

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**CENTRUM PUCP**  
GRADUATE BUSINESS SCHOOL

**Índice de Transparencia Corporativa aplicado al Sector Bancario en el Perú**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER EN  
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS**

**OTORGADO POR LA**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ**

**PRESENTADA POR**

**Wilson David Calderón Gonzales**

**Milagros Marisol Canelo Chavarría**

**Carlos Alberto Chávez Cordova**

**Gustavo Javier Galarza López**

Asesora: Beatrice Elcira Avolio Alecchi

Surco, marzo del 2019

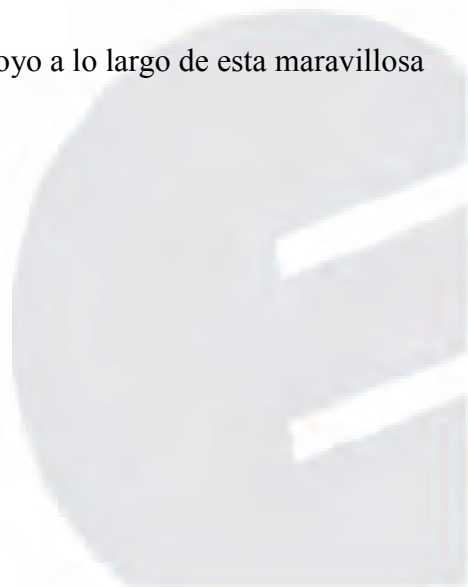
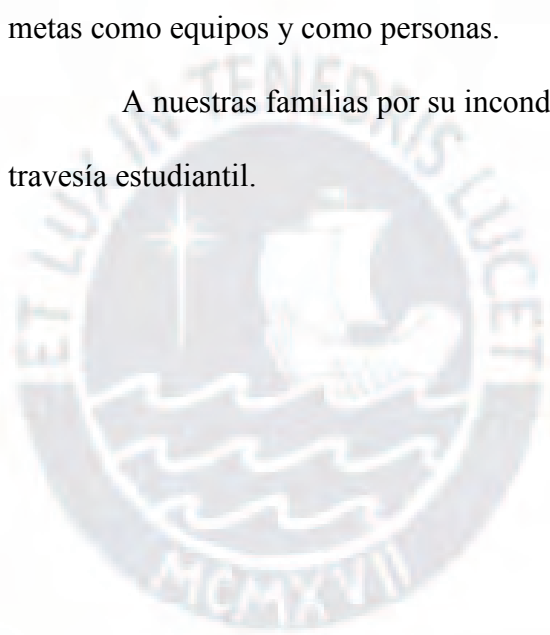
## **Agradecimientos**

A nuestra asesora Beatrice Avolio Alecchi, expresamos nuestra mayor gratitud y aprecio por el tiempo, dedicación y paciencia para la elaboración de esta investigación.

A nuestros profesores, por el gran esfuerzo en brindarnos el mejor nivel de enseñanza en no solo el aspecto académico sino también el personal.

A nuestros compañeros del MBAG 109 por el arduo trabajo y tesón por aprender de nosotros mismos y por ser siempre una gran fuente de inspiración para alcanzar nuestras metas como equipos y como personas.

A nuestras familias por su incondicional apoyo a lo largo de esta maravillosa travesía estudiantil.



## **Dedicatorias**

A mi esposa, hijos y padres por su incondicional amor y apoyo

Wilson Calderón

A mis queridos padres, esposo e hija por su incondicional amor y comprensión,  
sin su apoyo no habría sido posible lograrlo.  
Todo mi amor y gratitud hacia ellos.

Milagros Canelo

A mi novia y padres por su incondicional amor y apoyo

Carlos Chávez

A mi esposa, hija y padres por su incomparable comprensión, incondicional amor y apoyo.

Gustavo Galarza

## **Resumen Ejecutivo**

Los nuevos cambios empresariales a nivel mundial apuntan a que no solo basta con cumplir un rol de responsabilidad social en el medio en donde la empresa se desarrolla, sino en ser una empresa transparente, informativa y que tenga llegada directa a los clientes por medio de mecanismos digitales que generen lazos y una relación de confianza en la comunicación uno a uno con cada uno de ellos.

La transparencia corporativa no es un tema nuevo en los gobiernos de los países ni en las empresas, es la nueva tendencia positiva de brindar información a todos los grupos de interés, por lo que se espera que las empresas sean más robustas y progresistas por medio de la apertura a sus procesos y políticas que concierne en primer lugar a los clientes, a fin de determinar si se ajusta a sus requerimientos y expectativas para gastar o invertir en los bienes o servicios que se ofrezcan.

La presente tesis propone un índice de transparencia para el Perú que pueda ser aplicable en todo sector; con el único fin de plantear las bases de una linealidad de transparencia en la información, integridad de procesos y erradicar la corrupción que tanto aqueja al país; por ello se desea que las empresas peruanas puedan optar por tomar este índice y así estar a la vanguardia del mundo empresarial compartiendo un panorama más confiable y certero para sus clientes.

Como aplicación del presente índice se tomó en cuenta el sector bancario, por medio de un análisis de la información publicada en los sitios web de cada empresa, a lo largo de la tesis se conocerá qué tan transparentes pueden ser estas empresas en la escala propuesta en el índice de transparencia arrojando como resultado un nivel deficiente, en progreso, aceptable, bueno y óptimo.

## **Abstract**

The new business changes worldwide point to the fact that not only is it enough to fulfill a social responsibility role in the medium in which the company develops, but it is also necessary to be a transparent, informative company that has direct access to customers through digital mechanisms which will generate bonds and a relationship of trust with each one of them through a one-on-one communication style.

Corporate transparency is not a new issue to country governments and companies. It is the new positive trend to provide information to all groups of interest, so companies are expected to be more robust and progressive through the openness to their processes and policies that concern customers in the first place, in order to determine if these meet their requirements and expectations to spend or invest in the goods or services they offer.

This thesis proposes an index of transparency for Peru that could be applied to all sectors; with the sole purpose of laying the foundations of information's transparency linearity, processes integrity and therefore eradicate corruption which so afflicts the country. It is desired that Peruvian companies can choose to take this index and thus be at the forefront of the business world sharing a more reliable and accurate outlook for their customers.

As an application of this index, the banking sector was taken into account through analyzing the information published on each company's website, throughout the thesis it will be known how transparent these companies can be according to the proposed scale of transparency index, resulting in a deficient, in progress, acceptable, good and optimum level.

## Tabla de Contenidos

<b>Lista de Tablas .....</b>	<b>5</b>
<b>Lista de Figuras.....</b>	<b>6</b>
<b>Capítulo I: Introducción .....</b>	<b>8</b>
1.1. Antecedentes .....	9
1.2. Planteamiento del Problema.....	11
1.3. Objetivo.....	12
1.4. Justificación.....	12
1.5. Pregunta de Investigación .....	13
1.6. Viabilidad de la Investigación.....	13
1.7. Limitaciones .....	14
1.8. Delimitaciones.....	14
1.9. Resumen.....	14
<b>Capítulo II: Revisión de Literatura.....</b>	<b>16</b>
2.1. Mapa de la Literatura .....	16
2.2. Transparencia Corporativa: definiciones y conceptos .....	18
2.2.1. Evolución del concepto de Transparencia .....	18
2.2.2. Definición del concepto de Transparencia Corporativa .....	20
2.2.3. Elementos de Apoyo a la Transparencia Corporativa .....	27
2.3. Modelos de Transparencia Corporativa .....	28
2.3.1. Modelo Brasileiro de Medición de Transparencia Corporativa .....	32
2.3.2. Modelo Chileno de medición de Transparencia Corporativa.....	33
2.3.3. Índice de Revelación de Información y Valor de Empres en Latinoamérica.....	34
2.3.4. Aid Transparency Index .....	36
2.3.5. Índice de Transparencia para Banco Centrales .....	37

2.3.6. Índice de Transparencia Corporativa Internet IBEX 35 .....	38
<b>Capítulo III: Metodología de la Investigación.....</b>	<b>40</b>
3.1. Importancia de un indicador compuesto .....	40
3.2. Metodología de creación de índices .....	40
3.3. Construcción del indicador .....	43
3.3.1 Explicación del proceso de construcción .....	43
3.3.2 Selección de variables .....	44
3.3.3 Imputación de datos faltantes .....	44
3.3.4 Análisis Multivariable .....	45
3.3.4 Normalización de la información .....	48
3.3.6 Ponderación y agregación.....	49
3.3.7 Análisis de la incertidumbre y de sensibilidad .....	50
3.3.8 Volver a los detalles .....	51
3.3.9 Enlace a otras variables .....	51
3.3.10 Presentación y diseminación .....	52
3.4. Resumen.....	52
3.5. Conclusiones .....	52
<b>Capítulo IV: Elaboración de Índice de Transparencia Corporativo .....</b>	<b>54</b>
4.1. Definición de Transparencia Corporativa .....	54
4.2. Explicación del Modelo de Índice de Transparencia Corporativa .....	55
4.3. Selección de Componentes del ITC .....	57
4.3.1. Pilares .....	58
4.3.2. Factores.....	58
4.3.3. Indicadores .....	67
4.3.4. Lógica de Cálculo de Índice de Transparencia Corporativa .....	71

4.3.5. Juicios de Ponderación y Agregación.....	71
4.3.6. Recolección de Datos .....	71
4.3.7. Validez y Confiabilidad.....	71
4.4. Escala de clasificación de Resultados del Índice de Transparencia Corporativa.....	72
<b>Capítulo V: Aplicación del Índice de Transparencia Corporativa Sector Banca.....</b>	<b>73</b>
5.1. Análisis del Sector Banca del Perú .....	73
5.2. Población Objetivo y Determinación de la Muestra .....	75
5.3. Recolección de datos.....	75
5.4. Resultados del Índice de Transparencia Corporativa del Sector Bancario .....	76
5.4.1. Resultados del ITC del Sector Bancario.....	76
5.4.2. Resultados del ITC por dimensiones del sector Bancario .....	77
5.4.3. Resultados del ITC por Banco.....	85
<b>Capítulo VI: Conclusiones y Recomendaciones .....</b>	<b>102</b>
6.1. Conclusiones .....	102
6.2. Recomendaciones.....	104
<b>Referencias.....</b>	<b>106</b>
<b>Apéndices .....</b>	<b>115</b>
<b>Apéndice A. Evaluación de ITC para el BCP .....</b>	<b>115</b>
<b>Apéndice B. Evaluación de ITC para el BBVA.....</b>	<b>119</b>
<b>Apéndice C. Evaluación de ITC para el INTERBANK .....</b>	<b>123</b>
<b>Apéndice D. Evaluación de ITC para el SCOTIABANK.....</b>	<b>127</b>
<b>Apéndice E. Evaluación de ITC para el BANBIF.....</b>	<b>131</b>
<b>Apéndice F. Evaluación de ITC para el BANCO PICHINCHA .....</b>	<b>135</b>
<b>Apéndice G. Evaluación de ITC para el BANCO DE COMERCIO .....</b>	<b>139</b>
<b>Apéndice H. Evaluación de ITC para CITIBANK.....</b>	<b>143</b>



<b>Apéndice I. Evaluación de ITC para MI BANCO .....</b>	<b>147</b>
<b>Apéndice J. Evaluación de ITC para BANCO SANTANDER.....</b>	<b>151</b>
<b>Apéndice K. Evaluación de ITC para BANCO RIPLEY.....</b>	<b>155</b>
<b>Apéndice L. Evaluación de ITC para BANCO FALABELLA.....</b>	<b>159</b>
<b>Apéndice M. Evaluación de ITC para BANCO CENCOSUD.....</b>	<b>163</b>
<b>Apéndice N. Evaluación de ITC para BANCO AZTECA .....</b>	<b>167</b>
<b>Apéndice O. Evaluación de ITC para BANCO GNB PERU .....</b>	<b>171</b>
<b>Apéndice P. Evaluación de ITC para BANCO ICBC PERU.....</b>	<b>175</b>



## Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Otras definiciones de Transparencia Corporativa</i> .....	24
Tabla 2 <i>Modelos Transparencia Corporativa tomados como referencia y sus pilares</i> .....	29
Tabla 3 <i>Ventajas de los Modelos de Transparencia Corporativa</i> .....	30
Tabla 4. <i>Desventajas de los Modelos de Transparencia Corporativa</i> .....	31
Tabla 5 <i>Dimensiones del Modelo de ITC de Brasil</i> .....	33
Tabla 6 <i>Dimensiones del Modelo de ITC de Chile</i> .....	34
Tabla 7 <i>Dimensiones del Modelo de ITC de Revelación de Información y Valor de Empresa en América Latina</i> .....	35
Tabla 8. <i>Dimensiones del Modelo Aid Transparency Index</i> .....	37
Tabla 9 <i>Dimensiones del ITC para Banco Centrales</i> .....	38
Tabla 10 <i>Dimensiones del ITC Internet IBEX 35</i> .....	39
Tabla 11 <i>Etapas de construcción de un indicador compuesto</i> .....	41
Tabla 12. <i>Fortalezas y debilidades del análisis multivariable</i> .....	47
Tabla 13. <i>Cuadro comparativo de los modelos referenciales</i> .....	55
Tabla 14. <i>Propuesta de Modelo de Índice de Transparencia Corporativa – ITC</i> .....	68
Tabla 15. <i>Composición del sistema financiero peruano a noviembre 2018</i> .....	74
Tabla 16. <i>Ranking de Créditos a Setiembre 2018</i> .....	74
Tabla 17. <i>Fuentes de información por Pilar</i> .....	75
Tabla 18. <i>Índice de Transparencia Corporativa en el Sector Bancario Peruano</i> .....	76

## Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Mapa de Literatura.....	17
<i>Figura 2.</i> Ciclo de la Transparencia .....	21
<i>Figura 3.</i> Pilares de valor.....	23
<i>Figura 4.</i> Pilares del Índice de Transparencia .....	58
<i>Figura 5.</i> Factores de pilar Accesibilidad y Oportunidad.....	59
<i>Figura 6.</i> Factores de pilar Estrategia Corporativa .....	60
<i>Figura 7.</i> Factores del pilar Gobierno Corporativo .....	61
<i>Figura 8.</i> Factores del Pilar Lucha Contra la Corrupción .....	62
<i>Figura 9.</i> Factores del pilar Desempeño Financiero.....	63
<i>Figura 10.</i> Factores del Pilar Gestión de Operaciones .....	64
<i>Figura 11.</i> Factores del Pilar Responsabilidad Social.....	65
<i>Figura 12.</i> Factores del Pilar Sostenibilidad.....	66
<i>Figura 13.</i> Cuadro resumen Pilares y Factores del ITC .....	67
<i>Figura 14.</i> Clasificación de resultados del ITC .....	72
<i>Figura 15.</i> Empresas del Sector Bancario Nacional.....	75
<i>Figura 16.</i> Resultado global del ITC aplicado al sector bancario peruano .....	77
<i>Figura 17.</i> Resultado del pilar accesibilidad y oportunidad.....	78
<i>Figura 18.</i> Resultado del pilar Estrategia Corporativa.....	79
<i>Figura 19.</i> Resultado del pilar Gobierno Corporativo.....	80
<i>Figura 20.</i> Resultado del pilar Lucha contra la Corrupción .....	81
<i>Figura 21.</i> Resultado del pilar Desempeño Financiero .....	82
<i>Figura 22.</i> Resultado del pilar Gestión de la Operación .....	83
<i>Figura 23.</i> Resultados del pilar Responsabilidad Social .....	84
<i>Figura 24.</i> Resultado del pilar Sostenibilidad .....	85

<i>Figura 25.</i> Resultado del ITC aplicado a Scotiabank Perú.....	86
<i>Figura 26.</i> Resultado del ITC aplicado a BBVA Banco Continental.....	87
<i>Figura 27.</i> Resultado del ITC aplicado a Banco Crédito BCP .....	88
<i>Figura 28.</i> Resultado del ITC aplicado a Interbank .....	89
<i>Figura 29.</i> Resultado del ITC aplicado a Banco de Comercio.....	90
<i>Figura 30.</i> Resultado del ITC aplicado a Citibank.....	91
<i>Figura 31.</i> Resultado del ITC aplicado a Banco Santander Perú .....	92
<i>Figura 32.</i> Resultado del ITC aplicado a Banco Interamericano de Finanzas .....	93
<i>Figura 33.</i> Resultado del ITC aplicado a Banco Pichincha.....	94
<i>Figura 34.</i> Resultado del ITC aplicado a Mi Banco.....	95
<i>Figura 35.</i> Resultado del ITC aplicado a Banco Falabella.....	96
<i>Figura 36.</i> Resultado del ITC aplicado a Banco GNB.....	97
<i>Figura 37.</i> Resultado del ITC aplicado a Banco ICBC .....	98
<i>Figura 38.</i> Resultado del ITC aplicado a Banco Ripley.....	99
<i>Figura 39.</i> Resultado del ITC aplicado a Banco Cencosud.....	100
<i>Figura 40.</i> Resultado del ITC aplicado a Banco Azteca .....	101

## Capítulo I: Introducción

La competencia actual de las empresas supera ampliamente las barreras locales convirtiéndola en un tema totalmente global que implica una permanente toma de decisiones estratégicas si se busca permanecer en el mercado de manera rentable, hoy en día los directores y gerentes tienen como prioridad la generación de valor, ya no es suficiente con ser eficiente para alcanzar el éxito, ya no basta con reducir costos, hoy en día, las empresas visionarias apuntan a trascender como organización con el fin de generar ventajas competitivas que les permita un crecimiento estratégico organizacional sostenible en el tiempo, y parte de ello implica el cuán transparentes como empresa se puede llegar a ser.

El rol de la sostenibilidad corporativa se encuentra en proceso de cambio, desde una perspectiva de responsabilidad social tradicional a una integración en la estrategia y operaciones de las empresas, por ende, cobra una mayor relevancia en los temas de directorio y altas gerencias. Esta evolución de la sostenibilidad a la gestión del día a día requiere el desarrollo de nuevas habilidades y capacidades estratégicas, financieras y operativas, y por supuesto una mayor transparencia, en ese sentido, se hace indispensable que las organizaciones demuestren con total claridad su responsabilidad corporativa y asuman roles de liderazgo antes los retos que puedan afectar a su capacidad para operar.

En ese sentido, existe un nuevo enfoque impulsado por Michael Porter que asocia a la transparencia corporativa con la convicción de que toda empresa debe tener un propósito social último ya que solo de esa manera podrá desarrollar su máximo potencial generando innovación, nuevas oportunidades de negocio y laborales (Porter, 2011), en ese marco se desarrolla el presente trabajo de investigación buscando así motivar a las organizaciones a que entiendan a la transparencia corporativa como base de una evaluación integral que permita explicar cómo la empresa genera y distribuye valor entre los grupos de interés, con foco en mejorar la sociedad, de esa forma se garantiza sostenibilidad en el tiempo.

## 1.1. Antecedentes

En este contexto empresarial, uno de los desafíos es el desarrollo y fortalecimiento de una nueva ética de gestión que considere como base fundamental el compromiso de la comunidad, con el objetivo de incrementar la calidad de vida de su entorno social. En línea con ello, la empresa asume un rol muy importante en la promoción y difusión de responsabilidad social, ya que su actividad genera el movimiento de la producción en una economía de mercado. (EFMD, 2005). Todo tipo de empresa genera impactos en la sociedad por ello son entes regulados por normativas y estándares internacionales y alineado a ello, se ha logrado grandes avances asociados a la transparencia corporativa (Villabón, Pinzón & Ramirez, 2013).

Por otro lado, las organizaciones que buscan sostenibilidad en el tiempo siempre se han caracterizado por contribuir en el desarrollo de la sociedad apostando por productos y servicios innovadores que buscan facilitar el día a día de los clientes; sin embargo, aún el desafío es grande y todo esfuerzo debe estar enfocado al respeto de los intereses de sus empleados, sus clientes, sus proveedores, sus accionistas y su impacto social bajo la creación de valor a largo plazo y contribuyendo en la obtención de ventajas competitivas duraderas (Crespo, 2012). La importancia de hacer negocios de forma sostenible y la creación de valor a largo plazo y la confianza son factores críticos para el éxito de los negocios, es innegable que la transparencia es siempre positiva tanto para la empresa como para la sociedad dado que las organizaciones transparentes crean un clima de confianza, fiabilidad y veracidad.

La transparencia corporativa se concibe como un mecanismo integral de gestión que mejora notablemente la competitividad, favorece la innovación y genera lealtad en los clientes. Los esfuerzos asociados a la responsabilidad social no son menores, desde hace ya varios años se tienen gerencias designadas exclusivamente para esta actividad (García & Pérez, 2014). Las organizaciones no solo deben aspirar a satisfacer las expectativas de los

grupos de interés, sino principalmente mantener una relación de confianza con todos ellos. Sin duda alguna, en los próximos años, la transparencia corporativa se convertirá en una de las nuevas ventajas competitivas de las empresas.

Asimismo, las redes sociales han redefinido la relación entre consumidores, clientes, accionistas, empleados, socios y la sociedad en general, está iniciando una era de transparencia imposible de controlar, donde las empresas deben, por primera vez, hacerse claramente visibles, desde los datos financieros, reclamos de empleados, notas internas, desastres ambientales, debilidades de productos, protestas internacionales, escándalos y políticas, buenas y malas noticias. Toda esta información, si la empresa no la hace pública, la harán pública por ella (Tapscott & Ticoll, 2003).

En este contexto la transparencia comienza a ser un tema que compete a toda la sociedad, que implica una transformación profunda y revoluciona todos los aspectos de la economía y de las industrias, obligando a las empresas a repensar sus estrategias de comunicación, respecto del nivel de información que aspiran a compartir; en conclusión, los negocios están operando en una era de la transparencia (Cabrera, 2008). Por ellos, la transparencia es importante para la cultura de una compañía porque ayuda a construir lazos más fuertes entre colaboradores y líderes, lo que significa que, instaurar una auténtica cultura de transparencia en una empresa no es un reto menor.

El marco de medición referente en la actualidad es el código de buen gobierno corporativo para las sociedades peruanas, difundido por la superintendencia del mercado de valores que cuenta con el respaldo de la bolsa de valores de Lima. Este código recoge 31 principios que están alineados con las prácticas internacionales adoptadas por organismos tales como la Corporación Andina de Fomento (CAF) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), entre otras. Sin embargo, a pesar de la existencia de este código y otras mediciones complementarias que presentan recomendaciones e identifican



buenas prácticas, pocos se han enfocado en profundizar en el conocimiento de las tendencias actuales de transparencia corporativa de las industrias con la finalidad de identificar proactivamente las expectativas y necesidades de sus actuales y futuros grupos de interés.

La presente investigación aspira a posicionar el nuevo enfoque de la transparencia que busca entenderla como una oportunidad y no como una obligación, toda vez que su ausencia tiene una relación inversa con los buenos resultados financieros de las organizaciones. El reto que trasciende es la medición, es por ello que el Índice de Transparencia surge como un mecanismo válido para identificar algunas de las tendencias de gobierno corporativa de las empresas.

La metodología propuesta se deriva tanto de la revisión de experiencias similares como de la revisión bibliográfica y está adaptada al contexto de la industria en evaluación, los factores utilizados, las técnicas estadísticas aplicadas y la información requerida que permiten que pueda ser generalizado y replicado. El documento está estructurado de la siguiente forma:

- i) planteamiento de los objetivos y la justificación del estudio a través de la revisión de la definición de transparencia
- ii) identificación y descripción de los componentes de la transparencia corporativa
- iii) aplicación de la metodología para calcular el índice.

Finalmente, es importante mencionar que el presente estudio también tiene como objetivo trascender en el tiempo y logre convertirse en una publicación periódica que se retroalimente permanentemente; en ese sentido, la metodología deberá continuar evolucionando al mismo tiempo que se suscite el desarrollo de las empresas en las que se pueda aplicar.

## **1.2. Planteamiento del Problema**

En el transcurso de los años, se han podido observar crisis en las organizaciones ocasionadas por conflictos de intereses y por una falta de ética en el actuar de los altos directivos, la que se ha caracterizado por priorizar sus propios beneficios. Por ejemplo, a



principios del presente siglo, dos escándalos removieron la escena corporativa mundial. Enron, la mayor empresa distribuidora de energía ocultó durante años pérdidas millonarias hasta que quebró en diciembre de 2001. WorldCom, la segunda empresa más importante en su rubro en Estados Unidos, falsificó cuentas de resultados por un total de 3,850 millones de dólares. Estos escándalos evidenciaron la necesidad que las empresas den a conocer información a sus grupos de interés para que ellos puedan tomar decisiones razonables (Martínez, Vaquero, Cuadrado & García, 2015).

En la actualidad se desconoce el nivel de desempeño de las entidades peruanas bajo el nuevo enfoque de la transparencia corporativa como ventaja competitiva, dado que impacta de manera integral a todos los grupos de interés. Esto muestra la necesidad existente por contar con información que evidencie la situación actual en el Perú motivando así la creación del índice de transparencia corporativa.

### **1.3. Objetivo**

El objetivo de la presente investigación es: Diseñar un modelo que permita calcular un índice de transparencia corporativa y sea aplicable en una industria peruana y validándola en el sector bancario; y como objetivos específicos tenemos: definir y puntualizar el concepto de transparencia corporativa, establecer una métrica de evaluación con una escala de puntuación y de calificación en el índice de transparencia corporativa propuesto y validar esta metodología en un análisis de las empresas peruanas desarrolladas en el sector bancario.

### **1.4. Justificación**

Brown (2010) sostuvo que en la actualidad las empresas no solo deben enfocarse en sus actividades de operaciones básicas y obligaciones con el Estado sino también abarcar aspectos como la responsabilidad con sus clientes y consumidores a través de los servicios y productos que ofrecen, como también contribuir al desarrollo humano sostenible de sus empleados mediante el compromiso y la confianza; finalmente debe integrarse en forma

voluntaria a la preocupación social y medio ambiental evitando daños y promoviendo el bienestar social de los grupos de interés, asimismo fomentando la mejora continua a modo de desarrollo empresarial.

Esta investigación es altamente relevante para las organizaciones ya que al contar con un índice de transparencia corporativa podrán evaluar su propio desempeño, comparándose y estableciendo planes de acción que les permita implementar iniciativas proactivas bajo el nuevo enfoque de transparencia corporativa adelantándose a lo esencial que será este concepto empresarial en los próximos años considerando las nuevas generaciones.

### **1.5. Pregunta de Investigación**

La investigación responde las siguientes interrogantes:

1. ¿Cuáles son los pilares de la transparencia corporativa de las empresas?
2. ¿Es posible construir un índice de transparencia corporativa?
3. ¿Es posible aplicar el índice de transparencia corporativa?

### **1.6. Viabilidad de la Investigación**

La investigación no presenta ningún problema de viabilidad, debido a que muchas empresas de gran importancia en el mercado peruano, muestran su información en los sitios web, permitiendo que todo cliente o proveedor que esté interesado en conocer sobre ellas, pueda hacerlo sin problemas, además es válido mencionar que gran parte de estas empresas ya están haciendo publicaciones del GRI (Global Reporting Initiative), donde se detalla un informe de sostenibilidad, con enorme aporte y apertura al conocimiento de cada una de éstas. Si se considera la referencia de experiencias similares en otros países se identifica un alto interés tanto por el desarrollo del estudio como en su actualización periódica con la finalidad de evaluar el desempeño histórico, por ello esta investigación es viable y totalmente aplicable para las empresas peruanas.

### **1.7. Limitaciones**

La principal limitación del trabajo de investigación está en que la información publicada en los sitios web esté fragmentada o sea muy corta, dificultando la disponibilidad de información relevante para la aplicación del modelo dado que en algunos casos se encuentra calificada como confidencial, motivo por el cual el presente trabajo exige una investigación profunda de todas las fuentes públicas de información. Otra limitación de importancia es que la información publicada no sea la correcta y presente inclusive una falsa fachada de lo realmente debería reflejar la empresa, ocultando de esta forma las ineficiencias en el trabajo de la misma; sin embargo, como las empresas en cuestión del sector bancario cuentan con auditorías anuales y reportan a la SBS (Superintendencia de Banca y Seguros), no habrá inconveniente mayor en tomar como referencia la información web publicada por las empresas y considerarlas como fidedignas. En consecuencia, el acceso a la información será limitado entera y únicamente a lo publicado en los sitios web, sin embargo, vale mencionar que no existen limitaciones en cuanto al tiempo disponible para investigar, falta de estudios previos sobre el tema escogido, culturales o de sesgo.

### **1.8. Delimitaciones**

El presente trabajo toma como principal delimitación y referencia a la metodología aplicada por la OCDE y su aplicación está enfocada en organizaciones del ecosistema empresarial peruano, se aplicará la investigación tomando atención únicamente a empresas del sector bancario, que reportan a la SBS y cotizan en bolsa, además de contar con presencia física a lo largo de todas las provincias del país y que sean las de mayor participación del mercado peruano.

### **1.9. Resumen**

En el Perú aún no se tiene un modelo de transparencia corporativa que pueda ser aplicada en todo sector, frente a ello, la propuesta de índice transparencia corporativa a través

de esta investigación, que brindará una definición del concepto, los lineamientos importantes, aspectos y variables de aplicación que serán verificadas y puntualizadas en empresas del sector bancario. Esta primera parte de la investigación cumple con todas las exigencias de una investigación regular, siendo esta metodología el resultado del análisis de los conceptos relevantes, así como el aprendizaje de experiencias similares desarrolladas en otros países y la aplicación del modelo de la OECD.

La información estadística que se utilizará para calcular el índice de transparencia corporativa proviene de fuentes oficiales y confiables, principalmente de entidades públicas que preparan estadísticas y las publican a través de diferentes canales como (a) anuarios, (b) boletines, (c) sitios web, entre otros. En ese sentido, se presentará toda la información correspondiente a las fuentes de las que fueron obtenidas y la metodología será explicada, con el suficiente nivel de detalle, a fin de que sea posible su replicación y, por ende, su corroboración. Por todo lo mencionado, se considera que el estudio no vulnera ningún planteamiento ético, por el contrario, busca convertirse en un mecanismo que beneficie a las empresas peruanas y sobre todo del sector bancario para propiciar su desarrollo.

## Capítulo II: Revisión de Literatura

El concepto de transparencia no es nuevo y viene tomando protagonismo desde hace algunas décadas, sobretodo en estos tiempos de digitalización y de necesidad de información en tiempo real. Es por eso que el presente capítulo desarrolla la revisión de la literatura entorno al concepto de Transparencia Corporativa. En primer lugar, el mapa de literatura exhibe el concepto de Transparencia Corporativa en base referencias y campos de acción donde se desenvuelve, para luego pasar a desarrollar cada uno y finalmente presentar algunos Modelos de Transparencia usados en el mundo.

### 2.1. Mapa de la Literatura

La figura 1 muestra el Mapa de Literatura el cual expone en base a referencias el concepto de Transparencia Corporativa, su evolución y los modelos de Transparencia Corporativa que usan en el mundo. En primer lugar, expone la evolución del concepto de transparencia a través de los principales hechos históricos, desde sus orígenes tal como lo comenta De León hasta el uso del concepto en la actualidad como lo comenta Mendel. En segundo lugar. En segundo lugar, se muestra las distintas definiciones de transparencia exponiendo su relación con los stakeholders, la divulgación de información, los objetivos, su relación con el gobierno corporativo, ventaja competitiva, ente otros temas relevantes al concepto. En tercer lugar, se muestra los elementos de apoyo a la Transparencia Corporativa: Información Económica, Información de Gobierno Corporativo, Información de auditoría e Información de responsabilidad Social, tal como lo menciona Kaufmann.

Como último punto se detallan los modelos de transparencia corporativa investigados: El Modelo de Brasil, El modelo de Chile elaborado por la Consultora Inteligencia de Negocio, Índice de Revelación de Información y Valor de Empresa en América Latina, Aid Transparency Index, Índice de Transparencia para Banco Centrales, Índice de Transparencia Corporativa Internet IBEX 35 (Briano & Rodriguez, 2013).

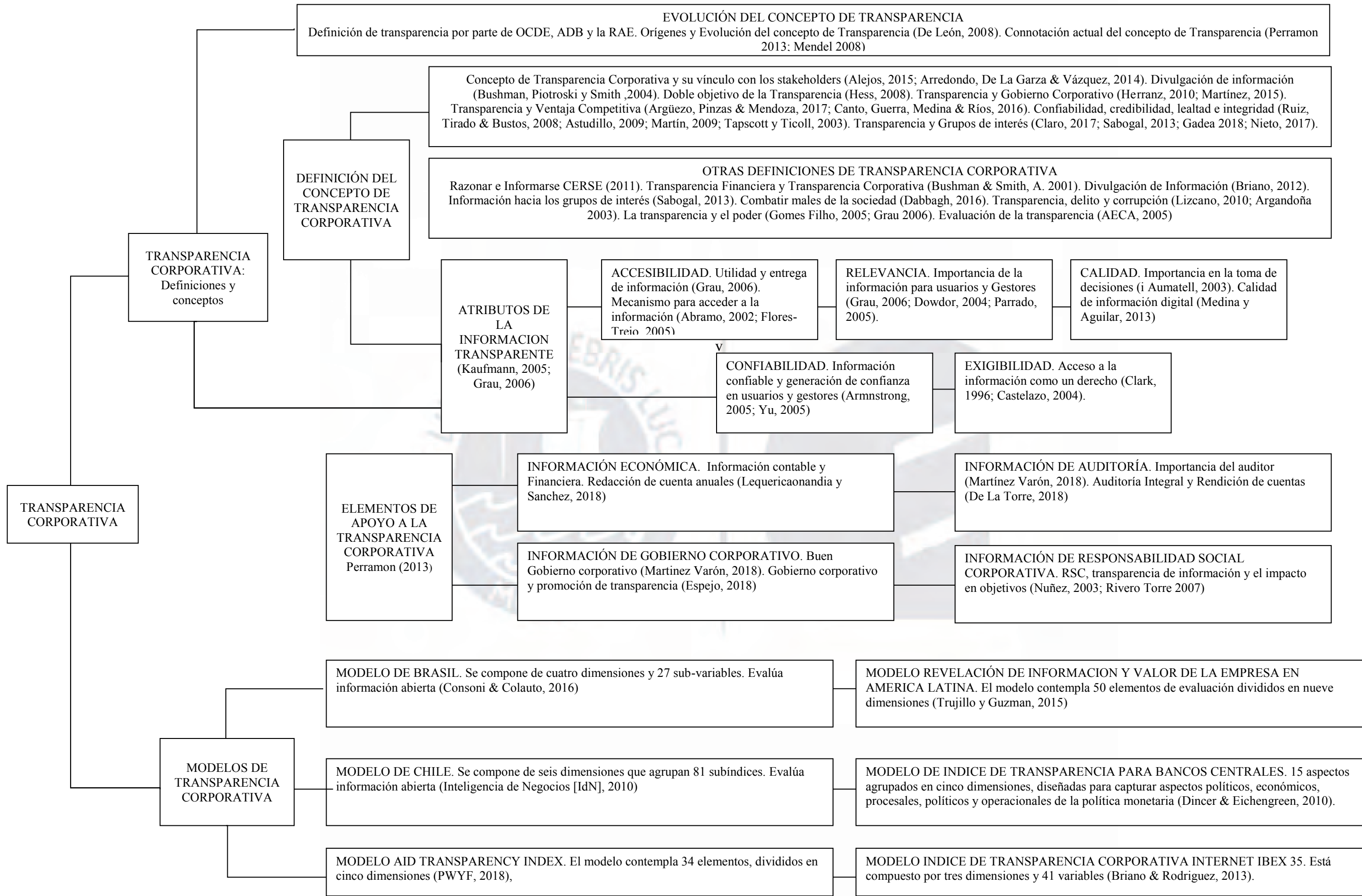


Figura 1. Mapa de Literatura



## **2.2. Transparencia Corporativa: definiciones y conceptos**

### **2.2.1. Evolución del concepto de Transparencia**

La consolidación de la democracia en el mundo occidental viene provocando un fenómeno de libre acceso e intercambio dinámico de la información por parte de la sociedad, esta situación actual hace relevante conocer la evolución del concepto de transparencia desde sus orígenes y su impacto en la administración pública y privada.

El comité de Transparencia de la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo (OCDE) define la Transparencia como el proceso por el cual la información de las condiciones existentes permite ser accesada para la toma de decisiones y acciones, de manera visible y entendible. Esta definición es una de las más amplias dado que no delimita su uso al sector público o privado, sino que se enfoca en las características de la información. Por otro lado, el Asian Development Bank (ADB) define transparencia como la disponibilidad y claridad de información al público en general acerca de las reglas gubernamentales, regulaciones y decisiones, mientras que la Real Academia de la Lengua la define como cualidad de transparente, es decir claro, evidente que se comprende sin duda ni ambigüedad. Estos tres conceptos nos llevan a ligar la transparencia con la información, su disponibilidad al público en general y su comprensión como características más importantes.

De León (2008) nos menciona que en la Antigua Grecia y China la necesidad de contar con gobierno de leyes y no de hombres son los orígenes históricos del concepto conocido hoy como transparencia. Mientras tanto Confucio y Aristóteles recalcaron que un buen gobierno depende las habilidades de los líderes en el uso de su discreción según sea el caso. De León (2008) nos recuerda a Adam Smith y la noción que los gobiernos operan con reglas fijas y predecibles, además de Emanuel Kant y su pronunciamiento sobre la franqueza, apertura y predictibilidad de las reglas y leyes de una sociedad y Jean Jacques Rosseau con su postulado sobre la oscuridad y secretividad son los enemigos de las sociedades. Todos estos

pensadores coinciden que la apertura de información es el antídoto para una sociedad donde los males provienen de la secretividad.

De León (2008) nos menciona que en siglo XVIII, las comunidades de Nueva Inglaterra en EEUU crearon deliberaciones cara a cara entre ciudadanos y empleados públicos. Perramon (2013) comenta que en el año 1766 se creó el Acta de Libertad de Prensa en Suecia, legislación que permite a los ciudadanos obtener información del gobierno o a un coste mínimo. Según Mendel (2008) en la actualidad más de 80 países cuentan con legislaciones similares considerando al derecho de la información como un derecho humano fundamental, un aspecto del derecho a la libertad de expresión que contribuye a impartir a información e ideas, además de buscar y recibirlas.

Toda esta base de acciones sobre la información lleva a Jeremy Bentham a definir el concepto de transparencia, por primera vez a finales del siglo XVIII como una verdad indisputable y una de las bases de la ciencia política, entre más estrictamente seamos vigilados, mejor nos comportamos.

Como describe De León (2008) durante el siglo XX, la transparencia cobró vida en tres áreas: Relaciones Internacionales, Gobierno Nacional y Gobierno Corporativo. Con respecto a las relaciones internacionales tras la primera guerra mundial la comunidad la transparencia giró en torno a una diplomacia que buscaba la paz y la estabilidad, lo cual en la actualidad se refleja en tratados que buscan disminuir la tenencia de armamento y a eliminación de armas de destrucción masiva.

La transparencia a nivel de Gobierno local busca un gobierno abierto, sin discreción y dominado por reglas, que tiene como claro ejemplo la caída de Rusia mediante el movimiento hacia la apertura conocido como Glasnot. Los movimientos buscan transparencia y certeza de las leyes y normas, además, de hacer a los gobiernos responsables de sus actos y decisiones.



Finalmente, en lo que respecta Gobierno Corporativo la globalización ha generado nuevas demandas entorno a la transparencia, tales como reglas, leyes y organizaciones que permiten el libre acceso a la información financiera, de operaciones, resultados, planes de impacto ambiental y responsabilidad social entre otros.

### **2.2.2. Definición del concepto de Transparencia Corporativa**

Los orígenes del concepto de transparencia corporativa surgen a raíz de la responsabilidad social corporativa creada en Estados Unidos bajo el formato de entregar información sobre las contribuciones de las empresas hacia las áreas de salud, educación e innovación, facilitando así la gestión hacia los grupos de interés, por lo que la transparencia llega a ser el nuevo enfoque como agente social para los países (Alejos, 2015). La comunicación en las empresas por el buen desarrollo del gobierno corporativo se da de manera bidireccional, donde todas las partes interesadas se involucran y muestran sus incompatibilidades, aceptación o incentivo hacia las direcciones organizacionales en las empresas (Arredondo, De La Garza & Vázquez, 2014).

Uno de los conceptos claves que nos ayudará a entender la Transparencia Corporativa es el de Bushman, Piotroski y Smith (2005) quienes manifiestan que la transparencia corporativa se refiere al nivel de divulgación de información específica de una empresa a aquellos ajenos a la misma, constituyéndose en un factor determinante en la eficiente asignación de recursos y el crecimiento de la economía. Este concepto nos muestra el enfoque de la apertura de las empresas a compartir determinada información a sus distintos Stakeholders. Asimismo, Alejos (2015) comentó dos aspectos importantes referente al concepto, en primer lugar, define la transparencia corporativa como aquella que permite a una persona razonable e informada la toma de decisiones, generando credibilidad hacia la empresa u organización; por otro lado, la define como un intento deliberado por parte de las empresas de crear un entorno de confianza en el que promocionar el acceso libre a la

información, la comunicación abierta y la participación de todos los profesionales en la toma de decisiones.

Hess (2008) comentó que el objetivo de la Transparencia Corporativa es doble (a) Comunicar la realidad de la organización a todas las partes interesadas, buscando un diálogo bidireccional y de confianza (b) Que a través de la Transparencia la empresa incremente y asegure su desempeño social. El primer objetivo es muy importante para nuestra investigación dado que identifica a la Responsabilidad Corporativa como un medio para conseguir un entorno de confianza, como se muestra en la Figura 2.

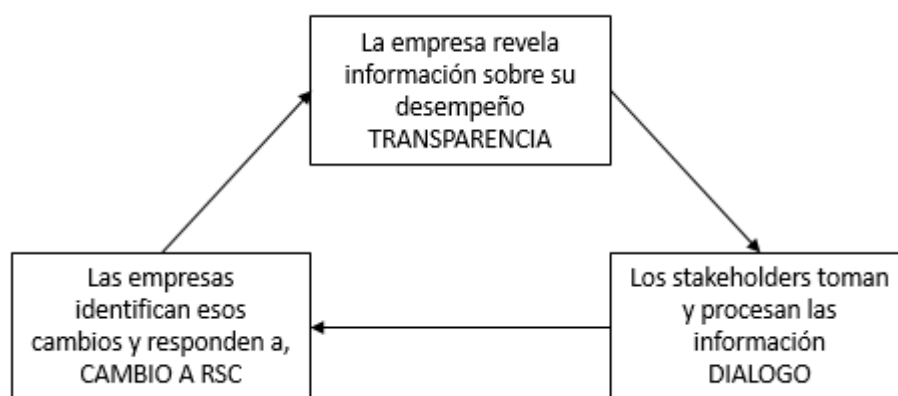


Figura 2. Ciclo de la Transparencia

Tomado de “The three pillars of corporate social reporting as new governance regulation: disclosure, dialogue and development. Business Ethics Quarterly” por Hess, D, 2008.

Como parte del proceso se vislumbran las ventajas comparativas se dan en las empresas a partir de las estrategias corporativas que pueden ser cuestionables y cuantificables a fin de medir qué tan alineado uno está frente al mercado o las nuevas tendencias en innovación que mueven la empresa, por ello la base de todo llega a ser la comunicación, conocer cuál es el recorrido y objetivo de una información fluida y permanente en las organizaciones (Herranz, 2010). De hecho, si no se realiza una comparativa de procesos a nivel interno o externo se suele incurrir en corrupción inclusive desde el ámbito interno de una empresa, de esa forma es sumamente válido apostar por un sinceramiento en la oferta y demanda según las necesidades de un producto para dejar las puertas abiertas y crear una

atmósfera de transparencia corporativa (Martínez, 2015).

Enfocando mucho más hacia obtener resultados, también debemos mencionar a las ventajas competitivas que son más específicas, desde una buena atención al cliente, hasta los infinitos recursos manejados por las empresas que facilitan el ascenso mercantil por el buen desempeño y utilización de estas ventajas, que para el sector bancario va evocado a la rapidez de la información, la simplicidad y el sinceramiento de los costos atribuidos a los clientes (Argüeso, Pinzas & Mendoza, 2017). La banca socialmente responsable ya cuenta con estos conceptos de ventajas competitivas, en las que se basan en la diferenciación del resto bajo criterios de contribución en agregar valor a la empresa en el largo plazo, y la clave del éxito está en la cadena de valor en cómo se encuentran los puntos de resorte y reconfiguración para hacer de una empresa más convergente y óptima en sus procesos, que cuando esté de cara al cliente, pueda manifestar su holgura de procesos y gran capacidad de manejo y sobretodo manifiesto de información en la que la contribución al cliente sea de gran beneficio (Canto, Guerra, Medina & Ríos, 2016).

Definitivamente hoy en día, la transparencia corporativa deja de ser solo un reporte y forma parte de la esencia de una empresa, es con énfasis la mente y el corazón de la organización, que se trasluce sobre todos los procesos y permite ingresar los conceptos de confiabilidad, credibilidad, lealtad e integridad (Ruiz, Tirado & Bustos, 2008). Sin duda alguna, ha calado intensamente en la mente de muchos clientes a lo largo del mundo, de preferencia y exigencia demostrada, para que puedan ser atendidas las necesidades de los grupos de interés y los potenciales datos informativos que una empresa guarda para un cliente (Astudillo, 2009; Martín, 2009).

Igualmente, Tapscott y Ticoll (2003) ilustraron la forma más consecuente para que se cumpla la transparencia corporativa, en el que posiciona como engranaje perfecto cuatro pilares que son (a) valor, (b) relación, (c) confianza e (d) integridad del negocio; para que la

transparencia pueda estar presente con los grupos de interés, más allá de la relación con los clientes. Estos pilares se presentan en la Figura 3.

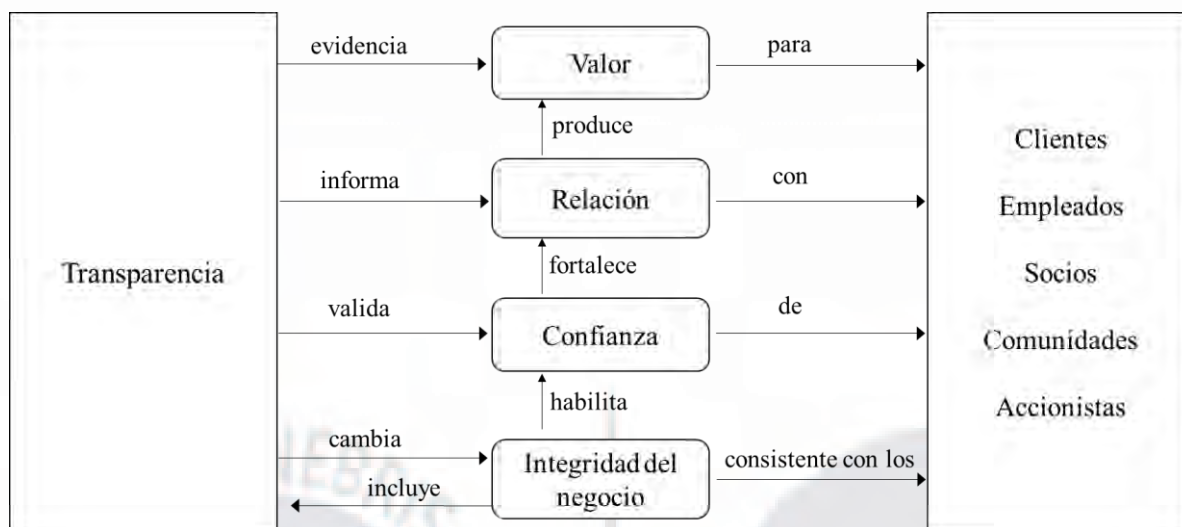


Figura 3. Pilares de valor

Tomado de Tapscott, D., & Ticoll, D. (2003). *The naked corporation: How the age of transparency will revolutionize business*. New York, NY: Free Press.

Finalmente, un gobierno corporativo está regulado por su estructura en sí, por las normas, políticas y principios que puedan direccionarse desde el nivel estratégico de una empresa hacia toda la organización, en las que establece nexos de apertura y trazabilidad entre los distintos ambientes de poder en la empresa (Claro, 2017; Sabogal, 2013). Estos ambientes de poder en la empresa se podrían definir como los grupos de interés, pero sin considerar a los clientes finales, porque de ellos no se tiene contacto directo como ente organizacional sino únicamente marcando la relación comercial (Gadea 2018). Por ello los más destacados en el gobierno corporativo son los accionistas, el cliente interno y la junta de directivos y gerentes de primera línea; son los responsables que la empresa cumpla con los requisitos elevados de gobierno, administración y dominio de la estructura organizacional en la que todos son intervenidos e involucrados bajo la misma responsabilidad y lealtad hacia una empresa (Nieto, 2017).

En la Tabla 1 se muestran conceptos adicionales a la transparencia corporativa que

han trascendido a través del tiempo, y que son significativos para revisarlos y formar parte de esta propuesta de índice de transparencia corporativa que se desea ahondar; y de esta forma enriquecer la definición por medio de una ampliación de conceptos.

Tabla 1.

*Otras definiciones de Transparencia Corporativa*

Definiciones de Transparencia Corporativa	Fuente
Es aquella que facilita a la persona intelectual a razonar e informarse sobre la toma de decisiones, aumentando la credibilidad hacia la empresa u organización.	CERSE. (2011). Transparencia, comunicación y estándar de los informes y memorias de sostenibilidad. Recuperado de <a href="http://www.mitramiss.gob.es/es/sec_trabajo/autonomos/economia-soc/RespoSocEmpresas/docs/110503.pdf">http://www.mitramiss.gob.es/es/sec_trabajo/autonomos/economia-soc/RespoSocEmpresas/docs/110503.pdf</a>
Se puede visualizar desde dos dimensiones, una como transparencia financiera que recoge toda la información financiera como tal y la otra como transparencia corporativa que soporta toda la información de responsabilidad directa para los gerentes.	Bushman, R. y Smith, A. (2001). Financial accounting information and corporate governance. <i>Journal of Accounting and Economics</i> , 32(1), 237-333.
La divulgación de la información genera y aumenta la confianza en los mercados de capitales, en una mayor inversión, liquidez y disminuye el costo de capital	Briano, T. G. (2012). Factores institucionales que inciden en la transparencia del gobierno corporativo: un estudio en empresas cotizadas latinoamericanas. (Tesis de doctorado). Universidad de Cantabria, Santander, España.
La transparencia corporativa se basa en entregar la información a los grupos de interés, sobre el funcionamiento, organización y capital de la empresa, por lo que una empresa se vuelve más transparente y eficiente en el manejo de sus grupos de interés.	Sabogal, B. L. (2013). Los conflictos de intereses de los administradores bajo el nuevo paradigma de la transparencia en el gobierno societario. <i>Revista Mercatoria</i> , 12(1). 49-71.
La transparencia corporativa se puede definir como una poderosa arma para combatir los males que caracterizan a las sociedades actuales, entre ellos podemos mencionar a la corrupción y a la dejadez de las instituciones por los grupos de interés.	Dabbagh, R. V. (2016). La Ley de Transparencia y la corrupción. Aspectos generales y percepciones de la ciudadanía española. <i>Aposta</i> , 68(68), 83-106.

Tabla 1.

*Otras definiciones de Transparencia Corporativa (continuación)*

Definiciones de Transparencia Corporativa	Fuente
La existencia de trabas y el exceso de burocracia constituyen una escenario idóneo para el delito, es urgente promover la transparencia para evitar la corrupción	Lizcano, J. (2010). Corrupción y Transparencia en el ámbito internacional, <i>Economía Exterior</i> 54, pp. 137-144.
Dar transparencia a una relación de poder significa promover su equilibrio, dado que, en primer lugar, hace que el poder se transforme al someterse a la crítica, y en segundo lugar la transparencia invita a las personas involucradas en el ejercicio poder asumir una posición activa de protagonista	Gomes Filho, A. B. (2005). O desafio de implementar uma gestão pública transparente.
La transparencia puede ser un motor de la eficiencia en la medida que genere confianza en la población, es decir si existe la percepción de que algo o alguien “se deja conocer”, existe la posibilidad de lograr acuerdos creíbles lo cual crea un incentivo a la cooperación voluntaria	Grau, N. C. (2006). La transparencia en la gestión pública: ¿Cómo construirle viabilidad? <i>Estado, gobierno, gestión pública: Revista Chilena de Administración Pública</i> , (8), 22-44.

Como hemos revisado la Transparencia Corporativa se base en la divulgación de información, en ese sentido es importante reconocer atributos que convierten la información en transparente. Kaufmann (2005) baja su definición de Transparencia como el flujo de oportuna y confiable información económica, social y política accesible a todos los implicados, remarca cuatro componentes que debe tener toda información para que sea transparente: (a) accesibilidad, (b) relevancia, (c) calidad, (d) confiabilidad. Grau (2006) agrega otro atributo a esta lista (e) exigibilidad de información. Dichos atributos se describen a continuación:

**Accesibilidad de la información.** La utilidad de la información no solo se asocia con qué datos o indicadores se proporcionan, sino como se proporcionan (Grau, 2006). Solo las informaciones estructurales son útiles, por lo cual es imprescindible implementar mecanismo de organización y recuperación de la información (Abramo, 2002). Que exista un número alto



y ascendente de solicitudes información puede ser reflejo de sistemas pobres de manejo y entra de información (Flores-Trejo, 2005).

**Relevancia de la información.** Este atributo depende de quienes sean los usuarios potenciales de la información y si sirve o no a sus fines. En ese sentido, cabe tomar en cuenta, es que lo que les interesa a los usuarios no necesariamente les interesa a los gestores (Grau, 2006; Dowdor, 2004). Parrado (2005) al profundizar sobre indicadores de calidad de vida, que son importantes para las personas, da un ejemplo claro en la gestión pública, al indicar que a la ciudadanía no lo interesa saber el número de toneladas de basura recogida, sino que tan limpio se encuentra la calle donde viven.

**Calidad de la información.** Este atributo constituye uno de los recursos de vital importancia en cualquier organización, ya que su aportación es de gran impacto en la toma de decisiones por la alta dirección (i Aumatell, 2003). Medina y Aguilar (2013) describen a la calidad de la información como la medición de salidas de datos de las tecnologías de información en cuestión de exactitud, oportunidad, confiabilidad, relevancia y precisión; esta definición engloba los atributos demás revisados, además de hacer énfasis en que gran parte de la información en las empresas se encuentra digitalizada, por lo cual es muy importante asociar el concepto de integridad con el de calidad, generando así una dependencia adicional.

**Confiabilidad de la información.** La transparencia se refiere al acceso sin restricciones del público a información oportuna y confiable (Armstrong, 2005). Sin embargo, no solo se necesita más transparencia de la información, sino también información confiable, por lo tanto, la transparencia de la información es un tema importante para todas las empresas porque ayuda a desarrollar la confianza de los interesados en sus decisiones de inversión (Yu, 2005). Tal como lo indican Armstrong y Yu, se necesita información confiable para que los gestores y usuarios puedan tomar decisiones correctas.

**Exigibilidad de la información.** La exigibilidad de información es otra condición necesaria para que pueda existir la transparencia, la revelación de la información pública debe ser materia legal, o sea instituidas como un derecho (Clark, 1996). Castelazo (2004) postula que el reconocimiento del derecho es un elemento fundamental para que los gestores y los usuarios tengan claro qué información es pública y cuál es confidencial.

### **2.2.3. Elementos de Apoyo a la Transparencia Corporativa**

Perramon (2013) menciona que existen algunos elementos que ayudan a mejorar la transparencia en las organizaciones actuales: (a) Información Económica, (b) Información de auditoría, (c) Informe de Gobierno Corporativo, (d) Informe de Responsabilidad Social Corporativa. Dichos elementos se detallan a continuación:

**Información Económica.** Existe una gran cantidad de información económica que ayudan a mejorar la transparencia en las organizaciones. Esta información económica se divide en información contable e información financiera. Según Lequericaonandia y Sanchez (2018) la transparencia comienza con la claridad en la redacción de las cuentas anuales, dicha información debe ser útil y comprensible para todos los involucrados, con el objetivo que sirva de soporte par a las tomas de decisiones.

**Información de auditoría.** Para fortalecer la transparencia en las organizaciones es importante contar con una auditoría integral enmarcada en un sistema idóneo de gobierno corporativo, dicha auditoría debe tener implícito la rendición de cuentas a todos los involucrados tanto internos como externos en el sistema (De La Torre, 2018). Es importante que las auditorías sean dirigidas por un auditor independiente, competente y cualificado, quien debe trabajar con debida diligencia y ofrecer a los miembros del Consejo y a los accionistas una garantía externa y objetiva que la información financiera y sus resultados son fiel reflejo de la situación material de la Empresa (Martínez Varón, 2018).



***Informe de Gobierno Corporativo.*** La transparencia corporativa es un componente particular del buen gobierno por medio de la protección de los accionistas individuales e institucionales (Martínez Varón, 2018). El marco para el gobierno corporativo deberá promover la transparencia en las organizaciones además de la eficacia de los mercados, por otro lado, debe encontrarse alineado con el régimen legal y articular de forma clara el reparto de responsabilidades entre las distintas autoridades. (Espejo, 2018).

***Informe de Responsabilidad Social Corporativa.*** La responsabilidad Social Corporativa se circunscribe al carácter de obligatoriedad de la transparencia de información relevante provista por la empresa los actores que forman parte del negocio (Núñez, 2003). Para que las empresas puedan lograr los objetivos de Responsabilidad Social propuestos, es de suma importancia contar con un marco de transparencia puesto que constituye un pilar básico para el logro de confianza y a su vez la fidelización de los stakeholders (Rivero Torre, 2007).

### **2.3. Modelos de Transparencia Corporativa**

Existe una cantidad significativa de modelos de Transparencia Corporativa, en su mayoría enfocados en países europeos, todos los modelos difieren en las dimensiones y atributos que manejan para la evaluación de las empresas, por lo que no existe un estándar que ayude a medir la transparencia corporativa. Dichos modelos recaban la información de dos formas: (a) La forma objetiva, por medio de la observación o recabando información de los sitios web y otras fuentes similares de las empresas, (b) La forma subjetiva, a través de encuestas y entrevistas a los stakeholders vinculados a las empresas.

En la tabla 2 se muestran las dimensiones de los seis modelos tomados como referencia para la investigación, estos son: (a) el modelo de Brasil (Consoni & Colauto, 2016), (b) el modelo de Chile elaborado por la Consultora Inteligencia de Negocio (IdN, 2010), (c) Índice de Revelación de Información y Valor de Empresa en América Latina –

LATAM (Trujillo y Guzman, 2015), (d) Aid Transparency Index – AID TI (PWYF, 2018),  
 (e) Índice de Transparencia para Banco Centrales - BANCOS (Dincer & Eichengreen, 2010),  
 (f) Índice de Transparencia Corporativa Internet - IBEX 35 (Briano & Rodriguez, 2013).

Tabla 2

*Modelos Transparencia Corporativa tomados como referencia y sus pilares*

	Brasil	Chile	Revelación de información y valor de empresa en América Latina	Aid Transparency Index	Índice de Transparencia para Bancos Centrales - Europa	Índice de Transparencia Corporativa Internet IBEX 35
Pilares	Visión de mercado	-	-	-	-	-
	-	-	Junta Directiva	-	-	-
	-	-	Resumen Ejecutivo	-	-	-
	Estrategia Corporativa	Presentación y Negocios	Información de la empresa	Planeamiento Organizacional y Compromisos	Transparencia Política	Información Corporativa
	Desempeño económico financiero	Información Financiera	Informe Económico	Finanzas y presupuestos	Transparencia Económica	Información Financiera / Relación con inversores
	-	Gobierno Corporativo	Gobierno corporativo	-	Transparencia en procedimientos - Transparencia en Normativas	Gobierno Corporativo
	-	Sustentabilidad	Responsabilidad con otros grupos de interés - Responsabilidad Social Corporativa - Dimensión Social	-	-	-
	Aspectos Operacionales	-	-	-	-	Transparencia Operativa
	-	Atención al inversionista	-	-	-	-
	-	-	-	Información sobre proyectos	-	-
	-	-	-	Gobierno de datos	-	-
	-	-	-	Rendimiento	-	-
	-	Herramientas	-	-	-	-
-	-	Gestión de riesgos	-	-	-	

*Ventajas de los modelos.* En base a la revisión de las características de los modelos de Transparencia Corporativa que se muestran en la Tabla 2, se determina que todos los modelos tienen como ventaja común la información estratégica como una de las dimensiones más importantes, además de evaluar la información financiera y contable en base a indicadores de forma detallada. Por otro lado, los modelos de Chile y LATAM consideran la Responsabilidad Social Corporativa como dimensión clave para la evaluación. Otra ventaja importante es que los modelos de Chile, LATAM e IBEX 35 evalúan el Gobierno Corporativo de las empresas, lo cual es importante dado que el buen Gobierno Corporativo representa una base sólida para la Transparencia Corporativa. En la tabla 3 se muestra un mapeo de las ventajas comunes a uno o más de los modelos analizados.

Tabla 3

*Ventajas de los Modelos de Transparencia Corporativa*

Ventaja	Brasil	Chile	LATAM	AID TI	BANCOS	IBEX 35
Evalúa aspectos operacionales a nivel de indicadores claves para la producción de las empresas	X					
Considera la responsabilidad social corporativa como dimensión clave para la evaluación del indicador		X	X			
Evalúa información estratégica: Visión, Misión, Objetivos	X	X	X	X	X	X
Considera evaluación del mercado: Dinámica e impacto sobre el negocio actual	X					
Exige información sobre relación de la empresa con stakeholders a través de sus parámetros	X		X			
Modulo robusto en divulgación de detalle sobre el Gobierno Corporativo de la empresa.		X	X			X
Considera divulgación de información bursátil necesaria para los inversionistas.		X				X
Considera que la información datos sensibles de la junta directiva es importante para la transparencia de la empresa.			X			
Exige información sobre la gestión de riesgos que maneja la empresa: procesos e implicancias legales			X			

Tabla 3.

*Ventajas de los Modelos de Transparencia Corporativa (continuación)*

Ventaja	Brasil	Chile	LATAM	AID TI	BANCOS	IBEX 35
Modelo robusto en gestión de proyectos, considera divulgación de información sobre las actividades de los principales proyectos de la empresa				X		
Evalúa información de económica de la empresa en base a indicadores y documentación contable y financiera	X	X	X	X	X	X
Considera gobierno de datos y los flujos de información como factores claves de divulgación para la evaluación de la transparencia				X		
Considera la evaluación de herramientas que facilitan la búsqueda y comprensión de información		X				

**Desventajas de los modelos.** Los seis modelos revisados tienen como desventaja que consideran en gran parte la información de los sitios web de las empresas, además de evaluar los eventos más importantes, esto puede desencadenar en la omisión de información relevante de cara a la evaluación de Transparencia Corporativa. Por otro lado, los modelos de Brasil, AID TI, BANCOS e IBEX 35, no evalúan aspectos no financieros como RSE o RSA. En la tabla 4 se muestra mayor detalle sobre las desventajas comunes a uno o más de los modelos analizados.

Tabla 4.

*Desventajas de los Modelos de Transparencia Corporativa*

Desventaja	Brasil	Chile	LATAM	AID TI	BANCOS	IBEX 35
No evalúa aspectos no financieros como RSE o RSA, concentrando gran parte del análisis a información financiera y operativa	X			X	X	X
No considera el Gobierno corporativo dentro de la evaluación, como dimensión o atributo	X			X	X	
Modelo enfocado solo para empresas que cotizan en bolsa, por lo cual pierde el foco sobre atributos no financieros y bursátiles						X

Tabla 4.

*Desventajas de los Modelos de Transparencia Corporativa (continuación)*

Ventaja	Brasil	Chile	LATAM	AID TI	BANCOS	IBEX 35
Considera atributos mandatorios y no mandatorios, lo cual conduce a subjetividades al momento de la evaluación	X					
No considera como pilar los aspectos financieros de la empresa. Los atributos financieros los combina con otros aspectos operacionales y/o descriptivos, esto puede arrojar un índice financiero erróneo	X					X
Evaluación solo con información que se encuentra en los sitios web de las empresas. Al no completar con encuestas o entrevistas, pierde la percepción de los involucrados dentro de la evaluación	X	X	X	X	X	X
Evalúa solo los principales eventos de las empresas, esto podría conllevar a ocultar cierta información relevante	X	X	X	X	X	X
Reducido número de atributos, los cuales si no se miden con profundidad podría presentar resultados que no concuerden con la realidad		X			X	
La escala de medición cuenta con indicador parcial, esto podría llevar a subjetividad la evaluación de los atributos					X	

**2.3.1. Modelo Brasileiro de Medición de Transparencia Corporativa**

El modelo presenta una nueva métrica que pretende medir el nivel de divulgación voluntaria de información, con el objetivo de comprender la relación con la divulgación obligatoria de información en Brasil (Consoni & Colauto, 2016).

El modelo está compuesto por 27 subíndices, agrupados en cuatro dimensiones. La evaluación se realiza teniendo en cuenta: (a) 0, cuando no se presenta información sobre el ítem de la pregunta, (b) 1, cuando la información se presenta sólo en términos descriptivos, (c) 2, si la información se presenta de forma declarativa y se presenta en número de naturaleza financiera y no financiera. (Ver Tabla 5)

Tabla 5

*Dimensiones del Modelo de ITC de Brasil*

Índice	Descripción del Índice	Subíndice
Visión de mercado	Información relacionada a la administración y la dinámica económica del mercado sobre la que la empresa actúa	1. Análisis competitivo 2. Cuota de mercado 3. Principales tendencias 4. Influencia del gobierno
Estrategia Corporativa	Información relacionada a la estrategia corporativa para crear valor, además de la gestión de riesgos e información de la estructura	5. Planes de y objetivos corporativos 6. Alineamiento de actividades y objetivos 7. Perspectivas de nuevas inversiones 8. Proyecciones de ventas 9. Ganancias 10. Flujo de caja
Desempeño económico financiero	Análisis de indicadores económico-financiero de la empresa. Incluidos parámetros como costo de capital, resultados por unidad de negocio	11. Inventario, insumos o productos terminados 12. Cuentas por cobrar 13. Volumen de ventas 14. Gastos administrativos 15. Ganancias operacionales 16. Costo de los bienes vendidos, productos o servicios 17. Recaudación de recursos de terceros 18. Recursos propios 19. Rendimiento de acciones 20. Indicadores Globales (EVA, EBITDA, MVA) 21. Costo de equidad
Aspectos Operacionales	Acciones de la gerencia para ejecutar la estrategia. Actividades operativas, de innovación, desarrollo de marca, relaciones con clientes y cadena de suministro	22. Producción actual vs capacidad instalada 23. Indicadores de eficiencia operacional 24. Dependencia de tecnología, proveedores, clientes y mano de obra 25. Inversiones y desinversiones 26. Recursos invertidos en capital humano 27. Recursos invertidos en educación, cultura y desarrollo social

*Nota. Adaptado de "Voluntary disclosure in the context of convergence with International Accounting Standards in Brazil", por Consoni y Colauto, 2016, p. 664.*

### **2.3.2. Modelo Chileno de medición de Transparencia Corporativa**

El modelo pretende establecer la cantidad de información relevante que una compañía pone a disposición de sus grupos de interés (IdN, 2010).

El modelo cuenta con seis dimensiones las cuales se encuentran alineadas a la creación de valor de una compañía. Dichas dimensiones fueron seleccionadas y ponderadas de acuerdo a la cantidad de atributos rescatados de los sitios web de un grupo seleccionado de

compañías Globales, identificando 80 atributos informativos. Los atributos fueron agrupados en las seis dimensiones mencionadas, determinando un mayor peso a las dimensiones con mayor cantidad de atributos (IdN, 2010). (Ver Tabla 6)

Tabla 6

*Dimensiones del Modelo de ITC de Chile*

Dimensiones	Descripción de la Dimensión	Algunos atributos
Presentación & Negocios	Descripción del negocio, sinopsis histórica, fortalezas etc.	1. Historia Corporativa 2. Misión 3. Visión 4. Valores
Gobierno Corporativo	Descripción de la organización y su forma de gobierno	5. Estatuto Social 6. Remuneración de la Alta Dirección 7. Responsabilidad del Directorio
Atención al Inversionista	Datos que los inversionistas necesitan saber: planes estratégicos, dividendos, cotización bursátil.	8. Hechos Esenciales 9. Calendario de eventos 10. Política de dividendos
Información Financiera	Estándares contables, formatos de entrega, supervisiones y entrega de información	11. Memoria Anual 12. Estados Financieros Trimestrales
Sustentabilidad	Políticas de sustentabilidad y relación con sus grupos de interés	13. Uso de energía y manejo de residuos 14. Política de capacitación
Herramientas	Herramientas que facilita la búsqueda y comprensión de la información	15. Contáctenos 16. Otros Idiomas

*Nota. Adaptado de "Voluntary disclosure in the context of convergence with International Accounting Standards in Brazil", por Consoni y Colauto, 2016, p. 664.*

### **2.3.3. Índice de Revelación de Información y Valor de Empresas en Latinoamérica**

El modelo pretende establecer la cantidad de información relevante que una compañía pone a disposición de sus grupos de interés (IdN, 2010).

El modelo desarrolla revelación de información de empresas listadas en seis bolsas más importantes de América Latina: Brasil, México, Chile, Colombia, Argentina y Perú, buscando diferencia entre revelación, que responde a la información requerida exigida por ley, y transparencia, referida a compartir voluntariamente buenas prácticas de divulgación de información con contenido relevante para tomar decisiones acertadas por parte de los grupos de interés (Trujillo y Guzman, 2015).



El modelo contempla 50 elementos de evaluación divididos en nueve dimensiones: junta directiva, resumen ejecutivo, información de la empresa, gobierno corporativo, responsabilidad social corporativa, informe económico, gestión de riesgos, dimensión social y responsabilidad con otros grupos de interés (Ver Tabla 7). Cada elemento se evalúa con (0) si no cuenta con la información y (1) si existe la información, luego se suma el puntaje obtenido y se divide entre 50, obteniendo el índice (Trujillo y Guzman, 2015).

Tabla 7

*Dimensiones del Modelo de ITC de Revelación de Información y Valor de Empresa en América Latina*

Dimensiones	Descripción de dimensión	Sub Dimensiones
Junta Directiva	Hace referencia a la composición de la junta directiva, información de los miembros y comité de apoyo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Junta Directiva</li> <li>2. Carácter de interno o externo</li> <li>3. Perfil de miembros de la junta</li> <li>4. Remuneración de los miembros de la junta</li> <li>5. Asistencia a las reuniones</li> <li>6. Procesos de selección y elección de la junta directiva</li> <li>7. Nombre de los comités</li> <li>8. Integrantes de los comités</li> </ol>
Resumen Ejecutivo	Presentación de la compañía ante sus grupos de interés	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. Resumen general de la operación del año</li> <li>10. Resumen de la información financiera</li> <li>11. Carta a los accionistas</li> </ol>
Información de la empresa	Relacionado al perfil, estructura, estrategia y antecedentes de la compañía.	<ol style="list-style-type: none"> <li>12. Perfil de la empresa</li> <li>13. Estructura organizacional</li> <li>14. Historia</li> <li>15. Marco Estratégico</li> <li>16. Misión</li> <li>17. Visión</li> </ol>
Gobierno Corporativo	Existencia y cumplimiento del código del buen gobierno, así como de la estructura del gobierno, estructura de control interno y mecanismos anticorrupción	<ol style="list-style-type: none"> <li>18. Certificaciones y acreditaciones</li> <li>19. Código de buen gobierno</li> <li>20. Estructura de gobierno</li> <li>21. Informe anual de gobierno corporativo</li> <li>22. Cumplimiento del código de buen gobierno</li> <li>23. Procesos de selección y política de remuneración de altos directivos</li> <li>24. Estructura de control interno</li> <li>25. Estructura de control externo</li> </ol>
Responsabilidad Social Corporativa	Relacionamiento con los grupos de interés y manejo del medioambiente	<ol style="list-style-type: none"> <li>26. Transparencia y anticorrupción</li> <li>27. Relacionamiento con grupos de interés</li> <li>28. Resultados de la RSE con grupos de interés</li> <li>29. Reporte de sostenibilidad</li> <li>30. Proyectos de protección ambiental</li> <li>31. Inversiones ambientales</li> </ol>
Informe económico	Situación financiera de la compañía, a través de estados financieros, indicadores y administración del presupuesto	<ol style="list-style-type: none"> <li>32. Resumen del estado de resultados</li> <li>33. Resumen del balance general</li> <li>34. Indicadores financieros</li> <li>35. Rendimiento de inversiones</li> <li>36. Ejecución presupuestal</li> <li>37. Evolución de la acción del mercado</li> </ol>



Tabla 7.

*Dimensiones del Modelo de ITC de Revelación de Información y Valor de Empresa en América Latina (continuación)*

Dimensiones	Descripción de dimensión	Sub Dimensiones
Gestión de Riesgos	Proceso de gestión de riesgos e implicaciones legales	38. Identificación de riesgos 39. Mapa de riesgos 40. Asuntos legales
Dimensión Social	Presenta todo lo relacionado con el ambiente laboral y bienestar de los empleados	41. Atracción y retención de talento humano 42. Perfil y clasificación de trabajadores 43. Gestión de la cultura y el ambiente laboral 44. Clima Organizacional 45. Proyectos de bienestar para los trabajadores 46. Salud Ocupacional 47. Ausentismo laboral
Responsabilidad con otros Grupos de Interés	Evidencia el nivel de relacionamiento con clientes, proveedores y socios	48. Relación con los proveedores 49. Relación con los accionistas 50. Relación con los clientes y los productos

*Nota. Adaptado de "Revelación de información y valor de las empresas en América Latina", por Trujillo y Guzman 2015, p. 36.*

#### **2.3.4. Aid Transparency Index**

El modelo nace como un apoyo para evaluar la transparencia entre las organizaciones más grandes del mundo, con el objetivo alentar el progreso y facilitar el aprendizaje entre pares, mientras se logra la madurez en un modelo de transparencia corporativa. El modelo contempla 34 elementos, divididos en cinco dimensiones para evaluar la transparencia corporativa: Planeamiento Organizacional y Compromisos, Finanzas y Presupuestos, Información sobre proyectos, Gestión de datos y Rendimiento. Cabe resaltar que es uno de los pocos índices que resalta la información sobre los proyectos como parte de una dimensión a evaluar (Ver Tabla 8).

Los indicadores han sido seleccionados en respuesta a las necesidades expresadas por usuarios y stakeholders en la International Aid Transparency Initiative (IATI). La medición se realiza en base a la existencia de las legislaciones existentes, las políticas de información en las empresas y el uso y la reutilización de información a través de portales web (PWYF, 2018).

Tabla 8.

*Dimensiones del Modelo Aid Transparency Index*

Dimensiones	Descripción de dimensión	Sub Dimensiones
Planeamiento Organizacional y Compromisos	Se refiere a los compromisos de transparencia que haya realizado la empresa, junto con la publicación de documentos de planificación	1. Calidad de Legislación 2. Accesibilidad 3. Organización estratégica 4. Informe Anual 5. Política de Asignación 6. Estrategia (País / Región) 7. Política de Adquisiciones 8. Auditoría
Finanzas y presupuestos	Se refiere a los datos publicados que permiten a cualquier persona hacer un seguimiento del dinero de la empresa. Desde el presupuesto total de una organización hasta transacciones individuales para cada actividad de desarrollo	9. Presupuesto total 10. Presupuesto desglosado 11. Presupuesto por proyecto 12. Documentación financiera de los proyectos 13. Obligaciones de pago 14. Desembolsos y gastos 15. Gasto de capital
Información sobre proyectos	Se refiere a datos descriptivos, no financieros, sobre actividades de los proyectos.	16. Título 17. Descripción 18. Fechas Planificadas 19. Fechas Actuales 20. Estado Actual 21. Datos de contacto 22. Sector 23. Ubicación 24. Implementador 25. Identificador
Gobierno de datos	Se refiere a la naturaleza de los flujos, actividades y actores dentro de una empresa y la necesidad que los datos se vinculen entre sí.	26. Tipo de flujo 27. Tipo Aid 28. Tipo de financiamiento 29. Estado de Aid 30. Condiciones 31. Adquisiciones del proyecto
Rendimiento	Se refiere a los datos y documentos que son esenciales para evaluar si un proyecto está o ha logrado sus objetivos de desarrollo, por ejemplo, revisiones y evaluaciones.	32. Objetivos 33. Evaluación del impacto del proyecto 34. Revisiones y evaluaciones

*Nota. Adaptado de "Aid Transparency Index. Publish What You Fund", por Publish What You Fund 2018, p. 13.*

### 2.3.5. Índice de Transparencia para Banco Centrales

El modelo tiene como objetivo medir la transparencia de los principales bancos de centrales del mundo. El modelo toma como referencia los bancos centrales de 100 países en base a los cuales obtiene un esquema de 15 aspectos agrupados en cinco dimensiones, diseñadas para capturar aspectos políticos, económicos, procesales, políticos y operacionales

de la política monetaria (Ver Tabla 9). Se califica con (0) si no cuenta con la información solicitada por el objetivo a evaluar, con (0.5) si se cuenta con información parcial y con (1) si se cuenta con toda la información solicitada. El índice se obtiene de la suma de las puntuaciones de cada aspecto y varía en un rango de cero a quince (Dincer & Eichengreen, 2010).

Tabla 9

*Dimensiones del ITC para Banco Centrales*

Dimensiones	Descripción de dimensión	Sub Dimensiones
Transparencia Política	Se refiere a la apertura sobre los objetivos. Esto comprende declaración formal, priorización y cuantificación	1. Establecimiento formal de objetivos estratégicos 2. Cuantificación de los objetivos primarios 3. Alianzas con otras entidades
Transparencia Económica	La transparencia económica se centra en la información económica que se utiliza para la política monetaria.	4. Origen del dinero y Negocios involucrados 5. Modelos económicos para inversiones 6. Publicación de pronósticos
Transparencia en procedimientos	Se refiere a la forma en la que se toman decisiones en la empresa	7. Publicación de Visión 8. Explicación de sus políticas bancarias 9. Procedimiento para toma de decisiones
Transparencia en Normativas	Se refiere a la pronto divulgación de la normativa y una explicación de la misma	10. Actualización de políticas principales 11. Explicación de las actualizaciones 12. Fin claro de actualización
Transparencia Operativa	Se refiere a la información de la implementación la estrategia de la empresa y evaluación de resultados operativos	13. Evaluación de objetivos logrados 14. Información sobre situaciones adversas 15. Información sobre resultados de políticas

*Nota. Adaptado de "Central bank transparency: causes, consequences and updates", por Dincer y Eichengreen 2010, p. 23.*

### 2.3.6. Índice de Transparencia Corporativa Internet IBEX 35

El modelo usa como base la información de los sitios web de las empresas del IBEX 35 (empresas de mayor cotización bursátil en España). El modelo consta de 41 variables agrupadas en tres dimensiones (Ver Tabla 10). Cada variable tiene una calificación de (0) si no se muestra la información y (1) en el caso contrario. El índice se agrega de todos los elementos de cada subíndice para finalmente integrar el índice global, resultado de la suma de los puntajes asignados a cada categoría de información (Briano & Rodriguez, 2013).

Tabla 10

*Dimensiones del ITC Internet IBEX 35*

Dimensiones	Descripción de dimensión	Sub Dimensiones
Información Corporativa	Se refiere a información base de la empresa relacionada a su perfil, clientes y proveedores, tecnología y sustentabilidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sitio web en inglés/castellano</li> <li>2. Perfil corporativo</li> <li>3. Estrategia</li> <li>4. Productos/Servicios/Negocios/Marcas</li> <li>5. Presencia/Cobertura/Subsidiarias</li> <li>6. Información sobre clientes</li> <li>7. Proveedores</li> <li>8. Calidad</li> <li>9. Innovación/Tecnología</li> <li>10. Comunidad/Medio ambiente</li> <li>11. Contactos/Mapa del sitio</li> <li>12. Recursos humanos</li> <li>13. Sala de prensa</li> <li>14. Responsabilidad social y sustentabilidad</li> </ol>
Información Financiera / Relación con Inversores	Se refiere a la información financiera en base a indicadores.	<ol style="list-style-type: none"> <li>15. Informe anual</li> <li>16. Informes trimestrales</li> <li>17. Cifras relevantes/Indicadores financieros</li> <li>18. Registros (SEC, 2OF, NYSE-NASDAQ, AMX 10U, Latibex)</li> <li>19. Servicios e información para los inversores</li> <li>20. Presentaciones corporativas</li> <li>21. Información bursátil</li> <li>22. Eventos relevantes/Noticias</li> <li>23. Bolsas de valores internacionales en las que cotiza</li> </ol>
Gobierno Corporativo	Se refiere a información relacionada a políticas y normativa de la empresa	<ol style="list-style-type: none"> <li>24. Códigos de ética/Regulaciones internas de conducta</li> <li>25. Políticas de gobierno corporativo</li> <li>26. Informes de Gobierno corporativo</li> <li>27. Asamblea de accionistas</li> <li>28. Composición del consejo de administración</li> <li>29. Compensación del consejo de administración</li> <li>30. Comités de apoyo (Auditoría)</li> <li>31. Comités de apoyo (Gobierno corporativo)</li> <li>32. Comités de apoyo (Nombramientos y remuneración)</li> <li>33. Comités de apoyo (Planeación y finanzas)</li> <li>34. Comités de apoyo (Otros)</li> <li>35. Equipo directivo</li> <li>36. Composición accionarial</li> <li>37. Estatutos sociales</li> <li>38. Derechos de los accionistas minoritarios</li> <li>39. Política de distribución de dividendos</li> <li>40. Ofertas públicas de adquisiciones</li> <li>41. Factores de riesgo</li> </ol>

*Nota. Adaptado de "Transparencia de la Información Corporativa en Internet de las Empresas del IBEX35", por Briano & Rodríguez 2013, p. 10.*

### **Capítulo III: Metodología de la Investigación**

En este capítulo se detallará de manera estructurada la metodología de construcción de indicadores compuestos, utilizada para la construcción del Índice de Transparencia Corporativa. Es importante mencionar que esta metodología es un conjunto de prácticas recomendadas y ya que no existe regulación acerca de la construcción de indicadores compuestos, se opta por aplicar la metodología más ampliamente aceptada para el propósito de construcción de indicadores compuestos. Concretamente se detallará la metodología publicada por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD) en cuyo centro de desarrollo se tiene a Perú como país miembro. Esta organización fomenta un foro común para que los países miembros intercambien experiencias con el fin de buscar soluciones a la problemática conjunta. La OECD establece estándares internacionales para el tratamiento de una amplia gama de políticas públicas. (OECD, 2008).

#### **3.1. Importancia de un indicador compuesto**

La ventaja principal de la aplicación de indicadores compuestos radica en que es una fuente de contenido confiable sobre lo que se quiere medir. Se suma que su desarrollo es simple y logra abarcar diversas dimensiones. Así también, los indicadores permiten realizar seguimiento histórico mediante la evaluación y comparación de su comportamiento (Garry & Villarreal, 2016). Es menos complicado para cualquier individuo evaluar indicadores en lugar de relacionar los mismos de manera independiente, más aun si no tienen una estandarización como resultado del análisis. Los indicadores compuestos permiten además comparar los resultados de diferentes países involucrados, dando lugar de esa forma a índices compuestos universales (Nasierowski, 2010).

#### **3.2. Metodología de creación de índices**

En la tabla 11 se muestran los pasos requeridos para construir de manera estructurada el indicador compuesto, también los aspectos comprendidos en cada etapa y la relevancia

correspondiente. Esta construcción sigue la metodología para la construcción de indicadores compuestos de la OCDE.

Tabla 11

*Etapas de construcción de un indicador compuesto*

Etapa	Descripción	Sustento
1. Marco teórico	En esta etapa se evalúa la base para la elección de las variables o conjunto de variables que son importantes para el modelo.	Permite entender los conceptos y definiciones relacionados al evento a evaluar.  Permite agrupar en subgrupos. Permite copilar una lista de criterios de selección acuerdo a variables subyacentes.
2. Selección de datos	La información debe ser seleccionada de acuerdo a la relevancia que esta tenga respecto al fenómeno estudiado. El uso de variables proxy debe usarse en caso no se cuente con datos suficientes. En esta esta etapa se incluye el juicio de expertos y participación de stakeholders.	Permite revisar la calidad de los indicadores.  Para tener una tabla resumen donde se pueda agrupar la información de acuerdo a características relevantes.
3. Imputación de datos faltantes	Es necesaria para poder entregar un grupo de datos completos.	Para estimar valores faltantes  Para medir la confiabilidad de cada valor imputado, de tal manera que se pueda evaluar el impacto de cada imputación en los resultados de los indicadores. Para evaluar la presencia de valores atípicos dentro de la información.
4. Análisis de multivarianza	Debe ser usado para analizar la estructura de la información, con el fin de garantizar su validez y guía de la elección de metodologías subsiguientes.	Verificar la estructura subyacente de la información.  Identificar los indicadores que son estadísticamente similares y dan una interpretación de resultados. Para comparar de manera estadística la estructura de la información con el marco teórico y evaluar las posibles diferencias.

*Nota.* Adaptado de “Handbook on constructing composite Indicators methodology and user guide”, por la

Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico [OCDE], 2008



Tabla 11

*Etapas de construcción de un indicador compuesto (continuación)*

Etapa	Descripción	Sustento
5. Normalización	Proceso en el cual se normalizan o estandarizan las variables para que puedan ser comparables entre sí.	Usar una estandarización adecuada de procedimientos, que respeten el marco teórico y las propiedades de la información.  Evaluar los valores atípicos dentro de la información, ya que pueden convertirse en puntos de referencia no deseados.  Hacer ajustes de escala.  Transformar indicadores que puedan contener sesgo.
6. Ponderación y añadidura	Debe realizarse en base a los lineamientos del marco teórico	Seleccionar una adecuada ponderación y proceso de añadidura que respete el marco teórico y propiedades de la información.  Evaluar problemas de correlación entre los indicadores contabilizados.
7. Análisis de incertidumbre y sensibilidad	Debe realizarse para garantizar la solidez del indicador	Considera un enfoque multi modelo para construir el indicador, y como alternativa a evaluar escenarios en caso exista un indicador.  Analizar toda fuente de incertidumbre probable en la aplicación del indicador.
8. Retornar a los datos	Es necesario volver a revisar los datos para evaluar si los principales componentes son los adecuados o no. La transparencia es necesaria para un correcto análisis y formulación de políticas.	Evaluar el desempeño del indicador y revelar qué es lo que indican los resultados del indicador.  Verificar si existe correlación y causalidad. Identificar si el indicador compuesto aplica a unas pocas variables y evaluar la importancia de las variables.
9. Enlace a otros indicadores	Se debe correlacionar si el indicador tiene relación con otros indicadores existentes.	Correlacionar el indicador con otras mediciones, teniendo en consideración el análisis de sensibilidad.  Desarrollar análisis de datos basados en los resultados obtenidos.
10. Visualización de resultados	Debe recibir una adecuada atención debido a que la visualización puede influir en la interpretación.	Identificar un conjunto de herramientas que contribuyan a la presentación del indicador a la audiencia.  Seleccionar la técnica de visualización que comunique mejor la información. Presentar el indicador de forma clara y precisa.

*Nota.* Adaptado de “Handbook on constructing composite Indicators methodology and user guide”, por la

Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico [OCDE], 2008



### 3.3. Construcción del indicador

Se desarrollará el detalle de cómo se construye el instrumento teniendo en cuenta la metodología de la OCDE antes señalada, que implica diez etapas. Estas etapas representan recomendaciones para seguir una secuencia ideal de los diez pasos, sin embargo, el desarrollador también debe tener un cierto grado de escepticismo con respecto a los estadistas, economistas y otro grupo de usuarios. Cada etapa es extremadamente importante pero lo vital es la coherencia que mantengan estas etapas entre sí.

#### 3.3.1 Explicación del proceso de construcción

El sustento de esta etapa radica en que lo que es mal definido probablemente sea mal medido, se debe entonces definir claramente el fenómeno a ser medido y sus subcomponentes, para lo cual se seleccionan indicadores individuales y ponderaciones que reflejen su importancia relativa y las dimensiones de la composición en líneas generales. Este proceso debe basarse realmente en lo que se desea medir y no tanto así en los indicadores existentes. Existen tres grandes aspectos a desarrollar en esta etapa como lo son definición del concepto, que debe darle al lector un concepto claro de lo que va a ser medido por el indicador compuesto. Está también la determinación de los subgrupos, en la que los conceptos multidimensionales pueden ser divididos en varios subgrupos que no necesitan ser independientes entre sí y las relaciones existentes deberían ser descritas teórica o empíricamente en el mayor alcance posible. Esta actividad debe tener la mayor participación de expertos y *stakeholders* par así tomar en cuenta múltiples puntos de vista y darle fuerza al marco teórico y grupo de indicadores. El último aspecto por desarrollar en esta etapa es la identificación de criterios de selección para los indicadores fundamentales. Los criterios seleccionados deberían servir como guía de si un indicador debiera ser incluido o no en el índice compuesto general. Debe ser lo más preciso posible y debe describir claramente el fenómeno a ser medido. En resumen, al término de esta etapa el constructor debe tener un

entendimiento claro y fenómeno multidimensional a ser medido, una estructura detallada de los distintos sub grupos si aplica, una lista de criterios de selección para las variables fundamentales y todo lo mencionado soportado en documentación clara.

### **3.3.2 Selección de variables**

El sustento de esta etapa radica en que un indicador compuesto va más allá de la suma de sus partes. Las fortalezas y debilidades de los indicadores largamente dependen de la calidad de las variables consideradas. Para la selección se debe soportar en el marco teórico mientras que el proceso de recolección de datos puede ser subjetivo dada la carencia de este recurso y en ocasiones se suele hacer uso de software de datos que incluyen información recolectada en encuestas o revisiones de políticas. Las mediciones representativas pueden tomarse en cuenta si la información deseada no está disponible o el cruce de información es limitado. Sin embargo, si es necesario utilizar estas mediciones representativas como referencia debe hacerse primero uso de un análisis de correlación y sensibilidad a las mismas. Tras el análisis de información debe verificarse que el tipo de variables seleccionadas calcen dentro de la definición del indicador compuesto pretendido. Este es un proceso iterativo y se debe tomar en cuenta que información pobre dará pobres resultados con lo que es fundamental contar con la información más relevante y confiable posible. En resumen, al término de esta etapa el constructor debe haber verificado la calidad de los indicadores disponibles, debe haber discutido las fortalezas y debilidades de cada indicador seleccionado, debe haber creado una tabla resumen de las características de los datos en relación a disponibilidad, origen y tipo.

### **3.3.3 Imputación de datos faltantes**

La información faltante usualmente impide el éxito del desarrollo de indicadores compuestos robustos. Los datos faltantes pueden ser (a) Faltantes completamente en modo aleatorio, referido a información faltante que no depende de ninguna variable de interés o de

ninguna otra variable observada en el conjunto de datos como por ejemplo si la gente que reporta sus ingresos tiene en promedio el mismo ingreso que la gente que sí reporta, (b) Faltantes en modo aleatorio, referido a valores faltantes que no dependen de las variables de interés pero son condicionales en otras variables del conjunto de datos. Por ejemplo, el ingreso si es que depende del estado civil pero la categoría de estado civil no está relacionada al valor del ingreso y (c) No faltante en modo aleatorio, referido a valores faltantes que dependen de sus propios valores. Por ejemplo, es menos probable que hogares con altos ingresos reporten la cantidad real.

La incertidumbre de la información imputada debería estar reflejada por estimaciones de varianza. Esto hace posible tomar en cuenta los efectos de la imputación en el curso del análisis. La idea de imputación es seductora porque puede calmar al usuario llevándolo al estado placentero de creer que la información está completa dentro de todo, y es peligrosa porque aglomera situaciones conjuntas donde el problema es suficientemente menor de lo que puede ser manejado de este modo y situaciones en las que estimadores estándares aplicaron a reales e imputaron información con una tendencia considerable.

En resumen, al término de esta etapa el constructor debería tener un conjunto de datos completo, sin valores faltantes, una medición de la confiabilidad de cada valor imputado de modo de verificar su impacto en el indicador compuesto, una detección de valores atípicos en el conjunto de datos, documentación y explicación de los procedimientos seleccionados de imputación y los resultados.

#### **3.3.4 Análisis Multivariable**

Dado que los indicadores individuales son seleccionados en ocasiones de manera arbitraria y se presta muy poca atención a las interrelaciones entre ellos, puede conllevar a confundir a los tomadores de decisiones y público en general. La información puede ser agrupada y analizada al menos en dos dimensiones de conjuntos de datos que son los

indicadores individuales y los países. En lo referido a indicadores individuales, el analista primero debe decidir si la estructura del indicador compuesto está bien definida y si el conjunto disponible de indicadores individuales es suficiente o apropiado para describir el fenómeno. La decisión puede ser tomada por juicio experto o análisis estadístico, teniendo como principal meta verificar cómo cambia una variable con respecto al cambio de otra variable. Por su parte, la información agrupada en países se basa en análisis de clústeres de modo de clasificar grandes cantidades de información en sub conjuntos manejables y ha sido aplicado en una amplia variedad de problemas y campos de investigación cuyo análisis finalmente sirve como método estadístico de agregación de indicadores, herramienta de diagnóstico para evaluar el impacto de la elección durante la fase de construcción, un método de clasificar la información sin perder las dimensiones de los indicadores individuales y finalmente como método para selección de grupos de países para la imputación de información faltante con la intención de disminuir la varianza de los valores imputados. La metodología estadísticamente más usada es el alfa de Cronbach o coeficiente alfa, cuya ventaja principal es que permite evaluar una mayor cantidad de variables sin error (Maese, Alvarado, Valles, & Báez, 2016). Este coeficiente admite un valor entre 0 y 1, siendo uno el máximo valor de confiabilidad del coeficiente, sin embargo, es pertinente considerar un coeficiente de Cronbach con un valor mínimo de 0.7 para tomarlo como coeficiente aceptable (Maese, Alvarado, Valles, & Báez, 2016). Para la medición de ítems en escala tipo Likert que se asumen miden un mismo constructo y están altamente relacionados se usa el criterio general de George y Mallery (2003), en el que un coeficiente alfa mayor a 0.9 es excelente, coeficiente alfa mayor a 0.8 es bueno, coeficiente alfa mayor a 0.7 es aceptable, coeficiente alfa mayor a 0.6 es cuestionable, coeficiente alfa mayor a 0.5 es pobre y coeficiente alfa menor a 0.5 resulta inaceptable. Para la evaluación, también se cuenta con el análisis de componentes principales (ACP) o análisis de factores (AF) que sin embargo no se aplicarán

en la presente tesis pues cuanto mayor sea el número de variables serán necesarios un mayor número de coeficientes de correlación y no se tendrá un gran número de variables.

Tabla 12.

*Fortalezas y debilidades del análisis multivariable*

Técnica	Fortalezas	Debilidades
Componentes principales / Análisis de Factores	(i) Puede resumir un conjunto de indicadores individuales mientras se preserva la proporción máxima de la variación total en el conjunto de datos original. (ii) Las cargas de factor más largas son asignadas a los indicadores individuales que tienen la mayor variación a lo largo de los países.	(i) Las correlaciones no necesariamente representan la influencia real de los indicadores individuales en un fenómeno que está siendo medido. (ii) Sensible a modificaciones en la información básica, revisiones y actualizaciones. (iii) Sensible a partes aisladas que podrían introducir una variabilidad en la información. (iv) Sensible a problemas de muestras pequeñas que son particularmente relevantes cuando el enfoque es sobre un limitado conjunto de países. (v) Minimiza la contribución de indicadores individuales que no se mueven con otros indicadores individuales.
Alfa de Coeficiente de Cronbach	(i) Mide la consistencia interna en el conjunto de indicadores individuales.	(i) Las correlaciones no necesariamente representan la influencia real de los indicadores individuales en el fenómeno expresado por el indicador compuesto. (ii) Es significativo sólo cuando el indicador compuesto es computado como "escala".
Análisis de Clúster	(i) Ofrece una manera diferente de agrupar a los países, dar algún aporte a la estructura del conjunto de datos.	(i) Puramente una herramienta descriptiva, no sería transparente si las elecciones metodológicas hechas durante el análisis no fueran motivadas y claramente explicadas.

*Nota.* Adaptado de "Handbook on constructing composite Indicators methodology and user guide", por la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico [OCDE], 2008

En resumen al término de esta etapa el constructor debería haber verificado la estructura fundamental de la información en varias dimensiones, debería haber aplicado la metodología multivariada apropiada, debería haber identificado sub grupos de indicadores o grupos de países estadísticamente similares, tener analizada la estructura del conjunto de datos y comparada con el marco teórico y debería haber documentado los resultados del análisis multivariado y la interpretación de los componentes y factores.

### 3.3.4 Normalización de la información

La normalización se requiere antes de cualquier agregación de información ya que los indicadores en un conjunto de datos usualmente tienen diferentes unidades de medición y se detalla a continuación modelos de normalización existentes:

- Ranking es la técnica de normalización más sencilla y no se ve afectada por valores atípicos además que permite seguir el desempeño de los países según posiciones relativas.
- Estandarización o puntuación  $z$  que convierte a los indicadores a una escala común con media cero y desviación estándar uno. Los indicadores con valores extremos tendrían mayor impacto en el indicador compuesto.
- Min-Max normaliza a los indicadores para tener un rango idéntico  $[0,1]$  mediante la substracción del valor mínimo y la división entre el rango de valores del indicador.
- La distancia a la referencia mide la posición relativa de un indicador dado vis-a-vis hacia un punto de referencia, usualmente en un período de tiempo dado.
- La escala categórica asigna un puntaje a cada indicador. Las categorías pueden ser numéricas como uno al tres o cualitativas como completamente logrado, parcialmente logrado o no logrado.
- Los indicadores por encima o por debajo de la media son transformados de modo que aquellos valores alrededor de la media reciben valor 0, mientras que por encima o debajo de la media reciben la valoración de 1 o -1 respectivamente.
- Los métodos para indicadores cíclicos, a partir de los resultados de tendencias del negocio que usualmente se combinan en indicadores compuestos para



reducir el riesgo de señales falsas y para mejores ciclos presupuestales en actividades económicas.

- El balance de opiniones, en el que los gerentes de firmas de diferentes sectores y tamaños solicitan a los gerentes la opinión acerca del desempeño de sus firmas.
- El porcentaje de diferencia en años consecutivos representa el porcentaje de crecimiento con respecto al año anterior en lugar de un nivel absoluto.

En resumen, al término de esta etapa el constructor debería haber seleccionado el procedimiento de normalización apropiado con referencia al marco teórico y las propiedades de la información, debería haber hecho los ajustes a la escala, de ser necesario, debería haber transformado indicadores altamente sesgados de ser necesario y debería haber documentado y explicado el procedimiento de normalización seleccionado.

### **3.3.6 Ponderación y agregación**

El sustento de esta etapa radica en que la importancia relativa de los indicadores es un origen de contención. La ponderación de las dimensiones se efectúa mediante el método de juicio de expertos que es una metodología que presenta idoneidad en la investigación, basada en la capacidad del experto y permite emplear diversas estrategias para conseguir y validar la información, más aún cuando no hay antecedentes de investigaciones en un tema o materia específico, además permite ahondar en los aspectos cruciales o en los que se desea profundizar (Cabero & Barroso, 2013). Esta metodología es más usada pues permite comprobar la confiabilidad de una investigación cuya calidad de instrumento debe ser evaluada teniendo como base la validez y fiabilidad del instrumento. La capacidad del experto es fundamental para una correcta determinación de aspectos relevantes, necesidad de modificación o descarte (Robles & Rojas, 2015). Se hace uso de entrevistas estructuradas y semi estructuradas a los expertos. El cuestionario es desarrollado con la meta de obtener



información de calidad que aporte al desarrollo del modelo de medición de la transparencia. Es necesario orientar las preguntas a criterio del entrevistador especialmente cuando se desea profundizar en el desarrollo de las respuestas (Méndez, 2008).

En resumen, al término de esta etapa el constructor debería haber seleccionado el apropiado proceso de agregación y ponderación con referencia al marco teórico, haber considerado el uso de métodos alternativos, haber discutido asuntos de correlación e indicadores a tomar en cuenta, haber discutido sobre las compensaciones requeridas, haber documentado y explicado los procedimientos seleccionados para agregación y ponderación.

### **3.3.7 Análisis de la incertidumbre y de sensibilidad**

El análisis de sensibilidad puede ser usado para evaluar cuán robusto es un indicador compuesto. Es necesario buscar posibles variables no tomadas en cuenta, las ponderaciones de las dimensiones, la selección de variables entre otros. Una característica de estas evaluaciones es realizar el análisis de incertidumbre del instrumento, para lo que se hace uso del análisis de Montecarlo, que se basa en la simulación de escenarios a través de resultados en las variables de manera aleatoria, de modo que se simule el instrumento y evalúe los resultados a fin de determinar la robustez del instrumento. El análisis Montecarlo es un método simple y el más usado pues permite evaluar un gran número de simulaciones de manera confiable y sencilla (Mooney, 1997).

En resumen, al término de esta etapa el constructor debería haber identificado las fuentes de incertidumbre en el desarrollo del indicador compuesto, haber evaluado el impacto de las incertidumbres o asunciones en el resultado final, haber llevado a cabo un análisis de sensibilidad de la inferencia o determinar el mayor impacto de las fuentes de incertidumbre, haber documentado y explicado el análisis de sensibilidad y los resultados.

### **3.3.8 Volver a los detalles**

El sustento de esta etapa radica en que la descomposición de los indicadores compuestos puede ayudar a extender el análisis. Es imprescindible evaluar a detalle los resultados obtenidos con el instrumento, para lo que se hace uso del análisis de dimensiones y sub dimensiones del instrumento mediante revisión de las respuestas a las variables, con lo que se puede entender que algunas variables tendrán una mayor fortaleza, y otras mayores debilidades; reflejando así un mayor impacto debido a las ponderaciones de cada dimensión. Para la evaluación se utilizan diagramas de telas de araña de modo de mostrar gráficamente los resultados obtenidos, haciendo así más sencillo el entendimiento.

En resumen al término de esta etapa el constructor debería haber descompuesto el indicador en sus partes individuales haciendo pruebas de correlación y causalidad si es posible, haber perfilado el desempeño del país a nivel de indicador para revelar qué es lo que maneja los resultados del indicador compuesto y en particular si el indicador está en general dominado por un pequeño número de indicadores, haber documentado y explicado la importancia relativa de los sub componentes del indicador compuesto.

### **3.3.9 Enlace a otras variables**

El sustento de esta etapa radica en que el indicador compuesto puede ser enlazado a otras variables y mediciones. El indicador compuesto puede tener correlación con otros indicadores ya que las variables evaluadas pueden estar incluidas dentro de otras variables o pueden tener una relación directa. Por lo que se evalúan los diferentes indicadores o índices asociados al desempeño empresarial en busca de enlaces.

En resumen, al término de esta etapa el constructor debería haber correlacionado al indicador compuesto con un fenómeno medible relativo, haber evaluado los enlaces con variaciones del indicador compuesto como determina el análisis de sensibilidad, haber

desarrollado narrativas de conducción de la información en los resultados, haber documentado y explicado las correlaciones y los resultados.

### **3.3.10 Presentación y diseminación**

El sustento de esta etapa radica en que un gráfico muy bien diseñado puede decir mucho más que las palabras. La utilidad del instrumento radica en que sea de fácil entendimiento para todos los *stakeholders* usar gráficas y tablas idóneas contribuye a la interiorización del mensaje por parte de las personas, sobre todo cuando se presentan análisis estadísticos o de datos (Ross, 2007).

En resumen, al término de esta etapa el constructor debería haber identificado un conjunto coherente de herramientas de presentación para el público objetivo, haber seleccionado la técnica de visualización que comunica la mayor información, haber visualizado los resultados del indicador compuesto de una manera clara y apropiada.

### **3.4. Resumen**

Construir el instrumento implica una estructurada secuencia de etapas cuyo procedimiento es ampliamente recomendado por la OCDE. Cada etapa implica un aporte para la creación del instrumento que cumpla con la finalidad deseada. Por lo que es necesario abordar concienzudamente las 10 etapas recomendadas en esta metodología. Es muy importante la verificación de la calidad de cada etapa como también se orienta en la guía de aplicación de la metodología de la OCDE. La fortaleza al instrumento viene dada por basarse en la metodología de la OCDE que se realimenta continuamente y cuyos aportes son fundamentados en la experticia de profesionales de primer nivel con amplio desarrollo en la materia.

### **3.5. Conclusiones**

La guía recomendada por la OCDE para la construcción de un indicador compuesto cubre fuertemente todos los aspectos involucrados, es transparente y de fácil entendimiento sobre

los resultados que se obtienen. Para ello, la guía se sustenta en diez etapas marcadamente diferenciadas y objetivos concisos en cada etapa, otorgándole al índice la garantía de contundencia, idoneidad y calidad. Las etapas para construir el indicador compuesto sin embargo no representan un proceso estricto, por el contrario, son un firme soporte para evaluar los supuestos involucrados y evitar así un producto de rigor analítico dudoso.



## **Capítulo IV: Elaboración de Índice de Transparencia Corporativo**

Una vez definida la metodología a seguir para la elaboración del Índice de Transparencia Corporativo en adelante ITC, el presente capítulo desarrolla los pasos establecidos por el Manual para Construcción de Índices Compuestos de la OCDE (2008).

### **4.1. Definición de Transparencia Corporativa**

Considerando la revisión de la literatura desarrollada en el capítulo II se presenta a la transparencia corporativa como un concepto que ha evolucionado en el tiempo tanto en esencia como en percepción. En ese sentido, no solo se trata de comunicar datos e información empresarial sino principalmente de transmitir información verdadera que sea relevante, fiable, verificable, suficiente, clara y actual (Pacto Mundial, 2016).

El rol de la sostenibilidad corporativa se encuentra en proceso de cambio, desde una perspectiva de responsabilidad social tradicional a una integración en la estrategia y operaciones de las empresas, por ende, cobra una mayor relevancia en los temas de directorio y altas gerencias. Esta evolución de la sostenibilidad a la gestión del día a día requiere el desarrollo de nuevas habilidades y capacidades estratégicas, financieras y operativas, y por supuesto una mayor transparencia, en ese sentido, se hace indispensable que las organizaciones demuestren con total claridad su responsabilidad corporativa y asuman roles de liderazgo antes los retos que puedan afectar a su capacidad para operar.

La transparencia corporativa entonces se puede interpretar como la voluntad de explicar todas las fuentes de valor que genera una empresa, las cuales están resumidas en el concepto de valor económico total (Randall, 1987). En ese sentido, la construcción del ITC revisa la presencia o ausencia de una serie de contenidos agrupados en pilares, factores e indicadores, los cuales fueron comparados con el estándar internacional.

## 4.2. Explicación del Modelo de Índice de Transparencia Corporativa

Como resultado de la revisión y análisis de la literatura se ha elaborado un cuadro comparativo con los modelos seleccionados como referencia

Tabla 13.

*Cuadro comparativo de los modelos referenciales*

Brasil	Chile	Revelación de información y valor de empresa en América Latina	Aid Transparency Index	Índice de Transparencia para Bancos Centrales - Europa	Índice de Transparencia Corporativa Internet IBEX 35
Visión de mercado	-	-	-	-	-
-	-	Junta Directiva	-	-	-
-	-	Resumen Ejecutivo	-	-	-
Estrategia Corporativa	Presentación y Negocios	Información de la empresa	Planeamiento Organizacional y Compromisos	Transparencia Política	Información Corporativa
Desempeño económico financiero	Información Financiera	Informe Económico	Finanzas y presupuestos	Transparencia Económica	Información Financiera / Relación con inversores
-	Gobierno Corporativo	Gobierno corporativo	-	Transparencia en procedimientos - Transparencia en Normativas	Gobierno Corporativo
-	Sustentabilidad	Responsabilidad con otros grupos de interés - Responsabilidad Social Corporativa - Dimensión Social	-	-	-
Aspectos Operacionales	-	-	-	Transparencia Operativa	-
-	Atención al inversionista	-	-	-	-
-	-	-	Información sobre proyectos	-	-
-	-	-	Gobierno de datos	-	-
-	-	-	Rendimiento	-	-
-	Herramientas	-	-	-	-
-	-	Gestión de riesgos	-	-	-

Cada modelo presenta diversos aspectos, para efectos del estudio, se denominarán pilares. Los modelos de referencia que se están considerando a partir de la revisión de la literatura y el análisis de ventajas y desventajas son (a) el modelo de Brasil, (b) el modelo de Chile, (c) el modelo de revelación de información y valor de empresa en América Latina, (d) el modelo Aid Transparency Index, (e) el modelo de Índice de Transparencia para Bancos Centrales – Europa, y (f) el modelo de IBEX 35.

El modelo de índice de transparencia corporativa propuesto integra todo lo revisado en los capítulos anteriores, en primera instancia se aplica paso a paso la metodología sugerida por la OCDE; se identifican los aspectos relevantes que impactan de manera significativa en el nivel de transparencia de las organizaciones a partir de la revisión de la literatura; se asigna una valoración a cada uno de los aspectos con apoyo de los expertos y finalmente para conocer la situación actual de cada uno de los puntos en las empresas evaluadas se ha recopilado información estadística basada en fuentes secundarias publicadas a través de plataformas corporativas online.

La definición de las dimensiones del modelo responde a dos grandes temas (a) se basa en la revisión de la literatura desarrollada en el capítulo II y sobre la cual se elaboró el cuadro comparativo de los modelos de referencia (Ver Tabla 12); (b) el modelo propuesto busca una visión integral de la organización considerando todos los aspectos de la gestión es decir actuar sobre la ética impactando no solo sobre el aspecto normativo o económico, sino sobre todo en el entorno social, en ese sentido el reto es crear un entorno cultural que facilite el equilibrio de la actividad económica con la ética, los aspectos de gestión y los esfuerzos en comunicación a los grupos de interés.

Al complementar entonces estos aspectos, se establece que la propuesta del Índice de Transparencia Corporativo Peruano debe considerar 8 dimensiones: (a) Accesibilidad y Oportunidad, (b) Estrategia Corporativa, (c) Gobierno Corporativo (d) Lucha contra la



corrupción, (e) Desempeño financiero, (f) Gestión de la Operación, (g) Responsabilidad Social, (h) Sostenibilidad.

El modelo del ITC se basa en la recopilación de información disponible proveniente de fuentes secundarias como la página web de las empresas, entidades gubernamentales, instituciones regulatorias del sector, gremios, organizaciones sin fines de lucro, mediciones realizadas por especialistas y expertos del sector con amplia trayectoria y medios de comunicación. Considerando la naturaleza de la información, una de las etapas cruciales es la etapa de normalización, es en este espacio que la metodología propuesta por la OCDE cobra relevancia, asimismo constituye el marco para el análisis y presentación de resultados, facilitando un análisis general, por pilar y por organización. A continuación, se presenta el modelo específico del ITC.

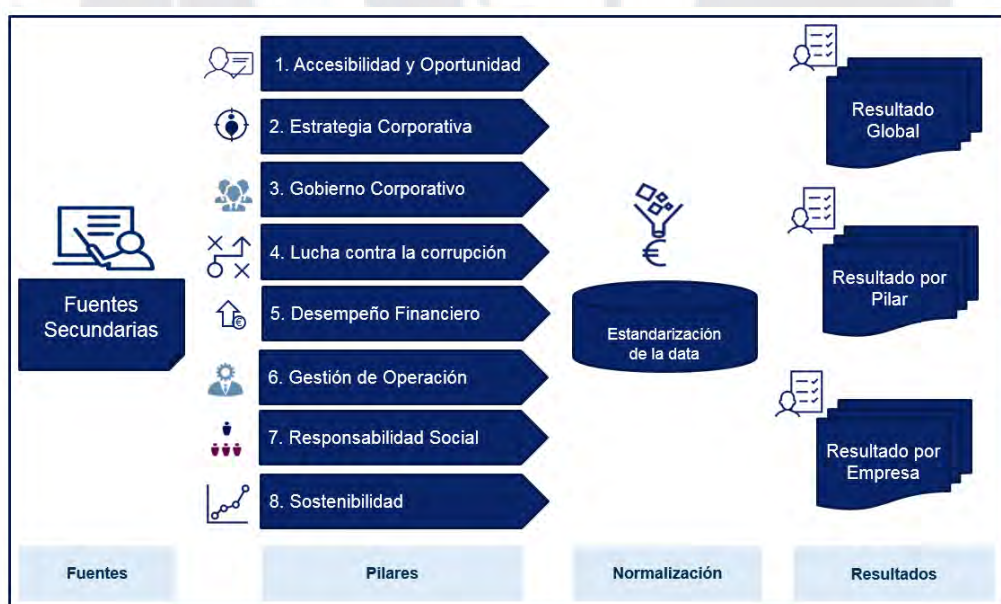


Figura 4. Modelo Específico del Índice de Transparencia Corporativa

### 4.3. Selección de Componentes del ITC

Considerando el modelo específico para la elaboración del ITC planteado y de acuerdo con los juicios de selección, se realizó la selección de componentes para el ITC. Los componentes del ITC estarán determinados, entonces, como Pilares (Subíndices), Factores (Elementos de cada Subíndice) e Indicadores (Agrupaciones de data para cada Elemento).

### 4.3.1. Pilares

Los pilares simbolizan las unidades principales del ITC, así también pueden ser interpretados como subíndices agregados en un índice compuesto, alineado a ello, cada pilar es factible de ser analizado de manera particular.



Figura 4. Pilares del Índice de Transparencia

### 4.3.2. Factores

Los pilares están compuestos por factores, los cuales a su vez están determinados por un conjunto de indicadores, que son las agrupaciones de datos que miden los fenómenos que componen a cada factor. En su conjunto, factores y variables representan la medición efectiva del ITC, se han planteado dos consideraciones importantes y restrictivas respecto a la investigación:

**Primera Consideración:** Es necesario que la información se pueda recopilar por empresa de forma tal que el agregado considere la realidad del sector y no se apliquen supuestos o se extrapole información, una de las características del ITC es el nivel de confianza de los resultados los mismos que deben estar lo más cercanos a la realidad.

**Segunda Consideración:** Las fuentes de información deben ser oficiales por ejemplo las páginas web de las organizaciones o de instituciones afines al sector, en ningún caso se considerará información de fuentes no oficiales.

A continuación, se define cada uno de los pilares y se presentan los factores que los componen:

**Accesibilidad y Oportunidad.** Esta primera dimensión es básica para una primera valoración de la organización dado que evalúa el nivel de facilidad con el cual podemos conocer a la empresa y si está disponible en el momento en el que los grupos de interés necesitan tomar decisiones. En la actualidad, explorar una empresa vía internet es un proceso natural por ende las organizaciones deben considerarlo como una actividad higiénica e indispensable. En este pilar se evalúa si la información está publicada en los canales digitales de la empresa, si es de fácil comprensión para los clientes, y si de requerir algún contacto se tiene un mecanismo de atención ágil y rápida.



*Figura 5.* Factores de pilar Accesibilidad y Oportunidad

**Estrategia Corporativa.** Este pilar ayuda a generar una vista global de la estrategia de la empresa a partir de la evaluación de aspectos como la misión, visión, objetivos de largo

plazo, y se complementa con la evaluación de la oferta de productos de cara a sus clientes y políticas comerciales. Asimismo, considera un factor que evalúa si la aspiración organizacional es compartida por todos los colaboradores, aspecto que es de vital importancia para fomentar el sentido del bien común dentro de la empresa y ese pensamiento prime sobre los intereses personales de cada miembro, en esa línea, es importante precisar que se deben evaluar valores que trasciendan la rentabilidad o liderazgo de la organización, se debe procurar evaluar aquello que genere valor a todos.



Figura 6. Factores de pilar Estrategia Corporativa

**Gobierno Corporativo.** Durante los últimos años, este concepto ha evolucionado pasando de un mecanismo de cumplimiento a una de las acciones clave de una organización dado que un buen sistema de gobierno corporativo otorga diversos beneficios tales como una mejor gestión del riesgo, mejora la reputación de los inversionistas y por ende un mayor acceso a los mercados de capital (Ramaswamy, Ueng y Carl, 2008), adicionalmente el cumplimiento de las buenas prácticas de gobierno corporativo impacta de manera positiva en los costos de capital, genera mayor competitividad y eficiencia. Con respecto a los factores que forman parte de este pilar, se busca evaluar el nivel de exposición de información

asociada a lineamientos de conducta y ética, procesos de auditoría y publicación de reportes relevantes asociados.



Figura 7. Factores del pilar Gobierno Corporativo

**Lucha contra la corrupción.** Argandoña y Morel (2009) definieron la corrupción como el acto de influenciar en alguien mediante la acción y consecuencia de entregar o aceptar una dádiva con el objeto de que acepte o no hacer algo eludiendo lo formal o implícitamente normado sobre lo que es correcto hacer con la premeditada intención de favorecer al benefactor o a un tercero. La sociedad ha venido enfrentando a la corrupción como una de sus más grandes debilidades a través de su historia sin poder combatirla. Myers y Rouzaud (2016) afirmaron que la corrupción es un problema que aqueja a las naciones y ha llegado a un punto tal que su mal accionar tiene repercusiones, sociales, económicas, políticas y empresariales que soslayan el crecimiento de la sociedad como ciudadanos de una aldea global.

En tal sentido, es relevante poder evaluar el nivel de anticorrupción en las empresas como parte de su nivel de transparencia corporativa. Ajagun (2012) halló en su investigación que un deficiente o bajo nivel de compromiso favorece la ineficacia de las políticas

anticorrupción, vale decir que reduce de forma inversa la efectividad de la lucha contra la corrupción. Argandoña y Morel (2009) afirmaron, en tal sentido, que cuando la empresa le declara la lucha a la corrupción está apostando por la sostenibilidad de sus operaciones en el largo plazo lo que va a garantizar el retorno de la inversión.

Contar con un compromiso declarado públicamente con la lucha contra la corrupción se vuelve ética y económicamente necesario, por lo que es relevante poder evaluar el nivel de anticorrupción en las empresas 75 como parte de su nivel de transparencia corporativa. La dimensión de políticas anticorrupción del modelo de medición de transparencia corporativa propuesto estará basada en políticas internas que no necesariamente están divulgadas en espacios públicos como plataformas en internet, por lo que es la única dimensión del modelo que necesitará validación de personas de cada empresa a través de encuestas que permitan confirmar la existencia de cada indicador propuesto.



Figura 8. Factores del Pilar Lucha Contra la Corrupción

**Desempeño Financiero.** La información financiera de una empresa siempre es relevante y en este caso en particular según la literatura revisada este tipo de información siempre se asocia a la Transparencia Corporativa. Este tipo de información además constituye una de las fuentes más completas para que los grupos de interés puedan generar valoraciones y decisiones respecto al desempeño de la empresa (Lieronov y Makarenko, 2017).

Como parte de las variables que componen este pilar se considera a los estados financieros de la empresa haciendo un foco especial e indicadores clave como el ROE y ROA, además de información bursátil e inversiones en general que se estén realizando como empresa.



Figura 9. Factores del pilar Desempeño Financiero

**Gestión de Operación.** Es la responsabilidad de la empresa con sus clientes y/o consumidores en términos de mejor servicio al cliente, claridad en sus transacciones comerciales, mejores productos, cumplimiento con estándares de calidad, mercadeo responsable y mejor respuesta a sus exigencias y necesidades. Esto fortalece la marca y genera una mayor lealtad del cliente. Por otro lado, la gestión de los proveedores se basa en la construcción de una relación responsable y sostenible. Una empresa responsable en su operación también exige criterios acordes a sus lineamientos a toda su cadena productiva. Además, constituye una relación basada en el intercambio transparente de información, tecnología e ideas. En la medida que se benefician mutuamente se generan incrementos en productividad, reducción de costos de transacción y se adaptan mutuamente a sus necesidades más rápido.





*Figura 10. Factores del Pilar Gestión de Operaciones*

**Responsabilidad Social.** La aplicación correcta de la responsabilidad social corporativa se extiende más allá de realizar actos caritativos para beneficiar a la sociedad es indispensable que las empresas comiencen a realizar esfuerzos integrados que contribuyan a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, para ello es necesario dejar de ver la responsabilidad social corporativa como una unidad aislada de la empresa y empezar a incluirla como una parte fundamental de la estrategia corporativa, de manera que seamos capaces de identificar y cuantificar nuestros esfuerzos hacia el desarrollo sostenible.

El mayor indicador del compromiso y de la contribución que una empresa está teniendo con el progreso del país se refleja en su participación en la elaboración de reportes de sostenibilidad, lo cual las obliga a contar con una estrategia completa de responsabilidad social logrando así transparentar el rendimiento de una empresa a través de una serie de indicadores que van más allá de lo financiero y que impactan el desarrollo social, ambiental y económico, señalando tanto fortalezas como sus debilidades, para demostrar el nivel de control que la organización tiene sobre sus riesgos y las medidas que toma para manejarlos. Como variables se considera la existencia de un mecanismo de responsabilidad social

corporativa en la empresa, el fomento de actividades asociadas que potencien el alcance, publicación de reportes asociados como el GRI y reconocimientos institucionales que la organización haya recibido.



*Figura 11. Factores del Pilar Responsabilidad Social*

**Sostenibilidad.** En esta dimensión se busca evaluar si la empresa está incorporando conceptos que contribuyan a su sostenibilidad en el tiempo considerando aspectos que muchas veces se subestiman en la gerencia de las organizaciones como los cambios generacionales, la innovación y la transformación digital, esto debido a que en la mayoría de casos consideramos a la Transparencia como una necesidad por temas asociados solo a lo ético, sin embargo es altamente interesante lo que se puede lograr asociándolo a temas de marca, eficiencia y atracción de inversión (Silos, 2016).

Alineado a ello, existe un estudio realizado en base a información del Foro Económico Mundial que establece que las economías que despliegan mayores esfuerzos respecto a la Transparencia Corporativa tendrán un crecimiento de 12% más que el resto y que además tienen impacto directo a la prima de riesgo de los países (Forética, 2018). Hoy en día, uno de los aspectos clave en el camino de la sostenibilidad es la transformación digital, proceso que involucra un cambio cultural y estratégico que afecta al modelo organizacional

de la empresa, sus procesos, tecnología y la relación con los grupos de interés, además de ello ya no es un tema negociable, es una necesidad para competir en esta nueva economía.

El nuevo enfoque de la transparencia corporativa en el mundo empresarial está asociado a la convicción de que toda empresa debe tener un propósito social último ya que solo de esa manera podrá desarrollar su máximo potencial generando innovación, nuevas oportunidades de negocio y laborales por ende debe buscar siempre una gestión estratégica integrada que aspire a ser sostenible en el tiempo (Porter, 2011).

El directorio de una organización tiene la oportunidad de elegir como percibir a la sostenibilidad, en algunos casos optaran por considerarla una oportunidad comercial y en otros casos como altos costos. La manera en la que una empresa entienda la sostenibilidad y cómo decide incorporarla en su estrategia comercial y en sus relaciones con las partes son aspectos altamente relevantes y que más adelante definirá si la sostenibilidad puede establecerse como una ventaja competitiva, reduciendo costos y riesgos e incremento los ingresos e intangibles, como la reputación y la lealtad del cliente.



*Figura 12. Factores del Pilar Sostenibilidad*

A continuación, se presenta el mapa completo de los pilares y factores.

Accesibilidad y Oportunidad	Estrategia Corporativa	Gobierno Corporativo	Lucha contra la corrupción	Desempeño Financiero	Gestión de Operación	Responsabilidad Social	Sostenibilidad
Información Relevante Accesible	Comunicación efectiva de la estrategia	Código de ética establecido	Declaración de compromiso	Reporte de Estados Financieros	Gestión de los riesgos	Mecanismo de RSE en la empresa	Innovación y Transformación Digital
Información de fácil comprensión	Conformación del directorio y accionistas	Política y lineamientos corporativos	Oficina de Cumplimiento	Indicadores Financieros Clave	Gestión de los procesos	Iniciativas de RSE	Entendimiento de las nuevas generaciones
Información actualizada periódica	Aspiración compartida por toda la organización	Reportes e Informes de GC	Programa de Capacitación	Información para inversionistas	Gestión de proveedores	Reporte GRI	Gestión del Talento Humano
Fácil de contactar por los grupos de interés	Portafolio de productos y servicios	Auditoría de la información	Canales de comunicación	Clasificación de riesgos	Gestión de clientes	Reconocimiento Institucional	Gestión del clima laboral
				Normativa Contable	Monitoreo de reclamos	Interés por el desarrollo de la comunidad	
					Sanciones Regulatorias		

Figura 13. Cuadro resumen Pilares y Factores del ITC

### 4.3.3. Indicadores

Los indicadores permiten la medición de un factor, cada uno está asociado a un criterio que lo define alineado a lo investigado en la revisión de la literatura en el capítulo II, considerando una ponderación simple es decir todos los indicadores recibirán el mismo peso dentro de su factor, a los indicadores se le asignará un valor de 1 si la información es revelada y 0 si no lo es. La validación de los indicadores se realiza revisando las páginas web oficiales de las empresas y portales como la SMV, Bolsa de Valores, SBS, entre otros, consultando principalmente documentos tales como memoria anual, estados financieros publicados, reporte GRI, entre otros.

En la siguiente tabla se muestran las variables de cada factor según el pilar al que pertenecen, indicando el criterio de medición, fuente y ponderación.

Tabla 14.

*Propuesta de Modelo de Índice de Transparencia Corporativa – ITC*

Pilar	Factor	Indicador	Ponderación	Periodo	Fuente
1. Accesibilidad y Oportunidad	Información relevante accesible	La empresa pública información relevante para los grupos de interés en la página web oficial	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa
	Información didáctica y de fácil comprensión	La empresa pública información relevante para los grupos de interés en un lenguaje de fácil lectura y comprensión	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa
	Información actualizada periódicamente	La empresa reporta el avance de su desempeño de forma mensual, trimestral o semestral.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa
	Fácil de contactar por los grupos de interés	La página web muestra los números de contacto de manera visible	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa
2. Estrategia Corporativa	Comunicación efectiva de la estrategia	La empresa revela el plan estratégico, propósito, visión y valores de la compañía	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa
	Conformación del directorio y accionistas	La empresa revela el listado de nombres completos y/o perfil profesional de cada uno de los miembros de la junta directiva de la compañía.	0.25	dic-18	SMV
	Aspiración compartida por toda la organización	La misión y visión se da a conocer en todos los niveles de la empresa	0.25	dic-18	SMV
	Portafolio de Productos y Servicios	La empresa presenta su portafolio de productos y brinda especificaciones relevantes.	0.25	dic-18	SMV
3. Gobierno Corporativo	Código de ética establecido	El código de ética incluye principios que toman en cuenta a colaboradores, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y medio ambiente	0.25	dic-18	SMV
	Políticas y lineamientos corporativos	Existen mecanismos que faciliten la identificación de incumplimiento del código de ética en cada área de la organización	0.25	dic-18	SMV
	Reportes e Informes asociados a Gobierno Corporativo	La empresa pública informes que exponen los estándares relacionados al gobierno corporativo.	0.25	dic-18	SMV
	Auditoría de la Información	Realiza auditorías externas regularmente, hechas por una firma establecida formalmente	0.25	dic-18	SMV

Tabla 14

*Propuesta de Modelo de Índice de Transparencia Corporativa – ITC (continuación)*

Pilar	Factor	Indicador	Ponderación	Periodo	Fuente
4. Lucha contra la corrupción	Declaración de compromiso	La compañía tiene un compromiso declarado públicamente con la lucha contra la corrupción.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual
	Oficina de Cumplimiento	Se ha establecido un área/ departamento/ persona responsable del seguimiento, verificación, y/o sanción del código de ética	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual
	Programa de capacitación	Tiene la compañía un programa de capacitación anticorrupción para sus empleados y directores.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual
	Canales de comunicación	Proporciona la compañía un canal a través del cual los empleados pueden informar presuntas violaciones de las políticas anticorrupción, y permite el canal un informe confidencial y / o anónimo (denuncia de irregularidades).	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual
5. Desempeño Financiero	Reporte de Estados Financieros	La empresa revela sus estados financieros consolidados.	0.2	dic-18	SMV
	Indicadores Financieros Clave	La empresa revela indicadores de eficiencia como ROA, ROE, liquidez, endeudamiento y solvencia.	0.2	dic-18	SMV
	Información para Inversionistas	La empresa revela el rendimiento de los portafolios de inversión en moneda local y/o extranjera	0.2	dic-18	SMV
	Clasificación de Riesgos	Número de clasificadoras de riesgo que exponen información de la empresa	0.2	dic-18	SMV
	Normativa contable	Se aplican normas contables como NIIF o PCGA	0.2	dic-18	SMV
6. Gestión de Operación	Gestión de los Riesgos	La empresa revela su gestión de riesgo y adhesión a estándares internacionales.	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual
	Gestión de procesos	La empresa cuenta con un monitoreo interno y externo y reporta las pérdidas asociadas a errores de ejecución	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual
	Gestión de proveedores	La empresa revela la lista de proveedores con los que mantiene relaciones contractuales	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual
	Gestión de clientes	Tiene métodos establecidos para aclarar dudas, ofrecer información extra, resolver o evitar problemas (por ejemplo: asistencia personal en el punto de venta, asistencia telefónica, página Web con sección de preguntas frecuentes, información del producto y/o información de contacto, etc.)	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual

Tabla 14

*Propuesta de Modelo de Índice de Transparencia Corporativa – ITC (continuación)*

Pilar	Factor	Indicador	Ponderación	Periodo	Fuente
6. Gestión de Operación	Monitoreo de reclamos	La empresa presenta las estadísticas de reclamaciones realizadas por los clientes	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual
	Sanciones regulatorias	La empresa reporta las sanciones recibidas por los entes reguladores de su sector	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual
7. Responsabilidad Social	Mecanismo de RSE en la empresa	La RSE es parte de su estrategia empresarial	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative
	Fomento para potenciar las prácticas de RSE	Reconoce formalmente a sus colaboradores que están involucrados en su comunidad (por ejemplo: cartas del presidente, mención en boletines o eventos)	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative
	Reportes GRI	La empresa revela el reporte integrado de gestión sostenible, basado en el GRI.	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative
	Reconocimientos Institucionales	La empresa difunde los reconocimientos obtenidos en materia de RSE	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative
	Interés por el desarrollo de la comunidad	Participa en la identificación y discusión de problemas de su comunidad inmediata	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative
8. Sostenibilidad	Innovación y Transformación Digital	La empresa incorpora tecnología e innovación en su operativa.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual
	Entendimiento de las nuevas generaciones	La empresa incorpora cambios considerando a las nuevas generaciones de profesionales	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual
	Gestión del Talento Humano	La empresa revela el proceso de gestionar cultura a través del fortalecimiento de competencias y valores para mejorar comportamientos.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual
	Gestión del clima laboral	La empresa revela los resultados de la medición del clima laboral bajo estándares internacionales.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual



#### **4.3.4. Lógica de Cálculo de Índice de Transparencia Corporativa**

El cálculo del ITC considera dos fases propuestas en el capítulo tres: (a) fase cualitativa y (b) fase operativa. Una vez que se tiene el marco teórico establecido, definido los pilares, seleccionado los factores e identificado los indicadores; continúa la fase operativa en la construcción del índice. Respecto a la normalización, se aplica uno de los métodos establecidos por la OCDE, Min-Max normaliza a los indicadores para tener un rango idéntico [0,1] mediante la substracción del valor mínimo y la división entre el rango de valores del indicador. El presente modelo aborda dos frentes principales: (a) la ponderación de las variables y, (b) la agregación de las dimensiones.

#### **4.3.5. Juicios de Ponderación y Agregación**

El modelo del ITC que propone este estudio plantea variables con similar prioridad en esa línea todos los indicadores de cada factor tienen la misma valoración bajo esa premisa la construcción del índice de transparencia corporativa aplica el método de igual ponderación. En la próxima fase se procede a sumar los factores a partir del método de agregación lineal.

#### **4.3.6. Recolección de Datos**

Las fuentes de información para la recopilación de datos fueron secundarias: la página web de la SMV, los portales web corporativas, los informes anuales y los reportes GRI de las entidades bancarias y el cálculo de los valores se realizaron en una matriz consolidando todos los campos requeridos (ver apéndice X).

#### **4.3.7. Validez y Confiabilidad**

Esta investigación considera que la memoria anual, la página web de la SMV y la página web corporativa de cada una de las empresas garantizan la veracidad de la información. Por otro lado, el nivel de confiabilidad se determinó en función de los datos obtenidos, bajo la premisa que los valores asignados se recopilaban incorporando la exactitud del instrumento de medición respaldado por juicio de experto y sustento académico.

#### 4.4. Escala de clasificación de Resultados del Índice de Transparencia Corporativa

Según los modelos revisados existen distintas escalas de puntuación. El modelo de Transparencia de Chile propone una escala de 0 a 100 puntos (IdN, 2010). Mientras que el Aid Transparency Index propone una escala que va desde un rango de 0% a 19% considerando la evaluación más pobre, hasta un rango de 80% a 100%, considerando la puntuación más alta (PWYF, 2018). Para esta tesis se ha considerada una escala de 0% a 100%, pero con los niveles que se detalla en la figura a continuación.

Niveles	Deficiente	Regular	Aceptable	Bueno	Óptimo
Alcance ITCP	● 0 - 24	● 25 - 49	● 50 - 74	● 75 - 90	● 91 - 100

*Figura 14. Clasificación de resultados del ITC*

Donde:

**Deficiente:** La organización no pone a disposición de los grupos de interés la información relevante. Recomendable que la organización trabaje un plan de gestión de las comunicaciones.

**Regular:** La organización publica información que resulta escasa para los grupos de interés. Recomendable que la organización replantee el seguimiento al plan de gestión de comunicaciones.

**Aceptable:** La organización publica información relevante a sus grupos de interés y está camino a lograr altos estándares de transparencia corporativa. Recomendable mejora continua en torno a la publicación de información relevante.

**Bueno:** La organización publica información relevante a sus grupos de interés cubriendo alto porcentaje de los diferentes aspectos evaluados, obteniendo altos estándares de transparencia corporativa. Recomendable profundizar en aspectos pendientes.

**Óptimo:** La organización publica información relevante y completa a sus grupos de interés, cubre totalmente y con alto estándar la publicación de información evaluada.

## **Capítulo V: Aplicación del Índice de Transparencia Corporativa Sector Banca**

Este capítulo expone la aplicación del Índice de Transparencia Corporativa para el Sector Banca en el Perú, por lo tanto, mostrará el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de los pilares y factores que son parte del modelo. Cabe mencionar que existen variables externas no controlables que obligan que el modelo se aplique periódicamente para un mejor resultado.

### **5.1. Análisis del Sector Banca del Perú**

Se entiende por sistema financiero al conjunto de instrumentos, mercados e instituciones financieras que corrigen los problemas de información y disminuyen los costos de transacción (Levine, 1997). Por otro lado, Stiglitz (2006) señala que el sistema financiero de un país es como el cerebro de la economía que orienta el capital escaso orientándolo hacia mayores rendimientos. Por su parte Samuelson (2005) establece que el sistema financiero es una parte muy crítica de la Economía Moderna, puesto que a través de esta se realizan distintas actividades financieras.

La Superintendencia de Banca y Seguros indica que el sistema financiero del Perú está conformado por empresas bancarias, empresas financieras, cajas rurales de ahorro y crédito, cajas municipales de ahorro y crédito, cajas municipales de crédito popular, empresa de desarrollo de la pequeña y micro empresa, empresa de arrendamiento financiero, empresa de factoring, empresa afianzadora y de garantías, empresa de servicios fiduciarios y cooperativas de ahorro y crédito autorizadas a captar recursos del público.

El sistema financiero está compuesto por 54 empresas, dentro de las cuales el sector bancario peruano está conformado por 16 bancos con una participación del 89.18% del mercado. (Ver tabla 15)

Tabla 15.

*Composición del sistema financiero peruano a noviembre 2018*

	Activos a Noviembre 2018		
	Número de empresas	Monto (S/ Millones)	Participación (%)
Empresas de Operaciones Múltiples			
Banca Múltiple	16	383408	89.4
Empresas Financieras	11	14522	3.39
Cajas Municipales	12	26622	6.21
Cajas Rurales	6	1921	0.45
Entidades de desarrollo de las MYPES	9	2405	0.56
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>428878</b>	<b>100</b>

Nota. Tomado de "Estructura y características del sistema financiero peruano" por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), 2018 (<http://www.sbs.gob.pe/estadisticas/sistema-financiero>)

De los bancos que se muestran en la Tabla 16, cuatro tienen una participación del 82.96% en créditos, depósitos y patrimonio. La búsqueda de información será exclusivamente de fuentes secundarias provenientes de internet como sitios web de los bancos, Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), Superintendencia de Mercado de Valores (SMV), Bolsa de Valores de Lima (BLV), entre otros.

Tabla 16.

*Ranking de Créditos a Setiembre 2018*

Empresa	Monto	Participación (%)	Porcentaje Acumulado
1 Banco de Crédito del Perú	85,348,353	32.77	32.77
2 Banco Continental	53,995,363	20.73	53.5
3 Scotiabank Perú	45,509,902	17.48	70.98
4 Interbank	31,169,340	11.97	82.95
5 B. Interamericano de Finanzas	10,007,212	3.84	86.79
6 Mibanco	9,691,488	3.72	90.51
7 Banco Pichincha	7,081,979	2.72	93.23
8 Banco GNB	3,804,081	1.46	94.69
9 Banco Santander Perú	3,623,007	1.39	96.08
10 Banco Falabella Perú	2,989,533	1.15	97.23
11 Citibank	2,492,702	0.96	98.19
12 Banco Ripley	1,790,438	0.69	98.88
13 Banco de Comercio	1,468,922	0.56	99.44
14 Banco Cencosud	732,474	0.28	99.72
15 Banco ICBC	359,889	0.14	99.86
16 Banco Azteca Perú	344,364	0.13	100

Nota. Tomado de "Ranking de Créditos, Depósitos y Patrimonio", por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), 2018 ([http://www.sbs.gob.pe/app/stats\\_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=1#](http://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=1#))

## 5.2. Población Objetivo y Determinación de la Muestra

Para nuestra evaluación consideraremos a todos los bancos del sistema Financiero Peruano, con el objetivo de obtener un resultado más real del sector bancario nacional. En ese sentido a fines del 2018 se contabilizaron 16 bancos, los cuales se muestran en la imagen a continuación.



Figura 15. Empresas del Sector Bancario Nacional

## 5.3. Recolección de datos

La recolección de datos para la aplicación del Índice de Transparencia Corporativa en el sector Bancario, se ha basado en él información proveniente de fuentes secundarias asociadas a los pilares propuestos (ver tabla 17). Por ejemplo, el pilar desempeño financiero considera información proveniente de BVL, SBS, o Sitio Web del Banco.

Tabla 17.

### Fuentes de información por Pilar

	<b>Pilar</b>	<b>Organizaciones que brindan la información</b>
1	Accesibilidad y Oportunidad	(i) Clasificadoras de riesgo (ii) Empresas del sector bancario
2	Estrategia Corporativa	(i) Empresas del sector Bancario (ii) Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) (iii) Superintendencia de Mercado de Valores (SMV)
3	Gobierno Corporativo	(i) Empresas del sector Bancario (ii) Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) (iii) Superintendencia de Mercado de Valores (SMV)
4	Lucha contra la corrupción	(i) Empresas del sector Bancario
5	Desempeño Financiero	(i) Bolsa de Valores de Lima (BVL) (ii) Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) (iii) Empresas del sector Bancario (iv) Clasificadoras de riesgo

	<b>Pilar</b>	<b>Organizaciones que brindan la información</b>
6	Gestión de Operación	(i) Empresas del sector bancario
7	Responsabilidad Social	(i) Empresas del sector bancario (ii) Bolsa de Valores de Lima (BVL) (iii) Peru 2021
8	Sostenibilidad	(i) Empresas del sector bancario (ii) Peru 2021

## 5.4. Resultados del Índice de Transparencia Corporativa del Sector Bancario

### 5.4.1. Resultados del ITC del Sector Bancario

En la Tabla 18 se presenta el resultado de la medición de transparencia corporativa en las 16 empresas que conforman la banca comercial en el Perú, donde se evidencia el liderazgo de tres entidades bancarias, Scotiabank Perú, Banco Continental y Banco de Crédito BCP con una calificación de 94%, 93% y 93%, respectivamente mientras que el Banco Azteca se posiciona en el último lugar con 32%.

Tabla 18.

*Índice de Transparencia Corporativa en el Sector Bancario Peruano*

	1. Accesibilidad y Oportunidad	2. Estrategia Corporativa	3. Gobierno Corporativo	4. Lucha contra la corrupción	5. Desempeño Financiero	6. Gestión de Operación	7. Responsabilidad Social	8. Sostenibilidad	
<b>1. SCOTIABANK</b>	100%	100%	100%	100%	80%	68%	100%	100%	94%
<b>2. BCP</b>	100%	100%	75%	100%	80%	85%	100%	100%	93%
<b>3. BBVA</b>	100%	100%	100%	100%	100%	68%	100%	75%	93%
<b>4. INTERBANK</b>	75%	100%	100%	100%	100%	68%	100%	75%	90%
<b>5. BANCO PICHINCHA</b>	75%	100%	100%	75%	60%	68%	100%	100%	85%
<b>6. MIBANCO</b>	75%	100%	100%	75%	60%	34%	100%	100%	81%
<b>7. BANCO FALABELLA</b>	75%	100%	100%	75%	60%	51%	100%	75%	80%
<b>8. BANCO SANTANDER PERU</b>	75%	75%	100%	50%	80%	51%	80%	75%	73%
<b>9. BANCO RIPLEY</b>	75%	75%	50%	100%	60%	34%	80%	100%	72%
<b>10. CITIBANK</b>	75%	50%	100%	50%	80%	34%	60%	75%	66%
<b>11. BANCO DE COMERCIO</b>	75%	100%	100%	75%	60%	68%	20%	25%	65%
<b>12. BANBIF</b>	75%	100%	100%	75%	60%	68%	0%	25%	63%
<b>13. BANCO GNB PERÚ</b>	75%	100%	100%	75%	60%	34%	0%	25%	59%
<b>14. ICBC PERU BANK</b>	75%	100%	100%	75%	60%	34%	0%	25%	59%
<b>15. BANCO CENCOSUD</b>	75%	75%	0%	50%	60%	51%	0%	50%	45%
<b>16. BANCO AZTECA</b>	75%	75%	0%	0%	60%	17%	0%	25%	32%



El resultado global obtenido del ITC aplicado al sector seguros alcanzó 72%, que corresponde a un nivel de Transparencia Corporativa aceptable. Las calificaciones para los pilares: accesibilidad y oportunidad, gobierno corporativo, estrategia organizacional, desempeño financiero, gestión de la operación, responsabilidad social, lucha anticorrupción y sostenibilidad, fueron 80%, 83%, 91%, 70%, 52%, 60%, 73% y 66% respectivamente (ver Figura 16).

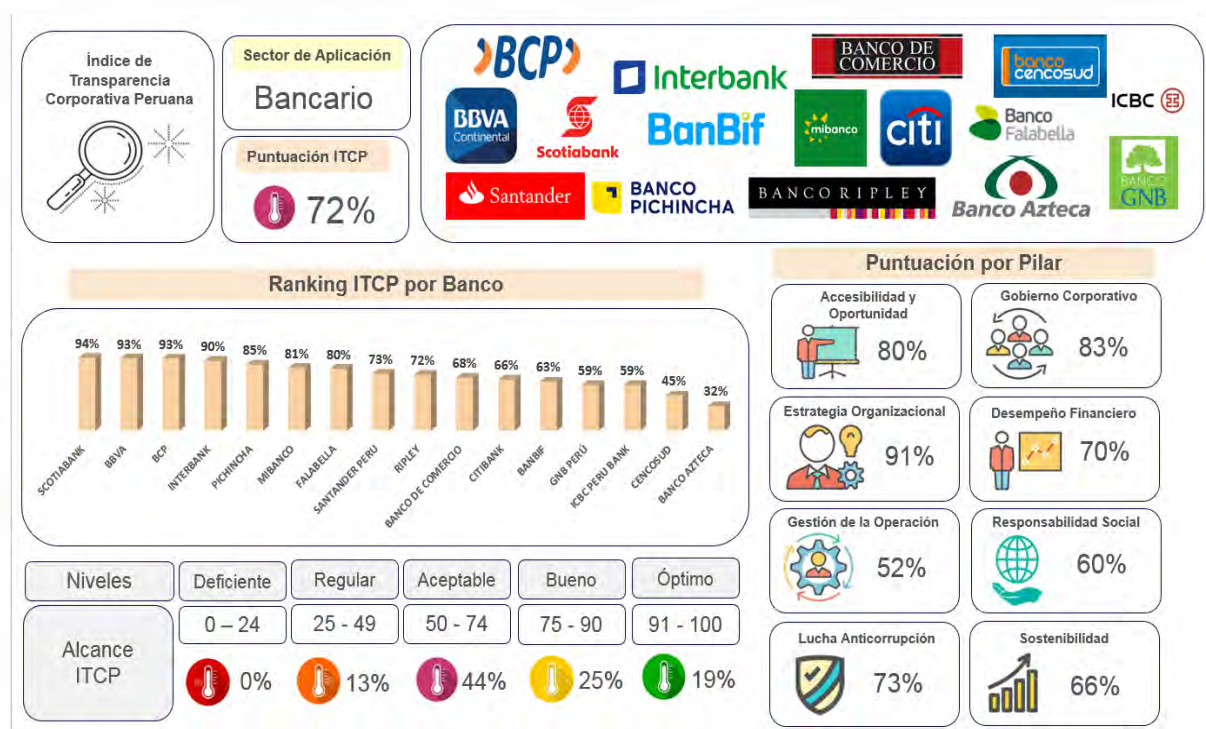
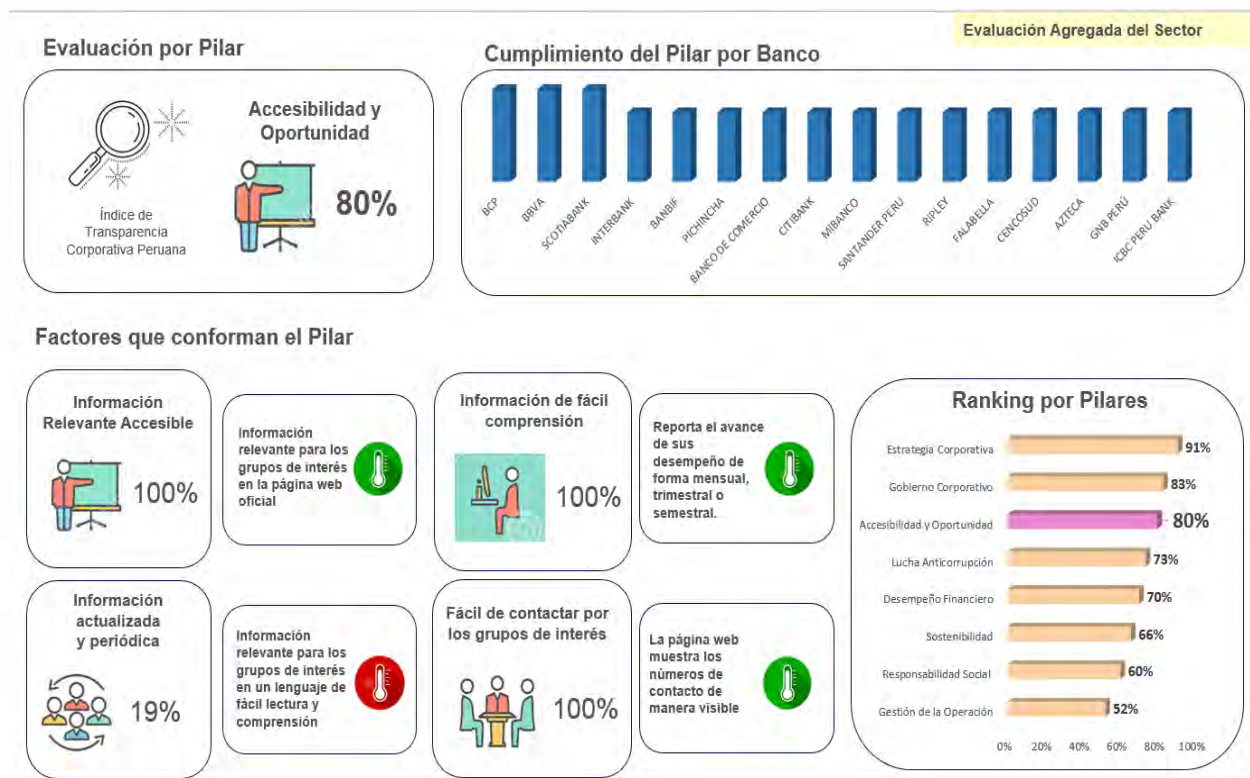


Figura 16. Resultado global del ITC aplicado al sector bancario peruano

#### 5.4.2. Resultados del ITC por dimensiones del sector Bancario

**Pilar de Accesibilidad y Oportunidad.** A continuación, se detallan los resultados obtenidos del sector bancario para los cuatro factores que integran este pilar. El sector alcanzó 80%, que corresponde a un nivel bueno de Transparencia Corporativa, donde las calificaciones para los factores: información relevante accesible, información actualizada y periódica, información de fácil comprensión; facilidad de contacto por los grupos de interés; fueron 100%, 100%, 19% y 100% respectivamente. Asimismo, obtuvo el puesto 3 del ranking de dimensiones (ver Figura 17).





*Figura 17. Resultado del pilar accesibilidad y oportunidad*

### ***Pilar de Estrategia Corporativa.***

A continuación, se detallan los resultados obtenidos del sector bancario para los cuatro factores que integran este pilar. El sector alcanzó 91%, que corresponde a un nivel óptimo, donde las calificaciones para los factores: comunicación efectiva de la estrategia, conformación del directorio y accionistas, aspiración compartida por toda la organización; portafolio de productos y servicios; fueron 69%, 94%, 100% y 100% respectivamente. Asimismo, obtuvo el puesto 1 del ranking de dimensiones (ver Figura 18).

Por otro lado, se observa que uno de los factores en el que se debe trabajar con mayor enfoque es el de comunicación efectiva de la estrategia que alcanzó 69%, es decir se requiere de un mayor esfuerzo comunicacional por parte de las empresas quienes muchas veces si cumplen con lo establecido, pero desconocen como transmitirlo a los grupos de interés considerando que cada uno de ellos tienen necesidades y expectativas particulares.

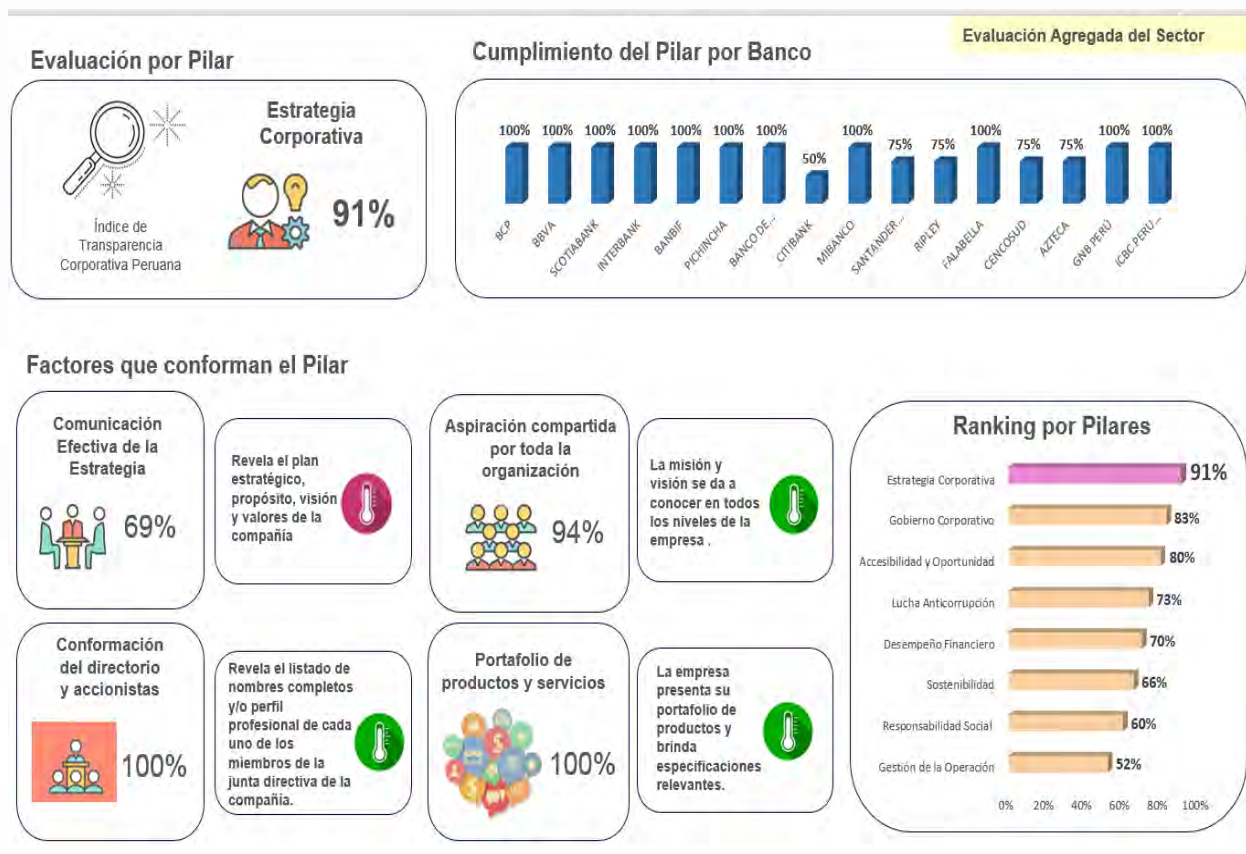


Figura 18. Resultado del pilar Estrategia Corporativa.

### ***Pilar de Gobierno Corporativo.***

A continuación, se detallan los resultados obtenidos del sector bancario para los cuatro factores que integran este pilar. El sector alcanzó 83%, que corresponde a un nivel bueno de Transparencia Corporativa, donde las calificaciones para los factores: código de ética establecido, políticas y lineamientos corporativos, reportes e informes asociados a gobierno corporativo; auditoría de la información; fueron 88%, 88%, 81% y 75% respectivamente. Asimismo, obtuvo el puesto 2 del ranking de dimensiones (ver Figura 19).

En este pilar, el factor con menor cumplimiento fue Auditoría de Información, en muchos casos son las propias organizaciones quienes auditan los procesos de negocio sin embargo lo ideal es que se acuerden auditorías externas periódicas que garanticen un mecanismo imparcial pero que además genere mayor valor aplicando las experiencias previas

en otros contextos y sugiriendo planes de acción basados en las mejores prácticas internacionales.

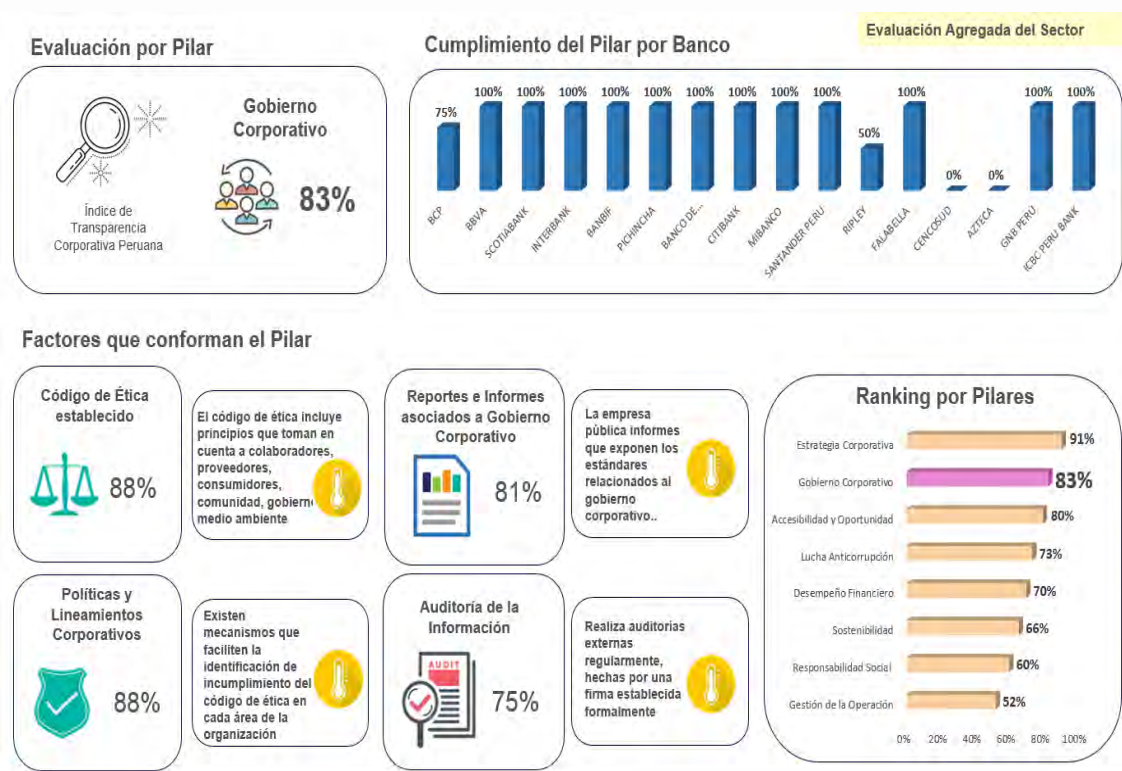


Figura 19. Resultado del pilar Gobierno Corporativo

**Pilar de Lucha contra la corrupción.** A continuación, se detallan los resultados obtenidos del sector bancario para los cuatro factores que integran este pilar. El sector alcanzó 73%, que corresponde a un nivel *Aceptable* de Transparencia Corporativa, donde las calificaciones para los factores: declaración de compromiso, oficina de cumplimiento, programa de capacitación; canales de comunicación; fueron 94%, 88%, 44% y 69% respectivamente. Asimismo, obtuvo el puesto 4 del ranking de dimensiones (ver Figura 20).

En este pilar el factor más bajo corresponde a Programa de Capacitación, son muy pocas las organizaciones que diseñan y promueven capacitaciones para la lucha anticorrupción, si bien generan esfuerzos son puntuales por campañas, no tienen un foco de sostenibilidad en el tiempo, en este punto es importante tener en cuenta el impacto del cambio



generacional en la fuerza laboral quienes brindan altos niveles de valoración a la preparación de cara a que sus labores contribuyan a generar impactos positivos en la sociedad.

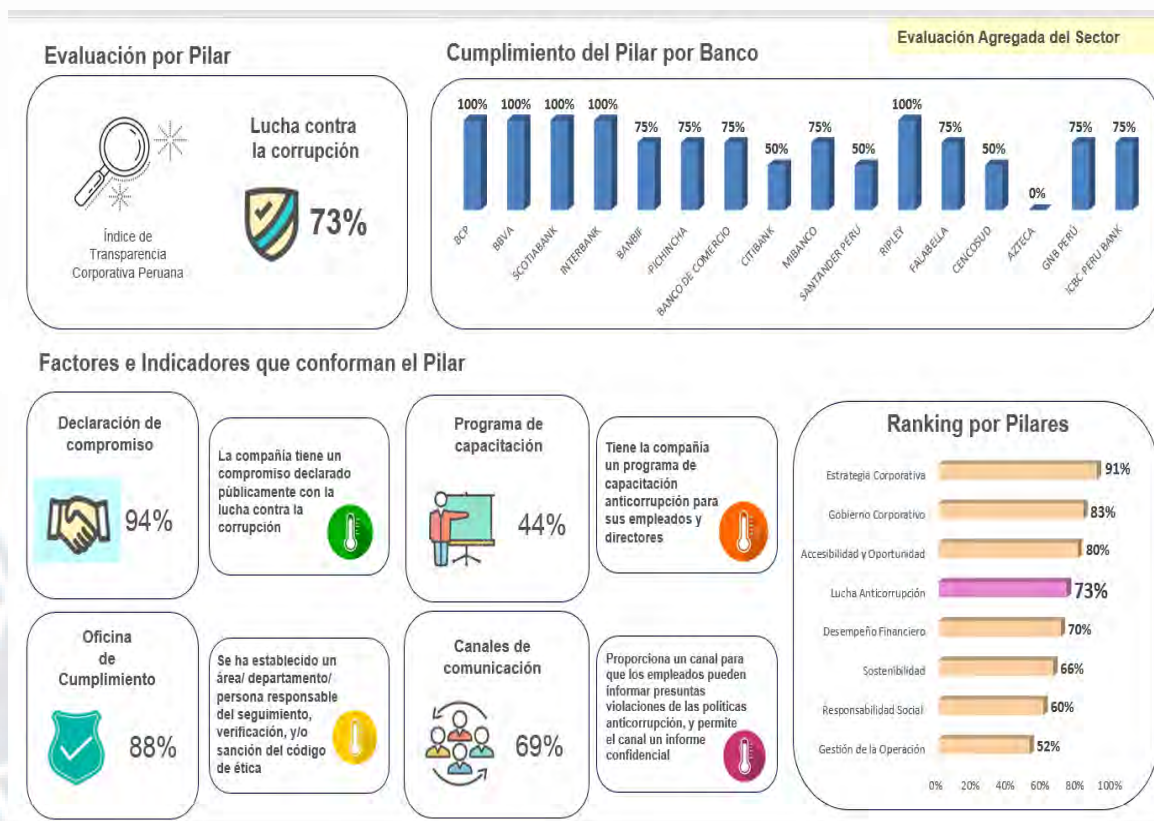


Figura 20. Resultado del pilar Lucha contra la Corrupción

### **Pilar de Desempeño Financiero.**

A continuación, se detallan los resultados obtenidos del sector bancario para los cinco factores que integran este pilar. El sector alcanzó 70%, que corresponde a un nivel *Aceptable* de Transparencia Corporativa, donde las calificaciones para los factores: reporte de estados financieros, indicadores financieros clave, información para inversionistas; clasificación de riesgos; normativa contable fueron 81%, 44%, 56%, 69% y 100% respectivamente.

Asimismo, obtuvo el puesto 5 del ranking de dimensiones (ver Figura 21).

El aspecto con menor puntaje está asociado a la relevación de indicadores clave, si bien es cierto si presentan sus estados financieros, no hay mayor información sobre indicadores financieros adhoc al giro del negocio.

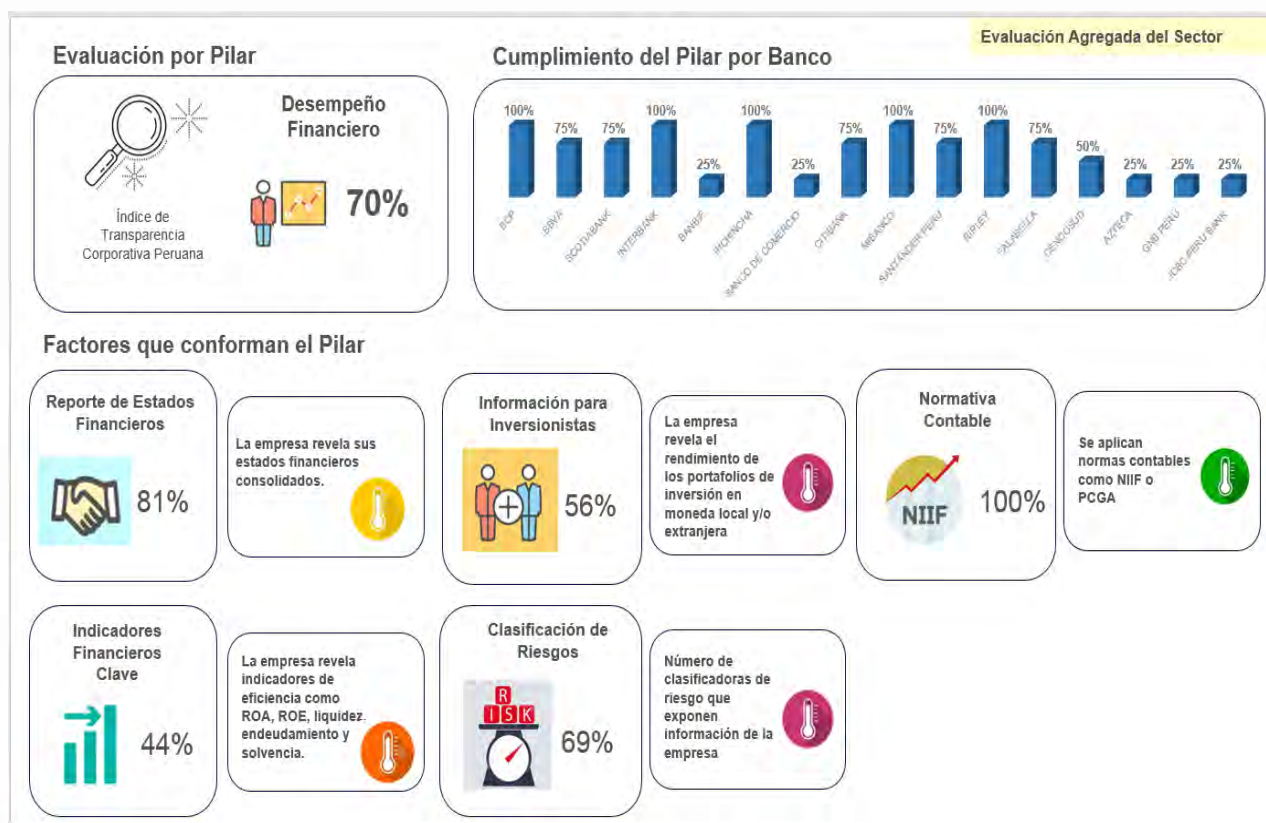


Figura 21. Resultado del pilar Desempeño Financiero

### ***Pilar de Gestión de la Operación.***

A continuación, se detallan los resultados obtenidos del sector bancario para los seis factores que integran este pilar. El sector alcanzó 52%, que corresponde a un nivel *Aceptable* de Transparencia Corporativa, donde las calificaciones para los factores: gestión de los riesgos, gestión de los procesos, gestión de proveedores; gestión de clientes; monitoreo de reclamos, sanciones regulatorias fueron 69%, 44%, 13%, 100%, 75%, y 6% respectivamente. Asimismo, obtuvo el último puesto del ranking de dimensiones (ver Figura 22).

El factor con menor puntaje dentro de este pilar es el de Gestión de Proveedores, solo los principales bancos del país presentan información asociada a sus proveedores mientras que la mayoría no presenta información ni informa sobre este aspecto. Otro factor a evaluar debe ser el de Gestión de Operación, el cual alcanzó 44% y que tiene amplia oportunidad de control y mejora en la comunicación.

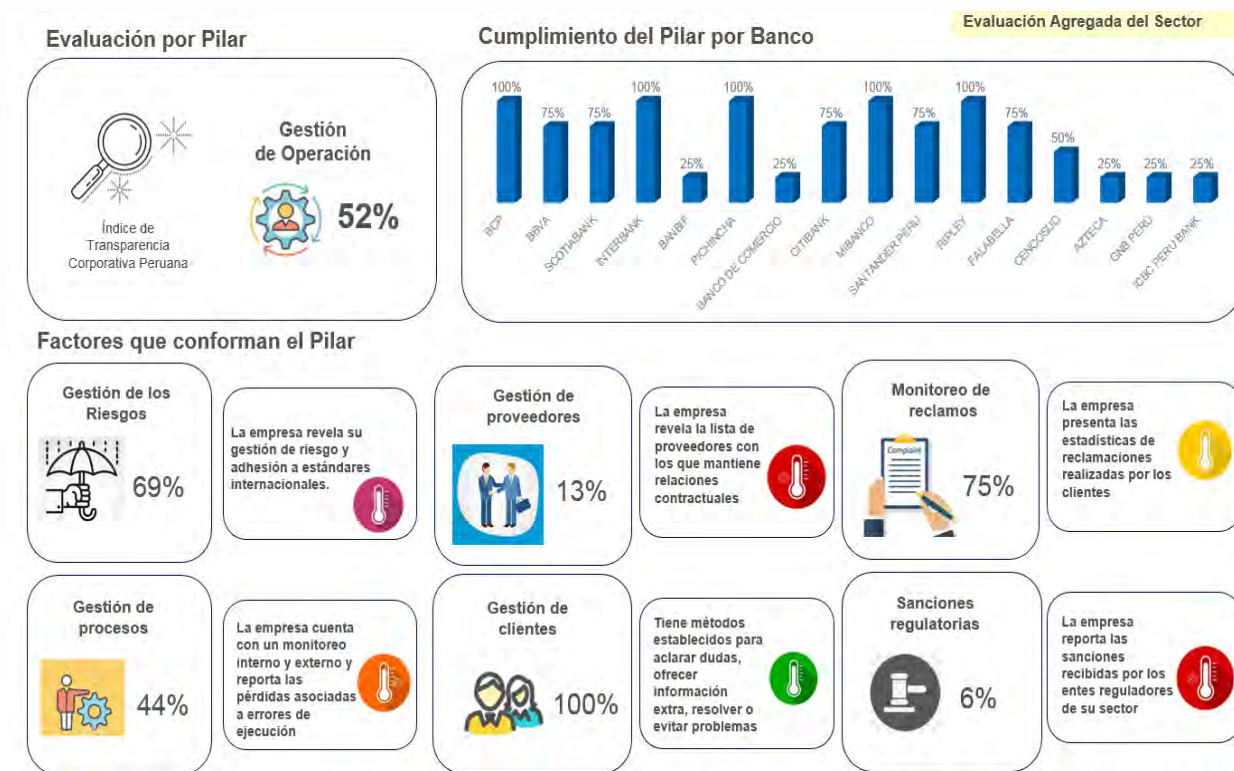


Figura 22. Resultado del pilar Gestión de la Operación

### **Pilar de Responsabilidad Social.**

A continuación, se detallan los resultados obtenidos del sector bancario para los cinco factores que integran este pilar. El sector alcanzó 60%, que corresponde a un nivel *Aceptable* de Transparencia Corporativa, donde las calificaciones para los factores: mecanismo de RSE en la empresa, fomento para potenciar las prácticas de RSE, reportes GRI; reconocimientos institucionales; interés por el desarrollo de la comunidad, fueron 63%, 50%, 50%, 69% y 69% respectivamente. Asimismo, obtuvo el puesto 7 del ranking de pilares (ver Figura 23).

Respecto a los factores con menor puntuación dentro de este pilar, se encuentra Fomento para potenciar las prácticas de RSE, este aspecto es de alta importancia ya que demuestra que la empresa tiene una clara convicción de continuar en la línea de organización socialmente responsable, por otro lado, también se debe prestar atención al factor de Reportes GRI dado que es un mecanismo eficaz para integrar todos los esfuerzos desplegados asociados a RSE en la organización.



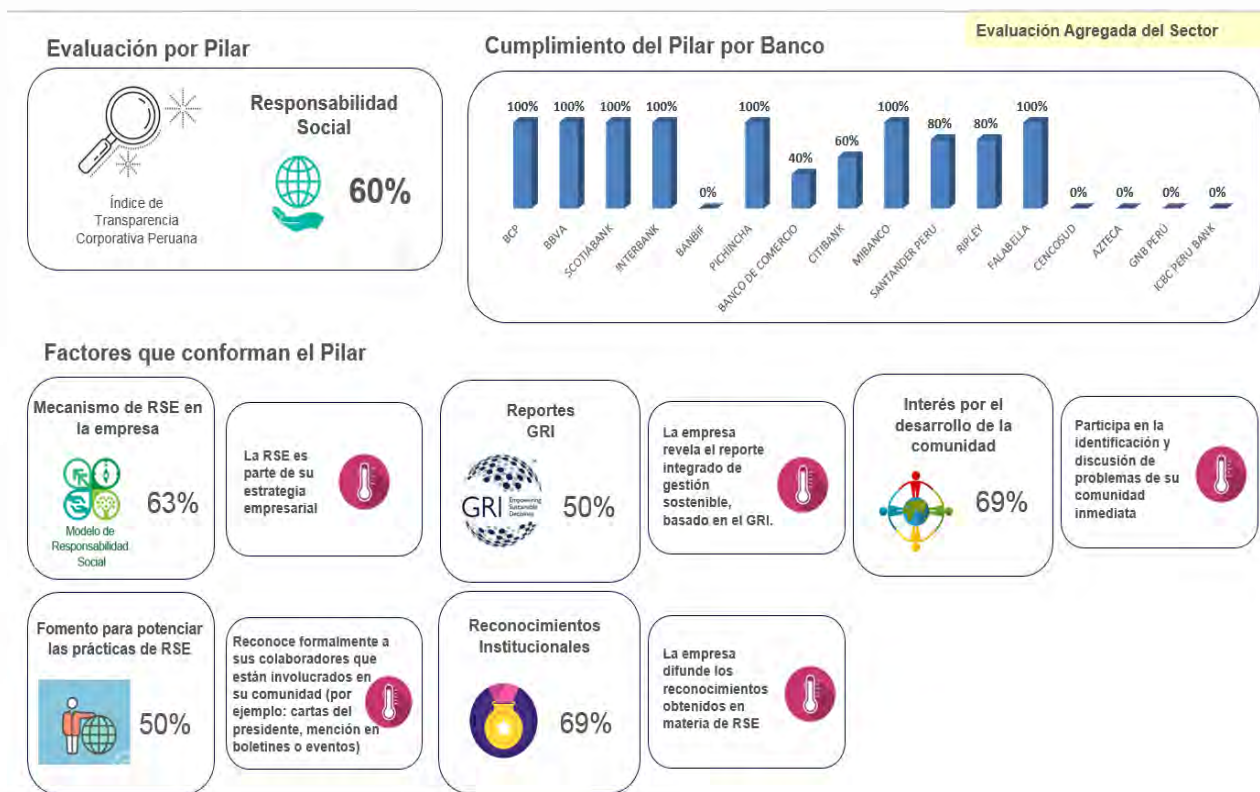


Figura 23. Resultados del pilar Responsabilidad Social

### ***Pilar de Sostenibilidad.***

A continuación, se detallan los resultados obtenidos del sector bancario para los cuatro factores que integran este pilar. El sector alcanzó 66%, que corresponde a un nivel *Aceptable* de Transparencia Corporativa, donde las calificaciones para los factores: innovación y transformación digital, entendimiento de las nuevas generaciones, gestión del talento humano; gestión del clima laboral; fueron 94%, 63%, 75%, y 31% respectivamente. Asimismo, obtuvo el puesto 6 del ranking de pilares (ver Figura 24).

Respecto a este pilar, uno de los factores más bajo es la gestión de clima laboral, aspecto relevante cuando se trata de retención de talento y que actualmente es uno de los más grandes problemas de las organizaciones que buscan continuar un camino de crecimiento, pero para ello necesitan experiencia y talento. La gestión del clima laboral permite retener el talento humano y contribuir de manera positiva al desarrollo de la organización.



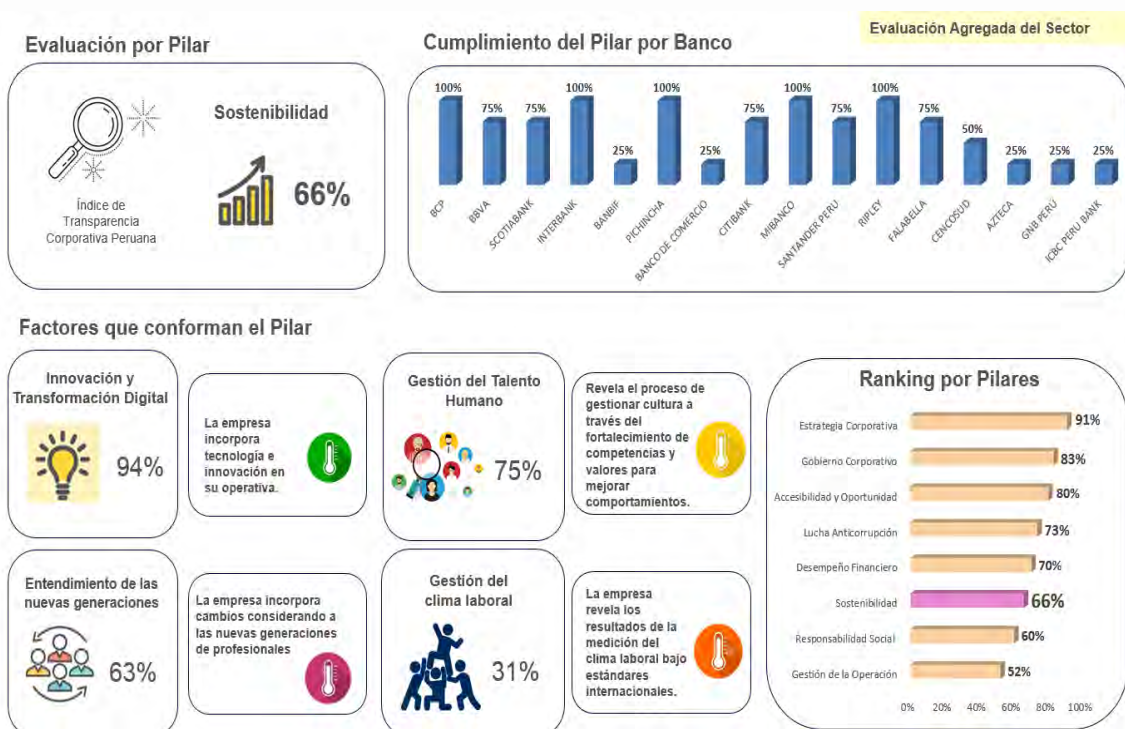


Figura 24. Resultado del pilar Sostenibilidad

### 5.4.3. Resultados del ITC por Banco

#### Scotiabank Perú S.A.A.:

El resultado global del ITC aplicado sobre el Scotiabank Perú S.A.A. es 94% que lo sitúa en un nivel Óptimo de Transparencia Corporativa. Respecto a los pilares Accesibilidad y Oportunidad, Estrategia Corporativa, Gobierno Corporativo, Lucha contra la Corrupción, Desempeño Financiero, Gestión de Operación, Responsabilidad Social y Sostenibilidad los resultados fueron 100%, 100%, 100%, 100%, 80%, 68%, 100% y 100% respectivamente.

El mejor resultado en este caso lo comparten 6 pilares con 100% completando satisfactoriamente el total de factores evaluados en cada pilar mientras que el menor resultado fue obtenido en Transparencia de Gestión de Operación con 68% debido a la carencia de información sobre lista de proveedores con los que mantiene relaciones contractuales, así como ausencia de información sobre sanciones recibidas por los entes reguladores del sector bancario nacional, este tipo de información es altamente relevante para inversionistas como para clientes, respectivamente.



Figura 25. Resultado del ITC aplicado a Scotiabank Perú

### BBVA Banco Continental

El resultado global del ITC aplicado sobre el BBVA es 93% que lo sitúa en un nivel Óptimo de Transparencia Corporativa. Respecto a los pilares Accesibilidad y Oportunidad, Estrategia Corporativa, Gobierno Corporativo, Lucha contra la Corrupción, Desempeño Financiero, Gestión de Operación, Responsabilidad Social y Sostenibilidad los resultados fueron 100%, 100%, 100%, 100%, 100%, 68%, 100% y 75% respectivamente.

El mejor resultado en este caso lo comparten 6 pilares con 100% completando satisfactoriamente el total de factores evaluados en cada pilar mientras que el menor resultado fue obtenido en Gestión de Operaciones con 68% debido a la carencia de información sobre los proveedores y la no evidencia de las sanciones recibidas por los entes reguladores del sector bancario nacional, este tipo de información es altamente relevante para inversionistas como para clientes, respectivamente.



Figura 26. Resultado del ITC aplicado a BBVA Banco Continental

### Banco de Crédito BCP:

El resultado global del ITC aplicado sobre el Banco de Crédito del Perú es 93% que lo sitúa en un nivel Óptimo de Transparencia Corporativa. Respecto a los pilares Accesibilidad y Oportunidad, Estrategia Corporativa, Gobierno Corporativo, Lucha contra la Corrupción, Desempeño Financiero, Gestión de Operación, Responsabilidad Social y Sostenibilidad los resultados fueron 100%, 100%, 75%, 100%, 80%, 85%, 100% y 100% respectivamente.

El mejor resultado en este caso lo comparten 5 pilares con 100% completando satisfactoriamente el total de factores evaluados en cada pilar mientras que el menor resultado fue obtenido en Transparencia de Gobierno Corporativo con 75% debido a la carencia de información sobre auditorías externas realizadas regularmente por una firma formalmente establecida, es importante precisar que la investigación se ciñe a lo estrictamente publicado en los portales oficiales de la empresa y entes reguladores, si no se encuentran evidencias se afecta la valoración.





Figura 27. Resultado del ITC aplicado a Banco Crédito BCP

## Interbank

El resultado global del ITC aplicado sobre Interbank es 90% que lo sitúa en un nivel Óptimo de Transparencia Corporativa. Respecto a los pilares Accesibilidad y Oportunidad, Estrategia Corporativa, Gobierno Corporativo, Lucha contra la Corrupción, Desempeño Financiero, Gestión de Operación, Responsabilidad Social y Sostenibilidad los resultados fueron 75%, 100%, 100%, 100%, 100%, 68%, 100% y 75% respectivamente.

El mejor resultado en este caso lo comparten 5 pilares con 100% completando satisfactoriamente el total de factores evaluados en cada pilar mientras que el menor resultado fue obtenido en Transparencia de Gestión de Operación con 68% debido a la carencia de información sobre lista de proveedores con los que mantiene relaciones contractuales así como ausencia de información sobre sanciones recibidas por los entes reguladores del sector bancario nacional, este tipo de información es altamente relevante para inversionistas como para clientes, respectivamente.



Figura 28. Resultado del ITC aplicado a Interbank

## Banco de Comercio

El resultado global del ITC aplicado sobre el Banco de Comercio es 68% que lo sitúa en un nivel Aceptable de Transparencia Corporativa. Respecto a los pilares Accesibilidad y Oportunidad, Estrategia Corporativa, Gobierno Corporativo, Lucha contra la Corrupción, Desempeño Financiero, Gestión de Operación, Responsabilidad Social y Sostenibilidad los resultados fueron 75%, 100%, 100%, 75%, 60%, 68%, 40% y 25% respectivamente.

El mejor resultado en este caso lo comparten 2 pilares con 100% del total de factores evaluados en cada pilar mientras que el menor resultado fue obtenido en Sostenibilidad con 25% debido a la carencia de información sobre la incorporación de tecnología e innovación a su operativa, incorporación de cambios por las nuevas generaciones de profesionales y resultados de medición de clima laboral, la empresa debe abordar este frente con prontitud considerando que atraer y conservar los mejores talentos requiere cada vez más una clara manifestación del propósito.

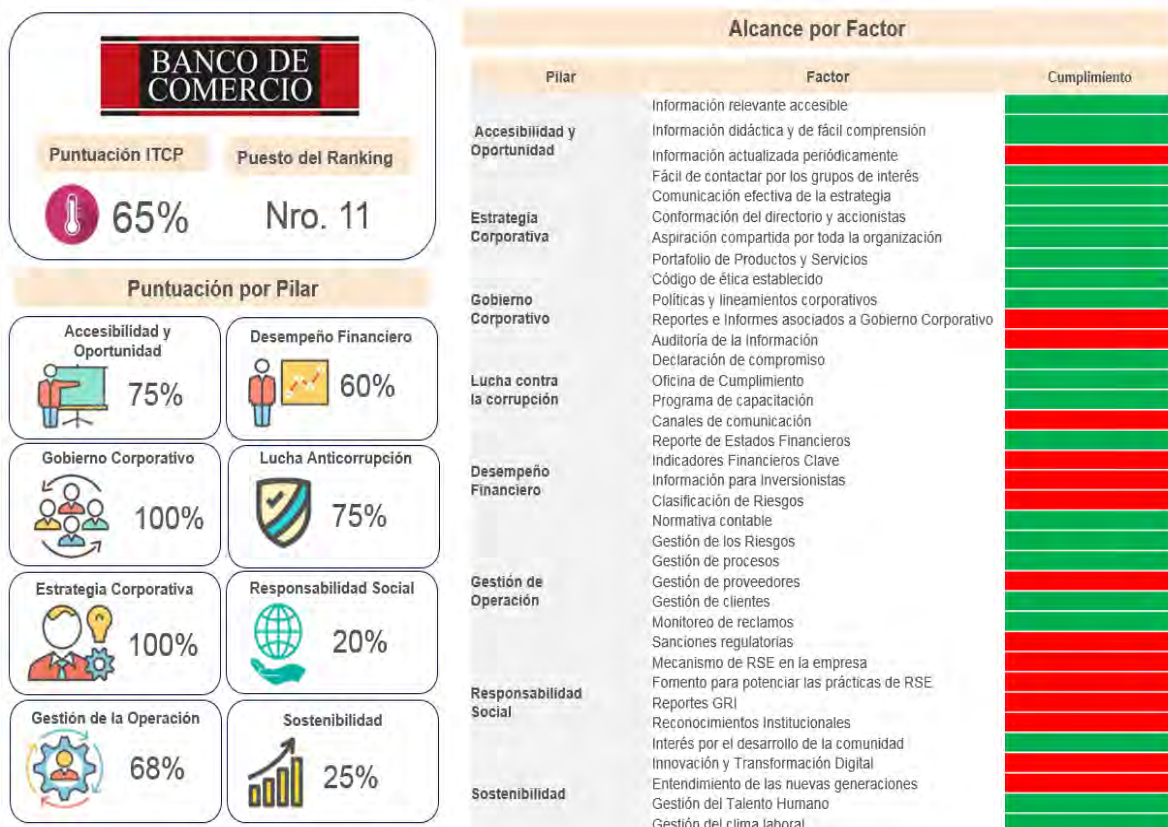


Figura 29. Resultado del ITC aplicado a Banco de Comercio

### Citibank

El resultado global del ITC aplicado sobre Citibank es 62% que lo sitúa en un nivel Aceptable de Transparencia Corporativa. Respecto a los pilares Accesibilidad y Oportunidad, Estrategia Corporativa, Gobierno Corporativo, Lucha contra la Corrupción, Desempeño Financiero, Gestión de Operación, Responsabilidad Social y Sostenibilidad los resultados fueron 75%, 25%, 100%, 50%, 80%, 34%, 60% y 75% respectivamente.

El mejor resultado en este caso lo tiene el pilar Gobierno Corporativo con 100% mientras que el menor resultado obtenido fue 34% Gestión de Operaciones debido a la carencia de información de Gestión de Riesgos, Gestión de Procesos, Lista de proveedores y muestra de las sanciones regulatorias, tener foco en la ejecución muchas veces genera grandes ventajas competitivas que ninguna organización debe desaprovechar, la estrategia es importante pero debe acompañar la gestión, la eficiencia y la excelencia en la operación.





Figura 30. Resultado del ITC aplicado a Citibank

### Banco Santander Perú

El resultado global del ITC aplicado sobre el Banco Santander Perú es 70% que lo sitúa en un nivel Aceptable de Transparencia Corporativa. Respecto a los pilares Accesibilidad y Oportunidad, Estrategia Corporativa, Gobierno Corporativo, Lucha contra la Corrupción, Desempeño Financiero, Gestión de Operación, Responsabilidad Social y Sostenibilidad los resultados fueron 75%, 50%, 100%, 50%, 80%, 51%, 80% y 75% respectivamente.

El mejor resultado en este caso lo tiene el pilar Gobierno Corporativo con 100% mientras que el menor resultado obtenido fue 50% por el pilar Estrategia Corporativa debido a la carencia de información sobre el plan estratégico e información sobre accionistas, en el contexto actual empresarial es indispensable mejorar la comunicación a los grupos de interés aplicando un lenguaje cercano, sencillo y transparente.





Figura 31. Resultado del ITC aplicado a Banco Santander Perú

### Banco Interamericano de Finanzas:

El resultado global del ITC aplicado sobre el Banco Interamericano de Finanzas es 63% que lo sitúa en un nivel Aceptable de Transparencia Corporativa. Respecto a los pilares Accesibilidad y Oportunidad, Estrategia Corporativa, Gobierno Corporativo, Lucha contra la Corrupción, Desempeño Financiero, Gestión de Operación, Responsabilidad Social y Sostenibilidad los resultados fueron 75%, 100%, 100%, 75%, 60%, 68%, 0% y 25% respectivamente.

El mejor resultado en este caso lo comparten 2 pilares con 100% completando satisfactoriamente el total de factores evaluados en cada pilar mientras que el menor resultado fue obtenido en Transparencia de Responsabilidad Social con 0% debido a que la empresa no cuenta con una responsabilidad social empresarial establecida, limitando de esta forma la información pública y sostenibilidad de la empresa, en ese sentido, hay acciones que deben ser tomadas por la empresa dado que cada vez más se están incorporando temas ambientales, sociales y políticos en las estrategias de las empresas.

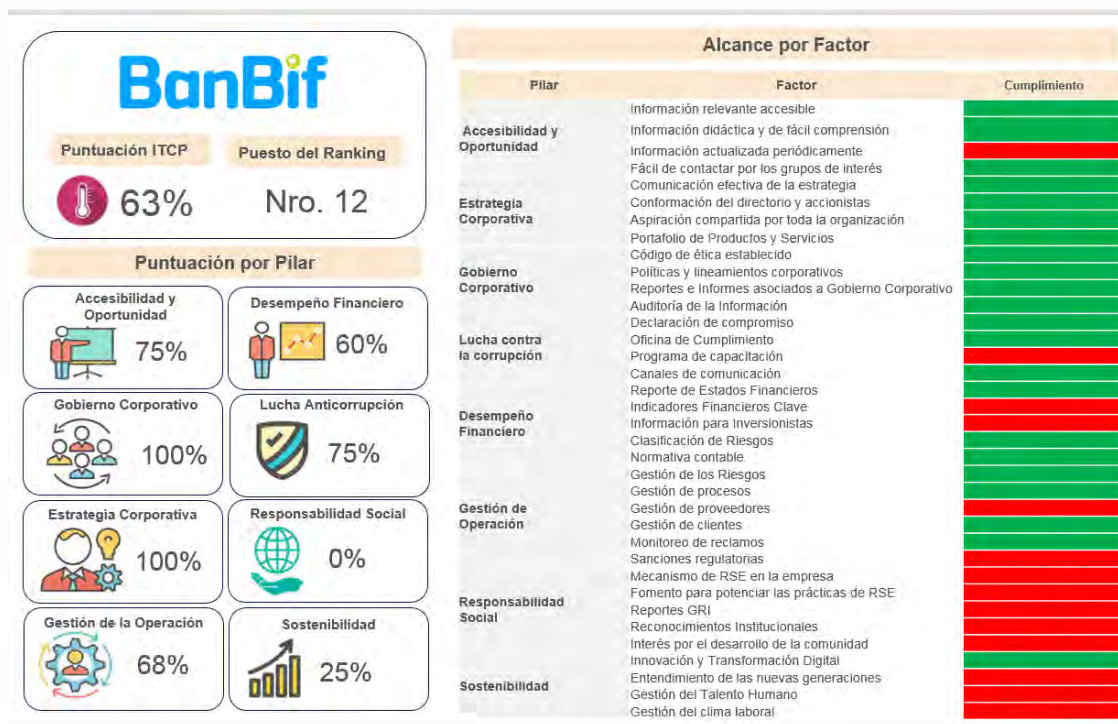


Figura 32. Resultado del ITC aplicado a Banco Interamericano de Finanzas

### Banco Pichincha:

El resultado global del ITC aplicado sobre el Banco Pichincha es 85% que lo sitúa en un nivel Bueno de Transparencia Corporativa. Respecto a los pilares Accesibilidad y Oportunidad, Estrategia Corporativa, Gobierno Corporativo, Lucha contra la Corrupción, Desempeño Financiero, Gestión de Operación, Responsabilidad Social y Sostenibilidad los resultados fueron 75%, 100%, 100%, 75%, 60%, 68%, 100% y 100% respectivamente.

El mejor resultado en este caso lo comparten 4 pilares con 100% completando satisfactoriamente el total de factores evaluados en cada pilar mientras que el menor resultado fue obtenido en Transparencia de Gestión de Desempeño Financiero con 60% debido a que la empresa no publica los indicadores de eficiencia y solvencia, así como los rendimientos de sus portafolios de inversión, si bien es cierto se debe prestar especial atención en la generación de los reportes pendientes, se debe tener presente la visión integral que se requiere

para enlazar aspectos netamente financieros con aspectos propios de negocio o algún otro frente, logrando así una evaluación en conjunto.

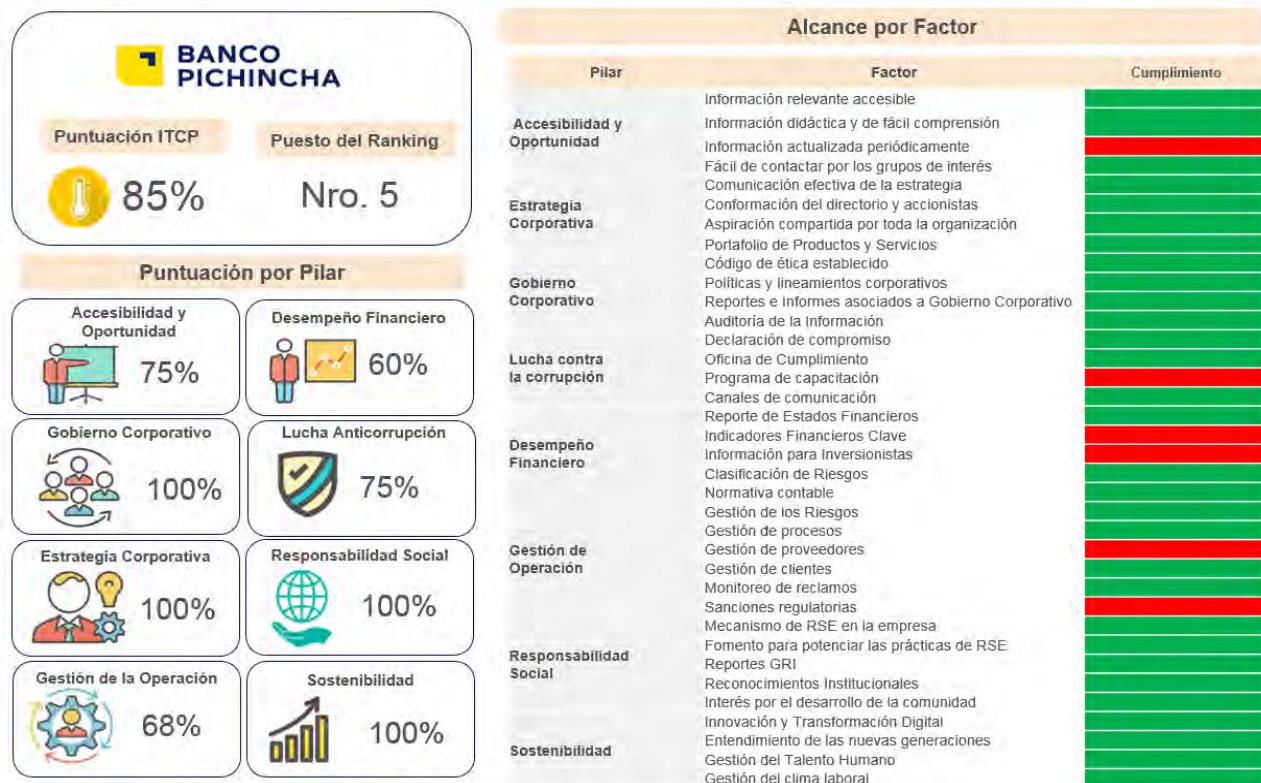


Figura 33. Resultado del ITC aplicado a Banco Pichincha

### Mibanco Banco de la Microempresa S.A.:

El resultado global del ITC aplicado sobre el Mibanco Banco de la Microempresa S.A. es 81% que lo sitúa en un nivel Bueno de Transparencia Corporativa. Respecto a los pilares Accesibilidad y Oportunidad, Estrategia Corporativa, Gobierno Corporativo, Lucha contra la Corrupción, Desempeño Financiero, Gestión de Operación, Responsabilidad Social y Sostenibilidad los resultados fueron 75%, 100%, 100%, 75%, 60%, 34%, 100% y 100% respectivamente.

El mejor resultado en este caso lo comparten 4 pilares con 100% del total de factores evaluados en cada pilar mientras que el menor resultado fue obtenido en Transparencia de Gestión de Operación con 34% debido a la falta de información de gestión de riesgo bajo los estándares internacionales, asimismo no reporta las sanciones recibidas por el ente regulador,



tener foco en la ejecución muchas veces genera grandes ventajas competitivas que ninguna organización debe desaprovechar, la estrategia es importante pero debe acompañar la gestión, la eficiencia y la excelencia en la operación.

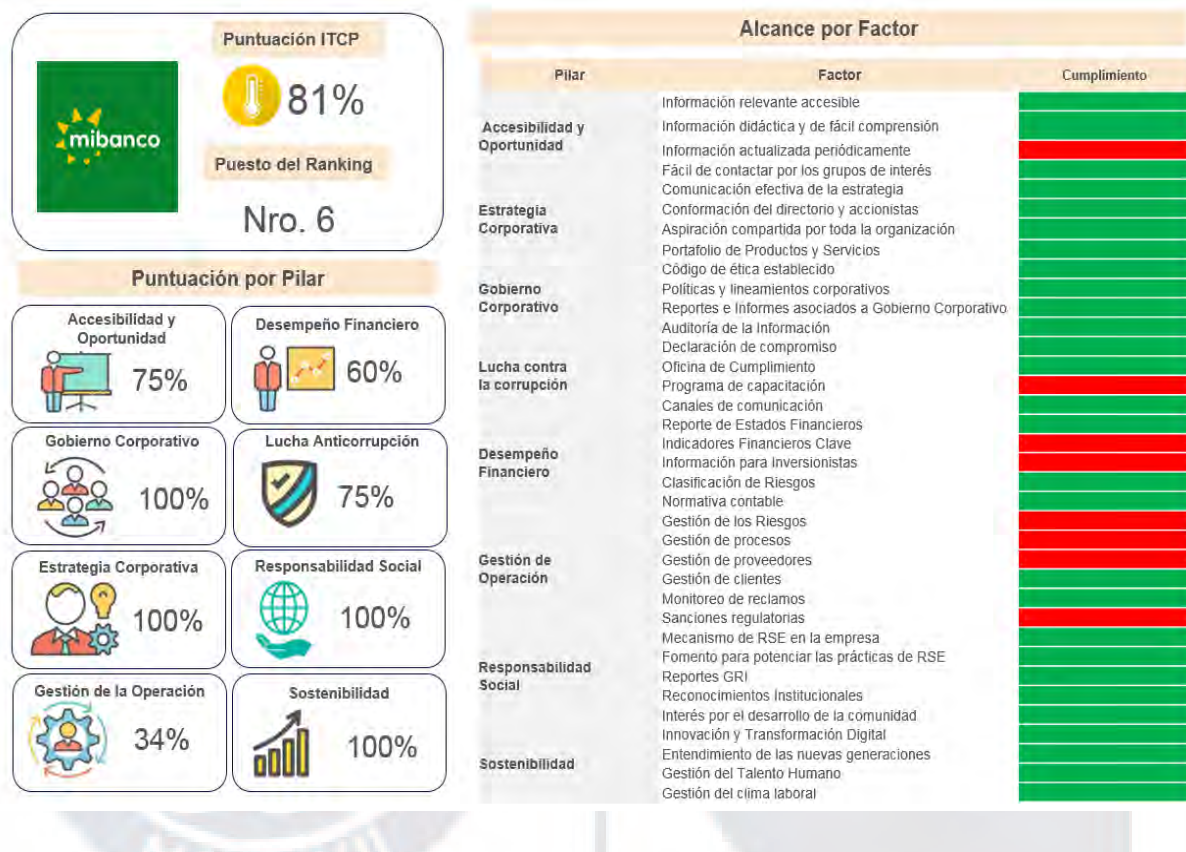


Figura 34. Resultado del ITC aplicado a Mi Banco

### Banco Falabella:

El resultado global del ITC aplicado sobre el Banco Falabella es 80% que lo sitúa en un nivel Bueno de Transparencia Corporativa. Respecto a los pilares Accesibilidad y Oportunidad, Estrategia Corporativa, Gobierno Corporativo, Lucha contra la Corrupción, Desempeño Financiero, Gestión de Operación, Responsabilidad Social y Sostenibilidad los resultados fueron 75%, 100%, 100%, 75%, 60%, 51%, 100% y 75% respectivamente.

El mejor resultado en este caso lo comparten 3 pilares con 100% del total de factores evaluados en cada pilar mientras que el menor resultado fue obtenido en Transparencia de

Gestión de Operación con 51% debido a que la empresa no revela los proveedores con quienes mantiene relaciones contractuales, además de no reportar las sanciones recibidas por el ente regulador, tener foco en la ejecución muchas veces genera grandes ventajas competitivas que ninguna organización debe desaprovechar, la estrategia es importante pero debe acompañar la gestión, la eficiencia y la excelencia en la operación.

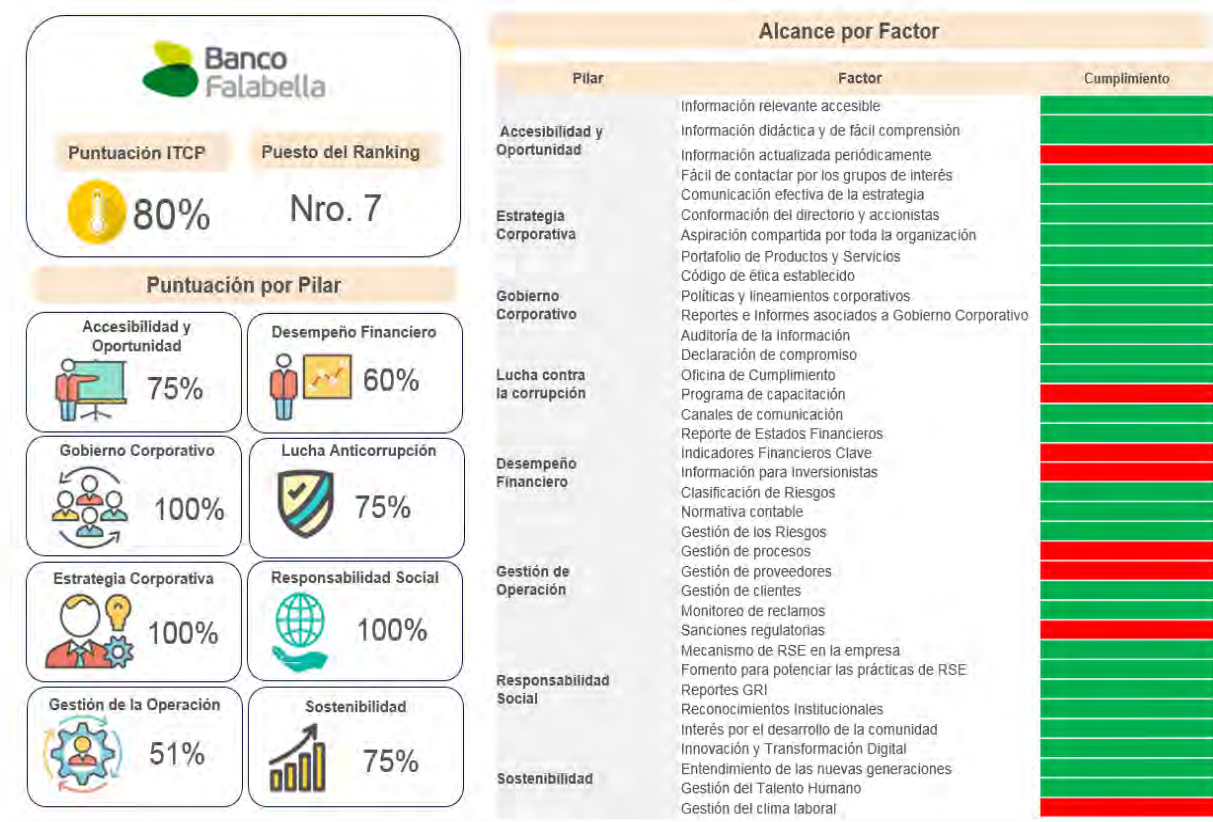


Figura 35. Resultado del ITC aplicado a Banco Falabella

### Banco GNB Perú S.A.:

El resultado global del ITC aplicado sobre el Banco GNB Perú S.A. es 59% que lo sitúa en un nivel Aceptable de Transparencia Corporativa. Respecto a los pilares Accesibilidad y Oportunidad, Estrategia Corporativa, Gobierno Corporativo, Lucha contra la Corrupción, Desempeño Financiero, Gestión de Operación, Responsabilidad Social y Sostenibilidad los resultados fueron 75%, 100%, 100%, 75%, 60%, 34%, 0% y 25% respectivamente.

El mejor resultado en este caso lo comparten 2 pilares con 100% del total de factores evaluados en cada pilar, por otro lado, el menor resultado obtenido fue 0% en Transparencia



de Responsabilidad Social debido a que no cumplió satisfactoriamente ningún factor evaluado.

**ICBC Perú Bank:**

El resultado global del ITC aplicado sobre el ICBC Perú Bank es 59% que lo sitúa en un nivel Aceptable de Transparencia Corporativa. Respecto a los pilares Accesibilidad y Oportunidad, Estrategia Corporativa, Gobierno Corporativo, Lucha contra la Corrupción, Desempeño Financiero, Gestión de Operación, Responsabilidad Social y Sostenibilidad los resultados fueron 75%, 100%, 100%, 75%, 60%, 34%, 0% y 25% respectivamente.

El mejor resultado en este caso lo comparten 2 pilares con 100% del total de factores evaluados en cada pilar, sin embargo, el menor resultado obtenido fue 0% en Transparencia de Responsabilidad Social a razón de que la empresa no cuenta con una responsabilidad

*Figura 36. Resultado del ITC aplicado a Banco GNB*



social empresarial publicada, por lo que no cumplió satisfactoriamente ningún factor, en ese sentido, hay acciones que deben ser tomadas por la empresa dado que cada vez más se están incorporando temas ambientales, sociales y políticos en las estrategias de las empresas.

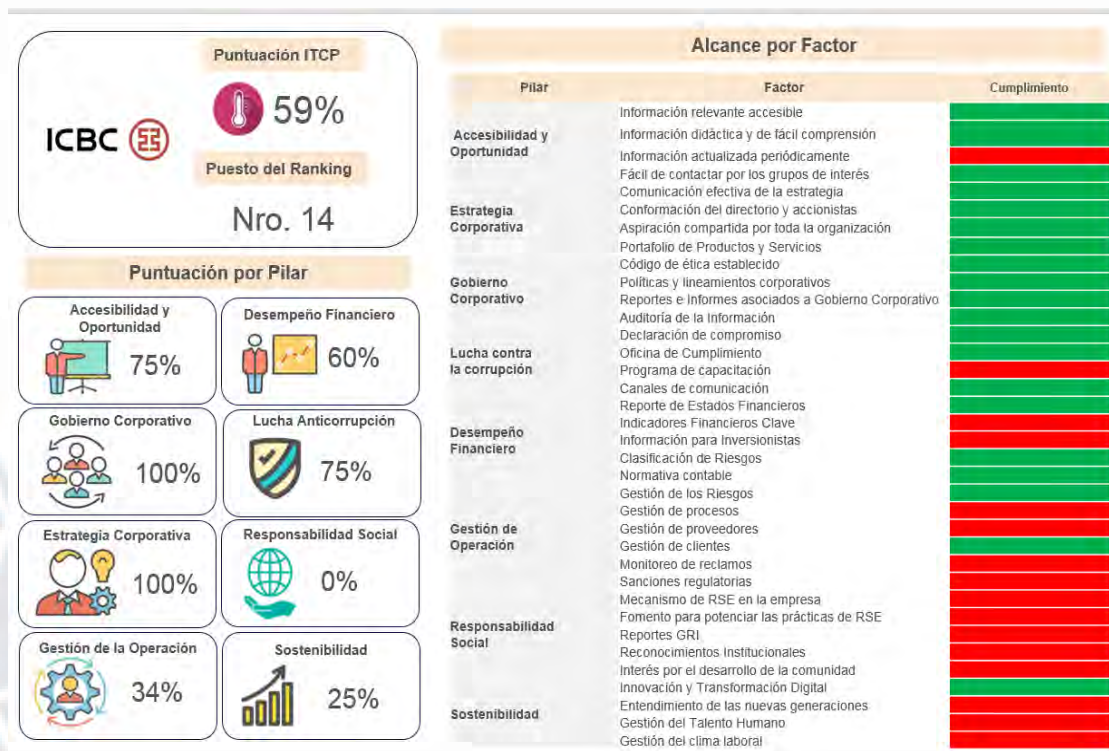


Figura 37. Resultado del ITC aplicado a Banco ICBC

**Banco Ripley Perú S.A.:**

El resultado global del ITC aplicado sobre el Banco Ripley Perú S.A. es 72% que lo sitúa en un nivel Aceptable de Transparencia Corporativa. Respecto a los pilares Accesibilidad y Oportunidad, Estrategia Corporativa, Gobierno Corporativo, Lucha contra la Corrupción, Desempeño Financiero, Gestión de Operación, Responsabilidad Social y Sostenibilidad los resultados fueron 75%, 75%, 50%, 100%, 60%, 34%, 80% y 100% respectivamente.

El mejor resultado en este caso lo comparten 2 pilares con 100% del total de factores evaluados en cada pilar mientras que el menor resultado fue obtenido en Transparencia de Gestión de Operación con 34% debido a la carencia de información sobre gestión de riesgo aplicable, monitoreo interno y externo así como reporte de pérdidas asociado a errores de

ejecución, estadísticas de reclamaciones de los clientes así como ausencia de información sobre sanciones recibidas por los entes reguladores del sector bancario nacional.



Figura 38. Resultado del ITC aplicado a Banco Ripley

**Banco Cencosud S.A.:**

El resultado global del ITC aplicado sobre el Banco Cencosud S.A. es 45% que lo sitúa en un nivel En Progreso de Transparencia Corporativa. Respecto a los pilares Accesibilidad y Oportunidad, Estrategia Corporativa, Gobierno Corporativo, Lucha contra la Corrupción, Desempeño Financiero, Gestión de Operación, Responsabilidad Social y Sostenibilidad los resultados fueron 75%, 75%, 0%, 50%, 60%, 51%, 0% y 50% respectivamente.

El mejor resultado en este caso lo comparten 2 pilares con 75% aunque sin completar satisfactoriamente el total de factores evaluados en cada pilar mientras que el menor resultado obtenido fue 0% tanto en Gobierno Corporativo como en Responsabilidad Social en los

cuales no cumplió satisfactoriamente ningún factor evaluado, en ese sentido, hay acciones que deben ser tomadas por la empresa dado que cada vez más se están incorporando temas ambientales, sociales y políticos en las estrategias de las empresas.

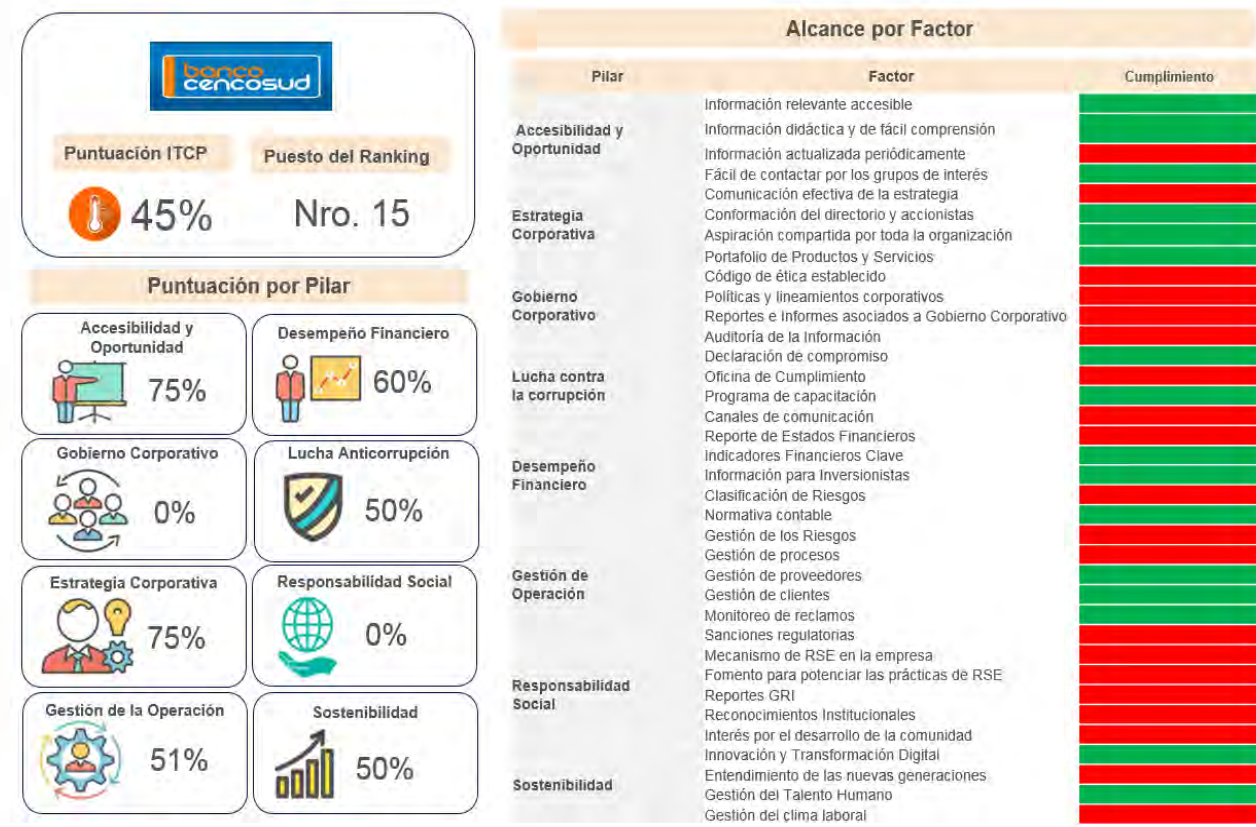


Figura 39. Resultado del ITC aplicado a Banco Cencosud

### Banco Azteca del Perú S.A.:

El resultado global del ITC aplicado sobre el Banco Azteca del Perú S.A. es 32% que lo sitúa en un nivel En Progreso de Transparencia Corporativa. Respecto a los pilares Accesibilidad y Oportunidad, Estrategia Corporativa, Gobierno Corporativo, Lucha contra la Corrupción, Desempeño Financiero, Gestión de Operación, Responsabilidad Social y Sostenibilidad los resultados fueron 75%, 75%, 0%, 0%, 60%, 17%, 0% y 25% respectivamente.

El mejor resultado en este caso lo comparten 2 pilares con 75% aunque sin completar satisfactoriamente el total de factores evaluados en cada pilar mientras que el menor resultado



obtenido fue 0% tanto en Gobierno Corporativo, Lucha contra la corrupción así como en Responsabilidad Social en los cuales no cumplió satisfactoriamente ningún factor evaluado, en esta línea es realmente importante considerar la gestión de capacitaciones y preparación de los colaboradores como grupo de interés para optimizar la valoración de hoy.



Figura 40.. Resultado del ITC aplicado a Banco Azteca

## Capítulo VI: Conclusiones y Recomendaciones

### 6.1. Conclusiones

El presente capítulo muestra las conclusiones y recomendaciones a las preguntas planteadas. (a) ¿Cuáles son los pilares de la transparencia corporativa de las empresas?, (b) ¿Es posible construir un índice de transparencia corporativa? y (c) ¿Es posible aplicar el índice de transparencia corporativa en la industria de la banca comercial en el Perú?

Sobre los componentes de la transparencia corporativa

1. Como parte de los primeros hallazgos se identificó que en la mayoría de los casos los modelos de transparencia corporativa están fuertemente asociados a disponibilidad de información y temas financieros tales como reportes, estadísticas e informes.
2. La investigación permitió identificar la importancia de saber comunicar la información de una empresa y sus resultados, el uso de lenguaje claro, simple y transparente brinda un mejor entendimiento de la situación actual de la organización y por ende un mejor juicio de valor.
3. Como parte de la revisión de la literatura se incorporó referencias de artículos y publicaciones recientes que explican nuevas tendencias del mundo empresarial, lo cual permitió incorporar nuevos conceptos al modelo tales como sostenibilidad, estrategia corporativa, responsabilidad social entre otros que apoyan el enfoque de transparencia corporativa como una visión integral de la organización.

Sobre la realización del modelo de transparencia corporativa

4. Se diseñó un instrumento de medición de transparencia corporativa basado en siete dimensiones y 32 variables, la ponderación uniforme de las dimensiones permitió la construcción de un modelo equilibrado, es por ello que el resultado de cada dimensión no se ve alterado por el número de variables que la conforman pues el objetivo es describir de manera consistente la dimensión, de la misma forma, las variables dentro

de cada dimensión son ponderadas uniformemente. El método de agregación de promedio simple obedece a que el modelo mide el cumplimiento de cada variable, de esta forma su desempeño se refleja de manera clara en cada indicador.

5. La aplicación de este modelo contribuye a lograr diálogos más eficaces con los grupos de interés dado que comunica de manera integral el comportamiento corporativo, en ese sentido, se logra avanzar como sociedad basados en una mayor transparencia que aspire a la convivencia y al desarrollo sostenible. Se busca entonces que las organizaciones sean claramente entendibles por la gente y no sólo por los expertos.

Sobre la aplicación del modelo de transparencia corporativa en la industria de la banca comercial en el Perú

7. Se aplicó el ITC a las 16 entidades bancarias del Perú que conforman el 100% de la banca comercial del país. Se identificó que el promedio de la industria obtuvo un puntaje de 72% mientras que las cuatro entidades bancarias más importantes obtienen un puntaje promedio de 92%, lo que las aproxima a un nivel de transparencia óptimo.
8. Se identificó que de las 16 empresas que conforman la banca comercial en el Perú, las cuatro instituciones bancarias mejor calificadas hacen esfuerzos institucionales importantes a través de espacios exclusivos en sus páginas corporativas para comunicar información relevante tanto a los stakeholders como a la comunidad en general, además cuentan con áreas de responsabilidad social y con reportes de sostenibilidad.
9. Los ocho pilares del modelo se consideran necesarias para conocer el perfil, tamaño y estructura de la empresa, por lo que muchos de los índices de medición de transparencia las incorporan dentro de sus modelos. Algunas de ellas tienen carácter vinculante para los organismos regulatorios y en consecuencia son de divulgación obligatoria.



10. Los puntos de evaluación del índice se basan en la revisión de información pública, motivo por el cual se recurre a sitios web autorizados y de confianza como alcance del presente modelo y la confiabilidad del resultado está intrínsecamente relacionada a las fuentes consultadas.
11. El índice construido mide directamente la publicación o no de la información sometida a evaluación, con lo cual su resultado es de aplicación directa y no implica opinión o percepción.

## **6.2. Recomendaciones**

1. Se recomienda aplicar el modelo de medición de transparencia corporativa en otros sectores económicos para reafirmar su viabilidad y generar comparativos que fomenten las buenas prácticas en las empresas.
2. Es recomendable que el modelo tenga un proceso de actualización periódico de forma que sus resultados siempre estén alineados a la coyuntura empresarial, se debe evaluar la necesidad de incorporar nuevas dimensiones, variables o indicadores, así como adecuar la lógica de ponderaciones en caso sea necesario. La propuesta del presente estudio es realizar la medición una vez al año tratando en lo posible que todas las empresas participen en el mismo rango de fechas.
3. A manera de una siguiente fase, se recomienda continuar explorando los factores y variables que el modelo incorpora teniendo siempre presente las nuevas tendencias, la coyuntura, observando con atención todo aquello que pueda impactar en la gestión de una organización ya sea positiva o negativamente.
4. Dada la relevancia del tema en la actualidad de nuestro país y teniendo en curso diversos casos de corrupción de empresas privadas, la recomendación es que se

evalúen políticas o leyes que impulse y/o fomenten la dedicación de recursos y esfuerzos a la transparencia corporativa por parte de las organizaciones.

5. Se recomienda la participación de las partes involucradas (organismos reguladores y empresas reguladas) para trabajar de manera conjunta pensando en todo el valor que puede generar para nuestro país que las empresas desplieguen esfuerzos en aras de la transparencia corporativa bajo la premisa que se ha convertido en un aspecto estratégico que genera valor para el negocio toda vez que la comprendas como una inversión y no un gasto.
6. Se recomienda al sector en evaluación, profundizar y trabajar en los dos pilares con menor puntaje según los resultados de la aplicación del modelo tales como la lucha anticorrupción y sostenibilidad considerando su importancia en el desarrollo de la transparencia corporativa en la organización.
7. Se recomienda el uso de este modelo de transparencia corporativa tanto en empresas que se inician en la generación de reportes de sostenibilidad como también a las empresas más experimentadas que buscan una mejor presentación de sus resultados económicos ya que se busca potenciar el lenguaje contable, financiero y económico de los reportes convencionales.
8. Se recomienda a las organizaciones plasmar un propósito claro y que transmita el espíritu de la empresa en los modelos de negocio y estrategias corporativas dado que no es un eslogan cualquiera o una campaña comercial, es el motivo fundamental para la existencia de la compañía; lo que esta hace todos los días con el fin de crear valor para sus grupos de interés, en ese sentido el propósito no es únicamente la búsqueda de la rentabilidad, sino la fuerza que impulsa a lograrla, en resumen, el propósito unifica a los grupos de interés, guía una única cultura organizacional y contribuye a preservar el rendimiento financiero a largo plazo.

## Referencias

- Abramo, C. W. (2002). Acceso à informação–Um longo caminho a ser trilhado. KONDO, Seiichi (et al.). *Transparência e responsabilização no setor público: fazendo acontecer*. Brasília: MP/SEGES.
- Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA). (2005). Límites de la Información de Sostenibilidad: entidad, devengo y materialidad. Recuperado de <https://www.aeca.es/old/pub/documentos/rs2.htm>
- Alejos, C. L. (2015). Transparencia: fuente de confianza en la empresa. *Cuadernos de la Cátedra la Caixa de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo – IESE*, 27.
- Argandoña, A. (2003). Private-to-private corruption. *Journal of Business Ethics*, 47(3), 253–267.
- Argüez, L. E., Pinzas, R. E., & Mendoza, S. E. (2017). *Calidad del servicio de atención al cliente y su influencia en el riesgo crediticio de las pequeñas y microempresas en el Banco Continental – Agencia Huánuco, 2017*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú.
- Armstrong, E. (2005). Integrity, Transparency and Accountability in Public Administration: Recent Trends. *Regional and International Developments and Emerging Issues*. Retrieved November, 25, 2005.
- Arredondo, T. F., De La Garza, G. J., & Vázquez, P. J. (2014). Transparencia en las organizaciones, una aproximación desde la perspectiva de los colaboradores. *Estudios Gerenciales – Universidad ICESI*, 30(133), 408-418.

- Astudillo, B. R. (2009). *Evolución del principio de transparencia activa en la ley de administración del Estado e implementación de la ley 20.285 sobre transparencia y acceso a la información pública*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Academia de Humanismo Cristiano, Santiago, Chile.
- Briano, T. G. (2012). *Factores institucionales que inciden en la transparencia del gobierno corporativo: un estudio en empresas cotizadas latinoamericanas*. (Tesis de doctorado). Universidad de Cantabria, Santander, España.
- Briano, G. & Rodriguez L. (2013). Transparencia de la Información Corporativa en Internet de las Empresas del IBEX35. *Revista de Contabilidad y Dirección* 16, 187-208
- Bushman, R. y Smith, A. (2001). Financial accounting information and corporate governance. *Journal of Accounting and Economics*, 32(1), 237-333.
- Bushman, R. & Piotroski, J. & Smith, A. (2005). Insider trading restrictions and analysts' incentives to follow firms. *The Journal of Finance*, 60(1), 35-66.
- Cabrera, J. (9 de octubre de 2008). Blog Innovación en la gestión. Recuperado de <http://blog.cabreramc.com/2008/10/09/la-transparencia-es-clave-para-el-futuro-de-nuestras-organizaciones/>
- Cabero, J., & Barroso, J. (2013). La Utilización Del Juicio De Experto Para La Evaluación De Tic: El Coeficiente De Competencia Experta. *Bordón*, 65(2), 25–38. Recuperado de <http://ezproxybib.pucp.edu.pe:2048/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=88917349&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- CAF (2000). *Acción de la CAF en la infraestructura sostenible de Sudamérica*. Caracas, Venezuela: Grupo La Galaxia.
- CAF (2015). La Transparencia del gobierno corporativo en las empresas de propiedad del estado en América Latina. *Revista CAF Banco de desarrollo de América Latina* (20).

- Canto, B. G., Guerra, B. R., Medina, C. L., & Ríos, H. A. (2016). *Diagnóstico y Propuestas de mejora para una Banca Socialmente Responsable en el Perú*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Castelazo, J. (2004). Transparencia y rendición de cuentas. Una propuesta para profundizar su contenido y alcance. *Revista Instituto de Administración Pública del Estado de México, IAPEM*, (55), 11-26.
- CERSE. (2011). Transparencia, comunicación y estándar de los informes y memorias de sostenibilidad. Recuperado de [http://www.mitramiss.gob.es/es/sec\\_trabajo/autonomos/economia-soc/RespoSocEmpresas/docs/110503.pdf](http://www.mitramiss.gob.es/es/sec_trabajo/autonomos/economia-soc/RespoSocEmpresas/docs/110503.pdf)
- Clark, D. (1996). Open Government in Britain: discourse and practice. *Public Money & Management*, 16(1), 23-30.
- Claro, J. (2017). El buen gobierno en las instituciones financieras para recuperar la confianza. *Estrategia Financiera*, (352), 60-63.
- Crespo, Y. (2012). Diseño de un modelo de responsabilidad social empresarial aplicado a Banco del Austro S.A. previo análisis comparativo de modelos de responsabilidad social en diferentes sectores industriales. Recuperado de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/2872/1/09161.pdf>
- Consoni, S., & Colauto, R. (2016). Voluntary disclosure in the context of convergence with International Accounting Standards in Brazil. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 18(62), 658-677.
- Dabbagh, R. V. (2016). La Ley de Transparencia y la corrupción. Aspectos generales y percepciones de la ciudadanía española. *Aposta*, 68(68), 83-106.
- De Dios Maese, J., Alvarado, A., Valles, D., & Báez, Y. (2016). Coeficiente alfa de Cronbach para medir la fiabilidad de un cuestionario difuso. *Cultura Científica y Tecnológica*, 13(S1), 146–156. Recuperado de <http://ezproxybib.pucp.edu.pe>: 2048



/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=120886492 &lang=es&site=eds-live&scope=site

- De La Torre, M. (2018). Interrelación Actual Entre Gobierno Corporativo, Responsabilidad Y Auditoría Integral: Una Visión Reformulada (Current Relationship Between Corporate Governance, Accountability and Integral Audit: A Reformulated Vision). *Revista TELOS*, 20(3), 492-509.
- De León, P. (2008). Hacia un concepto de transparencia: Orígenes e Importancia. línea], Black Box Media, Central American Business Intelligence, Guatemala.
- Dincer, N., & Eichengreen, B. (2010). Central bank transparency: causes, consequences and updates. *Theoretical Inquiries in Law*, 11(1), 75-123.
- Dowbor, L. (2004). Redes de apoio ao empreendedorismo e tecnologias sociais. *Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional*, 1(2).
- Espejo, L. (2018). Gobierno corporativo. Oportunidades de mejora en Colombia.
- European Foundation for Management Development [EFMD]. (2005). The globally responsible initiative: A call for engagement. Recuperado de [http://www.academia.edu/8952318/Diagn%C3%B3stico\\_de\\_la\\_Responsabilidad\\_Social\\_en\\_Organizaciones\\_Peruanas](http://www.academia.edu/8952318/Diagn%C3%B3stico_de_la_Responsabilidad_Social_en_Organizaciones_Peruanas)
- Flores Trejo, E. (2005). Perfeccionamiento y clasificación de las leyes de transparencia y acceso a la información. In X Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y la Administración Pública. Santiago de Chile: CLAD.
- Gadea, A. J. (2018). *La transparencia de información del buen gobierno corporativo y el cumplimiento de objetivos comerciales de los bancos inscritos en la Bolsa de Valores de Lima*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

- García, L., & Pérez, A. (2014). Responsabilidad social empresarial, estrategia y ventaja competitiva en el sector bancario español. *Revista de Dirección y Administración de Empresas*, (21), 64-81.
- Garry, S., & Villarreal, F. (2016). El uso de indicadores clave para evaluar el desempeño económico a largo plazo de América Latina. *Revista de La CEPAL*, (118), 67–83. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=116155204&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- George, D., & Mallery, P. (n.d.). *SPSS for Windows step by step: a simple guide and reference 11.0 update*. Boston: Allyn and Bacon, 2003. Recuperado de <http://ezproxybib.pucp.edu.pe:2048/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=cat02225a&AN=pucp.482602&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Grau, N. C. (2006). La transparencia en la gestión pública: ¿Cómo construirle viabilidad? Estado, gobierno, gestión pública: *Revista Chilena de Administración Pública*, (8), 22-44.
- Gomes Filho, A. B. (2005). O desafio de implementar uma gestão pública transparente. *Handbook on Constructing Composite Indicators: Methodology and User Guide: (Complete Edition - ISBN 9264043454)*. (2008). Source OECD Statistics Sources & Methods, 2008(2), 1. Recuperado de <http://ezproxybib.pucp.edu.pe:2048/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edo&AN=ejs16965719&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Herranz, C. J. (2010). *La comunicación y la transparencia en las organizaciones no lucrativas*. (Tesis de doctorado). Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España.
- Hess, D. (2008). The three pillars of corporate social reporting as new governance regulation: disclosure, dialogue and development. *Business Ethics Quarterly*, 18(4), 447-482.

- i Aumatell, C. (2003). Auditoría de la información: análisis de la información generada en la empresa. Editorial UOC.
- Inteligencia de Negocios (IdN). (2012). Índice de Transparencia Corporativa ITC Perú 2012. Recuperado de [http://www.transparenciacorporativa.cl/docs/ Reporte %20ITC%202012%20PE.pdf](http://www.transparenciacorporativa.cl/docs/Reporte%20ITC%202012%20PE.pdf)
- Kaufmann, D. (2005). Transparency Matters: The ‘Second Generation’ of Institutional Reform. Mexico International Summit on Access to Information (February). Development Gateway Foundation. Disponible en: [http://topics.development gateway.org/special/transparency/template2.do](http://topics.developmentgateway.org/special/transparency/template2.do).
- Martínez, F. E. (2015). *Transparencia versus Corrupción en la contratación pública, medidas de transparencia en todas las fases de la contratación pública como antídoto contra la corrupción*. (Tesis de doctorado). Universidad de León, León, España.
- Martínez Varón, L. (2018). Razones por las que no hay transparencia en la información financiera
- Medina, J., & Aguilar, P. (2013). Administración y calidad de la información de los sistemas de información contable de las PYMES. *Cuadernos de Administración Universidad del Valle*, 29(49), 8-16.
- Martínez, J., Vaquero, L. A., Cuadrado, B., & García, I. M. (2015). El gobierno corporativo y la responsabilidad social corporativa en el sector bancario: El papel del consejo de administración. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 21(3), 129-138.
- Mendel, T. (2008). Libertad de información: Comparación jurídica (pp. 1969-1979). París: Unesco.
- Méndez, C. (2008). Metodología: diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales. México, México, DF: Limusa, 2008. Recuperado de

<http://ezproxybib.pucp.edu.pe:2048/login?url=http://search.>

[ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=cat02225a&AN=pucp.602354&lang=es&site=eds-live&scope=site](http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=cat02225a&AN=pucp.602354&lang=es&site=eds-live&scope=site)

Mooney, C. (n.d.). Monte Carlo simulation. Thousand Oaks: SAGE, 1997. Recuperado de

<http://ezproxybib.pucp.edu.pe:2048/login?url=http://search.ebscohost.>

[com/login.aspx?direct=true&db=cat02225a&AN=pucp.223410&lang=es&site=eds-live&scope=site](http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=cat02225a&AN=pucp.223410&lang=es&site=eds-live&scope=site)

Nasierowski, W. (2010). Composite Indexes and Indicators of Innovativeness: Some Critical Comments. *Global Management Journal*, 2(1), 42–51. Recuperado de

<http://ezproxybib.pucp.edu.pe:2048/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=51300692&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Nieto, S. K. (2017). *Cumplimiento de estándares de transparencia como práctica de buen gobierno corporativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop -Sede Quillabamba*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Núñez, G. (2003). La responsabilidad social corporativa en un marco de desarrollo sostenible (Vol. 72). United Nations Publications.

Lequericaonandia, M. & Sánchez, S. (2018). ¿Proporciona la normativa contable española para organizaciones no gubernamentales el marco conceptual idóneo para la presentación de información económico financiera transparente? Similitudes y diferencias con la normativa internacional aplicada por las. *REVESCO: Revista de estudios cooperativos*, (128), 212-247.

Levine, R. (1997): Financial Development and Economic Growth: Views and Agenda, *Journal of Economic Literature*, 35(2), 688-726.

- Lizcano, J. (2010). *Corrupción y Transparencia en el ámbito internacional, Economía Exterior* 54, 137-144.
- OECD (2016). *Global forum on transparency and exchange of information for tax purposes peer reviews: Peru 2016*. París, Francia: OECD.
- OECD (2017). *OECD transfer pricing guidelines for multinational enterprises and tax administration*. París, Francia: OECD.
- Parrado, S., Löffler, E., & Bovaird, T. (2005). Evaluación de la calidad de la gobernanza local: algunas lecciones de la experiencia europea. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (33).
- Publish What You Fund [PWYF] (2018). Aid Transparency Index. Publish What You Fund. Tomado de: [http://www.publishwhatyoufund.org/wp-content/uploads/2018/02/2018-Aid-Transparency-Index-technical-paper\\_updated-180212.pdf](http://www.publishwhatyoufund.org/wp-content/uploads/2018/02/2018-Aid-Transparency-Index-technical-paper_updated-180212.pdf)
- Rivero Torre, P. (2007). Responsabilidad social corporativa: transparencia, competitividad y confianza. *AECA: Revista de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas*, (80), 66-69.
- Robles, P., & del Carmen, M. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada. *Revista Nebrija de Lingüística Aplicada a La Enseñanza de Lenguas*, (18), 103–118. Recuperado de <http://ezproxybib.pucp.edu.pe:2048/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=101877122&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Ross, S. (n.d.). *Introducción a la estadística*. Barcelona: Reverté, 2007. Recuperado de <http://ezproxybib.pucp.edu.pe:2048/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=cat02225a&AN=pucp.423142&lang=es&site=eds-live&scope=site>



- Ruiz L., M., Tirado, V. P., & Bustos, L. C. (2008). El principio de transparencia en el ámbito de la Responsabilidad Social de la Empresa: un análisis aplicado al caso de la banca española. *Revista De Fomento Social*, 63(251), 445-479.
- Sabogal, B. L. (2013). Los conflictos de intereses de los administradores bajo el nuevo paradigma de la transparencia en el gobierno societario. *Revista Mercatoria*, 12(1). 49-71.
- Samuelson, P (2005). *Macroeconomía con aplicaciones a Latinoamérica*. Mexico D.F.
- Stiglitz, J. (2002). *El malestar de la globalización*. Bogotá: Ediciones Santillana
- Tapscott, D., & Ticoll, D. (2003). *The naked corporation: How the age of transparency will revolutionize business*. New York, NY: Free Press.
- Trujillo, M. & Guzman A. (2015). *Revelación de información y valor de las empresas en América Latina*. Bogotá, Colombia: Editorial CESA
- Villabón, O. G., Pinzón, J. V., & Ramírez, G. A. (2013). Responsabilidad social corporativa en la banca europea: Un estudio empírico comparativo entre organizaciones de 15 países. *Sotavento MBA*, (22), 82-98.
- Yu, F. (2005). Accounting transparency and the term structure of credit spreads. *Journal of Financial Economics*, 75(1), 53-84.

## Apéndices

## Apéndice A. Evaluación de ITC para el BCP

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
1. Accesibilidad y Oportunidad	0.125	Información relevante accesible	La empresa pública información relevante para los grupos de interés en la página web oficial	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%	<b>100%</b>	<b>93%</b>
		Información didáctica y de fácil comprensión	La empresa pública información relevante para los grupos de interés en un lenguaje de fácil lectura y comprensión	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%		
		Información actualizada periódicamente	La empresa reporta el avance de sus desempeño de forma mensual, trimestral o semestral.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%		
		Fácil de contactar por los grupos de interés	La página web muestra los números de contacto de manera visible	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%		
2. Estrategia Corporativa	0.125	Comunicación efectiva de la estrategia	La empresa revela el plan estratégico, propósito, visión y valores de la compañía	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%	<b>100%</b>	
		Conformación del directorio y accionistas	La empresa revela el listado de nombres completos y/o perfil profesional de cada uno de los miembros de la junta directiva de la compañía.	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
		Aspiración compartida por toda la organización	La misión y visión se da a conocer en todos los niveles de la empresa	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
		Portafolio de Productos y Servicios	La empresa presenta su portafolio de productos y brinda especificaciones relevantes.	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
3. Gobierno Corporativo	0.125	Código de ética establecido	El código de ética incluye principios que toman en cuenta a colaboradores, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y medio ambiente	0.25	dic-18	SMV	1	25%	<b>75%</b>	

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Indice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
4. Lucha contra la corrupción	0.125	Políticas y lineamientos corporativos	Existen mecanismos que faciliten la identificación de incumplimiento del código de ética en cada área de la organización	0.25	dic-18	SMV	1	25%	<b>100%</b>	
		Reportes e Informes asociados a Gobierno Corporativo	La empresa pública informes que exponen los estándares relacionados al gobierno corporativo.	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
		Auditoría de la Información	Realiza auditorías externas regularmente, hechas por una firma establecida formalmente	0.25	dic-18	SMV	0	0%		
		Declaración de compromiso	La compañía tiene un compromiso declarado públicamente con la lucha contra la corrupción.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Oficina de Cumplimiento	Se ha establecido un área/ departamento/ persona responsable del seguimiento, verificación, y/o sanción del código de ética	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Programa de capacitación	Tiene la compañía un programa de capacitación anticorrupción para sus empleados y directores.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
5. Desempeño Financiero	0.125	Canales de comunicación	Proporciona la compañía un canal a través del cual los empleados pueden informar presuntas violaciones de las políticas anticorrupción, y permite el canal un informe confidencial y / o anónimo (denuncia de irregularidades).	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%	<b>80%</b>	
		Reporte de Estados Financieros	La empresa revela sus estados financieros consolidados.	0.2	dic-18	SMV	1	20%		
		Indicadores Financieros Clave	La empresa revela indicadores de eficiencia como ROA, ROE, liquidez, endeudamiento y solvencia.	0.2	dic-18	SMV	1	20%		
		Información para Inversionistas	La empresa revela el rendimiento de los portafolios de inversión en moneda local y/o extranjera	0.2	dic-18	SMV	1	20%		
		Clasificación de Riesgos	Número de clasificadoras de riesgo que exponen información de la empresa	0.2	dic-18	SMV	0	0%		
		Normativa contable	Se aplican normas contables como NIIF o PCGA	0.2	dic-18	SMV	1	20%		

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Indice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
6. Gestión de Operación	0.125	Gestión de los Riesgos	La empresa revela su gestión de riesgo y adhesión a estándares internacionales.	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%	<b>85%</b>	
		Gestión de procesos	La empresa cuenta con un monitoreo interno y externo y reporta las pérdidas asociadas a errores de ejecución	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%		
		Gestión de proveedores	La empresa revela la lista de proveedores con los que mantiene relaciones contractuales	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Gestión de clientes	Tiene métodos establecidos para aclarar dudas, ofrecer información extra, resolver o evitar problemas (por ejemplo: asistencia personal en el punto de venta, asistencia telefónica, página Web con sección de preguntas frecuentes, información del producto y/o información de contacto, etc.)	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%		
		Monitoreo de reclamos	La empresa presenta las estadísticas de reclamaciones realizadas por los clientes	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%		
		Sanciones regulatorias	La empresa reporta las sanciones recibidas por los entes reguladores de su sector	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%		
7. Responsabilidad Social	0.125	Mecanismo de RSE en la empresa	La RSE es parte de su estrategia empresarial	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%	<b>100%</b>	
		Fomento para potenciar las prácticas de RSE	Reconoce formalmente a sus colaboradores que están involucrados en su comunidad (por ejemplo: cartas del presidente, mención en boletines o eventos)	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%		
		Reportes GRI	La empresa revela el reporte integrado de gestión sostenible, basado en el GRI.	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%		

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Indice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
8. Sostenibilidad	0.125	Reconocimientos Institucionales	La empresa difunde los reconocimientos obtenidos en materia de RSE	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%	<b>100%</b>	
		Interés por el desarrollo de la comunidad	Participa en la identificación y discusión de problemas de su comunidad inmediata	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%		
		Innovación y Transformación Digital	La empresa incorpora tecnología e innovación en su operativa.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Entendimiento de las nuevas generaciones	La empresa incorpora cambios considerando a las nuevas generaciones de profesionales	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Gestión del Talento Humano	La empresa revela el proceso de gestionar cultura a través del fortalecimiento de competencias y valores para mejorar comportamientos.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Gestión del clima laboral	La empresa revela los resultados de la medición del clima laboral bajo estándares internacionales.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		



## Apéndice B. Evaluación de ITC para el BBVA

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponderación.	Periodo.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Indice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
1. Accesibilidad y Oportunidad	0.125	Información relevante accesible	La empresa publica los reportes anuales de su desempeño en la página web oficial tales como memoria anual y reporte GRI.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%	<b>100%</b>	
		Información didáctica y de fácil comprensión	La empresa publica los reportes anuales de su desempeño tales como memorial anual y reporte GRI en un lenguaje de fácil lectura y comprensión	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%		
		Información actualizada periódicamente	La empresa reporta el avance de su desempeño de forma mensual, trimestral o semestral.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%		
		Fácil de contactar por los grupos de interés	La página web muestra los números de contacto de manera visible	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%		
2. Estrategia Corporativa	0.125	Comunicación efectiva de la estrategia	La empresa revela el plan estratégico, propósito, visión y valores de la compañía	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%	<b>100%</b>	93%
		Conformación del directorio y accionistas	La empresa revela el listado de nombres completos y/o perfil profesional de cada uno de los miembros de la junta directiva de la compañía.	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
		Aspiración compartida por toda la organización	La misión y visión se da a conocer en todos los niveles de la empresa	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
		Portafolio de Productos y Servicios	La empresa presenta su portafolio de productos y brinda especificaciones relevantes.	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
3. Gobierno Corporativo	0.125	Código de ética establecido	El código de ética incluye principios que toman en cuenta a colaboradores, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y medio ambiente	0.25	dic-18	SMV	1	25%	<b>100%</b>	
		Políticas y lineamientos corporativos	Existen mecanismos que faciliten la identificación de incumplimiento del código de ética en cada área de la organización	0.25	dic-18	SMV	1	25%		

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponderación.	Periodo.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Indice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
4. Lucha contra la corrupción	0.125	Reportes e Informes asociados a Gobierno Corporativo	La empresa pública informes que exponen los estándares relacionados al gobierno corporativo.	0.25	dic-18	SMV	1	25%	<b>100%</b>	
		Auditoría de la Información	Realiza auditorías externas regularmente, hechas por una firma establecida formalmente	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
		Declaración de compromiso	La compañía tiene un compromiso declarado públicamente con la lucha contra la corrupción.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Oficina de Cumplimiento	Se ha establecido un área/ departamento/ persona responsable del seguimiento, verificación, y/o sanción del código de ética	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Programa de capacitación	Tiene la compañía un programa de capacitación anticorrupción para sus empleados y directores.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
5. Desempeño Financiero	0.125	Canales de comunicación	Proporciona la compañía un canal a través del cual los empleados pueden informar presuntas violaciones de las políticas anticorrupción, y permite el canal un informe confidencial y / o anónimo (denuncia de irregularidades).	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%	<b>100%</b>	
		Reporte de Estados Financieros	La empresa revela sus estados financieros consolidados.	0.2	dic-18	SMV	1	20%		
		Indicadores Financieros Clave	La empresa revela indicadores de eficiencia como ROA, ROE, liquidez, endeudamiento y solvencia.	0.2	dic-18	SMV	1	20%		
		Información para Inversionistas	La empresa revela el rendimiento de los portafolios de inversión en moneda local y/o extranjera	0.2	dic-18	SMV	1	20%		
6. Gestión de Operación	0.125	Clasificación de Riesgos	Número de clasificadoras de riesgo que exponen información de la empresa	0.2	dic-18	SMV	1	20%	<b>68%</b>	
		Normativa contable	Se aplican normas contables como NIIF o PCGA	0.2	dic-18	SMV	1	20%		
		Gestión de los Riesgos	La empresa revela su gestión de riesgo y adhesión a estándares internacionales.	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%		

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponderación.	Periodo.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Indice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
7. Responsabilidad Social	0.125	Gestión de procesos	La empresa cuenta con un monitoreo interno y externo y reporta las pérdidas asociadas a errores de ejecución	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%	<b>100%</b>	
		Gestión de proveedores	La empresa revela la lista de proveedores con los que mantiene relaciones contractuales	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Gestión de clientes	Tiene métodos establecidos para aclarar dudas, ofrecer información extra, resolver o evitar problemas (por ejemplo: asistencia personal en el punto de venta, asistencia telefónica, página Web con sección de preguntas frecuentes, información del producto y/o información de contacto, etc.)	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%		
		Monitoreo de reclamos	La empresa presenta las estadísticas de reclamaciones realizadas por los clientes	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%		
		Sanciones regulatorias	La empresa reporta las sanciones recibidas por los entes reguladores de su sector	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Mecanismo de RSE en la empresa	La RSE es parte de su estrategia empresarial	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%		
		Fomento para potenciar las prácticas de RSE	Reconoce formalmente a sus colaboradores que están involucrados en su comunidad (por ejemplo: cartas del presidente, mención en boletines o eventos)	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%		
		Reportes GRI	La empresa revela el reporte integrado de gestión sostenible, basado en el GRI.	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%		
Reconocimientos Institucionales	La empresa difunde los reconocimientos obtenidos en materia de RSE	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%				

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponderación.	Periodo.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Indice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
8. Sostenibilidad	0.125	Interés por el desarrollo de la comunidad	Participa en la identificación y discusión de problemas de su comunidad inmediata	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%	<b>75%</b>	
		Innovación y Transformación Digital	La empresa incorpora tecnología e innovación en su operativa.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Entendimiento de las nuevas generaciones	La empresa incorpora cambios considerando a las nuevas generaciones de profesionales	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Gestión del Talento Humano	La empresa revela el proceso de gestionar cultura a través del fortalecimiento de competencias y valores para mejorar comportamientos.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Gestión del clima laboral	La empresa revela los resultados de la medición del clima laboral bajo estándares internacionales.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		

### Apéndice C. Evaluación de ITC para el INTERBANK

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Indice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
1. Accesibilidad y Oportunidad	0.125	Información relevante accesible	La empresa pública información relevante para los grupos de interés en la página web oficial	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%	<b>90%</b>	
		Información didáctica y de fácil comprensión	La empresa pública información relevante para los grupos de interés en un lenguaje de fácil lectura y comprensión	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%		
		Información actualizada periódicamente	La empresa reporta el avance de su desempeño de forma mensual, trimestral o semestral.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	0	0%		
		Fácil de contactar por los grupos de interés	La página web muestra los números de contacto de manera visible	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%		
2. Estrategia Corporativa	0.125	Comunicación efectiva de la estrategia	La empresa revela el plan estratégico, propósito, visión y valores de la compañía	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%	<b>75%</b>	
		Conformación del directorio y accionistas	La empresa revela el listado de nombres completos y/o perfil profesional de cada uno de los miembros de la junta directiva de la compañía.	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
		Aspiración compartida por toda la organización	La misión y visión se da a conocer en todos los niveles de la empresa	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
		Portafolio de Productos y Servicios	La empresa presenta su portafolio de productos y brinda especificaciones relevantes.	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
3. Gobierno Corporativo	0.125	Código de ética establecido	El código de ética incluye principios que toman en cuenta a colaboradores, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y medio ambiente	0.25	dic-18	SMV	1	25%	<b>100%</b>	
		Políticas y lineamientos corporativos	Existen mecanismos que faciliten la identificación de incumplimiento del código de ética en cada área de la organización	0.25	dic-18	SMV	1	25%		



Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
4. Lucha contra la corrupción	0.125	Reportes e Informes asociados a Gobierno Corporativo	La empresa pública informes que exponen los estándares relacionados al gobierno corporativo.	0.25	dic-18	SMV	1	25%	<b>100%</b>	
		Auditoría de la Información	Realiza auditorías externas regularmente, hechas por una firma establecida formalmente	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
		Declaración de compromiso	La compañía tiene un compromiso declarado públicamente con la lucha contra la corrupción.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Oficina de Cumplimiento	Se ha establecido un área/ departamento/ persona responsable del seguimiento, verificación, y/o sanción del código de ética	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Programa de capacitación	Tiene la compañía un programa de capacitación anticorrupción para sus empleados y directores.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
5. Desempeño Financiero	0.125	Canales de comunicación	Proporciona la compañía un canal a través del cual los empleados pueden informar presuntas violaciones de las políticas anticorrupción, y permite el canal un informe confidencial y / o anónimo (denuncia de irregularidades).	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%	<b>100%</b>	
		Reporte de Estados Financieros	La empresa revela sus estados financieros consolidados.	0.2	dic-18	SMV	1	20%		
		Indicadores Financieros Clave	La empresa revela indicadores de eficiencia como ROA, ROE, liquidez, endeudamiento y solvencia.	0.2	dic-18	SMV	1	20%		
		Información para Inversionistas	La empresa revela el rendimiento de los portafolios de inversión en moneda local y/o extranjera	0.2	dic-18	SMV	1	20%		
		Clasificación de Riesgos	Número de clasificadoras de riesgo que exponen información de la empresa	0.2	dic-18	SMV	1	20%		
6. Gestión de Operación	0.125	Normativa contable	Se aplican normas contables como NIIF o PCGA	0.2	dic-18	SMV	1	20%	<b>68%</b>	
		Gestión de los Riesgos	La empresa revela su gestión de riesgo y adhesión a estándares internacionales.	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%		

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Indice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
7. Responsabilidad Social	0.125	Gestión de procesos	La empresa cuenta con un monitoreo interno y externo y reporta las pérdidas asociadas a errores de ejecución	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%	<b>100%</b>	
		Gestión de proveedores	La empresa revela la lista de proveedores con los que mantiene relaciones contractuales	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Gestión de clientes	Tiene métodos establecidos para aclarar dudas, ofrecer información extra, resolver o evitar problemas (por ejemplo: asistencia personal en el punto de venta, asistencia telefónica, página Web con sección de preguntas frecuentes, información del producto y/o información de contacto, etc.)	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%		
		Monitoreo de reclamos	La empresa presenta las estadísticas de reclamaciones realizadas por los clientes	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%		
		Sanciones regulatorias	La empresa reporta las sanciones recibidas por los entes reguladores de su sector	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Mecanismo de RSE en la empresa	La RSE es parte de su estrategia empresarial	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%		
		Fomento para potenciar las prácticas de RSE	Reconoce formalmente a sus colaboradores que están involucrados en su comunidad (por ejemplo: cartas del presidente, mención en boletines o eventos)	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%		
		Reportes GRI	La empresa revela el reporte integrado de gestión sostenible, basado en el GRI.	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%		
Reconocimientos Institucionales	La empresa difunde los reconocimientos obtenidos en materia de RSE	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%				

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Indice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
8. Sostenibilidad	0.125	Interés por el desarrollo de la comunidad	Participa en la identificación y discusión de problemas de su comunidad inmediata	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%	<b>75%</b>	
		Innovación y Transformación Digital	La empresa incorpora tecnología e innovación en su operativa.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Entendimiento de las nuevas generaciones	La empresa incorpora cambios considerando a las nuevas generaciones de profesionales	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Gestión del Talento Humano	La empresa revela el proceso de gestionar cultura a través del fortalecimiento de competencias y valores para mejorar comportamientos.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Gestión del clima laboral	La empresa revela los resultados de la medición del clima laboral bajo estándares internacionales.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		

### Apéndice D. Evaluación de ITC para el SCOTIABANK

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
1. Accesibilidad y Oportunidad	0.125	Información relevante accesible	La empresa pública información relevante para los grupos de interés en la página web oficial	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%	<b>100%</b>	<b>94%</b>
		Información didáctica y de fácil comprensión	La empresa pública información relevante para los grupos de interés en un lenguaje de fácil lectura y comprensión	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%		
		Información actualizada periódicamente	La empresa reporta el avance de su desempeño de forma mensual, trimestral o semestral.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%		
		Fácil de contactar por los grupos de interés	La página web muestra los números de contacto de manera visible	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%		
2. Estrategia Corporativa	0.125	Comunicación efectiva de la estrategia	La empresa revela el plan estratégico, propósito, visión y valores de la compañía	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%	<b>100%</b>	
		Conformación del directorio y accionistas	La empresa revela el listado de nombres completos y/o perfil profesional de cada uno de los miembros de la junta directiva de la compañía.	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
		Aspiración compartida por toda la organización	La misión y visión se da a conocer en todos los niveles de la empresa	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
		Portafolio de Productos y Servicios	La empresa presenta su portafolio de productos y brinda especificaciones relevantes.	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
3. Gobierno Corporativo	0.125	Código de ética establecido	El código de ética incluye principios que toman en cuenta a colaboradores, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y medio ambiente	0.25	dic-18	SMV	1	25%	<b>100%</b>	

4. Lucha contra la corrupción	0.125	Políticas y lineamientos corporativos	Existen mecanismos que faciliten la identificación de incumplimiento del código de ética en cada área de la organización	0.25	dic-18	SMV	1	25%	<b>100%</b>
		Reportes e Informes asociados a Gobierno Corporativo	La empresa pública informes que exponen los estándares relacionados al gobierno corporativo.	0.25	dic-18	SMV	1	25%	
		Auditoría de la Información	Realiza auditorías externas regularmente, hechas por una firma establecida formalmente	0.25	dic-18	SMV	1	25%	
		Declaración de compromiso	La compañía tiene un compromiso declarado públicamente con la lucha contra la corrupción.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%	
		Oficina de Cumplimiento	Se ha establecido un área/ departamento/ persona responsable del seguimiento, verificación, y/o sanción del código de ética	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%	
		Programa de capacitación	Tiene la compañía un programa de capacitación anticorrupción para sus empleados y directores.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%	
5. Desempeño Financiero	0.125	Canales de comunicación	Proporciona la compañía un canal a través del cual los empleados pueden informar presuntas violaciones de las políticas anticorrupción, y permite el canal un informe confidencial y / o anónimo (denuncia de irregularidades).	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%	<b>80%</b>
		Reporte de Estados Financieros	La empresa revela sus estados financieros consolidados.	0.2	dic-18	SMV	1	20%	
		Indicadores Financieros Clave	La empresa revela indicadores de eficiencia como ROA, ROE, liquidez, endeudamiento y solvencia.	0.2	dic-18	SMV	1	20%	
		Información para Inversionistas	La empresa revela el rendimiento de los portafolios de inversión en moneda local y/o extranjera	0.2	dic-18	SMV	1	20%	
		Clasificación de Riesgos	Número de clasificadoras de riesgo que exponen información de la empresa	0.2	dic-18	SMV	0	0%	
6. Gestión de Operación	0.125	Normativa contable	Se aplican normas contables como NIIF o PCGA	0.2	dic-18	SMV	1	20%	<b>68%</b>
		Gestión de los Riesgos	La empresa revela su gestión de riesgo y adhesión a estándares internacionales.	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%	
		Gestión de procesos	La empresa cuenta con un monitoreo interno y externo y reporta las pérdidas asociadas a errores de ejecución	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%	

7. Responsabilidad Social	0.125	Gestión de proveedores	La empresa revela la lista de proveedores con los que mantiene relaciones contractuales	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%	
		Gestión de clientes	Tiene métodos establecidos para aclarar dudas, ofrecer información extra, resolver o evitar problemas (por ejemplo: asistencia personal en el punto de venta, asistencia telefónica, página Web con sección de preguntas frecuentes, información del producto y/o información de contacto, etc.)	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%	
		Monitoreo de reclamos	La empresa presenta las estadísticas de reclamaciones realizadas por los clientes	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%	
		Sanciones regulatorias	La empresa reporta las sanciones recibidas por los entes reguladores de su sector	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%	
		Mecanismo de RSE en la empresa	La RSE es parte de su estrategia empresarial	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%	
		Fomento para potenciar las prácticas de RSE	Reconoce formalmente a sus colaboradores que están involucrados en su comunidad (por ejemplo: cartas del presidente, mención en boletines o eventos)	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%	
		Reportes GRI	La empresa revela el reporte integrado de gestión sostenible, basado en el GRI.	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%	<b>100%</b>
		Reconocimientos Institucionales	La empresa difunde los reconocimientos obtenidos en materia de RSE	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%	
		Interés por el desarrollo de la comunidad	Participa en la identificación y discusión de problemas de su comunidad inmediata	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%	



8. Sostenibilidad	0.125	Innovación y Transformación Digital	La empresa incorpora tecnología e innovación en su operativa.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%	<b>100%</b>
		Entendimiento de las nuevas generaciones	La empresa incorpora cambios considerando a las nuevas generaciones de profesionales	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%	
		Gestión del Talento Humano	La empresa revela el proceso de gestionar cultura a través del fortalecimiento de competencias y valores para mejorar comportamientos.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%	
		Gestión del clima laboral	La empresa revela los resultados de la medición del clima laboral bajo estándares internacionales.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%	



### Apéndice E. Evaluación de ITC para el BANBIF

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
1. Accesibilidad y Oportunidad	0.125	Información relevante accesible	La empresa pública información relevante para los grupos de interés en la página web oficial	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%	<b>63%</b>	
		Información didáctica y de fácil comprensión	La empresa pública información relevante para los grupos de interés en un lenguaje de fácil lectura y comprensión	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%		
		Información actualizada periódicamente	La empresa reporta el avance de su desempeño de forma mensual, trimestral o semestral.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	0	0%		
		Fácil de contactar por los grupos de interés	La página web muestra los números de contacto de manera visible	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%		
2. Estrategia Corporativa	0.125	Comunicación efectiva de la estrategia	La empresa revela el plan estratégico, propósito, visión y valores de la compañía	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%	<b>75%</b>	
		Conformación del directorio y accionistas	La empresa revela el listado de nombres completos y/o perfil profesional de cada uno de los miembros de la junta directiva de la compañía.	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
		Aspiración compartida por toda la organización	La misión y visión se da a conocer en todos los niveles de la empresa	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
		Portafolio de Productos y Servicios	La empresa presenta su portafolio de productos y brinda especificaciones relevantes.	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
3. Gobierno Corporativo	0.125	Código de ética establecido	El código de ética incluye principios que toman en cuenta a colaboradores, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y medio ambiente	0.25	dic-18	SMV	1	25%	<b>100%</b>	
		Políticas y lineamientos corporativos	Existen mecanismos que faciliten la identificación de incumplimiento del código de ética en cada área de la organización	0.25	dic-18	SMV	1	25%		

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
4. Lucha contra la corrupción	0.125	Reportes e Informes asociados a Gobierno Corporativo	La empresa pública informes que exponen los estándares relacionados al gobierno corporativo.	0.25	dic-18	SMV	1	25%	<b>75%</b>	
		Auditoría de la Información	Realiza auditorías externas regularmente, hechas por una firma establecida formalmente	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
		Declaración de compromiso	La compañía tiene un compromiso declarado públicamente con la lucha contra la corrupción.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Oficina de Cumplimiento	Se ha establecido un área/ departamento/ persona responsable del seguimiento, verificación, y/o sanción del código de ética	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Programa de capacitación	Tiene la compañía un programa de capacitación anticorrupción para sus empleados y directores.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
5. Desempeño Financiero	0.125	Canales de comunicación	Proporciona la compañía un canal a través del cual los empleados pueden informar presuntas violaciones de las políticas anticorrupción, y permite el canal un informe confidencial y / o anónimo (denuncia de irregularidades).	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%	<b>60%</b>	
		Reporte de Estados Financieros	La empresa revela sus estados financieros consolidados.	0.2	dic-18	SMV	1	20%		
		Indicadores Financieros Clave	La empresa revela indicadores de eficiencia como ROA, ROE, liquidez, endeudamiento y solvencia.	0.2	dic-18	SMV	0	0%		
		Información para Inversionistas	La empresa revela el rendimiento de los portafolios de inversión en moneda local y/o extranjera	0.2	dic-18	SMV	0	0%		
6. Gestión de Operación	0.125	Clasificación de Riesgos	Número de clasificadoras de riesgo que exponen información de la empresa	0.2	dic-18	SMV	1	20%	<b>68%</b>	
		Normativa contable	Se aplican normas contables como NIIF o PCGA	0.2	dic-18	SMV	1	20%		
		Gestión de los Riesgos	La empresa revela su gestión de riesgo y adhesión a estándares internacionales.	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%		

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
7. Responsabilidad Social	0.125	Gestión de procesos	La empresa cuenta con un monitoreo interno y externo y reporta las pérdidas asociadas a errores de ejecución	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%	<b>0%</b>	
		Gestión de proveedores	La empresa revela la lista de proveedores con los que mantiene relaciones contractuales	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Gestión de clientes	Tiene métodos establecidos para aclarar dudas, ofrecer información extra, resolver o evitar problemas (por ejemplo: asistencia personal en el punto de venta, asistencia telefónica, página Web con sección de preguntas frecuentes, información del producto y/o información de contacto, etc.)	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%		
		Monitoreo de reclamos	La empresa presenta las estadísticas de reclamaciones realizadas por los clientes	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%		
		Sanciones regulatorias	La empresa reporta las sanciones recibidas por los entes reguladores de su sector	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Mecanismo de RSE en la empresa	La RSE es parte de su estrategia empresarial	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	0	0%		
		Fomento para potenciar las prácticas de RSE	Reconoce formalmente a sus colaboradores que están involucrados en su comunidad (por ejemplo: cartas del presidente, mención en boletines o eventos)	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	0	0%		
		Reportes GRI	La empresa revela el reporte integrado de gestión sostenible, basado en el GRI.	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	0	0%		
Reconocimientos Institucionales	La empresa difunde los reconocimientos obtenidos en materia de RSE	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	0	0%				

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
8. Sostenibilidad	0.125	Interés por el desarrollo de la comunidad	Participa en la identificación y discusión de problemas de su comunidad inmediata	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	0	0%	<b>25%</b>	
		Innovación y Transformación Digital	La empresa incorpora tecnología e innovación en su operativa.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Entendimiento de las nuevas generaciones	La empresa incorpora cambios considerando a las nuevas generaciones de profesionales	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Gestión del Talento Humano	La empresa revela el proceso de gestionar cultura a través del fortalecimiento de competencias y valores para mejorar comportamientos.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Gestión del clima laboral	La empresa revela los resultados de la medición del clima laboral bajo estándares internacionales.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		

## Apéndice F. Evaluación de ITC para el BANCO PICHINCHA

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
1. Accesibilidad y Oportunidad	0.125	Información relevante accesible	La empresa pública información relevante para los grupos de interés en la página web oficial	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%	<b>85%</b>	
		Información didáctica y de fácil comprensión	La empresa pública información relevante para los grupos de interés en un lenguaje de fácil lectura y comprensión	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%		
		Información actualizada periódicamente	La empresa reporta el avance de su desempeño de forma mensual, trimestral o semestral.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	0	0%		
		Fácil de contactar por los grupos de interés	La página web muestra los números de contacto de manera visible	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%		
2. Estrategia Corporativa	0.125	Comunicación efectiva de la estrategia	La empresa revela el plan estratégico, propósito, visión y valores de la compañía	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%	<b>75%</b>	
		Conformación del directorio y accionistas	La empresa revela el listado de nombres completos y/o perfil profesional de cada uno de los miembros de la junta directiva de la compañía.	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
		Aspiración compartida por toda la organización	La misión y visión se da a conocer en todos los niveles de la empresa	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
		Portafolio de Productos y Servicios	La empresa presenta su portafolio de productos y brinda especificaciones relevantes.	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
3. Gobierno Corporativo	0.125	Código de ética establecido	El código de ética incluye principios que toman en cuenta a colaboradores, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y medio ambiente	0.25	dic-18	SMV	1	25%	<b>100%</b>	
		Políticas y lineamientos corporativos	Existen mecanismos que faciliten la identificación de incumplimiento del código de ética en cada área de la organización	0.25	dic-18	SMV	1	25%		



Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
4. Lucha contra la corrupción	0.125	Reportes e Informes asociados a Gobierno Corporativo	La empresa pública informes que exponen los estándares relacionados al gobierno corporativo.	0.25	dic-18	SMV	1	25%	<b>75%</b>	
		Auditoría de la Información	Realiza auditorías externas regularmente, hechas por una firma establecida formalmente	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
		Declaración de compromiso	La compañía tiene un compromiso declarado públicamente con la lucha contra la corrupción.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Oficina de Cumplimiento	Se ha establecido un área/ departamento/ persona responsable del seguimiento, verificación, y/o sanción del código de ética	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Programa de capacitación	Tiene la compañía un programa de capacitación anticorrupción para sus empleados y directores.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
5. Desempeño Financiero	0.125	Canales de comunicación	Proporciona la compañía un canal a través del cual los empleados pueden informar presuntas violaciones de las políticas anticorrupción, y permite el canal un informe confidencial y / o anónimo (denuncia de irregularidades).	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%	<b>60%</b>	
		Reporte de Estados Financieros	La empresa revela sus estados financieros consolidados.	0.2	dic-18	SMV	1	20%		
		Indicadores Financieros Clave	La empresa revela indicadores de eficiencia como ROA, ROE, liquidez, endeudamiento y solvencia.	0.2	dic-18	SMV	0	0%		
		Información para Inversionistas	La empresa revela el rendimiento de los portafolios de inversión en moneda local y/o extranjera	0.2	dic-18	SMV	0	0%		
		Clasificación de Riesgos	Número de clasificadoras de riesgo que exponen información de la empresa	0.2	dic-18	SMV	1	20%		
6. Gestión de Operación	0.125	Normativa contable	Se aplican normas contables como NIIF o PCGA	0.2	dic-18	SMV	1	20%	<b>68%</b>	
		Gestión de los Riesgos	La empresa revela su gestión de riesgo y adhesión a estándares internacionales.	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%		

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
7. Responsabilidad Social	0.125	Gestión de procesos	La empresa cuenta con un monitoreo interno y externo y reporta las pérdidas asociadas a errores de ejecución	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%	<b>100%</b>	
		Gestión de proveedores	La empresa revela la lista de proveedores con los que mantiene relaciones contractuales	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Gestión de clientes	Tiene métodos establecidos para aclarar dudas, ofrecer información extra, resolver o evitar problemas (por ejemplo: asistencia personal en el punto de venta, asistencia telefónica, página Web con sección de preguntas frecuentes, información del producto y/o información de contacto, etc.)	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%		
		Monitoreo de reclamos	La empresa presenta las estadísticas de reclamaciones realizadas por los clientes	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%		
		Sanciones regulatorias	La empresa reporta las sanciones recibidas por los entes reguladores de su sector	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Mecanismo de RSE en la empresa	La RSE es parte de su estrategia empresarial	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%		
		Fomento para potenciar las prácticas de RSE	Reconoce formalmente a sus colaboradores que están involucrados en su comunidad (por ejemplo: cartas del presidente, mención en boletines o eventos)	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%		
		Reportes GRI	La empresa revela el reporte integrado de gestión sostenible, basado en el GRI.	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%		
Reconocimientos Institucionales	La empresa difunde los reconocimientos obtenidos en materia de RSE	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%				

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
8. Sostenibilidad	0.125	Interés por el desarrollo de la comunidad	Participa en la identificación y discusión de problemas de su comunidad inmediata	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%	<b>100%</b>	
		Innovación y Transformación Digital	La empresa incorpora tecnología e innovación en su operativa.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Entendimiento de las nuevas generaciones	La empresa incorpora cambios considerando a las nuevas generaciones de profesionales	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Gestión del Talento Humano	La empresa revela el proceso de gestionar cultura a través del fortalecimiento de competencias y valores para mejorar comportamientos.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Gestión del clima laboral	La empresa revela los resultados de la medición del clima laboral bajo estándares internacionales.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		

## Apéndice G. Evaluación de ITC para el BANCO DE COMERCIO

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
1. Accesibilidad y Oportunidad	0.125	Información relevante accesible	La empresa pública información relevante para los grupos de interés en la página web oficial	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%	<b>68%</b>	
		Información didáctica y de fácil comprensión	La empresa pública información relevante para los grupos de interés en un lenguaje de fácil lectura y comprensión	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%		
		Información actualizada periódicamente	La empresa reporta el avance de su desempeño de forma mensual, trimestral o semestral.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	0	0%		
		Fácil de contactar por los grupos de interés	La página web muestra los números de contacto de manera visible	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%		
2. Estrategia Corporativa	0.125	Comunicación efectiva de la estrategia	La empresa revela el plan estratégico, propósito, visión y valores de la compañía	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%	<b>75%</b>	
		Conformación del directorio y accionistas	La empresa revela el listado de nombres completos y/o perfil profesional de cada uno de los miembros de la junta directiva de la compañía.	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
		Aspiración compartida por toda la organización	La misión y visión se da a conocer en todos los niveles de la empresa	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
		Portafolio de Productos y Servicios	La empresa presenta su portafolio de productos y brinda especificaciones relevantes.	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
3. Gobierno Corporativo	0.125	Código de ética establecido	El código de ética incluye principios que toman en cuenta a colaboradores, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y medio ambiente	0.25	dic-18	SMV	1	25%	<b>100%</b>	
		Políticas y lineamientos corporativos	Existen mecanismos que faciliten la identificación de incumplimiento del código de ética en cada área de la organización	0.25	dic-18	SMV	1	25%		

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
4. Lucha contra la corrupción	0.125	Reportes e Informes asociados a Gobierno Corporativo	La empresa pública informes que exponen los estándares relacionados al gobierno corporativo.	0.25	dic-18	SMV	1	25%	<b>75%</b>	
		Auditoría de la Información	Realiza auditorías externas regularmente, hechas por una firma establecida formalmente	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
		Declaración de compromiso	La compañía tiene un compromiso declarado públicamente con la lucha contra la corrupción.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Oficina de Cumplimiento	Se ha establecido un área/ departamento/ persona responsable del seguimiento, verificación, y/o sanción del código de ética	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Programa de capacitación	Tiene la compañía un programa de capacitación anticorrupción para sus empleados y directores.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
5. Desempeño Financiero	0.125	Canales de comunicación	Proporciona la compañía un canal a través del cual los empleados pueden informar presuntas violaciones de las políticas anticorrupción, y permite el canal un informe confidencial y / o anónimo (denuncia de irregularidades).	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%	<b>60%</b>	
		Reporte de Estados Financieros	La empresa revela sus estados financieros consolidados.	0.2	dic-18	SMV	1	20%		
		Indicadores Financieros Clave	La empresa revela indicadores de eficiencia como ROA, ROE, liquidez, endeudamiento y solvencia.	0.2	dic-18	SMV	0	0%		
		Información para Inversionistas	La empresa revela el rendimiento de los portafolios de inversión en moneda local y/o extranjera	0.2	dic-18	SMV	0	0%		
6. Gestión de Operación	0.125	Clasificación de Riesgos	Número de clasificadoras de riesgo que exponen información de la empresa	0.2	dic-18	SMV	1	20%	<b>68%</b>	
		Normativa contable	Se aplican normas contables como NIIF o PCGA	0.2	dic-18	SMV	1	20%		
		Gestión de los Riesgos	La empresa revela su gestión de riesgo y adhesión a estándares internacionales.	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%		

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
7. Responsabilidad Social	0.125	Gestión de procesos	La empresa cuenta con un monitoreo interno y externo y reporta las pérdidas asociadas a errores de ejecución	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%	<b>40%</b>	
		Gestión de proveedores	La empresa revela la lista de proveedores con los que mantiene relaciones contractuales	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Gestión de clientes	Tiene métodos establecidos para aclarar dudas, ofrecer información extra, resolver o evitar problemas (por ejemplo: asistencia personal en el punto de venta, asistencia telefónica, página Web con sección de preguntas frecuentes, información del producto y/o información de contacto, etc.)	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%		
		Monitoreo de reclamos	La empresa presenta las estadísticas de reclamaciones realizadas por los clientes	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%		
		Sanciones regulatorias	La empresa reporta las sanciones recibidas por los entes reguladores de su sector	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Mecanismo de RSE en la empresa	La RSE es parte de su estrategia empresarial	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	0	0%		
		Fomento para potenciar las prácticas de RSE	Reconoce formalmente a sus colaboradores que están involucrados en su comunidad (por ejemplo: cartas del presidente, mención en boletines o eventos)	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	0	0%		
		Reportes GRI	La empresa revela el reporte integrado de gestión sostenible, basado en el GRI.	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	0	0%		
Reconocimientos Institucionales	La empresa difunde los reconocimientos obtenidos en materia de RSE	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%				



Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
8. Sostenibilidad	0.125	Interés por el desarrollo de la comunidad	Participa en la identificación y discusión de problemas de su comunidad inmediata	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%	<b>25%</b>	
		Innovación y Transformación Digital	La empresa incorpora tecnología e innovación en su operativa.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Entendimiento de las nuevas generaciones	La empresa incorpora cambios considerando a las nuevas generaciones de profesionales	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Gestión del Talento Humano	La empresa revela el proceso de gestionar cultura a través del fortalecimiento de competencias y valores para mejorar comportamientos.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Gestión del clima laboral	La empresa revela los resultados de la medición del clima laboral bajo estándares internacionales.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		

## Apéndice H. Evaluación de ITC para CITIBANK

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
1. Accesibilidad y Oportunidad	0.125	Información relevante accesible	La empresa pública información relevante para los grupos de interés en la página web oficial	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%	<b>66%</b>	
		Información didáctica y de fácil comprensión	La empresa pública información relevante para los grupos de interés en un lenguaje de fácil lectura y comprensión	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%		
		Información actualizada periódicamente	La empresa reporta el avance de su desempeño de forma mensual, trimestral o semestral.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	0	0%		
		Fácil de contactar por los grupos de interés	La página web muestra los números de contacto de manera visible	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%		
2. Estrategia Corporativa	0.125	Comunicación efectiva de la estrategia	La empresa revela el plan estratégico, propósito, visión y valores de la compañía	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	0	0%	<b>75%</b>	
		Conformación del directorio y accionistas	La empresa revela el listado de nombres completos y/o perfil profesional de cada uno de los miembros de la junta directiva de la compañía.	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
		Aspiración compartida por toda la organización	La misión y visión se da a conocer en todos los niveles de la empresa	0.25	dic-18	SMV	0	0%		
		Portafolio de Productos y Servicios	La empresa presenta su portafolio de productos y brinda especificaciones relevantes.	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
3. Gobierno Corporativo	0.125	Código de ética establecido	El código de ética incluye principios que toman en cuenta a colaboradores, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y medio ambiente	0.25	dic-18	SMV	1	25%	<b>50%</b>	
		Políticas y lineamientos corporativos	Existen mecanismos que faciliten la identificación de incumplimiento del código de ética en cada área de la organización	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
									<b>100%</b>	

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
4. Lucha contra la corrupción	0.125	Reportes e Informes asociados a Gobierno Corporativo	La empresa pública informes que exponen los estándares relacionados al gobierno corporativo.	0.25	dic-18	SMV	1	25%	<b>50%</b>	
		Auditoría de la Información	Realiza auditorías externas regularmente, hechas por una firma establecida formalmente	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
		Declaración de compromiso	La compañía tiene un compromiso declarado públicamente con la lucha contra la corrupción.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Oficina de Cumplimiento	Se ha establecido un área/ departamento/ persona responsable del seguimiento, verificación, y/o sanción del código de ética	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Programa de capacitación	Tiene la compañía un programa de capacitación anticorrupción para sus empleados y directores.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
5. Desempeño Financiero	0.125	Canales de comunicación	Proporciona la compañía un canal a través del cual los empleados pueden informar presuntas violaciones de las políticas anticorrupción, y permite el canal un informe confidencial y / o anónimo (denuncia de irregularidades).	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%	<b>80%</b>	
		Reporte de Estados Financieros	La empresa revela sus estados financieros consolidados.	0.2	dic-18	SMV	1	20%		
		Indicadores Financieros Clave	La empresa revela indicadores de eficiencia como ROA, ROE, liquidez, endeudamiento y solvencia.	0.2	dic-18	SMV	0	0%		
		Información para Inversionistas	La empresa revela el rendimiento de los portafolios de inversión en moneda local y/o extranjera	0.2	dic-18	SMV	1	20%		
6. Gestión de Operación	0.125	Clasificación de Riesgos	Número de clasificadoras de riesgo que exponen información de la empresa	0.2	dic-18	SMV	1	20%	<b>34%</b>	
		Normativa contable	Se aplican normas contables como NIIF o PCGA	0.2	dic-18	SMV	1	20%		
		Gestión de los Riesgos	La empresa revela su gestión de riesgo y adhesión a estándares internacionales.	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
7. Responsabilidad Social	0.125	Gestión de procesos	La empresa cuenta con un monitoreo interno y externo y reporta las pérdidas asociadas a errores de ejecución	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%	<b>60%</b>	
		Gestión de proveedores	La empresa revela la lista de proveedores con los que mantiene relaciones contractuales	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Gestión de clientes	Tiene métodos establecidos para aclarar dudas, ofrecer información extra, resolver o evitar problemas (por ejemplo: asistencia personal en el punto de venta, asistencia telefónica, página Web con sección de preguntas frecuentes, información del producto y/o información de contacto, etc.)	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%		
		Monitoreo de reclamos	La empresa presenta las estadísticas de reclamaciones realizadas por los clientes	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%		
		Sanciones regulatorias	La empresa reporta las sanciones recibidas por los entes reguladores de su sector	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Mecanismo de RSE en la empresa	La RSE es parte de su estrategia empresarial	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%		
		Fomento para potenciar las prácticas de RSE	Reconoce formalmente a sus colaboradores que están involucrados en su comunidad (por ejemplo: cartas del presidente, mención en boletines o eventos)	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	0	0%		
		Reportes GRI	La empresa revela el reporte integrado de gestión sostenible, basado en el GRI.	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	0	0%		
Reconocimientos Institucionales	La empresa difunde los reconocimientos obtenidos en materia de RSE	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%				

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
8. Sostenibilidad	0.125	Interés por el desarrollo de la comunidad	Participa en la identificación y discusión de problemas de su comunidad inmediata	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%	<b>75%</b>	
		Innovación y Transformación Digital	La empresa incorpora tecnología e innovación en su operativa.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Entendimiento de las nuevas generaciones	La empresa incorpora cambios considerando a las nuevas generaciones de profesionales	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Gestión del Talento Humano	La empresa revela el proceso de gestionar cultura a través del fortalecimiento de competencias y valores para mejorar comportamientos.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Gestión del clima laboral	La empresa revela los resultados de la medición del clima laboral bajo estándares internacionales.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		

### Apéndice I. Evaluación de ITC para MI BANCO

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
1. Accesibilidad y Oportunidad	0.125	Información relevante accesible	La empresa pública información relevante para los grupos de interés en la página web oficial	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%	<b>81%</b>	
		Información didáctica y de fácil comprensión	La empresa pública información relevante para los grupos de interés en un lenguaje de fácil lectura y comprensión	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%		
		Información actualizada periódicamente	La empresa reporta el avance de su desempeño de forma mensual, trimestral o semestral.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	0	0%		
		Fácil de contactar por los grupos de interés	La página web muestra los números de contacto de manera visible	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%		
2. Estrategia Corporativa	0.125	Comunicación efectiva de la estrategia	La empresa revela el plan estratégico, propósito, visión y valores de la compañía	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%	<b>75%</b>	
		Conformación del directorio y accionistas	La empresa revela el listado de nombres completos y/o perfil profesional de cada uno de los miembros de la junta directiva de la compañía.	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
		Aspiración compartida por toda la organización	La misión y visión se da a conocer en todos los niveles de la empresa	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
		Portafolio de Productos y Servicios	La empresa presenta su portafolio de productos y brinda especificaciones relevantes.	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
3. Gobierno Corporativo	0.125	Código de ética establecido	El código de ética incluye principios que toman en cuenta a colaboradores, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y medio ambiente	0.25	dic-18	SMV	1	25%	<b>100%</b>	
		Políticas y lineamientos corporativos	Existen mecanismos que faciliten la identificación de incumplimiento del código de ética en cada área de la organización	0.25	dic-18	SMV	1	25%		



Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
4. Lucha contra la corrupción	0.125	Reportes e Informes asociados a Gobierno Corporativo	La empresa pública informes que exponen los estándares relacionados al gobierno corporativo.	0.25	dic-18	SMV	1	25%	<b>75%</b>	
		Auditoría de la Información	Realiza auditorías externas regularmente, hechas por una firma establecida formalmente	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
		Declaración de compromiso	La compañía tiene un compromiso declarado públicamente con la lucha contra la corrupción.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Oficina de Cumplimiento	Se ha establecido un área/ departamento/ persona responsable del seguimiento, verificación, y/o sanción del código de ética	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Programa de capacitación	Tiene la compañía un programa de capacitación anticorrupción para sus empleados y directores.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
5. Desempeño Financiero	0.125	Canales de comunicación	Proporciona la compañía un canal a través del cual los empleados pueden informar presuntas violaciones de las políticas anticorrupción, y permite el canal un informe confidencial y / o anónimo (denuncia de irregularidades).	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%	<b>60%</b>	
		Reporte de Estados Financieros	La empresa revela sus estados financieros consolidados.	0.2	dic-18	SMV	1	20%		
		Indicadores Financieros Clave	La empresa revela indicadores de eficiencia como ROA, ROE, liquidez, endeudamiento y solvencia.	0.2	dic-18	SMV	0	0%		
		Información para Inversionistas	La empresa revela el rendimiento de los portafolios de inversión en moneda local y/o extranjera	0.2	dic-18	SMV	0	0%		
6. Gestión de Operación	0.125	Clasificación de Riesgos	Número de clasificadoras de riesgo que exponen información de la empresa	0.2	dic-18	SMV	1	20%	<b>34%</b>	
		Normativa contable	Se aplican normas contables como NIIF o PCGA	0.2	dic-18	SMV	1	20%		
		Gestión de los Riesgos	La empresa revela su gestión de riesgo y adhesión a estándares internacionales.	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
7. Responsabilidad Social	0.125	Gestión de procesos	La empresa cuenta con un monitoreo interno y externo y reporta las pérdidas asociadas a errores de ejecución	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%	<b>100%</b>	
		Gestión de proveedores	La empresa revela la lista de proveedores con los que mantiene relaciones contractuales	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Gestión de clientes	Tiene métodos establecidos para aclarar dudas, ofrecer información extra, resolver o evitar problemas (por ejemplo: asistencia personal en el punto de venta, asistencia telefónica, página Web con sección de preguntas frecuentes, información del producto y/o información de contacto, etc.)	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%		
		Monitoreo de reclamos	La empresa presenta las estadísticas de reclamaciones realizadas por los clientes	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%		
		Sanciones regulatorias	La empresa reporta las sanciones recibidas por los entes reguladores de su sector	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Mecanismo de RSE en la empresa	La RSE es parte de su estrategia empresarial	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%		
		Fomento para potenciar las prácticas de RSE	Reconoce formalmente a sus colaboradores que están involucrados en su comunidad (por ejemplo: cartas del presidente, mención en boletines o eventos)	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%		
		Reportes GRI	La empresa revela el reporte integrado de gestión sostenible, basado en el GRI.	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%		
Reconocimientos Institucionales	La empresa difunde los reconocimientos obtenidos en materia de RSE	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%				

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
8. Sostenibilidad	0.125	Interés por el desarrollo de la comunidad	Participa en la identificación y discusión de problemas de su comunidad inmediata	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%	<b>100%</b>	
		Innovación y Transformación Digital	La empresa incorpora tecnología e innovación en su operativa.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Entendimiento de las nuevas generaciones	La empresa incorpora cambios considerando a las nuevas generaciones de profesionales	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Gestión del Talento Humano	La empresa revela el proceso de gestionar cultura a través del fortalecimiento de competencias y valores para mejorar comportamientos.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Gestión del clima laboral	La empresa revela los resultados de la medición del clima laboral bajo estándares internacionales.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		

## Apéndice J. Evaluación de ITC para BANCO SANTANDER

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
1. Accesibilidad y Oportunidad	0.125	Información relevante accesible	La empresa pública información relevante para los grupos de interés en la página web oficial	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%	<b>73%</b>	<b>73%</b>
		Información didáctica y de fácil comprensión	La empresa pública información relevante para los grupos de interés en un lenguaje de fácil lectura y comprensión	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%		
		Información actualizada periódicamente	La empresa reporta el avance de su desempeño de forma mensual, trimestral o semestral.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	0	0%		
		Fácil de contactar por los grupos de interés	La página web muestra los números de contacto de manera visible	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%		
2. Estrategia Corporativa	0.125	Comunicación efectiva de la estrategia	La empresa revela el plan estratégico, propósito, visión y valores de la compañía	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	0	0%	<b>75%</b>	<b>75%</b>
		Conformación del directorio y accionistas	La empresa revela el listado de nombres completos y/o perfil profesional de cada uno de los miembros de la junta directiva de la compañía.	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
		Aspiración compartida por toda la organización	La misión y visión se da a conocer en todos los niveles de la empresa	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
		Portafolio de Productos y Servicios	La empresa presenta su portafolio de productos y brinda especificaciones relevantes.	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
3. Gobierno Corporativo	0.125	Código de ética establecido	El código de ética incluye principios que toman en cuenta a colaboradores, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y medio ambiente	0.25	dic-18	SMV	1	25%	<b>100%</b>	<b>100%</b>
		Políticas y lineamientos corporativos	Existen mecanismos que faciliten la identificación de incumplimiento del código de ética en cada área de la organización	0.25	dic-18	SMV	1	25%		

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
4. Lucha contra la corrupción	0.125	Reportes e Informes asociados a Gobierno Corporativo	La empresa pública informes que exponen los estándares relacionados al gobierno corporativo.	0.25	dic-18	SMV	1	25%	<b>50%</b>	
		Auditoría de la Información	Realiza auditorías externas regularmente, hechas por una firma establecida formalmente	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
		Declaración de compromiso	La compañía tiene un compromiso declarado públicamente con la lucha contra la corrupción.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Oficina de Cumplimiento	Se ha establecido un área/ departamento/ persona responsable del seguimiento, verificación, y/o sanción del código de ética	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Programa de capacitación	Tiene la compañía un programa de capacitación anticorrupción para sus empleados y directores.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
5. Desempeño Financiero	0.125	Canales de comunicación	Proporciona la compañía un canal a través del cual los empleados pueden informar presuntas violaciones de las políticas anticorrupción, y permite el canal un informe confidencial y / o anónimo (denuncia de irregularidades).	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%	<b>80%</b>	
		Reporte de Estados Financieros	La empresa revela sus estados financieros consolidados.	0.2	dic-18	SMV	1	20%		
		Indicadores Financieros Clave	La empresa revela indicadores de eficiencia como ROA, ROE, liquidez, endeudamiento y solvencia.	0.2	dic-18	SMV	0	0%		
		Información para Inversionistas	La empresa revela el rendimiento de los portafolios de inversión en moneda local y/o extranjera	0.2	dic-18	SMV	1	20%		
6. Gestión de Operación	0.125	Clasificación de Riesgos	Número de clasificadoras de riesgo que exponen información de la empresa	0.2	dic-18	SMV	1	20%	<b>51%</b>	
		Normativa contable	Se aplican normas contables como NIIF o PCGA	0.2	dic-18	SMV	1	20%		
		Gestión de los Riesgos	La empresa revela su gestión de riesgo y adhesión a estándares internacionales.	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%		

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
7. Responsabilidad Social	0.125	Gestión de procesos	La empresa cuenta con un monitoreo interno y externo y reporta las pérdidas asociadas a errores de ejecución	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%	<b>80%</b>	
		Gestión de proveedores	La empresa revela la lista de proveedores con los que mantiene relaciones contractuales	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Gestión de clientes	Tiene métodos establecidos para aclarar dudas, ofrecer información extra, resolver o evitar problemas (por ejemplo: asistencia personal en el punto de venta, asistencia telefónica, página Web con sección de preguntas frecuentes, información del producto y/o información de contacto, etc.)	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%		
		Monitoreo de reclamos	La empresa presenta las estadísticas de reclamaciones realizadas por los clientes	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%		
		Sanciones regulatorias	La empresa reporta las sanciones recibidas por los entes reguladores de su sector	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Mecanismo de RSE en la empresa	La RSE es parte de su estrategia empresarial	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%		
		Fomento para potenciar las prácticas de RSE	Reconoce formalmente a sus colaboradores que están involucrados en su comunidad (por ejemplo: cartas del presidente, mención en boletines o eventos)	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	0	0%		
		Reportes GRI	La empresa revela el reporte integrado de gestión sostenible, basado en el GRI.	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%		
Reconocimientos Institucionales	La empresa difunde los reconocimientos obtenidos en materia de RSE	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%				



Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
8. Sostenibilidad	0.125	Interés por el desarrollo de la comunidad	Participa en la identificación y discusión de problemas de su comunidad inmediata	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%	<b>75%</b>	
		Innovación y Transformación Digital	La empresa incorpora tecnología e innovación en su operativa.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Entendimiento de las nuevas generaciones	La empresa incorpora cambios considerando a las nuevas generaciones de profesionales	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Gestión del Talento Humano	La empresa revela el proceso de gestionar cultura a través del fortalecimiento de competencias y valores para mejorar comportamientos.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Gestión del clima laboral	La empresa revela los resultados de la medición del clima laboral bajo estándares internacionales.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		

### Apéndice K. Evaluación de ITC para BANCO RIPLEY

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
1. Accesibilidad y Oportunidad	0.125	Información relevante accesible	La empresa pública información relevante para los grupos de interés en la página web oficial	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%	<b>75%</b>	<b>72%</b>
		Información didáctica y de fácil comprensión	La empresa pública información relevante para los grupos de interés en un lenguaje de fácil lectura y comprensión	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%		
		Información actualizada periódicamente	La empresa reporta el avance de su desempeño de forma mensual, trimestral o semestral.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	0	0%		
		Fácil de contactar por los grupos de interés	La página web muestra los números de contacto de manera visible	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%		
2. Estrategia Corporativa	0.125	Comunicación efectiva de la estrategia	La empresa revela el plan estratégico, propósito, visión y valores de la compañía	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	0	0%	<b>75%</b>	
		Conformación del directorio y accionistas	La empresa revela el listado de nombres completos y/o perfil profesional de cada uno de los miembros de la junta directiva de la compañía.	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
		Aspiración compartida por toda la organización	La misión y visión se da a conocer en todos los niveles de la empresa	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
		Portafolio de Productos y Servicios	La empresa presenta su portafolio de productos y brinda especificaciones relevantes.	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
3. Gobierno Corporativo	0.125	Código de ética establecido	El código de ética incluye principios que toman en cuenta a colaboradores, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y medio ambiente	0.25	dic-18	SMV	1	25%	<b>50%</b>	
		Políticas y lineamientos corporativos	Existen mecanismos que faciliten la identificación de incumplimiento del código de ética en cada área de la organización	0.25	dic-18	SMV	1	25%		

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
4. Lucha contra la corrupción	0.125	Reportes e Informes asociados a Gobierno Corporativo	La empresa pública informes que exponen los estándares relacionados al gobierno corporativo.	0.25	dic-18	SMV	0	0%	<b>100%</b>	
		Auditoría de la Información	Realiza auditorías externas regularmente, hechas por una firma establecida formalmente	0.25	dic-18	SMV	0	0%		
		Declaración de compromiso	La compañía tiene un compromiso declarado públicamente con la lucha contra la corrupción.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Oficina de Cumplimiento	Se ha establecido un área/ departamento/ persona responsable del seguimiento, verificación, y/o sanción del código de ética	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Programa de capacitación	Tiene la compañía un programa de capacitación anticorrupción para sus empleados y directores.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
5. Desempeño Financiero	0.125	Canales de comunicación	Proporciona la compañía un canal a través del cual los empleados pueden informar presuntas violaciones de las políticas anticorrupción, y permite el canal un informe confidencial y / o anónimo (denuncia de irregularidades).	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%	<b>60%</b>	
		Reporte de Estados Financieros	La empresa revela sus estados financieros consolidados.	0.2	dic-18	SMV	0	0%		
		Indicadores Financieros Clave	La empresa revela indicadores de eficiencia como ROA, ROE, liquidez, endeudamiento y solvencia.	0.2	dic-18	SMV	1	20%		
		Información para Inversionistas	La empresa revela el rendimiento de los portafolios de inversión en moneda local y/o extranjera	0.2	dic-18	SMV	1	20%		
6. Gestión de Operación	0.125	Clasificación de Riesgos	Número de clasificadoras de riesgo que exponen información de la empresa	0.2	dic-18	SMV	0	0%	<b>34%</b>	
		Normativa contable	Se aplican normas contables como NIIF o PCGA	0.2	dic-18	SMV	1	20%		
		Gestión de los Riesgos	La empresa revela su gestión de riesgo y adhesión a estándares internacionales.	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
7. Responsabilidad Social	0.125	Gestión de procesos	La empresa cuenta con un monitoreo interno y externo y reporta las pérdidas asociadas a errores de ejecución	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%	<b>80%</b>	
		Gestión de proveedores	La empresa revela la lista de proveedores con los que mantiene relaciones contractuales	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%		
		Gestión de clientes	Tiene métodos establecidos para aclarar dudas, ofrecer información extra, resolver o evitar problemas (por ejemplo: asistencia personal en el punto de venta, asistencia telefónica, página Web con sección de preguntas frecuentes, información del producto y/o información de contacto, etc.)	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%		
		Monitoreo de reclamos	La empresa presenta las estadísticas de reclamaciones realizadas por los clientes	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Sanciones regulatorias	La empresa reporta las sanciones recibidas por los entes reguladores de su sector	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Mecanismo de RSE en la empresa	La RSE es parte de su estrategia empresarial	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%		
		Fomento para potenciar las prácticas de RSE	Reconoce formalmente a sus colaboradores que están involucrados en su comunidad (por ejemplo: cartas del presidente, mención en boletines o eventos)	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%		
		Reportes GRI	La empresa revela el reporte integrado de gestión sostenible, basado en el GRI.	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	0	0%		
Reconocimientos Institucionales	La empresa difunde los reconocimientos obtenidos en materia de RSE	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%				

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
8. Sostenibilidad	0.125	Interés por el desarrollo de la comunidad	Participa en la identificación y discusión de problemas de su comunidad inmediata	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%	<b>100%</b>	
		Innovación y Transformación Digital	La empresa incorpora tecnología e innovación en su operativa.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Entendimiento de las nuevas generaciones	La empresa incorpora cambios considerando a las nuevas generaciones de profesionales	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Gestión del Talento Humano	La empresa revela el proceso de gestionar cultura a través del fortalecimiento de competencias y valores para mejorar comportamientos.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Gestión del clima laboral	La empresa revela los resultados de la medición del clima laboral bajo estándares internacionales.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		

### Apéndice L. Evaluación de ITC para BANCO FALABELLA

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
1. Accesibilidad y Oportunidad	0.125	Información relevante accesible	La empresa pública información relevante para los grupos de interés en la página web oficial	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%	<b>80%</b>	
		Información didáctica y de fácil comprensión	La empresa pública información relevante para los grupos de interés en un lenguaje de fácil lectura y comprensión	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%		
		Información actualizada periódicamente	La empresa reporta el avance de su desempeño de forma mensual, trimestral o semestral.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	0	0%		
		Fácil de contactar por los grupos de interés	La página web muestra los números de contacto de manera visible	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%		
2. Estrategia Corporativa	0.125	Comunicación efectiva de la estrategia	La empresa revela el plan estratégico, propósito, visión y valores de la compañía	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%	<b>75%</b>	
		Conformación del directorio y accionistas	La empresa revela el listado de nombres completos y/o perfil profesional de cada uno de los miembros de la junta directiva de la compañía.	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
		Aspiración compartida por toda la organización	La misión y visión se da a conocer en todos los niveles de la empresa	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
		Portafolio de Productos y Servicios	La empresa presenta su portafolio de productos y brinda especificaciones relevantes.	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
3. Gobierno Corporativo	0.125	Código de ética establecido	El código de ética incluye principios que toman en cuenta a colaboradores, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y medio ambiente	0.25	dic-18	SMV	1	25%	<b>100%</b>	
		Políticas y lineamientos corporativos	Existen mecanismos que faciliten la identificación de incumplimiento del código de ética en cada área de la organización	0.25	dic-18	SMV	1	25%		



Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
4. Lucha contra la corrupción	0.125	Reportes e Informes asociados a Gobierno Corporativo	La empresa pública informes que exponen los estándares relacionados al gobierno corporativo.	0.25	dic-18	SMV	1	25%	<b>75%</b>	
		Auditoría de la Información	Realiza auditorías externas regularmente, hechas por una firma establecida formalmente	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
		Declaración de compromiso	La compañía tiene un compromiso declarado públicamente con la lucha contra la corrupción.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Oficina de Cumplimiento	Se ha establecido un área/ departamento/ persona responsable del seguimiento, verificación, y/o sanción del código de ética	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Programa de capacitación	Tiene la compañía un programa de capacitación anticorrupción para sus empleados y directores.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
5. Desempeño Financiero	0.125	Canales de comunicación	Proporciona la compañía un canal a través del cual los empleados pueden informar presuntas violaciones de las políticas anticorrupción, y permite el canal un informe confidencial y / o anónimo (denuncia de irregularidades).	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%	<b>60%</b>	
		Reporte de Estados Financieros	La empresa revela sus estados financieros consolidados.	0.2	dic-18	SMV	1	20%		
		Indicadores Financieros Clave	La empresa revela indicadores de eficiencia como ROA, ROE, liquidez, endeudamiento y solvencia.	0.2	dic-18	SMV	0	0%		
		Información para Inversionistas	La empresa revela el rendimiento de los portafolios de inversión en moneda local y/o extranjera	0.2	dic-18	SMV	0	0%		
6. Gestión de Operación	0.125	Clasificación de Riesgos	Número de clasificadoras de riesgo que exponen información de la empresa	0.2	dic-18	SMV	1	20%	<b>51%</b>	
		Normativa contable	Se aplican normas contables como NIIF o PCGA	0.2	dic-18	SMV	1	20%		
		Gestión de los Riesgos	La empresa revela su gestión de riesgo y adhesión a estándares internacionales.	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%		

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
7. Responsabilidad Social	0.125	Gestión de procesos	La empresa cuenta con un monitoreo interno y externo y reporta las pérdidas asociadas a errores de ejecución	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%	<b>100%</b>	
		Gestión de proveedores	La empresa revela la lista de proveedores con los que mantiene relaciones contractuales	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Gestión de clientes	Tiene métodos establecidos para aclarar dudas, ofrecer información extra, resolver o evitar problemas (por ejemplo: asistencia personal en el punto de venta, asistencia telefónica, página Web con sección de preguntas frecuentes, información del producto y/o información de contacto, etc.)	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%		
		Monitoreo de reclamos	La empresa presenta las estadísticas de reclamaciones realizadas por los clientes	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%		
		Sanciones regulatorias	La empresa reporta las sanciones recibidas por los entes reguladores de su sector	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Mecanismo de RSE en la empresa	La RSE es parte de su estrategia empresarial	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%		
		Fomento para potenciar las prácticas de RSE	Reconoce formalmente a sus colaboradores que están involucrados en su comunidad (por ejemplo: cartas del presidente, mención en boletines o eventos)	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%		
		Reportes GRI	La empresa revela el reporte integrado de gestión sostenible, basado en el GRI.	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%		
Reconocimientos Institucionales	La empresa difunde los reconocimientos obtenidos en materia de RSE	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%				

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
8. Sostenibilidad	0.125	Interés por el desarrollo de la comunidad	Participa en la identificación y discusión de problemas de su comunidad inmediata	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	1	20%	<b>75%</b>	
		Innovación y Transformación Digital	La empresa incorpora tecnología e innovación en su operativa.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Entendimiento de las nuevas generaciones	La empresa incorpora cambios considerando a las nuevas generaciones de profesionales	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Gestión del Talento Humano	La empresa revela el proceso de gestionar cultura a través del fortalecimiento de competencias y valores para mejorar comportamientos.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Gestión del clima laboral	La empresa revela los resultados de la medición del clima laboral bajo estándares internacionales.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		

### Apéndice M. Evaluación de ITC para BANCO CENCOSUD

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
1. Accesibilidad y Oportunidad	0.125	Información relevante accesible	La empresa pública información relevante para los grupos de interés en la página web oficial	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%	<b>75%</b>	<b>45%</b>
		Información didáctica y de fácil comprensión	La empresa pública información relevante para los grupos de interés en un lenguaje de fácil lectura y comprensión	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%		
		Información actualizada periódicamente	La empresa reporta el avance de su desempeño de forma mensual, trimestral o semestral.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	0	0%		
		Fácil de contactar por los grupos de interés	La página web muestra los números de contacto de manera visible	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%		
2. Estrategia Corporativa	0.125	Comunicación efectiva de la estrategia	La empresa revela el plan estratégico, propósito, visión y valores de la compañía	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	0	0%	<b>75%</b>	
		Conformación del directorio y accionistas	La empresa revela el listado de nombres completos y/o perfil profesional de cada uno de los miembros de la junta directiva de la compañía.	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
		Aspiración compartida por toda la organización	La misión y visión se da a conocer en todos los niveles de la empresa	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
		Portafolio de Productos y Servicios	La empresa presenta su portafolio de productos y brinda especificaciones relevantes.	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
3. Gobierno Corporativo	0.125	Código de ética establecido	El código de ética incluye principios que toman en cuenta a colaboradores, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y medio ambiente	0.25	dic-18	SMV	0	0%	<b>0%</b>	
		Políticas y lineamientos corporativos	Existen mecanismos que faciliten la identificación de incumplimiento del código de ética en cada área de la organización	0.25	dic-18	SMV	0	0%		

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
4. Lucha contra la corrupción	0.125	Reportes e Informes asociados a Gobierno Corporativo	La empresa pública informes que exponen los estándares relacionados al gobierno corporativo.	0.25	dic-18	SMV	0	0%	<b>50%</b>	
		Auditoría de la Información	Realiza auditorías externas regularmente, hechas por una firma establecida formalmente	0.25	dic-18	SMV	0	0%		
		Declaración de compromiso	La compañía tiene un compromiso declarado públicamente con la lucha contra la corrupción.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Oficina de Cumplimiento	Se ha establecido un área/ departamento/ persona responsable del seguimiento, verificación, y/o sanción del código de ética	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Programa de capacitación	Tiene la compañía un programa de capacitación anticorrupción para sus empleados y directores.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
5. Desempeño Financiero	0.125	Canales de comunicación	Proporciona la compañía un canal a través del cual los empleados pueden informar presuntas violaciones de las políticas anticorrupción, y permite el canal un informe confidencial y / o anónimo (denuncia de irregularidades).	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%	<b>60%</b>	
		Reporte de Estados Financieros	La empresa revela sus estados financieros consolidados.	0.2	dic-18	SMV	0	0%		
		Indicadores Financieros Clave	La empresa revela indicadores de eficiencia como ROA, ROE, liquidez, endeudamiento y solvencia.	0.2	dic-18	SMV	1	20%		
		Información para Inversionistas	La empresa revela el rendimiento de los portafolios de inversión en moneda local y/o extranjera	0.2	dic-18	SMV	1	20%		
6. Gestión de Operación	0.125	Clasificación de Riesgos	Número de clasificadoras de riesgo que exponen información de la empresa	0.2	dic-18	SMV	0	0%	<b>51%</b>	
		Normativa contable	Se aplican normas contables como NIIF o PCGA	0.2	dic-18	SMV	1	20%		
		Gestión de los Riesgos	La empresa revela su gestión de riesgo y adhesión a estándares internacionales.	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
7. Responsabilidad Social	0.125	Gestión de procesos	La empresa cuenta con un monitoreo interno y externo y reporta las pérdidas asociadas a errores de ejecución	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%	<b>0%</b>	
		Gestión de proveedores	La empresa revela la lista de proveedores con los que mantiene relaciones contractuales	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%		
		Gestión de clientes	Tiene métodos establecidos para aclarar dudas, ofrecer información extra, resolver o evitar problemas (por ejemplo: asistencia personal en el punto de venta, asistencia telefónica, página Web con sección de preguntas frecuentes, información del producto y/o información de contacto, etc.)	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%		
		Monitoreo de reclamos	La empresa presenta las estadísticas de reclamaciones realizadas por los clientes	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%		
		Sanciones regulatorias	La empresa reporta las sanciones recibidas por los entes reguladores de su sector	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Mecanismo de RSE en la empresa	La RSE es parte de su estrategia empresarial	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	0	0%		
		Fomento para potenciar las prácticas de RSE	Reconoce formalmente a sus colaboradores que están involucrados en su comunidad (por ejemplo: cartas del presidente, mención en boletines o eventos)	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	0	0%		
		Reportes GRI	La empresa revela el reporte integrado de gestión sostenible, basado en el GRI.	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	0	0%		
Reconocimientos Institucionales	La empresa difunde los reconocimientos obtenidos en materia de RSE	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	0	0%				



Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
8. Sostenibilidad	0.125	Interés por el desarrollo de la comunidad	Participa en la identificación y discusión de problemas de su comunidad inmediata	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	0	0%	<b>50%</b>	
		Innovación y Transformación Digital	La empresa incorpora tecnología e innovación en su operativa.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Entendimiento de las nuevas generaciones	La empresa incorpora cambios considerando a las nuevas generaciones de profesionales	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Gestión del Talento Humano	La empresa revela el proceso de gestionar cultura a través del fortalecimiento de competencias y valores para mejorar comportamientos.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Gestión del clima laboral	La empresa revela los resultados de la medición del clima laboral bajo estándares internacionales.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		

## Apéndice N. Evaluación de ITC para BANCO AZTECA

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
1. Accesibilidad y Oportunidad	0.125	Información relevante accesible	La empresa pública información relevante para los grupos de interés en la página web oficial	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%	<b>75%</b>	<b>32%</b>
		Información didáctica y de fácil comprensión	La empresa pública información relevante para los grupos de interés en un lenguaje de fácil lectura y comprensión	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%		
		Información actualizada periódicamente	La empresa reporta el avance de su desempeño de forma mensual, trimestral o semestral.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	0	0%		
		Fácil de contactar por los grupos de interés	La página web muestra los números de contacto de manera visible	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%		
2. Estrategia Corporativa	0.125	Comunicación efectiva de la estrategia	La empresa revela el plan estratégico, propósito, visión y valores de la compañía	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	0	0%	<b>75%</b>	
		Conformación del directorio y accionistas	La empresa revela el listado de nombres completos y/o perfil profesional de cada uno de los miembros de la junta directiva de la compañía.	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
		Aspiración compartida por toda la organización	La misión y visión se da a conocer en todos los niveles de la empresa	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
		Portafolio de Productos y Servicios	La empresa presenta su portafolio de productos y brinda especificaciones relevantes.	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
3. Gobierno Corporativo	0.125	Código de ética establecido	El código de ética incluye principios que toman en cuenta a colaboradores, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y medio ambiente	0.25	dic-18	SMV	0	0%	<b>0%</b>	

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
4. Lucha contra la corrupción	0.125	Políticas y lineamientos corporativos	Existen mecanismos que faciliten la identificación de incumplimiento del código de ética en cada área de la organización	0.25	dic-18	SMV	0	0%	0%	
		Reportes e Informes asociados a Gobierno Corporativo	La empresa pública informes que exponen los estándares relacionados al gobierno corporativo.	0.25	dic-18	SMV	0	0%		
		Auditoría de la Información	Realiza auditorías externas regularmente, hechas por una firma establecida formalmente	0.25	dic-18	SMV	0	0%		
		Declaración de compromiso	La compañía tiene un compromiso declarado públicamente con la lucha contra la corrupción.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Oficina de Cumplimiento	Se ha establecido un área/ departamento/ persona responsable del seguimiento, verificación, y/o sanción del código de ética	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Programa de capacitación	Tiene la compañía un programa de capacitación anticorrupción para sus empleados y directores.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Canales de comunicación	Proporciona la compañía un canal a través del cual los empleados pueden informar presuntas violaciones de las políticas anticorrupción, y permite el canal un informe confidencial y / o anónimo (denuncia de irregularidades).	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
5. Desempeño Financiero	0.125	Reporte de Estados Financieros	La empresa revela sus estados financieros consolidados.	0.2	dic-18	SMV	0	0%	60%	
		Indicadores Financieros Clave	La empresa revela indicadores de eficiencia como ROA, ROE, liquidez, endeudamiento y solvencia.	0.2	dic-18	SMV	1	20%		
		Información para Inversionistas	La empresa revela el rendimiento de los portafolios de inversión en moneda local y/o extranjera	0.2	dic-18	SMV	1	20%		
		Clasificación de Riesgos	Número de clasificadoras de riesgo que exponen información de la empresa	0.2	dic-18	SMV	0	0%		
		Normativa contable	Se aplican normas contables como NIIF o PCGA	0.2	dic-18	SMV	1	20%		

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
6. Gestión de Operación	0.125	Gestión de los Riesgos	La empresa revela su gestión de riesgo y adhesión a estándares internacionales.	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%	<b>17%</b>	
		Gestión de procesos	La empresa cuenta con un monitoreo interno y externo y reporta las pérdidas asociadas a errores de ejecución	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Gestión de proveedores	La empresa revela la lista de proveedores con los que mantiene relaciones contractuales	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Gestión de clientes	Tiene métodos establecidos para aclarar dudas, ofrecer información extra, resolver o evitar problemas (por ejemplo: asistencia personal en el punto de venta, asistencia telefónica, página Web con sección de preguntas frecuentes, información del producto y/o información de contacto, etc.)	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%		
		Monitoreo de reclamos	La empresa presenta las estadísticas de reclamaciones realizadas por los clientes	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Sanciones regulatorias	La empresa reporta las sanciones recibidas por los entes reguladores de su sector	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
7. Responsabilidad Social	0.125	Mecanismo de RSE en la empresa	La RSE es parte de su estrategia empresarial	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	0	0%	<b>0%</b>	
		Fomento para potenciar las prácticas de RSE	Reconoce formalmente a sus colaboradores que están involucrados en su comunidad (por ejemplo: cartas del presidente, mención en boletines o eventos)	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	0	0%		
		Reportes GRI	La empresa revela el reporte integrado de gestión sostenible, basado en el GRI.	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	0	0%		

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
8. Sostenibilidad	0.125	Reconocimientos Institucionales	La empresa difunde los reconocimientos obtenidos en materia de RSE	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	0	0%	25%	
		Interés por el desarrollo de la comunidad	Participa en la identificación y discusión de problemas de su comunidad inmediata	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	0	0%		
		Innovación y Transformación Digital	La empresa incorpora tecnología e innovación en su operativa.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Entendimiento de las nuevas generaciones	La empresa incorpora cambios considerando a las nuevas generaciones de profesionales	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Gestión del Talento Humano	La empresa revela el proceso de gestionar cultura a través del fortalecimiento de competencias y valores para mejorar comportamientos.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Gestión del clima laboral	La empresa revela los resultados de la medición del clima laboral bajo estándares internacionales.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		

### Apéndice O. Evaluación de ITC para BANCO GNB PERU

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
1. Accesibilidad y Oportunidad	0.125	Información relevante accesible	La empresa pública información relevante para los grupos de interés en la página web oficial	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%	<b>59%</b>	
		Información didáctica y de fácil comprensión	La empresa pública información relevante para los grupos de interés en un lenguaje de fácil lectura y comprensión	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%		
		Información actualizada periódicamente	La empresa reporta el avance de su desempeño de forma mensual, trimestral o semestral.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	0	0%		
		Fácil de contactar por los grupos de interés	La página web muestra los números de contacto de manera visible	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%		
2. Estrategia Corporativa	0.125	Comunicación efectiva de la estrategia	La empresa revela el plan estratégico, propósito, visión y valores de la compañía	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%	<b>75%</b>	
		Conformación del directorio y accionistas	La empresa revela el listado de nombres completos y/o perfil profesional de cada uno de los miembros de la junta directiva de la compañía.	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
		Aspiración compartida por toda la organización	La misión y visión se da a conocer en todos los niveles de la empresa	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
		Portafolio de Productos y Servicios	La empresa presenta su portafolio de productos y brinda especificaciones relevantes.	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
3. Gobierno Corporativo	0.125	Código de ética establecido	El código de ética incluye principios que toman en cuenta a colaboradores, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y medio ambiente	0.25	dic-18	SMV	1	25%	<b>100%</b>	
		Políticas y lineamientos corporativos	Existen mecanismos que faciliten la identificación de incumplimiento del código de ética en cada área de la organización	0.25	dic-18	SMV	1	25%		



Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
4. Lucha contra la corrupción	0.125	Reportes e Informes asociados a Gobierno Corporativo	La empresa pública informes que exponen los estándares relacionados al gobierno corporativo.	0.25	dic-18	SMV	1	25%	<b>75%</b>	
		Auditoría de la Información	Realiza auditorías externas regularmente, hechas por una firma establecida formalmente	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
		Declaración de compromiso	La compañía tiene un compromiso declarado públicamente con la lucha contra la corrupción.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Oficina de Cumplimiento	Se ha establecido un área/ departamento/ persona responsable del seguimiento, verificación, y/o sanción del código de ética	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Programa de capacitación	Tiene la compañía un programa de capacitación anticorrupción para sus empleados y directores.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
5. Desempeño Financiero	0.125	Canales de comunicación	Proporciona la compañía un canal a través del cual los empleados pueden informar presuntas violaciones de las políticas anticorrupción, y permite el canal un informe confidencial y / o anónimo (denuncia de irregularidades).	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%	<b>60%</b>	
		Reporte de Estados Financieros	La empresa revela sus estados financieros consolidados.	0.2	dic-18	SMV	1	20%		
		Indicadores Financieros Clave	La empresa revela indicadores de eficiencia como ROA, ROE, liquidez, endeudamiento y solvencia.	0.2	dic-18	SMV	0	0%		
		Información para Inversionistas	La empresa revela el rendimiento de los portafolios de inversión en moneda local y/o extranjera	0.2	dic-18	SMV	0	0%		
		Clasificación de Riesgos	Número de clasificadoras de riesgo que exponen información de la empresa	0.2	dic-18	SMV	1	20%		
6. Gestión de Operación	0.125	Normativa contable	Se aplican normas contables como NIIF o PCGA	0.2	dic-18	SMV	1	20%	<b>34%</b>	
		Gestión de los Riesgos	La empresa revela su gestión de riesgo y adhesión a estándares internacionales.	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%		

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
7. Responsabilidad Social	0.125	Gestión de procesos	La empresa cuenta con un monitoreo interno y externo y reporta las pérdidas asociadas a errores de ejecución	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%	0%	
		Gestión de proveedores	La empresa revela la lista de proveedores con los que mantiene relaciones contractuales	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Gestión de clientes	Tiene métodos establecidos para aclarar dudas, ofrecer información extra, resolver o evitar problemas (por ejemplo: asistencia personal en el punto de venta, asistencia telefónica, página Web con sección de preguntas frecuentes, información del producto y/o información de contacto, etc.)	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%		
		Monitoreo de reclamos	La empresa presenta las estadísticas de reclamaciones realizadas por los clientes	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Sanciones regulatorias	La empresa reporta las sanciones recibidas por los entes reguladores de su sector	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Mecanismo de RSE en la empresa	La RSE es parte de su estrategia empresarial	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	0	0%		
		Fomento para potenciar las prácticas de RSE	Reconoce formalmente a sus colaboradores que están involucrados en su comunidad (por ejemplo: cartas del presidente, mención en boletines o eventos)	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	0	0%		
		Reportes GRI	La empresa revela el reporte integrado de gestión sostenible, basado en el GRI.	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	0	0%		
Reconocimientos Institucionales	La empresa difunde los reconocimientos obtenidos en materia de RSE	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	0	0%				

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
8. Sostenibilidad	0.125	Interés por el desarrollo de la comunidad	Participa en la identificación y discusión de problemas de su comunidad inmediata	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	0	0%	<b>25%</b>	
		Innovación y Transformación Digital	La empresa incorpora tecnología e innovación en su operativa.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Entendimiento de las nuevas generaciones	La empresa incorpora cambios considerando a las nuevas generaciones de profesionales	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Gestión del Talento Humano	La empresa revela el proceso de gestionar cultura a través del fortalecimiento de competencias y valores para mejorar comportamientos.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Gestión del clima laboral	La empresa revela los resultados de la medición del clima laboral bajo estándares internacionales.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		

### Apéndice P. Evaluación de ITC para BANCO ICBC PERU

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
1. Accesibilidad y Oportunidad	0.125	Información relevante accesible	La empresa pública información relevante para los grupos de interés en la página web oficial	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%	<b>59%</b>	
		Información didáctica y de fácil comprensión	La empresa pública información relevante para los grupos de interés en un lenguaje de fácil lectura y comprensión	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%		
		Información actualizada periódicamente	La empresa reporta el avance de su desempeño de forma mensual, trimestral o semestral.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	0	0%		
		Fácil de contactar por los grupos de interés	La página web muestra los números de contacto de manera visible	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%		
2. Estrategia Corporativa	0.125	Comunicación efectiva de la estrategia	La empresa revela el plan estratégico, propósito, visión y valores de la compañía	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa	1	25%	<b>75%</b>	
		Conformación del directorio y accionistas	La empresa revela el listado de nombres completos y/o perfil profesional de cada uno de los miembros de la junta directiva de la compañía.	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
		Aspiración compartida por toda la organización	La misión y visión se da a conocer en todos los niveles de la empresa	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
		Portafolio de Productos y Servicios	La empresa presenta su portafolio de productos y brinda especificaciones relevantes.	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
3. Gobierno Corporativo	0.125	Código de ética establecido	El código de ética incluye principios que toman en cuenta a colaboradores, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y medio ambiente	0.25	dic-18	SMV	1	25%	<b>100%</b>	
		Políticas y lineamientos corporativos	Existen mecanismos que faciliten la identificación de incumplimiento del código de ética en cada área de la organización	0.25	dic-18	SMV	1	25%		

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
4. Lucha contra la corrupción	0.125	Reportes e Informes asociados a Gobierno Corporativo	La empresa pública informes que exponen los estándares relacionados al gobierno corporativo.	0.25	dic-18	SMV	1	25%	<b>75%</b>	
		Auditoría de la Información	Realiza auditorías externas regularmente, hechas por una firma establecida formalmente	0.25	dic-18	SMV	1	25%		
		Declaración de compromiso	La compañía tiene un compromiso declarado públicamente con la lucha contra la corrupción.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Oficina de Cumplimiento	Se ha establecido un área/ departamento/ persona responsable del seguimiento, verificación, y/o sanción del código de ética	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Programa de capacitación	Tiene la compañía un programa de capacitación anticorrupción para sus empleados y directores.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
5. Desempeño Financiero	0.125	Canales de comunicación	Proporciona la compañía un canal a través del cual los empleados pueden informar presuntas violaciones de las políticas anticorrupción, y permite el canal un informe confidencial y / o anónimo (denuncia de irregularidades).	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%	<b>60%</b>	
		Reporte de Estados Financieros	La empresa revela sus estados financieros consolidados.	0.2	dic-18	SMV	1	20%		
		Indicadores Financieros Clave	La empresa revela indicadores de eficiencia como ROA, ROE, liquidez, endeudamiento y solvencia.	0.2	dic-18	SMV	0	0%		
		Información para Inversionistas	La empresa revela el rendimiento de los portafolios de inversión en moneda local y/o extranjera	0.2	dic-18	SMV	0	0%		
6. Gestión de Operación	0.125	Clasificación de Riesgos	Número de clasificadoras de riesgo que exponen información de la empresa	0.2	dic-18	SMV	1	20%	<b>34%</b>	
		Normativa contable	Se aplican normas contables como NIIF o PCGA	0.2	dic-18	SMV	1	20%		
		Gestión de los Riesgos	La empresa revela su gestión de riesgo y adhesión a estándares internacionales.	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%		

Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
7. Responsabilidad Social	0.125	Gestión de procesos	La empresa cuenta con un monitoreo interno y externo y reporta las pérdidas asociadas a errores de ejecución	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%	<b>0%</b>	
		Gestión de proveedores	La empresa revela la lista de proveedores con los que mantiene relaciones contractuales	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Gestión de clientes	Tiene métodos establecidos para aclarar dudas, ofrecer información extra, resolver o evitar problemas (por ejemplo: asistencia personal en el punto de venta, asistencia telefónica, página Web con sección de preguntas frecuentes, información del producto y/o información de contacto, etc.)	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	17%		
		Monitoreo de reclamos	La empresa presenta las estadísticas de reclamaciones realizadas por los clientes	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Sanciones regulatorias	La empresa reporta las sanciones recibidas por los entes reguladores de su sector	0.17	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Mecanismo de RSE en la empresa	La RSE es parte de su estrategia empresarial	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	0	0%		
		Fomento para potenciar las prácticas de RSE	Reconoce formalmente a sus colaboradores que están involucrados en su comunidad (por ejemplo: cartas del presidente, mención en boletines o eventos)	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	0	0%		
		Reportes GRI	La empresa revela el reporte integrado de gestión sostenible, basado en el GRI.	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	0	0%		
Reconocimientos Institucionales	La empresa difunde los reconocimientos obtenidos en materia de RSE	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	0	0%				



Pilar	Ponder. Pilar	Factor	Indicador	Ponder.	Period.	Fuente	0: No cuenta 1: Cuenta	Índice Parcial	Índice de transparencia por Pilar	Índice de transparencia por Empresa
8. Sostenibilidad	0.125	Interés por el desarrollo de la comunidad	Participa en la identificación y discusión de problemas de su comunidad inmediata	0.2	dic-18	Página Web de la Empresa / Global Reporting Initiative	0	0%	<b>25%</b>	
		Innovación y Transformación Digital	La empresa incorpora tecnología e innovación en su operativa.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	1	25%		
		Entendimiento de las nuevas generaciones	La empresa incorpora cambios considerando a las nuevas generaciones de profesionales	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Gestión del Talento Humano	La empresa revela el proceso de gestionar cultura a través del fortalecimiento de competencias y valores para mejorar comportamientos.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		
		Gestión del clima laboral	La empresa revela los resultados de la medición del clima laboral bajo estándares internacionales.	0.25	dic-18	Portal Web de la Empresa / Memoria Anual	0	0%		

