica los planes de acción de las cajas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana año 2020, ya que de acuerdo a la respuesta o reacción que estos grupos puedan tener ante una decisión de la entidad se generan cambios parciales o totales.

d) Las buenas prácticas de Gobierno Corporativo tienen un alto grado de influencia en las dimensiones de sostenibilidad de las cajas de ahorro y crédito de Lima

Metropolitana año 2020, puesto que le permite obtener mejoras desde una perspectiva económica, social y ambiental.

5.3 Recomendaciones

De acuerdo a las conclusiones, producto del trabajo de investigación, se recomienda lo siguiente:

- a) Se recomienda a las cajas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana año 2020 tomar en consideración la implementación del Gobierno Corporativo con la finalidad de mejorar la gestión de los stakeholders.

- b) Se recomienda a la cajas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana año 2020 implementar un conjunto de normas, políticas, directrices de tal manera que la gestión del Gobierno Corporativo sea provechosa para los distintos usuarios interesados en dichas cajas, con fines de inversión, u otra actividad en beneficio de las Cajas en mención y de los usuarios.

- c) Se recomienda a las cajas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana año 2020 que deben tomar las mejores decisiones en cuanto al análisis o importancia que se le debe conferir a los grupos de interés, siendo de vital importancia para el desarrollo y crecimiento sostenible de las Cajas de Ahorro y Crédito en el tiempo, periodo durante el cual plasman sus planes de acción.

- d) Se recomienda a las cajas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana año 2020 que deben mejorar sus buenas prácticas de gobierno corporativo, a través de ciertos mecanismos de control, monitoreo que pueda establecer la gerencia, en participación con los trabajadores de las distintas áreas que conforman dichas cajas, para mejorar su reputación y su relación con sus grupos de interés.

FUENTES DE INFORMACION

Fuentes Bibliográficas

- ACOSTA, A. (2016). Prácticas de buen gobierno corporativo y su impacto en el valor de las empresas, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- ARGÜELLO, A. (2015). Gobierno Corporativo, análisis de la viabilidad de la aplicación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotocollao, año 2014, Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Castaño C., Díaz N., Lozano, J. (2012). Manual para la gestión del relacionamiento con los grupos de interés. Colombia: Universidad EAN.
- Cruz, G. (2006). La institucionalización de la empresa: Casos de éxito de gobierno corporativo. Ciudad de México, México: Editorial Miguel Ángel Porrúa.
- Díaz, E. (2007). Gobierno corporativo: lo que todo empresario debe saber. Granada, España: Comares.
- Fernández, M. (2010). El gobierno corporativo como motor de la responsabilidad social corporativa. Madrid, España: Universitat Jaume I.
- Freeman, R.E. 1984. Strategic management: a stakeholder approach. Pitman, Boston, MA.
- Gitman Lawrence J. (1986) Fundamentos de Administración Financiera. México. Harper & Row Latinoamericana.
- Jordá, R. (2014). Mejora del gobierno corporativo de sociedades no cotizadas. Madrid, España: Dykinson.
- Koontz y O'Donnell (1990). Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas, México, Editorial Ingramex S.A.
- Parra, J. (2009). Gobierno Corporativo. Santa fe, Argentina: El Cid Editor.

- Mitchell, R. A. Agle y D. J. Wood (1997) Hacia una teoría de la identificación y prominencia de los stakeholders: definiendo el principio de quién y qué cuenta realmente. *Academy of Management Review*. Volumen 22, N°4
- Moreno, R. (2015) Los Stakeholders y la Responsabilidad Social Corporativa

Fuentes Electrónicas

- Arrollo, R. (2013). Origen y evolución del concepto de Gobierno Corporativo. Recuperado de [file:///C:/Users/VAIO/Downloads/Normas%20APA%20Sexta%20Edici%C3%B3n%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/VAIO/Downloads/Normas%20APA%20Sexta%20Edici%C3%B3n%20(1).pdf)
- Astorga, C., Beas, P., Carmona, J. y Hoffa, A. (2003). “Gobierno corporativo como instrumento de creación de valor” (Tesis para título). Universidad de Chile, Chile. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/108222>
- Granda G., Trujillo R. (2011). La gestión de los grupos de interés (stakeholders) en la estrategia de las organizaciones. España: Economía Industrial. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3789642&orden=325927&info=link>
- Deloitte México. (2015). Boletín de Gobierno Corporativo: Gobierno Corporativo como enlace en la generación de valor. Recuperado el 10 de 11 de 2016, de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/GobiernoCorporativo/1.Gobierno-Corporativo-enlace-valor.pdf>
- Mendoza, M. (2011). Los stakeholders como interlocutores y agentes clave en el diseño e implantación de estrategias de ciudadanía corporativa (Tesis para Título). Universidad Nacional de México, México. Recuperado de: <http://oreon.dgbiblio.unam.mx/F/XLS4XRM YRE43KNMAK29S2CH42BXQ3N2KAE2RUC5FSAN26KKY6P-43662?func=full-set-set&set number=014436&set entry=000003&format=999>

- Muñoz, C. (2013). Gobierno corporativo lo que todo empresario debe conocer. Recuperado de <http://www.espae.espol.edu.ec/wp-content/uploads/2011/12/buengobiernocorporativo.pdf>
- OCDE. (2004). Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE. Recuperado de Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE: <https://www.oecd.org/daf/ca/corporategovernanceprinciples/37191543.pdf>
- OCDE. (2011). Directrices de la OCDE sobre el Gobierno Corporativo de las Empresas Públicas. En C. G. Regulatorio, Directrices de la OCDE sobre el Gobierno Corporativo de las Empresas Públicas (págs. 5-16). París: OCDE.
- OECD. (2016). Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE y del G20. Recuperado de Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE y del G20: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264259171-es>
- Pinillo, A. (2017). Revisión crítica de la dimensión gobierno corporativo en los índices de sostenibilidad- Análisis del ejercicio de la responsabilidad del Consejo de Administración en materia de RSC en las compañías del Ibex 35 español (Tesis Doctoral). Universidad Pontificia Comillas, Madrid, España. Recuperado de: <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/122686/retrieve>
- Suarez, A (2006). *“Importancia de los grupos de interés (stakeholders) en los procesos de planeación participativa: una propuesta metodológica para su identificación” (Tesis para Título)*. Universidad Nacional de México, México. Recuperado de: http://oreon.dgbiblio.unam.mx/F/XLS4XRMYPRE43KNMAK29S2CH42BXQ3N2KAE2RUC5FSAN26KKY6P-56947?func=full-set-set&set_number=007893&set_entry=000006&format=999
- SMV. (2013). Código de Buen Gobierno Corporativo para Sociedades Peruanas. Recuperado de Código de Buen Gobierno Corporativo para Sociedades Peruanas: http://www.smv.gob.pe/Uploads/CodBGC2013%20_2_.pdf
- SMV. (Julio de 2002). Principios de Buen Gobierno para las Sociedades Peruanas. Recuperado de Principios de Buen Gobierno para las Sociedades

Peruanas:

http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/principios_buen_gobierno.pdf

ANEXOS

ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de Consistencia

TÍTULO: EL GOBIERNO CORPORATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE STAKEHOLDERS DE LAS CAJAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN LIMA METROPOLITANA, AÑO 2020

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E ÍNDICES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿En qué medida el gobierno corporativo incide en la gestión de Stakeholders de las cajas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana, año 2020?</p> <p>Problemas específicos ¿En qué medida el establecimiento de principios y normas impacta en el análisis de priorización de los grupos de interés de las cajas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana, año 2020? ¿Cómo la participación de los stakeholders modifica los planes de acción de las cajas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana, año 2020? ¿Cómo influyen las buenas prácticas de gobierno corporativo en las dimensiones de sostenibilidad de las cajas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana, año 2020?</p>	<p>Objetivo general Objetivos Demostrar la incidencia del gobierno corporativo en la gestión de Stakeholders de las cajas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana año 2020.</p> <p>Objetivos Específicos Determinar el grado de impacto del establecimiento de principios y normas en el análisis de priorización de los grupos de interés de las cajas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana, año 2020. Identificar como la participación de los stakeholders puede modificar los planes de acción de las cajas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana, año 2020. Analizar la influencia de las buenas prácticas de gobierno corporativo en las dimensiones de sostenibilidad de las cajas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana, año 2020.</p>	<p>Hipótesis principal El gobierno corporativo incide directamente en la gestión de Stakeholders de las cajas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana, año 2020.</p> <p>Hipótesis secundarias El establecimiento de principios y normas impacta en el análisis de priorización de los grupos de interés de las cajas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana, año 2020. La participación de los stakeholders modifica los planes de acción de las cajas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana, año 2020. Las buenas prácticas de gobierno corporativo tienen un alto grado de influencia en las dimensiones de sostenibilidad de las cajas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana, año 2020.</p>	<p>1. Variable Independiente X. Gobierno Corporativo Indicadores: X₁. Principios y normas X₂. Participación de stakeholders X₃. Buenas prácticas</p> <p>2. Variable Dependiente Y. Gestión de stakeholders Indicadores: Y₁. Análisis de priorización Y₂. Planes de acción Y₃. Dimensiones de sostenibilidad</p>	<p>1. Tipo - Aplicada 2. Nivel - Descriptivo 3. Método Descriptivo, Estadístico y de Análisis-Síntesis 4. Diseño La investigación es de carácter "descriptiva". 5. Población La población que conforma la investigación, está delimitado por 230 gerentes, directores, miembros de comités y empleados de las 7 principales cajas de ahorro y crédito, registrados en Lima Metropolitana, según información de la Superintendencia de Banca y Seguros, en el año 2020. 6. Muestra La muestra que se utiliza para esta investigación es de 53 personas entre gerentes, directores, empleados, etc. 7. Técnicas de recolección de datos Encuesta 8. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información La información será procesada en el software estadístico SPSS versión 24 en español.</p>

Anexo Nº 2: Encuesta

ENCUESTA

Instrucciones:

La Técnica de la Encuesta, está orientada a buscar información de interés sobre el tema **“EL GOBIERNO CORPORATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE STAKEHOLDERS DE LAS CAJAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN LIMA METROPOLITANA, AÑO 2020”**, al respecto, se solicita que ante las siguientes preguntas, elija la alternativa que considere correcta o se adecue más a su forma de pensar, marcando para tal fin con un aspa (X) al lado derecho, su aporte será de mucho valor en este trabajo de investigación.

Se agradece su participación.

1. ¿En su opinión, la participación de stakeholders determina necesariamente realizar un análisis de priorización de los mismos?

a) Sí (___)

b) No (___)

c) Desconozco (___)

2. ¿Considera usted que la participación de los stakeholders modifica los planes de acción de las cajas de ahorro y crédito en Lima metropolitana?

a) Sí (___)

b) No (___)

c) Desconozco (___)

3. ¿Cree usted que la participación de los stakeholders genera cambios en las dimensiones de sostenibilidad de las cajas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana?

a) Sí (___)

b) No (___)

c) Desconozco (___)

4. ¿A su parecer, es de importancia para la elaboración de principios y normas realizar un análisis de priorización de stakeholders?

a) Sí (___)

b) No (___)

c) Desconozco (___)

5. ¿Considera usted determinantes a los principios y normas del Gobierno Corporativo para la adopción de nuevos planes de acción para las cajas de ahorro y crédito?

a) Sí (___)

b) No (___)

c) Desconozco (___)

6. ¿Qué tan importante cree que son los principios y normas para la adecuada gestión de las dimensiones de sostenibilidad?

a) Poco relevante (___)

b) Relevante (___)

c) Muy relevante (___)

7. ¿Cree usted que las buenas prácticas de gobierno corporativo mejoran el análisis de priorización que se debe asignar a cada stakeholder?

a) Sí (___)

b) No (___)

c) Desconozco (___)

8. ¿En su opinión las buenas prácticas de gobierno corporativo mejoran los planes de acción a futuro de las cajas de ahorro y crédito?

a) Sí (___)

b) No (___)

c) Desconozco (___)

9. ¿Cree que es importante la relación buenas prácticas de gobierno corporativo-planes de acción dentro de las cajas de ahorro y crédito?

a) Poco relevante (___)

b) Relevante (___)

c) Muy relevante (___)

10. En base a su experiencia ¿las buenas prácticas de gobierno corporativo tienen incidencia en las dimensiones de sostenibilidad de las cajas de ahorro y crédito?

a) Sí (___)

b) No (___)

c) Desconozco (___)

