

Contribución a la sostenibilidad desde la perspectiva del capital humano: Estudio de caso de empresa del sector hotelero en México

María Trinidad Alvarez Medina

Instituto Tecnológico de Sonora

ORCID: 0000-0001-5060-7271

talvarez@itson.edu.mx

María Concepción Ramírez Barón

Universidad Autónoma de Baja California

ORCID: 0000-0001-6870-5283

cony@uabc.edu.mx

RESUMEN

La pobreza, desigualdad, cambio climático, inseguridad, entre otros aspectos, impactan negativamente el desarrollo de las personas, representando esta situación un desafío para los países y la sociedad. En ese sentido, la organización de las Naciones Unidas a través del tiempo ha propuesto e implementado programas para lograr el desarrollo sostenible para todos, en el año 2015 los países miembros aprobaron la agenda 2030 del desarrollo sostenible, que consta de 17 objetivos, que en su conjunto tienen la finalidad de contribuir a mejorar la vida de las personas y la preservación de los recursos naturales del planeta a la par del desarrollo económico, sin comprometer a las generaciones futuras. Las personas representan el capital humano y son quienes apoyan el crecimiento de las empresas y la sociedad en general, contribuyendo así al desarrollo sostenible, por tanto, es importante gestionar su desarrollo profesional y personal. El presente artículo considera la contribución a los ODS del capital humano en una empresa del sector hotelero emisora en la Bolsa Mexicana de valores (BMV), a partir del análisis de los reportes anuales de sostenibilidad, utilizando los estándares del global reporting initiative, en específico lo relacionado con el capital humano, con el propósito de identificar los resultados de la gestión del talento humano.

Palabras clave: Sostenibilidad, objetivos de desarrollo sostenible, capital humano, reportes de sostenibilidad, global reporting initiative.

ABSTRACT

Poverty, inequality, climate change, insecurity, among other aspects, negatively impact the development of people, which represents a challenge for countries and society. In this regard, the United Nations has over time proposed and implemented programs to achieve sustainable development for everyone. In 2015, the member countries approved the 2030 agenda for sustainable development, which consists of 17 goals, which together aim to contribute to improving the lives of people and the preservation of the planet's natural

resources along with economic development, without compromising future generations. People represent the human capital and are the ones who support the growth of companies and society in general, thus contributing to sustainable development, therefore, it is important to manage their professional and personal development. This article considers the contribution to the SDGs of human capital in hotel company listed on the Mexican Stock Exchange (BMV), based on the analysis of annual sustainability reports, using the standards of the global reporting initiative, specifically related to human capital, in order to identify the results of human talent management.

Keywords: Sustainability, sustainable development goals, human capital, sustainability reports, global reporting initiative.

INTRODUCCION

El crecimiento de las empresas y el desarrollo de la sociedad, es gracias al trabajo de las personas, el desarrollo de las personas a través de la salud, educación, formación (Parrilla, 2017), compensación, clima organizacional (Werther, Davis y Guzmán, 2014); además representan el principal eje de apoyo en la mejora de la empresa, por ende, su participación es de suma importancia para la contribución al logro de los objetivos de desarrollo sostenible (PricewaterhouseCoopers [PWC] y enclave de personas, 2022). El presente artículo considera la contribución a los ODS del capital humano en una empresa del sector hotelero que cotiza en la Bolsa Mexicana de valores (BMV), a partir del análisis de los reportes anuales de sostenibilidad en específico lo relacionado con el capital humano. Uno de los estándares utilizados por las empresas para comunicar los resultados en el ámbito de la sostenibilidad son el *Global Reporting Initiative* (GRI, por sus siglas en inglés), (Morales y Sáez, 2022).

Fundamentación teórica

A continuación, se presenta aspectos teóricos relacionados con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), reportes de sostenibilidad, y capital humano.

Objetivos de desarrollo sostenible

Los 17 ODS tienen la finalidad de alcanzar la sostenibilidad del planeta y la sociedad en su conjunto, las empresas forman parte esencial de la sociedad, debido a que, a través de sus actividades generan un impacto positivo o negativo en los aspectos económico, ambiental y social, por ende, los productos y servicios que ofrecen deben generar resultados sociales positivos, favoreciendo el desarrollo de las comunidades en donde tienen presencia (Pacto Mundial México, 2021, p.6).

Misión sostenible (2022) agrupa a los ODS en cinco ejes, a los que denomina las “5 P del desarrollo sostenible”, 1) personas, 2) prosperidad, 3) planeta, 4) paz y 5) partnership. Los ODS que identifican con las personas son: Fin de la pobreza, hambre cero, salud y bienestar, educación de calidad e igualdad de género.

Reportes de sostenibilidad

Los resultados en el ámbito de la sostenibilidad son comunicados por las organizaciones en los informes anuales (Deloitte, 2018). Por otra parte, Morales y Sáez (2022) señalan la relevancia de la presentación de estos informes a través del tiempo, razón por lo que se han implementado estandarizaciones para su elaboración por parte de organismos internacionales como el *Global Reporting Initiative* (GRI, por sus siglas en inglés), así como el Consejo de Normas Internacionales de Sostenibilidad (IFRS, por sus siglas en inglés), entre otros organismos.

Los Estándares GRI han sido diseñados para que las organizaciones presenten los informes de sostenibilidad y comuniquen acerca de las consecuencias positivas o negativas en los aspectos económicos, ambientales y sociales (GRI, 2016, p. 3). En Latinoamérica la mayoría de las empresas utilizan los estándares GRI para elaborar sus informes de sostenibilidad (Morales, Vergara y Jara, 2022, p. 206). Una ventaja de estos estándares, es que establecen las bases para comparar la información, entre la misma empresa o con diferentes empresas, siendo los estándares más utilizados a nivel mundial (Almeida, Marimón y Llach, 2015).

Capital Humano

La organización es un medio para lograr los objetivos profesionales y personales de los colaboradores que la conforman. Las personas deben ser consideradas como asociadas de la organización, ya que aportan sus competencias, conocimientos, capacidades y habilidades, por lo tanto, más que un recurso, representa un capital para la empresa (Chiavenato, 2014), contribuyendo al éxito de la organización (Werther, Davis y Guzmán, 2014). En ese sentido Ospina (2020) señala que en la actualidad los términos más utilizados para referirse a las personas dentro de la organización son: capital humano, capital intelectual, talento humano y potencial humano.

Con respecto a la gestión del talento humano o gestión del capital humano, Chiavenato (2014) plantea el siguiente proceso: Integración, organización, recompensas, desarrollo, retención y auditoría. Por otra parte, Werther, Davis y Guzmán, (2014) consideran el siguiente proceso: Preparación, selección, desarrollo y evaluación, compensación y seguridad, relaciones con el personal y cultura organizacional. Como puede observarse los procesos presentados por los autores son muy similares entre sí. De acuerdo a (Deloitte, 2011; Deloitte, 2018) la gestión del capital humano mediante una adecuada remuneración, prestaciones y servicio a la comunidad, son factores importantes para conservar la planta laboral y la satisfacción de los mismos. Además, Ojeda, Garcia y González (2019) señalan que las personas tienen derechos, para vivir en un entorno más justo e incluyente, que propicie la igualdad de desarrollo y oportunidades, contribuyendo de esta manera a los ODS.

Se han realizado y publicado diversos estudios para la identificación de las prioridades en materia de sostenibilidad de las empresas. La Red del Pacto Mundial México (2021) realizó el estudio para conocer las prioridades de las empresas en el ámbito de la sostenibilidad, identificando las fortalezas y debilidades, así como las oportunidades con respecto a su contribución a los ODS. Una de sus conclusiones es que las empresas otorgan más importancia a los ODS de carácter social, en especial los relacionados con los empleados. Los tres ODS de mayor prioridad para la gran empresa son: 1) Salud y bienestar, 2) Educación de calidad y 3) Trabajo decente y crecimiento económico. En las pequeñas empresas, además de los anteriores se identificó el de igualdad de género. En segundo término, en cuanto a la prioridad se encontró a los ODS relacionados con el ambiente. Sin duda el capital humano es de gran valor para las organizaciones ya que contribuyen al logro de los objetivos de las organizaciones.

Deloitte (2018), realizó un estudio en donde analizaron los reportes de sostenibilidad de 34 empresas de Uruguay, que emiten sus informes en base a los estándares GRI, con el objeto de analizar y comparar las acciones que las empresas realizan en los aspectos sostenibles, es decir, ambientales, económicos y sociales. Entre los principales hallazgos destacan que el 76% de las empresas revelan indicadores sociales, 65% presentan indicadores económicos y 56% indicadores ambientales.

PWC en asociación con enclave Personas, presentaron un estudio en 2022, aplicado a un conjunto de empresas españolas, donde analizaron la contribución de la gestión del capital humano a los ODS. Consideraron 5 etapas del ciclo de vida de los colaboradores: atracción, selección y *onboarding*, desarrollo y fidelización, y desvinculación. Entre los principales hallazgos encontraron una mayor contribución a los ODS en la etapa de desarrollo y fidelización, ya que es donde se dá el crecimiento y la satisfacción de las necesidades de los colaboradores. Así mismo reportaron que los ODS con mayor contribución a las personas son: Salud y bienestar, educación de calidad, igualdad de género, trabajo decente y crecimiento económico, reducción de las desigualdades, acción por el clima y alianzas para lograr los objetivos.

Metodología

El presente artículo plantea investigación exploratoria, descriptiva no experimental, cuyo objetivo es estudiar las acciones y resultados de sostenibilidad en el desarrollo del capital humano, tomando como referentes los ODS, así como los indicadores del GRI, mediante una revisión documental de los informes de sostenibilidad, por los cuatro últimos años reportados (2019-2022) de una empresa del sector hotelero listada en la BMV.

Se revisaron los reportes de sostenibilidad o en su caso del reporte anual integrado de las cinco empresas listadas en las emisoras pertenecientes al sector de hoteles, seleccionando como caso de estudio a la empresa Hoteles City Express, S.A.B. de C.V., (HCITY).

Los pasos seguidos para analizar los resultados objeto de este estudio, fueron los siguientes:

1. Se selecciona la empresa.

2. Se obtuvieron los reportes de sostenibilidad por los años 2019, 2020, 2021 y 2022.
3. Se identificaron y analizaron los resultados y acciones sostenibles en el ámbito del capital humano en los siguientes aspectos: empleos, salud y seguridad en el trabajo, formación y educación, diversidad de órganos de gobierno y No discriminación.
4. Se discutieron los resultados y se presentaron las conclusiones.

Resultados y discusión

A continuación, se presentan los resultados del análisis de las acciones de sostenibilidad en el ámbito del capital humano en una empresa del sector hotelero cotizada en la Bolsa Mexicana de Valores.

Hoteles City Express, S.A.B. de C.V., es una empresa con base en México, fundada en 2002, con presencia en México, Colombia, Chile y Costa Rica. Sus actividades consideran los siguientes segmentos: 1) Operaciones de hoteles, propios y franquicias 2) Proporcionar servicios de administración a terceros relacionados con la propiedad de hoteles. Al cierre de 2021 operaba 151 hoteles, con presencia en 75 ciudades en los países mencionados con antelación, así como 17,296 habitaciones con 5 marcas. La empresa tiene declarada su misión, visión y valores, dos de los cinco valores, están relacionados con el capital humano y la sostenibilidad: “Excelencia personal” e “integridad y sostenibilidad”, (HCITY, 2022).

Además, ha establecido la plataforma “Impacto City”, cuyo objetivo es “generar un impacto positivo al medio ambiente, la sociedad y las comunidades donde operamos” (HCITY, 2022, p. 26). La empresa manifiesta tres pilares estratégicos relacionados con la sostenibilidad: 1) Conservación del medio ambiente, 2) creación de valor económico y 3) contribución al bienestar social. En el segundo y tercer pilar estratégico considera la generación de empleos, inclusión y diversidad así como prácticas en el aspecto laboral, dentro del marco de la justicia, capacitación y desarrollo del personal, todo esto dentro del marco de la equidad y ética. La empresa cuenta con un comité de sostenibilidad que tiene como propósito revisar y dar seguimiento a la implementación de la estrategia de sostenibilidad (HCITY, 2022).

La pandemia por el virus SARS-CoV2, trajo consigo el confinamiento de la población a efectos de mitigar la propagación del virus y salvaguardar la salud de la población. Esta situación provocó la disminución de la actividad económica no solo en México si no a nivel Global. Lo anterior explica la disminución de 1,246 empleos en 2020 con respecto a 2019. Al cierre de 2021 y 2022 se recuperaron 289 y 502 empleos con respecto a 2020. La mayor parte de la plantilla laboral está representada por mujeres. El índice de rotación de personal oscila de 10.08% al 11.11%, con un promedio de 10.50%. El salario promedio por hora a nivel nacional al cierre de 2022 fue de \$ 42.31 pesos mexicanos y el promedio de los últimos cuatro años (2019-2022) fue de \$ 37.51 pesos mexicanos (tabla 1). El impacto de estos indicadores contribuye al ODS 5 Igualdad de género y ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico.

Tabla 1

Empleos Hoteles City

	HCITY				
	2019	2020	2021	2022	Promedio
Número de empleos	4,356	3,110	3,399	3,612	3,619
Mujeres	60%	63%	63%	64%	62.5%
Hombre	40%	37%	37%	36%	37.5%
Contrataciones de nuevos empleados			367	423	395
Rotación de personal	10.30%	10.08%	11.11%	10.50%	10.50%
Salario promedio por hora	\$ 30.34	\$ 38.12	\$ 39.29	\$ 42.31	\$ 37.51

ODS 5 Igualdad de género

ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico

Fuente: Elaboración propia, con base en el informe de sostenibilidad por los años 2019, 2020, 2021 y 2022 de Hoteles City Express, S.A.B de C.V.

Con respecto a la salud y seguridad en el trabajo, HCITY menciona en su informe anual del año 2022, que la salud, bienestar y cuidado de sus colaboradores es de gran importancia, estableciendo para tal efecto protocolos orientados a la preservación de la salud, que incidan en la mejora de la calidad de vida de sus colaboradores. A efectos de la administración de riesgos relacionados con la salud HCITY, realizó las siguientes acciones: 1) Identificar y mitigar los riesgos en función al puesto de trabajo de los colaboradores, 2) Entrega de equipo de protección personal de acuerdo al puesto de trabajo, 3) Capacitación y campañas de concientización para prevenir accidentes laborales y, 4) Comité de seguridad e higiene con base en la norma oficial mexicana (NOM) 019 de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, que se encarga de planificar, adoptar las medidas necesarias para evaluar y mejorar (HCITY, 2022, p. 98). Por otra parte, durante 2022 estableció el programa “En buena compañía” con el propósito de preservar la salud de los colaboradores y consta de tres ejes: salud física, salud financiera y salud emocional (HCITY, 2022, p. 95).

A continuación, se presentan los indicadores de salud y seguridad en el trabajo de HCITY durante los años del 2019 al 2022, mostrados en la tabla 2. En promedio se ofrecieron 2,841 horas de capacitación en los temas de salud y seguridad en el trabajo, así como un promedio de 1,848 colaboradores capacitados, con 253 cursos, realizando 137 simulacros en promedio. Los cursos y simulacros se orientaron a la protección civil de los colaboradores. En cuando a la salud, se presentaron en promedio 2 lesiones por accidentes laborales y 64 personas con accidentes laborales. Es importante destacar que en 2022 no se presentaron casos de colaboradores con dolencias y enfermedades laborales. Se observa un mejor desempeño en los indicadores de horas de capacitación en el año 2020, periodo afectado por la pandemia de COVID. No obstante, lo anterior la tasa de lesiones por accidentes laborales y número de personas con accidentes de trabajo fueron mayor en el año 2022, esta situación se explica debido a que en los años 2021 y 2022 se dio una recuperación gradual de la actividad hotelera posterior a la pandemia, aumentando el número de empleos en esos años con respecto al año 2020 (tabla 1). Es importante que la empresa conserve los programas para la administración de riesgos de la salud y seguridad de los trabajadores, para la reducción

de los accidentes laborales, además de aumentar la capacitación en temas de salud y seguridad en el trabajo. Estos resultados contribuyen al ODS 3 Salud y seguridad en el trabajo, así como ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico.

Tabla 2
Salud y seguridad en el trabajo

	HCITY				
	2019	2020	2021	2022	Promedio
Formación trabajadores salud y seguridad trabajo					
- Horas de capacitación en salud y seguridad	3,424	5,183	601	717	2,481
- Colaboradores capacitados en salud y seguridad	2,165	3,839	564	825	1,848
- Número de cursos	333	562	58	59	253
- Número de simulacros	184	301	32	32	137
Lesiones por accidente laborales		1.51	1.6	1.98	2
Número de personas con accidentes laborales		51	60	80	64
Dolencias y enfermedades laborales		2	1	0	1
ODS 3 Salud y bienestar					
ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico					

Fuente: Elaboración propia, con base en el informe de sostenibilidad por los años 2019, 2020, 2021 y 2022 de Hoteles City Express, S.A.B de C.V.

La compañía refiere en su informe anual 2022, p. 88, la importancia de la capacitación y entrenamiento para la mejora del desempeño de los colaboradores, resaltando los cursos “Check In y Todo lo que Importa”, para mejorar la operación de los hoteles. Se formaron *coaches* con base en el programa *Training Within Industry (TWI)*, por sus siglas en inglés) para entrenar a los colaboradores a través de la mejora de las relaciones del equipo de trabajo, considerando los procesos, estándares, marcas y la cultura organizacional de la compañía.

Con respecto a la formación y educación en la tabla 3, se observa un aumento en el promedio de horas de capacitación por empleado durante los años de 2019 a 2022, promediando durante este periodo 19.41 horas, 69,312 horas de capacitación y 118 cursos. Se observa incrementos significativos en el promedio de las horas de capacitación y cursos relacionados con las competencias durante los periodos 2022 y 2021. Lo anterior pone de manifiesto la importancia de la formación para el desarrollo de las competencias que contribuyan en la mejora del desempeño de los colaboradores en sus actividades. Por otra parte, durante el periodo evaluado 96.37% en promedio de colaboradores participaron en la evaluación del clima laboral, con un porcentaje de satisfacción de 78.54% en promedio durante el periodo evaluado. Con estos

resultados se impactan en los ODS 4 Educación de calidad y ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico.

Tabla 3

Resultados de Formación y educación

	HCITY				
	2019	2020	2021	2022	Promedio
Promedio de horas de formación al año por empleado	10.76	13.47	20.4	32.99	19.41
Número de horas de capacitación	46,883	41,901	69,296	119,169	69,312
Número de cursos	62	78	70	262	118
Programas para desarrollar las competencias					
% de empleados evaluados	14%	29%	24%	28%	23.8%
Participación colaboradores clima laboral	96%	99.6%	96%	93.9%	96.37%
% satisfacción		78%	78%	79.62%	78.54%

ODS 4 Educación de calidad
ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico

Fuente: Elaboración propia, con base en el informe de sostenibilidad por los años 2019, 2020, 2021 y 2022 de Hoteles City Express, S.A.B de C.V.

En cuanto a la equidad de género, en los cuatro años que considera este trabajo, la conformación de la plantilla se encuentra equilibrada, superando con 3 puntos porcentuales promedio, la integración por mujeres con respecto a hombres (tabla 4).

Tabla 4

Resultados de Diversidad de órganos de gobierno

	HCITY				
	2019	2020	2021	2022	Promedio
Direcciones y Gerencias					
Mujeres	50%	51%	52%	54%	51.7%
Hombres	50%	49%	48%	46%	48.2%
Ratio del salario base y de la remuneración		La compañía manifiesta "El salario se otorga por habilidades y capacidades y no por sexo." (HCITY, 2019, p. 83)			

ODS 5 Igualdad de género
ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico

Fuente: Elaboración propia, con base en el informe de sostenibilidad por los años 2019, 2020, 2021 y 2022 de Hoteles City Express, S.A.B de C.V.

Con respecto a la No discriminación, HCITY implementó un programa denominado “City Incluye” que les ha permitido contribuir a la igualdad de oportunidades, así como, cero discriminaciones. Dicho programa considera los siguientes elementos: Equidad de género, comunidad LGBTTTQ+, Orígenes (pueblos originarios), Interacción entre distintas generaciones y personas con discapacidad auditiva. De esta manera se fomenta la inclusión laboral, contribuyendo así a los OS 4 Educación de calidad, ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico y ODS 10 Igualdad de oportunidades (HCITY, 2022, p.101). Por otra parte la empresa refiere que al 2022, el 27% de los colaboradores están afiliados a algún sindicato, contribuyendo así al ODS 16 paz, justicia e instituciones sólidas y 17 alianzas para lograrlos objetivos (HCITY, 2022, p. 90).

Los resultados anteriormente presentados contribuyen a los ODS 4 Educación de calidad, 5 Igualdad de género, 8 Trabajo decente y crecimiento económico, 17 Paz, justicia e instituciones sólidas y 17 Alianzas para lograr los objetivos, todos estos objetivos se relacionan con la contribución de las personas a la sostenibilidad a través de su trabajo en la empresa. Se observa afinidad en los resultados con respecto al estudio de PWC y enclave personas (2022).

Conclusiones

La contribución de las empresas a los objetivos de desarrollo sostenibles impacta positivamente en el equilibrio de los aspectos ambientales, económicos y sociales. El capital humano es esencial para el logro de los objetivos de las empresas. El objetivo de este trabajo fue analizar la contribución del capital humano a los ODS de una empresa del sector hotelero, durante los años 2019 al 2022. La empresa objeto de este estudio fue Hoteles City Express, S.A.B. de C.V. La empresa realizó sus reportes de sostenibilidad con base en los Global Reporting Initiative y en las normas contables de sostenibilidad (SASB, por sus siglas en inglés). Los aspectos analizados son los relacionados con los estándares sociales, específicamente los siguientes: Empleo, relación trabajador empresa, salud y seguridad en el trabajo, formación y educación, diversidad e igualdad de oportunidades. Con respecto al empleo, el año 2020 sufrió una disminución significativa en relación al 2019 derivado de la pandemia de COVID; durante los años 2021 y 2022 se observó recuperación, sin embargo, no a los niveles de 2019. La mayor parte de su plantilla laboral está conformada por mujeres 62.5% en promedio, además de ocupar las mujeres el 52.5% de los puestos gerenciales, esta situación permite visibilizar la importancia de la equidad de género en la empresa. La empresa refirió la importancia de la formación y la capacitación para el desarrollo de los colaboradores, ofreciéndoles durante el periodo evaluado 2,481 horas promedio de capacitación en temas de salud y seguridad en el trabajo, así como 19.41 horas promedio de formación al año por empleado. Por otra parte, en cuanto a la remuneración la empresa refiere que el salario no se da por el sexo, si no que se otorga en función a las habilidades y capacidades, así como al puesto que se ocupa. Considerando los resultados presentados por la empresa, se observa el impacto negativo de la pandemia del SARS-COV2 en el número de empleos, durante el año 2020, revirtiéndose esta tendencia en los siguientes años. La empresa ha procurado el desarrollo de su personal, incentivando así el compromiso de estos con los servicios que se

otorgan al clientes, además de una destacada participación de la mujer en puestos gerenciales, contribuyendo de esta manera a los siguientes ODS: salud y bienestar, educación de calidad, equidad de género, trabajo decente y crecimiento económico, Además del compromiso con la transparencia y rendición de cuentas a través de los reportes de sostenibilidad presentados cada año con base en estándares universales.

Referencias

- Almeida, M., Marimón, F., y Llach, J. (2015). Difusión de las memorias de sostenibilidad en Latinoamérica: análisis territorial y sectorial. *Estudios Gerenciales*, 31(135), 139-149. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2015.01.002>
- Chiavenato, I. (2014). *Gestión del Talento Humano*. Mc Graw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V., México.
- Deloitte (2011). Factores clave para apoyar la sustentabilidad corporativa Boletín Gobierno Corporativo. <https://tinyurl.com/ymytghcx>
- Deloitte (2018). Reporte de sostenibilidad: ¿qué están comunicando las empresas en Uruguay?. <https://tinyurl.com/ypmb6r33>
- GRI (2016). GRI 101. Fundamentos 2016. <https://tinyurl.com/ys7x2lw7>
- HCITY (2019). Informe de sostenibilidad 2019. Huéspedes del mundo. <https://tinyurl.com/ypm6bb8e>
- HCITY (2020). Informe de sostenibilidad. Resiliencia*crecimiento*impacto. <https://tinyurl.com/ykfanvcz>
- HCITY (2021). Informe de sostenibilidad 2021. Un año de pasos firmes y grades retos. <https://tinyurl.com/ypagrln7>
- HCITY (2022). Informe de sostenibilidad 2022. Renovándonos para ser un equipo más fuerte. <https://tinyurl.com/yna3r4q4>
- Misión sostenible (2022). <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/> y https://www.wto.org/spanish/thewto_s/coher_s/mdg_s/mdgs_s.htm.
- Morales, F., y Sáez, J. (2022). Transparencia corporativa sobre capital humano en empresas del retail del Mercado Integrado Latinoamericano (MILA). *Suma de Negocios*, 13(28), 19-27. <https://doi.org/10.14349/sumneg/2022.V13.N28.A3>
- Morales Parada, F., Vergara Puentes, D., & Jara Rodríguez, V. (2022). Divulgación de la información ambiental en páginas web en empresas cotizadas chilenas. *Tendencias*, 23(1), 200–224. <https://doi.org/10.22267/rtend.222301.188>.
- ONU (2020). Informe de los objetivos de desarrollo sostenible2020. <https://tinyurl.com/2bpxvjh3>
- Ojeda-Perez, F., García-Bueno, M., y Gonzalez-Franco, A. (2019). Desarrollo sostenible del trabajador a través del trabajo decente. *Revista Sociedad y Economía*, (38), 89-104. <https://doi.org/10.25100/sye.v0i38.8026>
- Ospina Nieto, Y., (2020). Una reflexión acerca de la importancia del recurso humano en el mundo organizacional. En: Muñoz Joven, L.; Rodrigo Herrera, J.; Ospina Nieto, Y. & Jaramillo Rojas, C. (ed.). *La eticidad y la moralidad en la vida cotidiana* (pp. 60-92). Cali, Colombia: Editorial Santiago de Cali.

- Pacto Mundial México (2021). Las empresas mexicanas por la agenda 2030 en la década de acción.
<https://tinyurl.com/ymybccat>
- Parrilla, A. (2017). El derecho humano a un desarrollo sostenible en solidaridad con la Naturaleza. Revista Iberoamericana de Bioética / nº 04 / 01-11 [2017] [ISSN 2529-9573] DOI: 10.14422/rib.i04.y2017.004.
- PWC y enClave de personas (2022). Contribución de la Gestión de Personas en los Objetivos de Desarrollo Sostenible. <https://tinyurl.com/ynsekxgs>
- Werther, W., Davis, K., y Guzmán, M. (2014). Administración de Recursos Humanos. Gestión del Capital Humano. Mc Graw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V., México.