

Encargos de aseguramiento de sostenibilidad y credibilidad de los reportes: evidencias del sector financiero Latinoamericano

Sustainability assurance and report credibility: evidence from the Latin American financial sector

DOI: 10.46932/sjdv7n6-016

Received on: May 4th, 2026

Accepted on: May 27th, 2026

Car-Emyr Suescum Coelho

Postdoctor en Innovación en las Organizaciones

Institución: Universidad Metropolitana, Universidad Central de Venezuela

Dirección: Caracas, Venezuela

Correo electrónico: csuescum@unimet.edu.ve

Carluys Suescum Coelho

Postdoctor en Ciencia

Institución: Centro de Estudios Gerenciales Avanzados

Dirección: Caracas, Venezuela

Correo electrónico: carluyscoelho@gmail.com

Carlysmar Suescum Coelho

Especialista en Tributos

Institución: Centro de Estudios Gerenciales Avanzados

Dirección: Caracas, Venezuela

Correo electrónico: carlysmarcoelho.cega@gmail.com

Carelys Suescum Coelho

Magister en Integración del Conocimiento Médico

Institución: Centro de Estudios Gerenciales Avanzados

Dirección: Caracas, Venezuela

Correo electrónico: carelyscoelho.cega@gmail.com

Carmen María Coelho Freitas

Magister en Educación

Institución: Centro de Estudios Gerenciales Avanzados

Dirección: Caracas, Venezuela

Correo electrónico: carmencoelho.cega@gmail.com

RESUMEN

La investigación examinó la credibilidad de los informes de sostenibilidad del sector financiero latinoamericano desde un enfoque integrador transcomplejo para comprender cómo el tipo y nivel de aseguramiento, la cobertura, la adopción de estándares y la gobernanza ética incidieron en la confiabilidad informativa. Con apoyo en IAASB–ISSA 5000, IESBA–IESSA, IFRS S1/S2 y GRI, y evidencia sectorial, se aplicó un diseño exploratorio de base documental con complemento cualitativo. La muestra incluyó ocho informes 2023 (Banco Galicia, Banco do Brasil, Bolsa de Comercio de Santiago, Bancolombia, Pichincha, Bolsa Mexicana de Valores, BC del Perú, Banesco) y tres informantes clave (auditor, directivo de sostenibilidad, regulador). Se aplicó matriz de extracción (aseguramiento, cobertura, GRI/SASB/IFRS S1/S2, independencia) y guía de entrevista semiestructurada; el análisis combinó estadística descriptiva y

codificación temática. Los resultados evidenciaron heterogeneidad: verificación externa, aseguramiento limitado, verificación parcial sobre GRI, y 4 informes no evidenciaron aseguramiento. SASB resultó incipiente e IFRS S1/S2 se halló en evaluación con GRI como base predominante. Se concluyó que la credibilidad aumentó donde confluyeron encargos externos, cobertura suficiente, independencia y consistencia en marcos internacionales; avanzar hacia ISSA 5000 e IESSA y ampliar el alcance del aseguramiento es determinante para robustecer comparabilidad y confianza en la región.

Palabras clave: Aseguramiento de Sostenibilidad, Credibilidad Informativa, Sector Financiero Latinoamericano, Transcomplejidad, Estándares Internacionales.

ABSTRACT

This research examined the credibility of sustainability reports in the Latin American financial sector using a transcomplex integrative approach to understand how the type and level of assurance, coverage, adoption of standards, and ethical governance impacted information reliability. Based on IAASB–ISSA 5000, IESBA–IESSA, IFRS S1/S2, and GRI, and sector-specific evidence, an exploratory document-based design with qualitative complement was applied. The sample included eight 2023 reports (Banco Galicia, Banco do Brasil, Santiago Stock Exchange, Bancolombia, Pichincha, Mexican Stock Exchange, BC of Peru, Banesco) and three key informants (auditor, sustainability officer, regulator). An extraction matrix (assurance, coverage, GRI/SASB/IFRS S1/S2, independence) and a semi-structured interview guide were applied; the analysis combined descriptive statistics and thematic coding. The results showed heterogeneity: external verification, limited assurance, partial verification on GRI, and four reports showed no assurance. SASB was in its infancy, and IFRS S1/S2 was under evaluation with GRI as the predominant basis. It was concluded that credibility increased where external engagements, sufficient coverage, independence, and consistency within international frameworks converged; moving toward ISSA 5000 and IESSA and expanding the scope of assurance are critical to strengthening comparability and trust in the region.

Keywords: Sustainability Assurance, Informational Credibility, Latin American Financial Sector, Transcomplexity, International Standards.

1 INTRODUCCIÓN

En las dos últimas décadas, el reporte de sostenibilidad ha pasado de ser un ejercicio voluntario de responsabilidad corporativa a un instrumento esencial de comunicación estratégica, comparable en importancia al reporte financiero tradicional (KPMG, 2024). Este cambio responde a la creciente demanda de inversionistas, reguladores, clientes y sociedad civil por información no financiera que permita evaluar de manera integral el desempeño de las organizaciones, en especial en sectores críticos como el financiero, cuya influencia sobre el desarrollo económico y social es determinante (Global Reporting Initiative, 2024).

El sector financiero latinoamericano enfrenta hoy una doble presión: por un lado, la de responder a los requerimientos regulatorios y de mercado en materia de sostenibilidad; por otro, la de asegurar que la información divulgada sea confiable, comparable y útil para la toma de decisiones. Este reto ha adquirido una nueva dimensión con la publicación, en 2024, de la International Standard on Sustainability

Assurance (ISSA) 5000 por el International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB), y la aprobación del International Ethics Standards for Sustainability Assurance (IESSA) por el International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA) en 2025 (IAASB, 2024; IAASB y IESBA, 2025). Ambos marcos buscan establecer parámetros globales para el aseguramiento de la información de sostenibilidad, reforzando la independencia, la ética profesional y la calidad técnica de los encargos.

La confiabilidad de la información no financiera se vincula de forma directa con la existencia de encargos de aseguramiento realizados bajo marcos normativos reconocidos, tales como la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento (NIEA) 3000 (Revisada), aplicable a cualquier compromiso de aseguramiento distinto de la auditoría o revisión de estados financieros históricos, y la NIEA 3410, específica para declaraciones de gases de efecto invernadero (IAASB, 2018; IAASB, 2012, IAASB, 2013). En el contexto latinoamericano, sin embargo, la aplicación de estas normas presenta heterogeneidad: mientras algunos países o entidades han adoptado encargos de seguridad limitada o razonable sobre partes específicas de sus reportes, otros no evidencian aseguramiento externo, lo que plantea interrogantes sobre la percepción de credibilidad por parte de los usuarios de la información.

La International Sustainability Standards Board (ISSB), emitió las Normas IFRS S1 y S2 para la divulgación de información de sostenibilidad relacionada con asuntos generales y con el clima, respectivamente. Las cuales fueron exigibles a partir del 1 de enero de 2024, en donde se establece que las entidades deben considerar las métricas y guías sectoriales de la Sustainability Accounting Standards Board (SASB) al aplicar IFRS S1, lo que implica que en sectores como banca, seguros y bolsas facilitaría una alineación internacional y comparabilidad sectorial (IFRS Foundation, 2023a; IFRS Foundation, 2023b), debido a su capacidad para ofrecer métricas estandarizadas que pueden ser aseguradas, mejorando la transparencia y consistencia.

Por otro lado la Iniciativa de Principios para la Banca Responsable (PRB) del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI) ha proporcionado un marco de referencia voluntario para alinear las estrategias bancarias con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Acuerdo de París (UNEP FI, 2019), a pesar de no ser un estándar de aseguramiento, su adopción refuerza la coherencia estratégica de las entidades y puede integrarse con simplicidad al contenido.

Desde la perspectiva de supervisores y reguladores en el sector financiero, contar con información de sostenibilidad creíble no es solo una cuestión de reputación o transparencia, sino un insumo esencial para la evaluación de riesgos prudenciales, ámbito abordado por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea mediante principios para la gestión y supervisión efectiva de dichos riesgos (Bank for International Settlements, 2022; Farooq y De Villiers, 2020).

A pesar de estos avances, persisten brechas significativas en la región, en donde estudios recientes señalan que, aunque la divulgación de información no financiera ha crecido de forma sostenida el nivel

de aseguramiento sigue siendo limitado y desigual entre países y sectores (PricewaterhouseCoopers, 2023b; Ernst & Young, 2024), motivo por el cual esta heterogeneidad genera asimetrías de información que pueden afectar la confianza de los inversionistas y obstaculizar la integración de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en las decisiones financieras.

En este contexto, el presente estudio describió cómo las configuraciones de reporte, el tipo/nivel de aseguramiento y la gobernanza ética afectan la credibilidad y la utilidad de la información no financiera en seis (06) bancos y (02) bolsas de valores, asociados a ocho países latinoamericanos: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, México, Perú y Venezuela. La selección de casos responde a criterios de representatividad geográfica, diversidad en el grado de avance en materia de aseguramiento de sostenibilidad y disponibilidad de dichos informes.

El abordaje metodológico se enmarca en el paradigma integrador transcomplejo, que reconoce la necesidad de integrar múltiples niveles de análisis (micro, meso y macro) y disciplinas para comprender fenómenos complejos como la credibilidad de la información de sostenibilidad (Villegas, 2019). Bajo este enfoque, la investigación adopta transmétodos que combinan herramientas cuantitativas (análisis comparativo de datos, niveles y tipos de aseguramiento) y cualitativas (entrevistas semiestructuradas con informantes clave y análisis de contenido de los informes), combinación que permite contrastar evidencia documental, testimonial y normativa, a los fines de generar una comprensión más robusta y holística del objeto de estudio.

2 MARCO TEÓRICO

El aseguramiento de información no financiera ha experimentado una evolución en la que La Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 (Revisada) constituye el marco para compromisos distintos de la auditoría de estados financieros históricos, que son aplicables a encargos de aseguramiento sobre reportes de sostenibilidad, desempeño ambiental o métricas sociales (IAASB, 2018).

Esta norma define los niveles de seguridad que pueden otorgarse a través de la determinación de principios generales para la planificación, ejecución y comunicación del encargo. La Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3410 se centra en la verificación de declaraciones de gases de efecto invernadero, aspecto crítico para sectores financieros expuestos a riesgos climáticos y con compromisos de descarbonización (IAASB, 2012).

La publicación más reciente de la ISSA 5000 por el IAASB en 2024 define un estándar global específico para el aseguramiento de la información de sostenibilidad (IAASB, 2024). Este documento contempla la diversidad de marcos de reporte utilizados por las organizaciones desde los Estándares GRI hasta las Normas IFRS S1 y S2 del ISSB y brinda lineamientos para emitir conclusiones claras sobre la

confiabilidad de dicha información. La aprobación del IESSA por el IESBA en 2025 refuerza los principios de ética e independencia que deben regir a los profesionales que deben realizar encargos de aseguramiento de sostenibilidad (IESBA, 2025).

Al considerar el contenido de los reportes, los Estándares GRI constituyen el marco más difundido a nivel global para la elaboración de informes de sostenibilidad (Global Reporting Initiative, 2021a, 2021b, 2021c). Su enfoque de materialidad y su estructura modular hacen posible que las organizaciones puedan reportar información contextualizada y específica sobre impactos económicos, sociales y ambientales (Global Reporting Initiative, 2024).

Por su parte, las Normas IFRS S1 y S2 del ISSB, emitidas en 2023, proponen un modelo de divulgación en el que se relaciona la sostenibilidad con la creación de valor financiero y que amerita tomar en cuenta métricas sectoriales definidas por SASB (IFRS Foundation, 2023a; IFRS Foundation, 2023b, SASB, 2023). En el sector financiero, esto se traduce en indicadores precisos sobre gestión de riesgos crediticios, inclusión financiera, exposición a industrias intensivas en carbono y gobernanza.

El marco voluntario de los Principios para la Banca Responsable (PRB) de la UNEP FI es significativo en esta discusión, los PRB establecen seis principios que impulsan la alineación de las estrategias bancarias con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Acuerdo de París (UNEP FI, 2019). Su adopción incrementa la coherencia y consistencia de los reportes, especialmente cuando se complementa con encargos de verificación externa sobre los avances reportados.

Se acuerdo Spence (1973) la credibilidad de la información de sostenibilidad se puede analizar partiendo de la teoría de la señalización, que afirma que las organizaciones hacen uso de ciertos mecanismos para reducir la asimetría de información entre ellas y sus grupos de interés). Si se realiza el aseguramiento independiente bajo estándares reconocidos y por auditores competentes e independientes, se genera una señal positiva que fortalece la confianza de inversionistas, reguladores y clientes. La efectividad de esta señal va a depender de factores como el alcance del encargo, la experiencia del proveedor de aseguramiento, la transparencia metodológica y la coherencia entre la narrativa y los datos que son auditados.

La aplicación de estas normas y marcos en el contexto latinoamericano se enfrenta a desafíos estructurales, donde existe diversidad regulatoria entre países, diferencias en la madurez de los sistemas de reporte y la escasa disponibilidad de proveedores de aseguramiento especializados en sostenibilidad producen una brecha en la comparabilidad de los informes y calidad (PricewaterhouseCoopers, 2023a; Ernst & Young, 2024). Esto genera un mapa desigual, que se ve reflejado en la presentación informes verificados con seguridad razonable o limitada, mientras que en otros el aseguramiento externo es casi inexistente.

El análisis transcomplejo hace posible entender que la credibilidad de la información de

sostenibilidad es el resultado de una configuración dinámica en la que interactúan variables normativas, éticas, técnicas y contextuales. Desde este enfoque, la gobernanza ética definida como el conjunto de valores, principios y prácticas que van a guiar la conducta de la organización y sus proveedores de aseguramiento desempeña un papel central en la generación de confianza. Al adoptar los principios establecidos en el IESSA (IESBA, 2025), y la implementación rigurosa de estándares como la ISSA 5000, hace posible reducir el riesgo de sesgo y aumentar la percepción de transparencia e imparcialidad.

3 METODOLOGÍA

El diseño metodológico de este estudio está basado en el paradigma integrador transcomplejo, donde se aborda la credibilidad de la información desde una perspectiva multidimensional, haciendo evidente la interacción de variables normativas, técnicas, éticas y contextuales. Villegas (2019) señala que este paradigma implica una apertura epistemológica donde la pluralidad metodológica es una vía para comprender fenómenos complejos.

Se adoptó una estrategia de transmétodos, en la que se combinaron herramientas de investigación cuantitativa y cualitativa. Desde lo cuantitativo, se realizó un análisis exploratorio-comparativo de ocho informes de sostenibilidad publicados por Banco Galicia en Argentina, Banco do Brasil, Bolsa de Comercio de Santiago en Chile, Grupo Bancolombia, Banco Pichincha en Ecuador, Bolsa Mexicana de Valores, Banco de Crédito del Perú y Banesco Banco Universal en Venezuela.

Desde lo cualitativo, se efectuaron entrevistas semiestructuradas a tres informantes clave (IC) como parte de la investigación de campo, pertenecientes a perfiles diferenciados: (01) un auditor especializado en aseguramiento de sostenibilidad, (01) un director de sostenibilidad de una entidad financiera y (01) un representante de un organismo regulador. Por su parte, la revisión documental de los informes de sostenibilidad estuvo enfocada en aspectos claves para el análisis de la credibilidad: el estándar de reporte utilizado (GRI, SASB, IFRS S1/S2, PRB u otros), la existencia y características del encargo de aseguramiento, el nivel de seguridad otorgado, el alcance temático y geográfico del trabajo, la independencia del proveedor de aseguramiento, y la descripción metodológica del proceso. Esta información fue codificada en una matriz de datos que hizo posible identificar similitudes y divergencias entre países y tipos de entidades.

La selección de los ocho casos se ajustó a criterios de representatividad geográfica y diversidad en el grado de avance en materia de aseguramiento de sostenibilidad, se priorizó la disponibilidad de informes correspondientes al último ejercicio fiscal cerrado antes de la investigación (los documentos disponibles fueron del año 2023), que tenían acceso público y que eran verificable a través de los portales

oficial. Los documentos fueron analizados de forma directa, garantizando que toda la información sea fiable y accesibles.

Desde la dimensión cualitativa, las entrevistas semiestructuradas se diseñaron para obtener información sobre tres ejes temáticos: percepciones sobre la relación entre aseguramiento y credibilidad, experiencias y desafíos en la implementación de encargos bajo las NIEA 3000, NIEA 3410 o ISSA 5000, y la relevancia de la gobernanza ética en el proceso. Las preguntas fueron adaptadas buscando extraer tanto visiones técnicas como estratégicas y regulatorias. Las entrevistas se realizaron de forma individual, se registraron y transcribieron para su posterior para su análisis mediante técnicas de codificación temática.

En lo normativo, se revisaron los marcos más relevantes para el aseguramiento de información de sostenibilidad, incluyendo las NIEA 3000 (Revisada) y NIEA 3410, la ISSA 5000, el IESSA, las Normas IFRS S1 y S2 del ISSB con referencia a SASB, los Principios para la Banca Responsable (PRB) de UNEP FI, y las directrices del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea en materia de riesgos climáticos.

Todos estos elementos en conjunto responden a la premisa central del paradigma integrador transcomplejo donde la credibilidad de la información de sostenibilidad amerita acoplar el análisis documental y normativo con las percepciones de actores clave, y al integrar técnicas cuantitativas y cualitativas en un proceso de triangulación, se obtiene una visión más amplia y contextualizada del fenómeno que hace posible reflejar tanto las condiciones objetivas como las dinámicas subjetivas que establecen la confianza en la información no financiera en el sector financiero latinoamericano.

4 RESULTADOS Y DISCUSIONES

El análisis cuantitativo se realizó bajo el criterio de disponibilidad de información más reciente de los reportes de sostenibilidad y sus informes de aseguramiento, públicamente accesibles y elaborados conforme a un marco de reporte. La metodología incluyó la extracción de datos clave de cada reporte en torno a las dimensiones asociadas a la credibilidad de la información no financiera, en la tabla siguiente se detalla la información más importante de este revisión.

Tabla 1

Entidades Financieras

Entidad	País	Aseguramiento externo	Nivel de aseguramiento	Proveedor	GRI 2021	SASB	TCFD	IFRS S1/S2 (mencionado)	Alcance del encargo	Independencia declarada (asegurador)
Banco do Brasil	Brasil	Sí	Limitado	Deloitte	Sí	Sí	Mencionado	No inf.	KPIs seleccionados (según informe)	Sí
Banco Pichincha	Ecuador	Sí	Limitado	PwC Ecuador	Sí	No inf.	No inf.	No inf.	KPIs/Contenido GRI	Sí
Banco Galicia	Argentina	Sí	Limitado	PwC Argentina	Sí	Sí	No	En evaluación	KPIs seleccionados/Reporte	Sí
Grupo Bancolombia	Colombia	Parcial	—	Tercero (no especificado)	Sí	No inf.	No inf.	No inf.	Verificación de conformidad GRI	No informado
Bolsa Mexicana de Valores (BMV)	México	—	—	—	Sí	Sí	No inf.	No inf.	—	—
Bolsa de Comercio de Santiago	Chile	—	—	—	No inf.	No inf.	No inf.	No inf.	—	—
Banco de Crédito del Perú (BCP)	Perú	—	—	—	Sí	Sí	Sí	Sí (mencionado)	—	—
Banesco Banco Universal	Venezuela	—	—	—	Sí	No	No inf.	No inf.	—	—

Fuente: elaboración propia (2025).

La clasificación del aseguramiento conforme a NIEA 3000/3410 e ISSA 5000 permitió uniformar la comparación y construir una base para identificar los marcos aplicados e independencia declarada. Los datos muestran un patrón nítido, tres entidades; Banco do Brasil (Deloitte), Banco Galicia (PwC Argentina) y Banco Pichincha (PwC Ecuador) cuentan con aseguramiento externo limitado; Grupo Bancolombia presenta verificación de conformidad GRI (parcial); y cuatro (BMV, Bolsa de Santiago, BCP y Banesco) no evidencian aseguramiento específico de sostenibilidad, esto equivale a 37,5% con aseguramiento limitado, 12,5% con verificación parcial y 50% sin aseguramiento. En términos de alcance, los encargos identificados se concentran en KPIs seleccionados (no en el reporte completo), lo que explica coberturas acotadas.

En cuanto a los marcos, las GRI aparecen en 7/8 de los casos (Chile: no informado); SASB se integra en 4/8 (Galicia, Banco do Brasil, BMV y BCP). mientras IFRS S1/S2 permanece incipiente, ello debido a su exigibilidad a partir del año 2024 (Galicia en evaluación; BCP mencionado). TCFD solo se observa en 2/8 (mencionado por Banco do Brasil y reportado por BCP) , y la independencia del asegurador se declara explícitamente en 2/8 (Banco do Brasil y Banco Pichincha), evidenciando brechas de transparencia en el resto. En conjunto, los mejores desempeños combinan verificación externa (aunque limitada), uso consistente de marcos sectoriales y alguna evidencia de independencia (casos de Galicia, Banco do Brasil y Banco Pichincha).

Por el contrario, la ausencia de encargos en BMV, Bolsa de Santiago, BCP y Banesco reduce la comparabilidad y utilidad decisional. De este modo, la relación entre estandarización y cobertura del

aseguramiento es positiva pero aún discontinua: la región continúa anclada en GRI como base, con pasos potenciales para aplicar ISSA 5000 y marcos climáticos que todavía no se reflejan de forma amplia en los encargos ni en la divulgación de independencia.

Allí donde estos factores se articulan, los informes ofrecen mayor utilidad para inversionistas, reguladores y demás grupos de interés, fortaleciendo la confianza en la transparencia corporativa. Ahora bien, al considerar el aporte de la integración de métodos: por un lado, permite medir de forma objetiva la credibilidad percibida; por otro, facilita identificar brechas concretas que las entidades financieras pueden cerrar para elevar la calidad de sus reportes y alinearse con las mejores prácticas internacionales en sostenibilidad.

Este análisis devela que la credibilidad de la información de sostenibilidad en el sector financiero latinoamericano es altamente desigual. Los mejores resultados se logran cuando confluyen aseguramiento externo (aunque limitado), adopción de estándares sectoriales y compromiso explícito con la independencia del verificador, condiciones aún poco extendidas en la región. Estos hallazgos constituyen la base para el análisis cualitativo posterior, donde se exploran las percepciones y criterios de expertos sobre cómo estas variables inciden en la confianza de los usuarios de la información no financiera.

Tabla 2

Acciones/planes/actividades e indicadores

Entidad	Acciones/ planes (n)	Verificables en el informe (n)	Verificables (%)	Indicadores E (GRI3xx) (n)	E con metodología/ determinación (n)	Indicadores S (GRI4xx) (n)	S con metodología/ determinación (n)	Indicadores G (GRI 2- governance proxy) (n)	G con metodología/ determinación (n)
Banco do Brasil	122	11	9	10	2	9	0	30	5
Banco de Crédito del Perú (BCP)	107	3	2,8	12	6	26	4	22	2
Bolsa de Comercio de Santiago	30	1	3,3	0	0	0	0	0	0
Bolsa Mexicana de Valores (BMV)	63	2	3,2	0	0	0	0	0	0
Banesto Banco Universal	144	5	3,5	10	5	32	10	71	3
Grupo Bancolombia	169	11	6,5	1	1	1	0	0	0
Banco Galicia	135	6	4,4	0	0	0	0	0	0
Banco Pichincha	101	1	1	5	1	8	4	15	0
Promedio	108,875	5	4,2125	4,75	1,875	9,5	2,25	17,25	1,25

Fuente: elaboración propia (2025).

La tabla muestra una heterogeneidad marcada entre entidades y dos patrones claros: (a) baja verificabilidad de acciones/planes dentro del propio informe (en general <10%), con los mejores registros en Banco do Brasil (9,0%) y Grupo Bancolombia (6,5%), y (b) asimetrías fuertes en la trazabilidad de

indicadores por dimensión. Destaca Banesco por volumen de indicadores (E=10, S=32, G=71) y por detallar metodologías especialmente en S (10 con determinación), lo que sugiere énfasis en gobierno y asuntos sociales; BCP exhibió la mejor calidad metodológica en “E” (12 indicadores, 6 con determinación) y un set social amplio (26, 4 con determinación). Banco do Brasil combinó un número alto de acciones (122) con verificabilidad relativamente superior y trazabilidad en E y G (2 y 5 con método), lo que refuerza credibilidad técnica pese a la conclusión limitada del aseguramiento.

Por su parte, Banco Pichincha mostró base equilibrada (E=5, S=8, G=15) pero muy baja verificabilidad (1%); en contraste, las bolsas (BMV y Bolsa de Santiago) registraron escasa codificación explícita de indicadores y poca evidencia verificable, lo que limita comparabilidad. Galicia presenta muchos compromisos (135) pero el conteo de KPIs con método no se evidencia en el informe. En conjunto, la credibilidad mejora cuando coexisten acciones con evidencia cuantificable, KPIs con metodología/fuentes, límites claros y una gobernanza robusta que documente supervisión y criterios de independencia.

En cuanto al análisis cualitativo surgieron una serie de hallazgos que evidencian que la credibilidad de los informes de sostenibilidad es el resultado de una trama de relaciones entre dimensiones técnicas, normativas, institucionales y éticas que no pueden ser comprendidas de forma aislada. Los discursos de los informantes (IC) ponen en evidencia que el valor de un reporte no reside únicamente en el cumplimiento formal de un encargo de aseguramiento, sino que van a residir en la coherencia que logre entre la narrativa que presenta, los datos que verifica y la manera en que dichos datos responden a expectativas legítimas de sus grupos de interés.

Es así como la credibilidad en todos y cada uno de los casos fue descrita como constructo frágil, que puede fortalecerse o erosionarse según la integración de elementos como: el tipo y alcance del aseguramiento, la independencia del verificador, el uso de marcos técnicos robustos y sobre todo, de la pertinencia de los indicadores que fueron verificados. Del mismo modo se identificó un marcado consenso en torno a que el aseguramiento de mayor valor, y por ende más relevante, no es aquel que se limita simplemente a certificar cifras, sino aquel que conecta dichas cifras con compromisos estratégicos y con la evaluación de su futura viabilidad. Estos hallazgos muestran que la cobertura integral y la consistencia presente entre el relato corporativo y la evidencia verificada son determinantes para lograr una confianza consolidada de los usuarios.

Las entrevistas practicadas arrojaron que aún persisten desafíos vinculados primordialmente a la percepción de independencia, pues la coexistencia de servicios de consultoría y aseguramiento en una misma firma, aunque se ajuste formalmente a lo pautado en las normas, genera evidentemente una tensión que impacta en cómo los usuarios interpretan la neutralidad del informe. Este aspecto ético se entrelaza directamente con la dimensión técnica, pues la credibilidad no solo es una cuestión meramente

metodológica, sino de integridad en la relación entre quién reporta, quién asegura y quien recibe finalmente la información.

Otro hallazgo recurrente y que es menester acotar fue la existencia de brechas en la verificación de las dimensiones estratégicas, ya que, si bien es cierto que las métricas operativas y de desempeño ambiental y social suelen recibir atención prioritaria, la evaluación del cumplimiento y la factibilidad de metas de largo plazo es todavía muy incipiente. Esto denota y enfatiza que la ausencia debilita la capacidad de los informes para servir como herramientas de previsión y gestión estratégica, limitando su utilidad más allá de la rendición de cuentas anual.

Desde una lectura integradora, estos hallazgos se entrelazan con los resultados cuantitativos, generando una comprensión más amplia: allí donde convergen altos niveles de aseguramiento, cobertura amplia, independencia y uso de estándares, la credibilidad se fortalece; cuando alguno de estos elementos se debilita, el efecto se propaga a todo el entramado, erosionando la confianza general. La interpretación de este entramado confirma que la credibilidad no es un atributo fijo, sino un proceso dinámico que depende de interacciones múltiples y contextuales, motivo por el cual esta credibilidad se configura como un fenómeno complejo, que demanda no solo rigor técnico, sino también una gobernanza ética capaz de sostener en el tiempo la coherencia entre el decir, el hacer y el evidenciar.

En este sentido, el objeto de estudio es un fenómeno multifactorial y contextualmente condicionado, en donde, para buscar el mayor nivel de credibilidad deben confluír un aseguramiento riguroso, independencia real, cobertura integral y adopción coherente de estándares internacionales, en donde los reportes se convierten en instrumentos sólidos de rendición de cuentas y planificación estratégica. En contraste, cuando alguno de estos elementos se debilita, la credibilidad se ve afectada de manera sistémica, reduciendo la utilidad de la información para la toma de decisiones y la confianza de los grupos de interés.

Las implicaciones prácticas para el sector financiero latinoamericano son claras: la credibilidad de los informes de sostenibilidad no depende únicamente del cumplimiento normativo formal, sino de la interacción entre gobernanza ética, consistencia narrativa, robustez técnica y contexto regulatorio. Este hallazgo refuerza la necesidad de un enfoque integrador que trascienda la auditoría tradicional y considere las interdependencias entre los diferentes actores y dimensiones del sistema. Desde la perspectiva transcompleja, las soluciones no pueden reducirse a una “receta” técnica, sino que deben surgir de procesos colaborativos, adaptativos y sensibles a las particularidades de cada mercado.

5 CONCLUSIÓN

Los resultados permiten concluir que la credibilidad de los informes de sostenibilidad en el sector financiero latinoamericano son un fenómeno sistémico y multifactorial, cuya comprensión amerita un abordaje desde el paradigma integrador transcomplejo. La investigación demostró que esta credibilidad surge a partir de la interacción entre elementos técnicos nivel y cobertura del aseguramiento, éticos independencia y transparencia del verificador, y normativos adopción de marcos internacionales y solidez regulatoria, los cuales actúan de forma interdependiente.

Los informes se convierten en herramientas estratégicas que orientan la toma de decisiones de inversionistas, reguladores y otros grupos de interés. Sin embargo, la evidencia reveló que en gran parte de la región persisten brechas importantes: coberturas parciales, ausencia de evaluación prospectiva de metas, percepciones de conflictos de interés y una adopción voluntaria y desigual de estándares sectoriales como SASB e IFRS S1/S2.

La aplicación de las NIEA 3000 y NIEA 3410 proporciona una base normativa reconocida internacionalmente, pero su implementación heterogénea en Latinoamérica limita el impacto en la credibilidad percibida. De igual forma, marcos como ISSA 5000, los Principles for Responsible Banking (PRB) y las recomendaciones de Basilea aportan lineamientos valiosos, pero su integración efectiva requiere un fortalecimiento regulatorio y un compromiso corporativo sostenido.

REFERENCIAS

- Ackers, B., & Eccles, N. E. (2015). Mandatory corporate social responsibility assurance practices: The case of King III in South Africa. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 28 (4): 515–550. <https://doi.org/10.1108/AAAJ-12-2013-1554>
- Banco de Crédito del Perú. (2024). *Memoria Integrada 2023*. https://www.viabcp.com/wcm/connect/59180df5-eb36-4c34-9366-6d15f920dbc6/Memoria%2BIntegrada%2BANexos%2B2023%2BBBCP_compressed.pdf?MOD=AJPERES&CVID=oXDQC9V&attachment=false&id=1713286445189
- Banco do Brasil. (2024). *Relatório Anual 2023*. <https://api.mziq.com/mzfilemanager/v2/d/0501147c-6489-4fc5-8ac2-a39baa2721b9/de5256c5-9ff1-619c-8a6c-20f5468ddb43?origin=1>
- Banco Galicia. (2024). *Memoria Anual. Informe Integrado. Desempeño Ambiental, Social y de Gobierno 2023*. <https://www.galicia.ar/content/dam/galicia/sustentable/informes/Informe%20Integrado%20Galicia%202023.pdf>
- Banco Pichincha. (2024). *Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad 2023*. https://www.pichincha.com/content/published/api/v1.1/assets/CONTAC3D218755C0410B87E5672AE8B52207/native?cb=_cache_2507&channelToken=712a6518832146c488cdf196228d8c00
- Banesto Banco Universal. (2024). *Informe de Responsabilidad y Sostenibilidad Empresarial 2023 - Español*. <https://banesto-prod-2020.s3.amazonaws.com/wp-content/uploads/2024/10/informe-responsabilidad-social-2023-espanol.pdf>
- Bank for International Settlements. (2022). Principles for the effective management and supervision of climate-related financial risks. <https://www.bis.org/bcbs/publ/d532.pdf>
- Bolsa de Comercio de Santiago. (2024). *Memoria Anual 2023*. <https://cibe.bolsadesantiago.com/Documentos/Noticias/Avisos%20Generales/Memoria%20Anual%202023%20Bolsa%20de%20Santiago.pdf>
- Bolsa Mexicana de Valores. (2024). *Informe Anual Integrado 2023*. <https://www.bmv.com.mx/docs-pub/informeAnual/Informe%20Anual%202023.pdf>
- Channuntapipat, C., Samsonova-Taddei, A., & Turley, S. (2020). Variation in sustainability assurance practice: An analysis of accounting versus non-accounting providers. *The British Accounting Review*, 52(2), 100843. <https://doi.org/10.1016/j.bar.2019.100843>
- Cisterna, F. (2005). Categorización y triangulación como procesos de validación del conocimiento en investigación cualitativa. *Theoria*, 14, 61-71. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29900107>
- Ernst & Young. (2024). *Informe de Sostenibilidad Año Fiscal 23 y 24*. https://www.ey.com/content/dam/ey-unified-site/ey-com/es-co/campaigns/corporate-responsibility/documents/ey_informe_sostenibilidad_fy23_y_fy24.pdf
- Farooq, M.B. & De Villiers, C. (2020). How sustainability assurance engagement scopes are determined, and its impact on capture and credibility enhancement, *Accounting, Auditing & Accountability Journal*. 33 (2). 417-445. <https://doi.org/10.1108/AAAJ-11-2018-3727>

- Global Reporting Initiative. (2021a). *GRI 1: Fundamentos* 2021. <https://www.globalreporting.org/standards/gri-standards-download-center/>
- Global Reporting Initiative. (2021b). *GRI 2: Contenidos generales* 2021. <https://www.globalreporting.org/standards/gri-standards-download-center/>
- Global Reporting Initiative. (2021c). *GRI 3: Temas materiales* 2021. <https://www.globalreporting.org/standards/gri-standards-download-center/>
- Global Reporting Initiative. (2024). *Global Reporting Initiative Standards*. <https://www.globalreporting.org/how-to-use-the-gri-standards/resource-center/?g=a415255a-9ae8-46c8-bd75-79b8fe46c256&id=13738>
- Grupo Bancolombia. (2023). *Tejiendo Bienestar. Informe de Gestión 2023*. https://downloads.ctfassets.net/zc86zymizgq6/2tPPT4eU6E3VYo72bXF65v/006538d489bd8d4a6af8f7cc58f80199/Informe_de_gestion_2023.pdf
- IAASB. (2012). *NIEA 3410: Encargos de aseguramiento sobre declaraciones de gases de efecto invernadero*. International Auditing and Assurance Standards Board. <https://assuran.com.co/wp-content/uploads/2019/09/ISAE-3410.pdf>
- IAASB (2013). *NIEA 3000 (Revisada): Encargos de aseguramiento distintos de auditorías o revisiones de información financiera histórica*. Marco Internacional de Encargos de Aseguramiento y Modificaciones en concordancia. <https://www.icjce.es/adjuntos/niea-3000.pdf>
- IAASB. (2018). *ISAE 3000 (Revised): Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*. <https://www.iaasb.org/consultations-projects/assurance-engagements-other-audits-or-reviews-historical-financial-information>
- IAASB. (2024). *International Standard on Sustainability Assurance 5000. General Requirements for Sustainability Assurance Engagements*. <https://www.iaasb.org/publications/international-standard-sustainability-assurance-5000-general-requirements-sustainability-assurance>
- IAASB & IESBA. (2025). *ISSA 5000 and IESSA: Global Baseline Standards for Sustainability Assurance*. <https://www.ethicsandaudit.org/publications/issa-5000-and-inessa-global-baseline-standards-sustainability-assurance>
- IESBA (2025). *Final Pronouncement: International Ethics Standards for Sustainability Assurance (including International Independence Standards) and Other Revisions to the Code Relating to Sustainability Assurance and Reporting*. <https://www.ethicsboard.org/publications/final-pronouncement-international-ethics-standards-sustainability-assurance-including-international>
- IFRS Foundation. (2023a). *IFRS S1 – General Requirements for Disclosure of Sustainability-related Financial Information*. <https://www.ifrs.org/issued-standards/ifrs-sustainability-standards-navigator/ifrs-s1-general-requirements/>
- IFRS Foundation. (2023b). *IFRS S2 – Climate-related Disclosures*. <https://www.ifrs.org/issued-standards/ifrs-sustainability-standards-navigator/ifrs-s2-climate-related-disclosures/>
- KPMG. (2022). *KPMG Big shifts, small steps. Survey of Sustainability Reporting 2022*. <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/se/pdf/komm/2022/Global-Survey-of-Sustainability-Reporting-2022.pdf>

- KPMG. (2024). *KPMG The move to mandatory reporting. Survey of Sustainability Reporting 2024*. <https://kpmg.com/content/dam/kpmgsites/xx/pdf/2024/11/the-move-to-mandatory-reporting-web-copy.pdf.coredownload.inline.pdf>
- Maniora, J. (2017). Is integrated reporting really the superior mechanism for the integration of ethics into the core business model? An empirical analysis. *Journal of Business Ethics*. 140. 755-786. <https://doi.org/10.1007/s10551-015-2874-z>
- Martínez-Ferrero, J., & García-Sánchez, I. M. (2018). The level of sustainability assurance: The effects of brand reputation and industry specialization of assurance providers. *Journal of Business Ethics*, 150(4), 971–990. <https://doi.org/10.1007/s10551-016-3159-x>
- Morin, E. (2005). *Introducción al pensamiento complejo*. Gedisa.
- O'Dwyer, B., & Owen, D. (2005). Assurance Statement Practice in Environmental, Social and Sustainability Reporting: A Critical Evaluation. *The British Accounting Review*, 37, 205-229. <https://doi.org/10.1016/j.bar.2005.01.005>
- PricewaterhouseCoopers. (2023). *Global Investor Survey 2023: Sustainability reporting and assurance*. <https://www.pwc.com/gx/en/issues/c-suite-insights/global-investor-survey-2023.html>
- PricewaterhouseCoopers (2023). Sustainability Reporting Trends. <https://www.pwc.com/gx/en/services/sustainability.html>
- SASB. (2023). *SASB Standards*. Now part of IFRS Foundation. <https://sasb.ifrs.org/standards/>
- Simnett, R., Vanstraelen, A., & Chua, W. F. (2009). Assurance on Sustainability Reports: An International Comparison. *The Accounting Review*, 84(3), 937–967. <http://www.jstor.org/stable/27784199>
- Spence, M. (1973) Job Market Signalling. *Quarterly Journal of Economics*, 87, 355-374. <https://doi.org/10.2307/1882010>
- Strauss, A. & Corbin, J. (2007). *Bases de la Investigación Cualitativa Técnicas y Procedimientos para desarrollar la Teoría fundamentada*. Editorial de la Universidad de Antioquia.
- UNEP FI. (2019). *Principles for Responsible Banking*. United Nations Environment Programme Finance Initiative. <https://www.unepfi.org/banking/bankingprinciples/>
- Villegas, C. (2019). *Paradigma integrador transcomplejo: Fundamentos y aplicaciones en investigación científica*. Editorial Académica.