

ANÁLISIS BIBLIOMÉTRICO SOBRE LA GOBERNANZA COOPERATIVA EN INTERSECCIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

BIBLIOMETRIC ANALYSIS OF COOPERATIVE GOVERNANCE IN INTERSECTION WITH CUSTOMER SATISFACTION

Jhon Mendivil¹
John Buelvas Parra²
Lorena Hoyos Babilonia³

Resumen

El presente artículo se centra en explorar la relación entre la gobernanza cooperativa y la satisfacción de los clientes. Para ello, se emplea una metodología de análisis bibliométrico que permite revisar de manera sistemática la literatura existente sobre este tema, partiendo del supuesto de que una buena gobernanza o toma de decisiones efectivas en las cooperativas va a repercutir favorablemente en sus stakeholders, pero principalmente en la satisfacción de sus clientes. Utilizando la aplicación Biblioshiny del paquete Bibliometrix, el cual pertenece al software estadístico R Studio, se procesaron los datos obtenidos del metabuscador y los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes: los documentos reportados fueron 252 de los años de 1993 a 2024, de los cuales un 78.57% fueron tipo artículos de revista relacionados con las áreas del conocimiento de administración y economía. El país con más aportes al tema de estudio fue China con 160 y el autor más relevante fue Li S. La institución y revista más importante fueron, China University of Mining and Technology y Sustainability (Switzerland). Finalmente, el mapa de correlación temático realizado indica que el tema motor fue “cooperative governance”, el básico fue corporate governance, seguido y muy relacionado con el término cooperatives.

Palabras clave: Gobernanza cooperativa, Satisfacción del cliente, Análisis bibliométrico, Gobernanza, Cooperativas.

Abstract

The main objective of this research is to investigate the link between cooperative governance and customer satisfaction. In order to achieve this, a bibliometric analysis methodology is employed, which enables a methodical examination of the body of literature already written on the subject. This is predicated on the idea that cooperatives with strong governance or efficient decision-making will benefit all parties involved, but most notably the customers. After processing the data from the metasearch engine with the Biblioshiny program from the Bibliometrix package (part of the RStudio statistical suite), the following outcomes were obtained: there were 252 papers total from 1993 to 2024 that were reported, and 78.57% of them were magazine articles about administration and economics-related topics. China made the most contributions to the study's topic with 160, while Li S. was the most pertinent author. The China University of Mining and Technology and Sustainability (Switzerland) was the most

Recepción: 15 de Enero de 2024/ Evaluación: 10 de Febrero de 2024 / Aprobado: 12 de Marzo de 2024

¹ Estudiante de Administración de Empresas. Universidad de Sucre. Email: jhonjaimejj@gmail.com.

² Administrador de Empresas- Abogado. Especialista en finanzas, Magister en Gestión de Organizaciones, Doctor. en Ciencias Sociales Mención Gerencia. Docente Universidad de Sucre. Email: john.buelvas@unisucru.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1894-3712>.

³ Administradora de Empresas, Magister en Prevención de Riesgos Laborales. Master en Administración de Empresas. Email: lorena.hoyos@unisucruvirtual.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1991-6054>.

significant organization and publication. Lastly, the thematic correlation map shows that "cooperative governance" was the dominant subject, with corporate governance serving as the foundational theme and the term "cooperatives" being closely associated with it.

Keywords: Cooperative governance, Client satisfaction, Bibliometric analysis, Corporate governance, Cooperatives.

Introducción

La administración eficaz es esencial para el funcionamiento y el éxito a largo plazo de toda institución, ya sea una agencia gubernamental, una empresa o una organización sin fines de lucro. Dentro de este ámbito, la gestión de recursos humanos tiene especial importancia ya que comprende no sólo la administración de recursos materiales y humanos sino también la creación de una atmósfera que fomente la educación y el desarrollo integral de todas las partes interesadas (Mikołajczak, 2020). En este sentido, la gobernanza cooperativa parece ser una táctica útil que busca maximizar la toma de decisiones y la eficiencia operativa y al mismo tiempo promover el compromiso y la participación de cada miembro de la comunidad (Buang y Samah, 2021).

En este trabajo se examina el vínculo entre la satisfacción del cliente y la gobernanza cooperativa. Esto se logra mediante el uso de un enfoque de análisis bibliométrico que permite un examen exhaustivo del conjunto de conocimientos ya disponibles sobre el tema (Ramirez-Duran et al., 2023). Con la ayuda de este enfoque analítico, se revisan en profundidad investigaciones anteriores sobre el tema, destacando tendencias, evolución temporal y nuevas áreas de interés (Niebles-Nunez et al., 2022). El creciente peso otorgado a la fortaleza institucional y la experiencia de una organización dentro del marco cooperativo justifica esta técnica de estudio. En este contexto, la "satisfacción del cliente" se refiere a las opiniones favorables que diversas partes interesadas de la organización tienen sobre sus interacciones y los servicios que obtienen. Los estudiantes, padres, miembros del personal, autoridades policiales y la comunidad en general son algunos ejemplos de esta clientela interna y externa (Özkan et al., 2020).

La gobernanza cooperativa es un enfoque fundamentalmente diferente de los enfoques convencionales de gobierno corporativo en esta jerarquía de conceptos. La gobernanza cooperativa promueve la participación democrática y el empoderamiento compartido entre todos los miembros de la empresa, a diferencia de estos últimos, que frecuentemente se concentran en una jerarquía estricta y centralizada donde las decisiones se toman de arriba hacia abajo (Guttmann, 2021). La idea de que cada persona que trabaja para la organización tiene una influencia significativa en la dirección estratégica y la toma de decisiones es la base de la gobernanza cooperativa (Novković et al., 2023). Esto sugiere un cambio dramático de paradigma en el que el poder se comparte equitativamente entre todos los participantes, independientemente de su estatus o grado de jerarquía, en lugar de concentrarse en manos de unos pocos líderes. Esta asignación equitativa de poder fomenta un sentido de responsabilidad compartida y una mayor apertura en todas las facetas de la gestión organizacional (Jamaluddin et al., 2023).

En este contexto, la "satisfacción del cliente" se refiere a las opiniones favorables que diversas partes interesadas de la organización tienen sobre sus interacciones y los servicios que obtienen. Entre estos clientes internos y externos se pueden considerar los clientes, los miembros del personal, las agencias gubernamentales y la sociedad en general (Zhang et al., 2020). La satisfacción del cliente está influenciada por factores tangibles e intangibles, incluida la atmósfera de la empresa, las interacciones interpersonales y el sentido de comunidad. Los factores tangibles incluyen el calibre de los bienes, servicios e instalaciones físicas (Bello et al., 2021). Es fundamental darse cuenta de que ellos son los principales clientes en el lugar de trabajo y, como tales, su felicidad y bienestar afectan directamente el desempeño y la

reputación de la institución. Por lo tanto, para elevar el calibre y la eficacia de la producción de una organización, es vital comprender cómo la gobernanza cooperativa afecta los niveles de satisfacción de estos clientes (Kumar y Dubey, 2021).

El análisis bibliométrico del estudio abarca un amplio espectro de fuentes bibliográficas enumeradas en el metabuscador de Elsevier, Scopus. La gobernanza cooperativa y su efecto en la satisfacción del cliente es objeto de una recopilación y análisis de trabajos de investigación publicados entre 1993 y 2024. Estos incluyen reseñas, libros, capítulos de libros, artículos de revistas académicas y publicaciones de congresos que ofrecen una perspectiva multifacética sobre el tema (Guerreschi y Díaz López, 2023). El objetivo es que los resultados de este estudio amplíen el conocimiento sobre las formas en que los enfoques de gobernanza cooperativa afectan la felicidad de los estudiantes en entornos académicos.

Además, se anticipa que esta investigación ofrecerá información valiosa a los tomadores de decisiones y líderes organizacionales, apoyándolos en la implementación de políticas y procedimientos que mejoren la experiencia del usuario y fomenten un clima en el lugar de trabajo que sea más acogedor, inclusivo y satisfactorio para todas las fiestas. Los hallazgos del estudio muestran una serie de tendencias y patrones en la literatura sobre gobernanza cooperativa y satisfacción del cliente, lo que indica un crecimiento constante en el interés en esta área en los últimos años, como lo demuestra el aumento sustancial de las publicaciones en los últimos años. Esto implica una mayor conciencia de la importancia del placer del cliente y la gobernanza democrática.

Se enfatiza la utilidad del análisis bibliométrico como herramienta de investigación para evaluar metódica e imparcialmente el cuerpo de literatura ya escrita sobre un tema en particular en términos del enfoque empleado. Con la ayuda de este método, es posible detectar patrones, señalar lagunas de conocimiento y desarrollar nuevas ideas de investigación, todo lo cual mejora el área académica y facilita la toma de decisiones prácticas bien informadas. Por lo tanto, el presente estudio proporciona una comprensión profunda y moderna de la conexión entre la felicidad del consumidor y la gobernanza cooperativa. Los investigadores, profesionales, formuladores de políticas y otras partes interesadas interesadas en mejorar la calidad y la igualdad en la prestación de servicios organizacionales deben tomar nota de los resultados y conclusiones extraídas de este estudio, ya que tienen importantes consecuencias teóricas y prácticas.

Metodología

La presente investigación se trata de un análisis bibliométrico para revisar sistemáticamente la literatura relacionada con el tema de la gobernanza cooperativa y su relación con la satisfacción de los clientes, en el cual se utilizaron trabajos de investigación indexados en el metabuscador Scopus de Elsevier. Un estudio bibliométrico es un instrumento robusto para evaluar publicaciones científicas, con numerosas aplicaciones en diferentes áreas científicas para ayudar a la evaluación de la investigación y la política científica (Ramírez et al., 2023). Al utilizar los mapas temáticos y de cocitación y otras técnicas cuantitativas para el análisis de la literatura sobre el campo de investigación, se espera contribuir significativamente a identificar su evolución a lo largo del tiempo y las tendencias que este presenta, así como también proporcionar una referencia útil para los investigadores de la materia (Zhang et al., 2020).

Para la obtención de los datos los cuales fueron procesados con el software de Rstudio, se aplicó una estrategia de búsqueda sistemática, donde primero se determinó que los términos utilizados fueran los correctos, esto mediante de la exploración de diccionarios técnicos, el uso de google scholar y otras páginas web, esto en razón a que el término clave de la investigación tiene otros similares que pueden hacer que se presenten confusiones. Con respecto a esto, diversos autores indican que el término gobernanza cooperativa, es diferente a gobernanza en

las cooperativas o gobernanza para las cooperativas (Romero, 2021). Estos últimos refieren a la aplicación del concepto de “gobernanza”, generalmente asimilado a la gobernanza corporativa, en las organizaciones cooperativas. En tanto, gobernanza cooperativa refiere a un modelo específico de gobernanza, la cooperativa, en el entendido de que este término cuenta con un desarrollo teórico emergente (Iliopoulos y Valentinov, 2022).

Seguidamente, con la utilización de operadores booleanos como lo son el “AND” y el “OR” y el uso de filtros por áreas del conocimiento como “Administración y economía” y por tipo de idiomas “Ingles y espanol” se crea la ecuación de búsqueda mostrada a continuación: (TITLE-ABS-KEY ("cooperative governance") OR TITLE-ABS-KEY ("corporate governance") AND TITLE-ABS-KEY (cooperatives)) AND (LIMIT-TO (SUBJAREA , "BUSI") OR LIMIT-TO (SUBJAREA , "ENVI")) AND (LIMIT-TO (LANGUAGE , "English") OR LIMIT-TO (LANGUAGE , "Spanish")), los resultados obtenidos fueron de 252 documentos distribuidos entre artículos de revistas, libros, capítulos de libros y otros.

Resultados

Los 252 trabajos de investigación recuperados se publicaron entre los años 1993 y 2024, encontrándose repartidos en 12706 fuentes bibliográficas, con un promedio de 7.4 años desde su publicación y con una media de 19.37 referencias por documento. El promedio de citas por año y documentos fue de 1.78. Los tipos de documentos corresponden a: 198 artículos de revistas, 1 libro, 24 capítulos de libros, 21 publicaciones de conferencias, 7 revisiones y 1 nota. Con respecto a los investigadores de las publicaciones, se encontraron 627 en total de los cuales 48 aparecen como autores individuales y 579 comparten sus publicaciones con otros. Fueron identificadas 856 palabras claves relevantes y 870 palabras claves de autores.

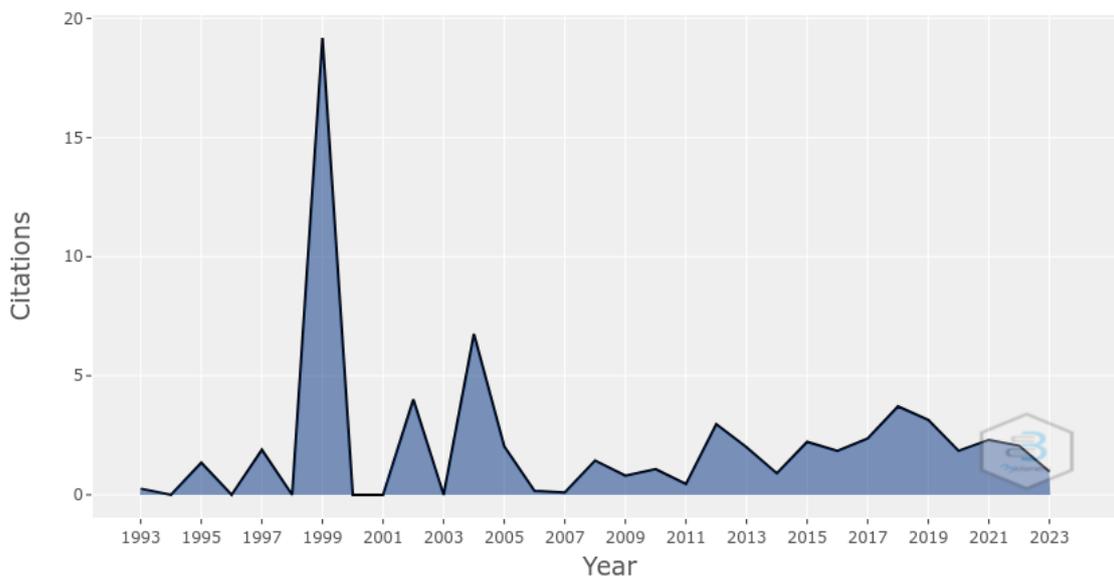


Figura 1. Promedio de citas anuales de los trabajos de investigación.

El promedio de citas anuales por documentos con relación al campo de investigación “Gobernanza cooperativa” se puede apreciar en la gráfica 1, en ella se observa que en el año de 1999 fue donde se recibieron más citas por trabajos de investigación presentados (480 aproximadamente), seguido del año 2004 con (135) y el promedio anual en general fue de 19.37.

Tabla 1
Producción de trabajos de investigación por países

Región	Frecuencia
CHINA	160
SOUTH AFRICA	60
USA	59
ITALY	35
BRAZIL	34
MALAYSIA	31
SPAIN	31
UK	29
AUSTRALIA	27
CANADA	24

Según Feng, (2023), actualmente China enfrenta los problemas de una gobernanza caótica de las instalaciones de conservación de agua para uso agrícola y un grave desperdicio de agua agrícola. China introdujo un programa piloto de reforma de los derechos de propiedad para la infraestructura hídrica agrícola en 2014 en un esfuerzo por resolver los problemas antes mencionados. En este estudio, los autores recopilaron datos de 328 familias campesinas mediante un análisis microscópico del piloto de reforma de los derechos de propiedad en la provincia de Yunnan. Los dos tipos comunes de derechos de propiedad que han surgido como resultado de la reforma son la "gobernanza cooperativa múltiple" y la "gobernanza por contrato privado", según los mismos autores. Las metodologías Oprobit y IV-Oprobit se utilizaron para examinar empíricamente la influencia de la reforma en el comportamiento de adopción de tecnologías de ahorro de agua por parte de los agricultores y la calidad del mantenimiento de las instalaciones de riego en la investigación antes mencionada. Lo expuesto anteriormente se trata en un trabajo de investigación que fue realizado en el país con más aportes al campo de investigación el cual fue China (160), fue seguido por South Africa con (60) y USA con (59), esto solo por mencionar los 3 más relevantes de los 10 presentados en la tabla 1.

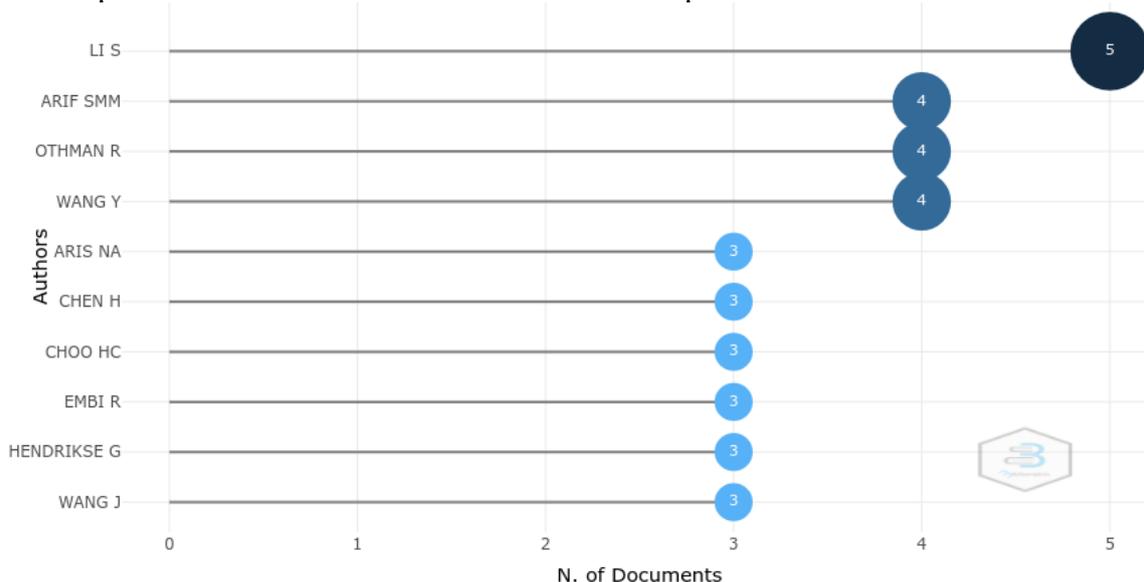


Figura 2. Productividad por autores.

De los 10 autores con mayor documentos presentados en el campo de estudio se resaltan Li S., Arif SMM., Othaman R. y Wang Y. con 5, 4, 4 y 4 trabajos investigativos presentados por cada uno, una investigación publicada por el primer investigador explica que debido al carácter transversal del trabajo, a menudo se añade una característica de movilidad a la seguridad y salud ocupacional individual. Para el gobierno, la gobernanza cooperativa de la seguridad y salud en el lugar de trabajo es un tema crucial que presenta desafíos. Los investigadores utilizaron el enfoque del juego evolutivo y la simulación numérica, basados en el punto de vista de la huella de salud, para evaluar las medidas estabilizadoras del gobierno y el camino evolutivo del comportamiento para gestionar los problemas de salud y seguridad en el lugar de trabajo. Según los resultados, los gobiernos locales que no tienen restricciones en su autoridad en materia de seguridad y salud en el trabajo son propensos a emitir juicios que los colocan en una situación conocida como el "dilema del prisionero". Investigaciones adicionales revelan que la regulación y el control del gobierno central pueden contribuir a la formación de coaliciones gubernamentales cooperativas entre los gobiernos locales. Este estudio ofrece un nuevo modelo de gobernanza de la salud y enfatiza las interesantes posibilidades de crear una coalición intergubernamental para la gobernanza cooperativa mediante el análisis de un tipo de gobernanza intergubernamental de seguridad y salud en el trabajo que utilice la idea de la huella de salud (Li S., 2020).

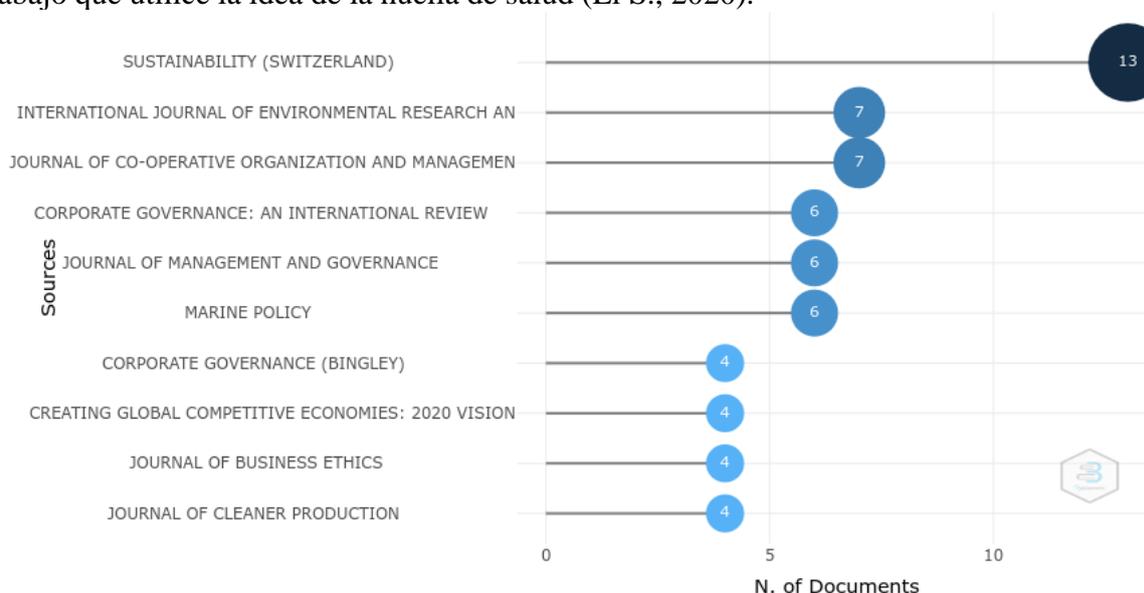


Figura 3. Productividad por revistas.

Las revistas Sustainability (Switzerland), International journal of environmental research and Journal of cooperative organization and management con 13, 7 y 7 documentos aportados cada una fueron las más relevantes del top 10 presentado en la figura 3, de la primera revista se destaca el estudio del autor Ramos et al. (2023), en el que indica que la Transformación Digital (DT) se ha convertido en un tema importante para las organizaciones. Los autores afirman que las tecnologías de contabilidad distribuida, el código abierto, el análisis, los big data y la inteligencia artificial (IA) son ejemplos de prácticas y tecnologías que han demostrado mejorar la tecnología de contabilidad distribuida (DT) y fomentar la innovación digital en las empresas. La IA es una de esas tecnologías que ofrece instrumentos para la toma de decisiones autónoma y asistida. Debido a la idea del control democrático de los miembros, las cooperativas son organizaciones mutualistas que se distinguen por su gobernanza cooperativa participativa. Este ensayo ofrece un análisis crítico de los riesgos asociados con la implementación de la tecnología de IA en las cooperativas en un mundo donde la desmaterialización de los procesos puede beneficiar a cualquier negocio y llegó para quedarse.

El código cooperativo portugués sirve como base para la perspectiva de los autores, que enfatiza cuán similar es a los códigos de otras naciones porque todos se basan en la Declaración de Identidad Corporativa de la Alianza Cooperativa Internacional. En este sentido, los autores reconocen que la integración de la tecnología de IA en las cooperativas es inevitable. Para proteger los valores y principios fundamentales de las cooperativas, los autores proporcionan un marco para la aplicación de la tecnología de IA en este tipo de organizaciones.

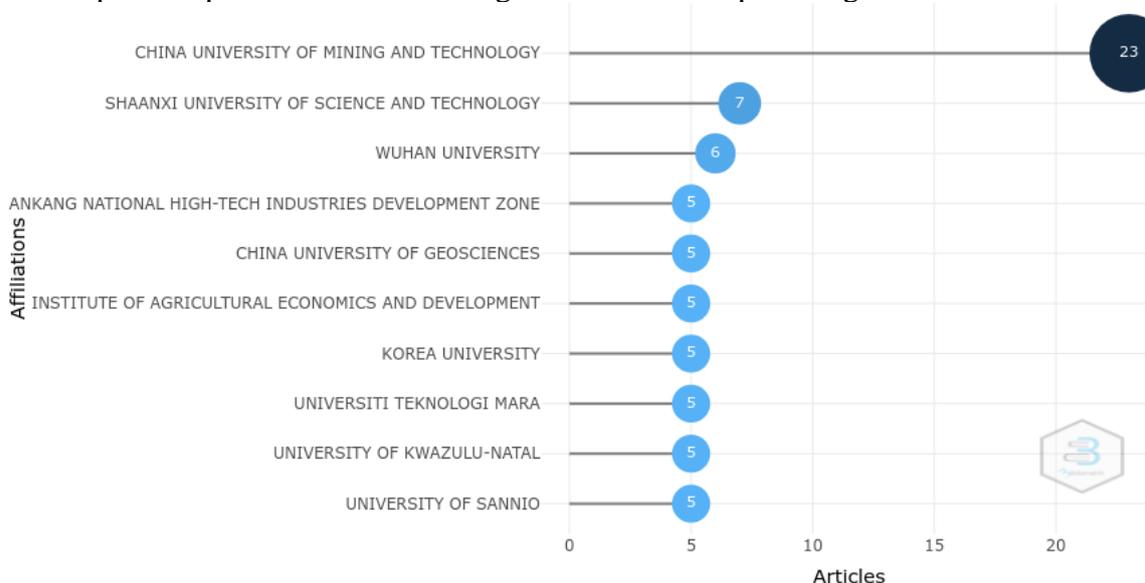


Figura 4. Productividad por instituciones.

Las instituciones más representativas sobre el tema de estudio gobernanza cooperativa o gobernanza corporativa en las cooperativas se presentan en la gráfica 4, del top 10 presentado las tres más destacadas son: China university of mining and technology (23), Shaanxi university of science and technology (7) y Wuhan university (6). La primera institución mencionada aporta un trabajo en el que se explica que, la gobernanza colaborativa regional sobre la contaminación del aire es una forma eficaz de resolver el problema cada vez más grave de la contaminación del aire en China. En esta investigación se calcula el costo de reducción de emisiones de la gobernanza cooperativa regional utilizando el modelo de juego de gobernanza coordinada de la contaminación del aire desarrollado en el área Beijing-Tianjin-Hebei (BTH). En particular, este estudio lleva a cabo una prueba empírica sobre la reducción de emisiones de costos compartidos de la gobernanza coordinada de materia particulada (PM) para distribuir los costos de la gobernanza cooperativa por parte de los tres gobiernos del área de BTH en 2019. Lo hace empleando múltiples enfoques tradicionales de costos compartidos. Los hallazgos del estudio se muestran a continuación: (1) Tres gobiernos locales trabajando juntos para reducir las emisiones a un costo más económico que el de una provincia; específicamente, el costo de la gobernanza cooperativa de PM en la región de BTH es aproximadamente un 6,5% menor que el costo combinado de los tres gobiernos que operan de forma independiente, (2) Las ventajas de la gobernanza coordinada de PM en el área de BTH, según lo determinado por la técnica de valor de Shapley, indican que la alianza cooperativa es estable y que todas las provincias de la región pueden obtener beneficios significativos de esta colaboración, (3) El modelo de juego de gobernanza colaborativa regional de la contaminación del aire puede reducir los gastos de todas las partes interesadas en la gestión cooperativa de la contaminación del aire de las tres provincias de la zona de BTH. En este documento se pueden encontrar referencias para políticas de reducción de emisiones regionales o nacionales (Ding et al., 2019).

Tabla 2
Trabajos de investigación más referenciados

Paper	DOI	Citations
BASS BM, 1999, LEADERSH Q	10.1016/S1048-9843(99)00016-8	1356
KRISTENSEN PH, 2004, LOCAL PLAY IN GLOB GAMES: THE STRATEG CONST OF A MULTINATL CORP	10.1093/acprof:oso/9780199275625.001.0001	258
TEISMAN GR, 2002, PUBLIC ADM REV	10.1111/0033-3352.00170	243
KARHU K, 2018, INF SYST RES	10.1287/isre.2018.0786	170
VASCONCELOS VV, 2013, NAT CLIM CHANGE	10.1038/nclimate1927	128
CUEVAS-RODRÍGUEZ G, 2012, CORP GOV	10.1111/corg.12004	114
KAUFMAN A, 2005, ACAD MANAGE EXEC	10.5465/AME.2005.18733212	112
DING Y, 2019, J CLEAN PROD	10.1016/j.jclepro.2019.02.229	103
SOUNDARARAJAN V, 2016, J BUS ETHICS	10.1007/s10551-014-2418-y	99
PARK SH, 1997, J BUS VENTURING	10.1016/S0883-9026(96)00036-5	97
ERIKSSON PE, 2010, CONSTR MANAGE ECON	10.1080/01446190903536422	97
BIJMAN J, 2013, MANAGE DECIS ECON	10.1002/mde.2584	74
PECHLANER H, 2012, INT J CONTEMP HOSP MANAGE	10.1108/09596111211247245	60
GORTON G, 1999, J CORP FINANC	10.1016/s0929-1199(98)00019-4	58
SPALDING-FECHER R, 2017, ENERGY POLICY	10.1016/j.enpol.2016.12.009	55
MCGEHEE NG, 2015, J SUSTAINABLE TOUR	10.1080/09669582.2015.1019514	51
CARRETTA A, 2012, EURO MANAGE REV	10.1111/j.1740-4762.2012.01032.x	49
ALTMAN M, 2015, J COOP ORGAN MANAGE	10.1016/j.jcom.2015.02.001	47
URBINATTI AM, 2020, J INTEGR ENVIRON SCI	10.1080/1943815X.2020.1749086	44
WAMSLER C, 2018, ENVIRON SCI POLICY	10.1016/j.envsci.2018.03.021	44

Los documentos de Bass B.M., publicado en la revista *Leadership quarterly* en 1999, de Kristensen P.H. publicado en la editorial *Local Players in Global Games* en 2004 y el de Teisman G.R., publicado en la revista *Public administration review* en 2002, fueron los más importantes de los 20 trabajos relacionados en la tabla 2, la investigación más citada, explica que la moralidad del liderazgo transformacional ha sido fuertemente cuestionada, particularmente por libertarios, teóricos "de base" y consultores de desarrollo organizacional.

Este trabajo defiende que los principios morales deben sustentar el liderazgo para que sea realmente revolucionario. Disfrazar el liderazgo pseudotransformacional sobre la base de (1) el carácter moral de los líderes y sus preocupaciones por sí mismos y por los demás; (2) los valores éticos incorporados en la visión, articulación y programa de los líderes, que los seguidores pueden aceptar o rechazar; y (3) la moralidad de los procesos de elecciones y acciones éticas sociales en las que los líderes y seguidores participan y persiguen colectivamente. Estos cuatro elementos del auténtico liderazgo transformacional (influencia idealizada, motivación inspiradora, estimulación intelectual y consideración individualizada) se contrastan con sus falsificaciones. Las tipologías socráticas y confucianas proporcionan ejemplos de cómo la literatura sobre la virtud y el carácter moral se relaciona con la literatura sobre el liderazgo transformador. También tiene una conexión con los tres principios principales de la agenda ética occidental contemporánea: justicia distributiva, utilidad y libertad. Para establecer los fundamentos estratégicos y morales de un liderazgo transformacional real, se abordan el engaño, los sofismas y la simulación junto con preocupaciones de trascendencia, agencia, confianza, acción cooperativa, poder y lucha por la congruencia de ideales. También se examinan la persuasión y el gobierno corporativo (Bass et al., 1999).

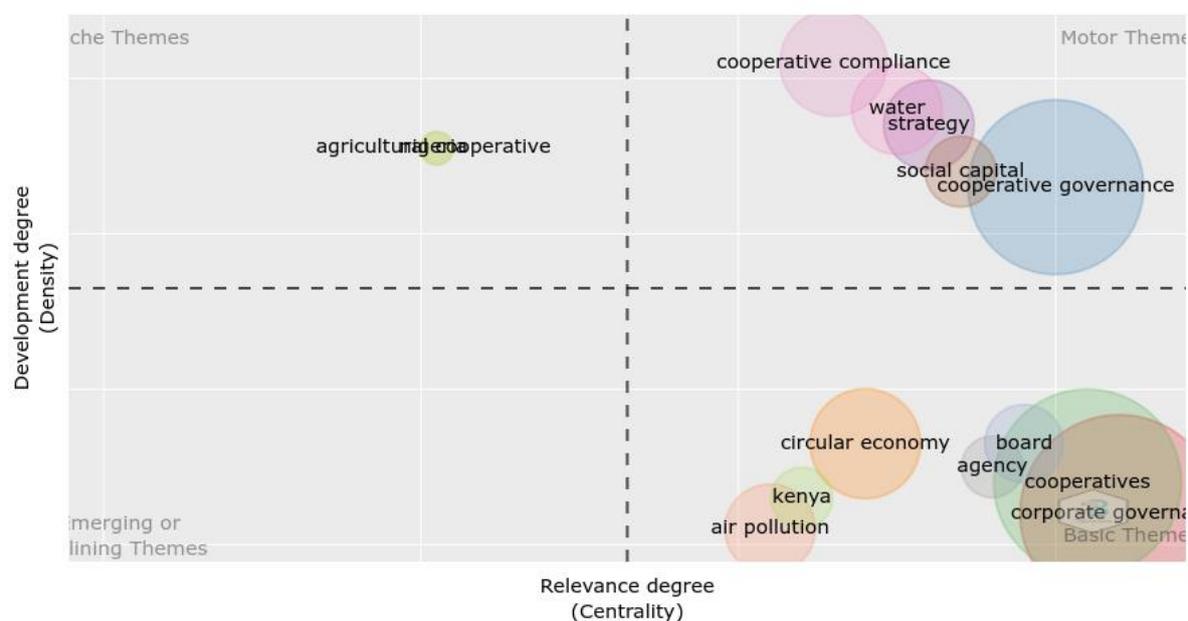


Figura 5. Análisis de clusters.

En este análisis se evalúa el nivel de emparejamiento bibliográfico de las referencias de los trabajos de investigación obtenidos en el análisis de la literatura, como parámetros se utilizaron 250 términos como mínimo y una frecuencia mínima de clúster del 5%, los clústeres están etiquetados según el término clave más empleado por los autores. En la figura 5 se pueden visualizar cuatro cuadrantes. En la parte superior derecha se encuentran los temas que más se vinculan con la “cooperative governance”, como lo son: cooperative compliance, water, strategy y social capital. En la sección superior izquierda se encuentran los temas nichos o específicos, en el se encuentra ubicado un cluster y trata sobre agricultural cooperative. En la sección inferior derecha se encuentran los temas básicos relacionados con el campo de estudio, y está conformado por estudios que tratan sobre, corporate governance, cooperatives, circular economy, por mencionar los más relevantes. Finalmente en la parte inferior izquierda, no aparece término alguno como tema emergente.

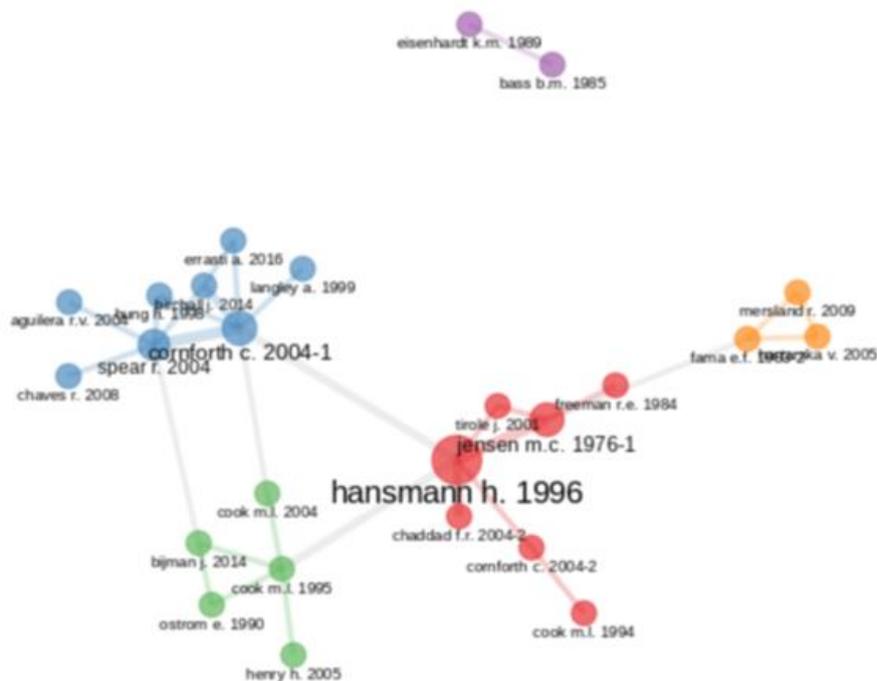


Figura 6. Mapa de cocitaciones de documentos.

En la figura 6 se pueden observar 5 clusters creados de los trabajos de investigación que presentan una similitud en su línea de estudio, el grupo rojo está conformado por los trabajos más representativos de: Hansmann H. 1996., Jensen M.C. 1976-1., Freeman R.E. 1984., Tirole J. 2001., Chaddad F.R. 2004-2., Cook M.L. 1994. y Cornforth C. 2004-2.; el grupo verde lo integran: Bijman J. 2014., Cook M.L. 1995., Ostrom E. 1990., Cook M.L. 2004 y Henry H. 2005.; el grupo azul está integrado por: Cornforth C. 2004-1., Spear R. 2004., Langley A. 1999., Aguilera R.V. 2004., Birchall J. 2014., Chaves R. 2008., Errasti A. 2016. y Hung H. 1998.; el grupo naranja lo integran: Bass B.M. 1985., Eisenhardt K.M. 1989 y Fama E.F. 1983-2., finalmente el grupo violeta lo conforman: Hartarska V. 2005 y Menzland R. 2009.

cooperativa o Gobierno corporativo enfocado a las cooperativas” con la variable satisfacción del cliente, lo cual indica que la investigación que se presenta realizar, será un tema nuevo o innovador para el campo de las cooperativas y va a agregar mucho valor.

Referencias bibliográficas

- Alessandro Carretta; Vincenzo Farina; Abhishek Gon; Antonio Parisi (2012). Politicians ‘on Board’: Do Political Connections Affect Banking Activities in Italy?. , 9(2), -. doi:10.1111/j.1740-4762.2012.01032.x
- Alexandra, Jason (2019). Losing the authority – what institutional architecture for cooperative governance in the Murray Darling Basin?. Australasian Journal of Water Resources, (), 1–17. doi:10.1080/13241583.2019.1586066
- Altman, Morris (2015). Cooperative organizations as an engine of equitable rural economic development. Journal of Co-operative Organization and Management, 3(1), 14–23. doi:10.1016/j.jcom.2015.02.001
- Basterretxea, Imanol; Cornforth, Chris; Heras-Saizarbitoria, Iñaki (2020). Corporate governance as a key aspect in the failure of worker cooperatives. Economic and Industrial Democracy, (), 0143831X1989947–. doi:10.1177/0143831X19899474
- Bello, K. B., Jusoh, A., & Md Nor, K. (2021). Relationships and impacts of perceived CSR, service quality, customer satisfaction and consumer rights awareness. Social responsibility journal, 17(8), 1116-1130. <https://doi.org/10.1108/SRJ-01-2020-0010>
- Bernard M Bass; Paul Steidlmeier (1999). Ethics, character, and authentic transformational leadership behavior. , 10(2), 0–217. doi:10.1016/s1048-9843(99)00016-8
- Bijman, Jos; Hendrikse, George; van Oijen, Aswin (2013). Accommodating Two Worlds in One Organisation: Changing Board Models in Agricultural Cooperatives. Managerial and Decision Economics, 34(3-5), 204–217. doi:10.1002/mde.2584
- Bretos, Ignacio; Errasti, Anjel; Marcuello, Carmen (2017). Ownership, governance, and the diffusion of HRM practices in multinational worker cooperatives: Case-study evidence from the Mondragon group. Human Resource Management Journal, (), -. doi:10.1111/1748-8583.12165
- Buang, M., & Abu Samah, A. (2021). Co-operative governance: A systematic review of member participation. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 11(10), 205-220. <https://doi.org/10.6007/ijarbss%2Fv11-i10%2F10997>
- Celliers, L.; Rosendo, S.; Coetzee, I.; Daniels, G. (2013). Pathways of integrated coastal management from national policy to local implementation: Enabling climate change adaptation. Marine Policy, 39(), 72–86. doi:10.1016/j.marpol.2012.10.005
- Choi, Yun; Doh, Minsun; Park, Samuel; Chon, Jinhyung (2017). Transformation Planning of Ecotourism Systems to Invigorate Responsible Tourism. Sustainability, 9(12), 2248–. doi:10.3390/su9122248
- Colvin, J; Ballim, F; Chibuya, S; Everard, M; Goss, J; Klarenberg, G; Ndlovu, S; Ncala, D; Weston, D (2019). Building capacity for co-operative governance as a basis for integrated water resource managing in the Inkomati and Mvoti catchments, South Africa. Water SA, 34(6), 681–. doi:10.4314/wsa.v34i6.183669
- Cook, Michael L.; Burress, Molly J. (2013). The Impact of CEO Tenure on Cooperative Governance. Managerial and Decision Economics, 34(3-5), 218–229. doi:10.1002/mde.2585
- Cremers, Martijn (2016). What Corporate Governance Can Learn from Catholic Social Teaching. Journal of Business Ethics, (), -. doi:10.1007/s10551-016-3127-5
- Cuevas-Rodríguez, Gloria; Gomez-Mejia, Luis R.; Wiseman, Robert M. (2012). Has Agency Theory Run its Course?: Making the Theory more Flexible to Inform the Management

- of Reward Systems. *Corporate Governance: An International Review*, 20(6), 526–546. doi:10.1111/corg.12004
- Daniel, Jessica R.; Pinel, Sandra Lee; Brooks, Jase (2013). Overcoming Barriers to Collaborative Transboundary Water Governance. *Mountain Research and Development*, 33(3), 215–224. doi:10.1659/MRD-JOURNAL-D-12-00121.1
- Deng, Wendong; Hendrikse, George; Liang, Qiao (2020). Internal social capital and the life cycle of agricultural cooperatives. *Journal of Evolutionary Economics*, (), –. doi:10.1007/s00191-020-00690-8
- Ding, Y., Zhang, M., Chen, S., Wang, W., & Nie, R. (2019). The environmental Kuznets curve for PM_{2.5} pollution in Beijing-Tianjin-Hebei region of China: A spatial panel data approach. *Journal of Cleaner Production*, 220, 984-994.
- D'Amato, Antonio; Gallo, Angela (2019). *Bank institutional setting and risk-taking: the missing role of directors' education and turnover*. *Corporate Governance: The international journal of business in society*, (), CG-01-2019-0013–. doi:10.1108/CG-01-2019-0013
- Eriksson, Per Erik (2010). Partnering: what is it, when should it be used, and how should it be implemented?. *Construction Management and Economics*, 28(9), 905–917. doi:10.1080/01446190903536422
- Gary Gorton; Frank Schmid (1999). Corporate governance, ownership dispersion and efficiency: Empirical evidence from Austrian cooperative banking. , 5(2), 0–140. doi:10.1016/s0929-1199(98)00019-4
- Geert R. Teisman; Erik-Hans Klijn (2002). Partnership Arrangements: Governmental Rhetoric or Governance Scheme?. , 62(2), 197–205. doi:10.1111/0033-3352.00170
- Guerreschi, A., & Díaz López, F. J. (2023). A Bibliometric Analysis on Cooperatives in Circular Economy and Eco-Innovation Studies. *Sustainability*, 15(21), 15595. https://doi.org/10.3390/su152115595
- Guttmann, A. (2021). Commons and cooperatives: A new governance of collective action. *Annals of Public and Cooperative Economics*, 92(1), 33-53. https://doi.org/10.1111/apce.12291
- Guzmán, Carmen; Santos, Francisco J.; Barroso, María de la O. (2019). Analysing the links between cooperative principles, entrepreneurial orientation and performance. *Small Business Economics*, (), –. doi:10.1007/s11187-019-00174-5
- H. Höfer; J. Rommel (2015). Internal governance and member investment behavior in energy cooperatives: An experimental approach. , (), –. doi:10.1016/j.jup.2015.09.003
- Hemrit, Wael (2020). Determinants driving Takaful and cooperative insurance financial performance in Saudi Arabia. *Journal of Accounting & Organizational Change*, 16(1), 123–143. doi:10.1108/jaoc-03-2019-0039
- Huang, Chen; Chen, Tao; Yi, Hongtao; Xu, Xiaolin; Chen, Shiyong; Chen, Wenna (2017). Collaborative Environmental Governance, Inter-Agency Cooperation and Local Water Sustainability in China. *Sustainability*, 9(12), 2305–. doi:10.3390/su9122305
- Iliopoulos, C., & Valentinov, V. (2022). Cooperative governance under increasing member diversity: Towards a new theoretical framework. *Scandinavian Journal of Management*, 38(1), 101192. https://doi.org/10.1016/j.scaman.2021.101192
- Jamaluddin, F., Saleh, N. M., Abdullah, A., Hassan, M. S., Hamzah, N., Jaffar, R., ... & Embong, Z. (2023). Cooperative Governance and Cooperative Performance: A Systematic Literature Review. *SAGE Open*, 13(3), 21582440231192944. https://doi.org/10.1177/21582440231192944
- Joshua R. Knapp; Thomas Dalziel; Marianne W. Lewis (2011). Governing Top Managers: Board Control, Social Categorization, and Their Unintended Influence on Discretionary Behaviors. , 19(4), 295–310. doi:10.1111/j.1467-8683.2011.00845.x

- Karhu, Kimmo; Gustafsson, Robin; Lyytinen, Kalle (2018). Exploiting and Defending Open Digital Platforms with Boundary Resources: Android's Five Platform Forks. *Information Systems Research*, (), isre.2018.0786-. doi:10.1287/isre.2018.0786
- Kaufman, Allen; Englander, Ernie (2005). A team production model of corporate governance. *Academy of Management Perspectives*, 19(3), 9–22. doi:10.5465/ame.2005.18733212
- Klaas-Wissing, Thorsten; Albers, Sascha (2010). Cooperative versus corporate governance of LTL networks. *International Journal of Logistics Research and Applications*, 13(6), 493–506. doi:10.1080/13675561003776828
- Köseoglu, Mehmet Ali; Law, Rob; Okumus, Fevzi; Barca, Mehmet; Dogan, Ismail Cagri (2018). Evolution of strategic management research lines in hospitality and tourism. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, (), 1–21. doi:10.1080/19368623.2019.1550693
- Kumar, R., & Dubey, N. K. Corporate Governance & Member's Satisfaction: A Case of District Central Cooperative Banks in Uttarakhand. *Co-operative Perspective*, 145. <https://vamnicom.gov.in/uploads/7955d51a3612ba51043d21abc3a0207e.pdf#page=155>
- Kyazze, Lawrence Musiitwa; Nkote, Isaac Nabeta; Wakaisuka-Isingoma, Juliet; Ntim, Collins G. (2017). Cooperative governance and social performance of cooperative societies. *Cogent Business & Management*, 4(1), -. doi:10.1080/23311975.2017.1284391
- Lenßen, Gilbert; Mendoza, Xavier; Vernis, Alfred (2008). The changing role of governments and the emergence of the relational state. *Corporate Governance: The international journal of business in society*, 8(4), 389–396. doi:10.1108/14720700810899130
- Mathuva, David M; Mboya, Josephat; McFie, James Boyd (2017). Achieving legitimacy through co-operative governance and social and environmental disclosure by credit unions in a developing country. *Journal of Applied Accounting Research*, 18(2), JAAR-12-2014-0128-. doi:10.1108/JAAR-12-2014-0128
- McGehee, Nancy Gard; Knollenberg, Whitney; Komorowski, Amy (2015). The central role of leadership in rural tourism development: a theoretical framework and case studies. *Journal of Sustainable Tourism*, (), 1–21. doi:10.1080/09669582.2015.1019514
- Mikołajczak, P. (2020). Social enterprises' hybridity in the concept of institutional logics: Evidence from Polish NGOs. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 31(3), 472-483. <https://doi.org/10.1007/s11266-020-00195-9>
- Niebles-Nunez, W., Ramirez, J., & Garcia-Tirado, J. (2022). International trade between colombia and asia in the framework of logistics processes: A bibliometric review. *Journal of Distribution Science*, 20(10), 39-50. <http://dx.doi.org/10.15722/jds.20.10.202210.39>
- Novković, S., Miner, K., & McMahan, C. (2023). Cooperative governance in context. In *Humanistic Governance in Democratic Organizations: The Cooperative Difference* (pp. 81-117). Cham: Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-031-17403-2_4
- Özkan, P., Süer, S., Keser, İ. K., & Kocakoç, İ. D. (2020). The effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty: The mediation of perceived value of services, corporate image, and corporate reputation. *International Journal of Bank Marketing*, 38(2), 384-405. <https://doi.org/10.1108/IJBM-03-2019-0096>
- Ralph E Townsend (1995). Fisheries self-governance: corporate or cooperative structures?. , 19(1), 39–45. doi:10.1016/0308-597x(95)92571-n
- Ramirez, J., Gallego, G., Ez, W. N. N. N., & Tirado, J. G. (2023). Blockchain Technology for Sustainable Supply Chains: A Bibliometric Study. *Journal of Distribution Science*, 21(6), 119-129. <https://doi.org/10.15722/jds.21.06.202306.119>
- Ramírez-Duran, J. A., Niebles-Núñez, W., & García-Tirado, J. (2023). Aplicaciones bibliométricas del estudio del capital intelectual dentro de las instituciones de educación superior desde un enfoque sostenible. *Saber, Ciencia y Libertad*, 18(1).

- <https://n9.cl/2ofg4>
- Reddy, Krishna; Locke, Stuart (2014). The relationship between ownership structure, capital structure and corporate governance practices. *International Journal of Managerial Finance*, 10(4), 511–536. doi:10.1108/IJMF-12-2012-0130
- Romero, M. J. (2021). Revisión sistemática del concepto gobernanza cooperativa. *Ciencias administrativas*, (18), 27-40. <https://doi.org/10.24215/23143738e083>
- Seung Ho Park; Dongcheol Kim (1997). Market valuation of joint ventures: Joint venture characteristics and wealth gains. , 12(2), 0–108. doi:10.1016/s0883-9026(96)00036-5
- Sharma, Amit; Pechlaner, Harald; Volgger, Michael (2012). How to promote cooperation in the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(6), 925–945. doi:10.1108/09596111211247245
- Soundararajan, Vivek; Brown, Jill A. (2016). Voluntary Governance Mechanisms in Global Supply Chains: Beyond CSR to a Stakeholder Utility Perspective. *Journal of Business Ethics*, 134(1), 83–102. doi:10.1007/s10551-014-2418-y
- Spalding-Fecher, Randall; Joyce, Brian; Winkler, Harald (2017). Climate change and hydropower in the Southern African Power Pool and Zambezi River Basin: System-wide impacts and policy implications. *Energy Policy*, 103(), 84–97. doi:10.1016/j.enpol.2016.12.009
- Stuart Blanch (2008). Steps to a sustainable Northern Australia. , 9(2), 110–115. doi:10.1111/j.1442-8903.2008.00401.x
- Sunley, P (1999). Space for stakeholding? Stakeholder capitalism and economic geography. *Environment and Planning A*, 31(12), 2189–2205. doi:10.1068/a312189
- Tafadzwanashe Mabhaudhi;Luxon Nhamo;Tendai P. Chibarabada;Goden Mabaya;Sylvester Mpandeli;Stanley Liphadzi;Aidan Senzanje;Dhesigen Naidoo;Albert T. Modi;Pauline P. Chivenge; (2021). Assessing Progress towards Sustainable Development Goals through Nexus Planning . *Water*, (), –. doi:10.3390/w13091321
- Taljaard, Susan; Slinger, Jill H.; Morant, Patrick D.; Theron, André K.; van Niekerk, Lara; van der Merwe, Johannes (2012). Implementing integrated coastal management in a sector-based governance system. *Ocean & Coastal Management*, 67(), 39–53. doi:10.1016/j.ocecoaman.2012.06.003
- Urbinnati, Alberto Matenhauer; Benites-Lazaro, Lira Luz; Carvalho, Carolina Monteiro de; Giatti, Leandro Luiz (2020). The conceptual basis of water-energy-food nexus governance: systematic literature review using network and discourse analysis. *Journal of Integrative Environmental Sciences*, (), 1–23. doi:10.1080/1943815X.2020.1749086
- Vasconcelos, Vítor V.; Santos, Francisco C.; Pacheco, Jorge M. (2013). A bottom-up institutional approach to cooperative governance of risky commons. *Nature Climate Change*, 3(9), 797–801. doi:10.1038/nclimate1927
- Wamsler, Christine; Ruggers, Sanne (2018). Principles for supporting city–citizen commoning for climate adaptation: From adaptation governance to sustainable transformation. *Environmental Science & Policy*, 85(), 81–89. doi:10.1016/j.envsci.2018.03.021
- Wang, Yafei; Liao, Meng; Wang, Yafei; Malik, Arunima; Xu, Lixiao (2019). Carbon Emission Effects of the Coordinated Development of Two-Way Foreign Direct Investment in China. *Sustainability*, 11(8), 2428–. doi:10.3390/su11082428
- Yamori, Nobuyoshi; Harimaya, Kozo; Tomimura, Kei (2017). Corporate governance structure and efficiencies of cooperative banks. *International Journal of Finance & Economics*, 22(4), 368–378. doi:10.1002/ijfe.1593
- Zhang, B., Ma, L., & Liu, Z. (2020). Literature trend identification of sustainable technology innovation: A bibliometric study based on co-citation and main path analysis. *Sustainability*, 12(20), 8664. <https://doi.org/10.3390/su12208664>
- Zhang, Ming; Li, Hao; Xue, Linzhao; Wang, Wenwen (2019). Using three-sided dynamic game

- model to study regional cooperative governance of haze pollution in China from a government heterogeneity perspective. *Science of The Total Environment*, 694(), 133559-. doi:10.1016/j.scitotenv.2019.07.365
- Zhang, Q., Cao, M., Zhang, F., Liu, J., & Li, X. (2020). Effects of corporate social responsibility on customer satisfaction and organizational attractiveness: A signaling perspective. *Business ethics: A European review*, 29(1), 20-34. <https://doi.org/10.1111/beer.12243>
- Zhang, Tong; Chen, Chaofan (2018). The Effect of Public Participation on Environmental Governance in China–Based on the Analysis of Pollutants Emissions Employing a Provincial Quantification. *Sustainability*, 10(7), 2302-. doi:10.3390/su10072302