



# Dimensiones de sostenibilidad en el Sector de Servicios en Chile<sup>1</sup>

**Leonardo Muñoz Armijo<sup>2</sup>**

Universidad de Santiago de Chile

## Resumen

Este artículo exploró la manera en que las organizaciones han integrado la sostenibilidad mediante distintas metas y prácticas en el sector de servicios en Chile. El diseño metodológico se basó en un enfoque cualitativo con alcance tipo descriptivo y exploratorio, desde el cual se realizó una caracterización conceptual de todos aquellos elementos relacionados con la sostenibilidad, y a través de entrevistas semiestructuradas a representantes de distintas organizaciones del sector servicios se evidenciaron las prácticas implementadas hasta el momento. La reflexión final de la investigación es que la gestión del desarrollo sostenible en las organizaciones debe estar orientado a establecer una gestión estratégica basada en la protección del medio ambiente, el desarrollo de la sociedad y el desarrollo económico, compatibilizando estos elementos con la generación de las utilidades. Pues, al implementar la sostenibilidad, el aumento del rendimiento económico es cuestión de tiempo.

**Palabras clave:** Desarrollo sostenible, gestión sostenible, gestión estratégica, rendimiento económico.

## Introducción

Tal como lo indica la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (CMMAD, 1987), desde la revolución industrial y hasta los gigantescos avances tecnológicos que se pueden observar hoy en día, se han podido presenciar muchos beneficios para la humanidad. Sin embargo, estos beneficios han traído consigo, costos muchísimos más altos para el mundo, denominados de dos distintas perspectivas, fracasos del desarrollo y fracasos de la gestión del medioambiente humano, uno tiene que ver con la pobreza material, intelectual y cultural, y el segundo con la destrucción de los recursos y medioambiente. La propuesta que ofrece las Naciones Unidas en solución a estas problemáticas lleva por nombre "Desarrollo sostenible".

Hoy en día el desarrollo sostenible es un punto de reconstrucción gigante dentro de las organizaciones. Implementar prácticas sostenibles es uno de los puntos que marcan la diferencia respecto a la competencia, esto debido a que la conciencia medioambiental es uno de los factores más importantes que las partes interesadas demandan a las empresas (Vidal, 2021). Por ejemplo, al momento de pagar por un producto, un servicio, o invertir en las compañías. Lo que permite inferir que existe una clara influencia de la gestión basada en los *Stakeholders* dentro de las compañías. Además, los países y las organizaciones mundiales están alineando sus políticas públicas para que la implementación del desarrollo sostenible en las organizaciones sea algo concreto.

<sup>1</sup> Este artículo es parte de la tesis "Gestión de la Sostenibilidad: Estudio Exploratorio en el Sector Servicios en Chile" para optar al título de Contador Público y Auditor de la Universidad Santiago de Chile.

<sup>2</sup> Contador Público y Auditor de la Universidad Santiago de Chile.

En la Agenda 21 se indica lo siguiente: “Las políticas económicas de los países y las relaciones económicas internacionales son en gran medida pertinentes al desarrollo sostenible. La reactivación y la aceleración del desarrollo requieren un ambiente económico internacional dinámico y propicio, así como políticas decididas a nivel nacional” (Naciones Unidas, 1992). En el caso de Chile se ha observado durante los últimos años algunas modificaciones en su regulación orientadas a la sostenibilidad a nivel organizacional. Una de las principales, es la implementación de la Norma de Carácter General (NCG) n°461, por parte de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) quien ejerce el rol de supervisor y regulador financiero de Chile y del mercado de valores. Esta norma incorpora temáticas de sostenibilidad y gobierno corporativo en la memoria anual, pues, existen factores relacionados a la sostenibilidad, como el cambio climático que interviene en la estabilidad, eficiencia e integridad del desarrollo de los mercados, y por lo tanto la NCG 461 es la respuesta a estos, como parte del mandato legal de la CMF (José Antonio Gaspar, 2023). Si bien es una norma de revelación de información, requiere que las entidades informen sobre la gestión de riesgos en materias de sostenibilidad, lo que podría tener impactos en la gestión de las organizaciones en el futuro.

A nivel internacional, también existen varias iniciativas que apuntan a que las organizaciones puedan mejorar su gestión en temas de sostenibilidad. Un ejemplo son las certificaciones voluntarias como la Norma ISO 14001, de sistemas de gestión ambiental, que busca que las empresas gestionen sus procesos con base en objetivos y metas ambientales, mediante la implementación de sistemas de gestión ambiental. Acuña et al. (2017) definen estos sistemas como “la integración armónica de los elementos requeridos para desarrollar una gestión enfocada en prevenir la contaminación, cumplir los requisitos y la legislación ambiental, y mejorar continuamente el desempeño ambiental” (p.145).

## Metodología

Se usó una metodología con enfoque cualitativo de tipo descriptiva y exploratoria, además, las fuentes de información fueron extraídas a través del análisis documental de artículos, páginas web, blogs, libros y reportes, además de memorias integradas y reportes de sostenibilidad. También, se han realizado entrevistas en profundidad que pretenden ser la principal fuente de información, considerando que la entrevista “es muy ventajosa principalmente en los estudios descriptivos y en las fases de exploración ... se busca que la información recabada sea lo más precisa posible; se pretende conseguir los significados que los informantes atribuyen a los temas en cuestión” (Martínez, 1998 citado por Díaz Bravo et al., 2013).

Para el estudio se realizaron las entrevistas de manera semiestructurada, con el fin de obtener una mayor libertad al momento de recoger la información, precisar aquella información relacionada a la gestión, objetivos, prácticas y normativas de las organizaciones, para determinar cómo gestionan sus objetivos estratégicos al implementar el desarrollo sostenible. Por lo tanto, los participantes de estas entrevistas fueron personas con cargos relacionados a la sostenibilidad, en distintas organizaciones del sector de servicios.

## Resultados

### Concepto de las empresas de servicios sobre el desarrollo sostenible

Las organizaciones del sector servicios en Chile, consideran el desarrollo sostenible, principalmente, en relación con el impacto en el medioambiente, pero también su dotación efecto en colaboradores y profesionales, y el valor que genera un buen gobierno corporativo. Dejando ver la incidencia de sus grupos de interés en todos los aspectos anteriormente nombrados.

Por ejemplo, para la empresa Deloitte al ser una compañía grande, han tomado la sostenibilidad como un aspecto fundamental dando cuenta de su interés a partir de sensibilización del personal, de sus labores, de la aplicación de la regulación en la cotidianidad de las labores y de la huella que tiene en sus servicios. Además, tiene una perspectiva de sistema que integra no solo lo vinculado a prácticas de reciclaje, sino también al proceso de contratación, al cuidado de las personas, a la forma como se administran los recursos de la compañía: físicos, materiales, humanos etc. (Entrevista 1).

En el caso del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente (SSMSO, en adelante), su comprensión sobre la sostenibilidad está determinado por una mirada como “actividad sanitaria, que vela por mantener el nivel productivo de la misma y su impacto en el medioambiente” en este orden de ideas, se han establecido unos ejes en torno: gestión de residuos, economía circular, eficiencia energética, energías renovables no convencionales, “gestión de los recursos hídricos, gestión del cambio climático, huella de carbono, y por último eje estratégicos de lo que es entregar estas orientaciones a la comunidad” (Entrevista 2).

Para la tercera empresa que es una cooperativa, se observó que los principios del cooperativismo han sentado estrechas relaciones respecto de la sostenibilidad, lo cual con el tiempo ha garantizado un tránsito paulatino a las metas en esta materia. Al revisar la memoria 35 integrada de 2022, se pudo identificar que en su plan estratégico 2022-2023, su principal eje corresponde a “Seguir fortaleciendo la identidad cooperativa y ESG (ambiental, social y gobernanza, por sus siglas en inglés), asegurando la sostenibilidad de la organización”. Además, en la misma, informan que “La sostenibilidad ha sido, por años, parte de nuestra estrategia y está íntegramente vinculada con la identidad cooperativa, porque nos permite avanzar hacia nuestro propósito, que es contribuir al desarrollo y progreso de los socios y su grupo familiar, los clientes y las comunidades en las que operamos” (Memoria, 2022). En este caso, los principios cooperativos son: adhesión voluntaria y abierta; gestión democrática por parte de los asociados; participación económica de los asociados; autonomía e independencia; educación, formación e información; cooperación entre cooperativas; y compromiso con la comunidad.

Se hace necesario resaltar que el desarrollo sostenible contempla tres dimensiones: ambiental, social y económica, estas han evolucionado con el tiempo, transformándose en los criterios ASG (ESG): ambiental, social y “gobernanza”, relacionados principalmente a la gestión sostenible y a la responsabilidad social empresarial. A través de las entrevistas, se ha visualizado que estos criterios son los focos de las organizaciones en la integración del desarrollo sostenible, por lo mismo, han sido considerados como categorías de análisis que permitirán, analizar los objetivos, prácticas y metas propuestas en las organizaciones relacionadas con estas dimensiones.

## Dimensión Ambiental

Para el caso de Deloitte están orientados a los Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) a través de “Net Zero” que se orienta hacia la meta de tener huella cero al 2030, lo cual ha hecho que cada año midan su huella de carbono y busquen compensarlo usando energía renovable, por ejemplo “el edificio corporativo tiene certificación LED, significa que tiene estándares de manejo de energía y de utilización de la luz” (Entrevista 1). Para SSMSO, sobre este mismo aspecto se indicó en la entrevista 2, que cuentan con sellos de excelencia energética por ello, han

desarrollado proyectos que van orientados a mejorar la gestión de la energía, la eficiencia energética, de sus procesos y también a disminuir las emisiones de Co2 dentro de los procesos, hoy la eficiencia energética va 100% de la mano con las emisiones de proyectos a través de energías renovables no convencionales, que tienen un impacto positivo dentro de la descarbonización del sistema eléctrico (por ejemplo), el hospital La Florida está asociado con Huella Chile que es un programa para monitorear lo que son las emisiones, de los recintos de salud en materia de Co2 equivalente para determinar la huella de carbono, tenemos una política de gestión de energía y eficiencia energética (Entrevista 2).

Por su parte, la cooperativa ha direccionado sus acciones a partir de la meta de “Ser una cooperativa de ahorro y crédito Carbono Neutral al 2025 y resiliente al cambio climático” (Memoria, 2022) en relación con esto tienen objetivos, prácticas y metas como: “Medir y gestionar la huella de los productos de la cooperativa, incorporando el impacto de sus proveedores, reconociendo la mayor cantidad de GEI (Gases Efecto Invernadero) de terceros” (Memoria, 2022), vinculando toda su cadena de valor hacia una cooperación con el medio ambiente. En ese mismo orden de ideas, también consideraron como meta “Reducir en un 50% las emisiones de energía con respecto al 2019” por lo cual han implementado estrategias como reemplazo de luminarias con menos consumo, como luces led en todas sus sucursales, además desde 2023 iniciaron a abastecerse con energía renovable no convencional en su edificio central.

Siguiendo con la dimensión ambiental, estas organizaciones del sector servicio, implementan dentro de sus objetivos, prácticas y metas, elementos relacionados con la implementación de estrategias contra el cambio climático, la gestión de residuos y gestión de los recursos hídricos; dentro de la gestión de residuos las organizaciones están enfocadas en el reciclaje y el tratamiento de otros residuos como, residuos asimilables domiciliarios, residuos sólidos y residuos peligrosos; además, para el recurso hídrico implementan medidas de eficiencia y de tratamiento de las aguas grises.

Deloitte por ejemplo dentro de sus prácticas, sostienen una estrategia global llamada “*World Impact*” de la que se desprende “*World Climate*” relacionada totalmente a su gestión ambiental, la cual busca impulsar medidas climáticas responsables dentro y fuera de la organización. En ella se encuentran 4 metas; ser Net-Zero para el 2030, incorporar la sostenibilidad, empoderar a las personas en relación con el cambio climático e involucrar a los ecosistemas a través de alianzas en pos del cambio climático (Deloitte, 2023). Además, incluyen prácticas más simples, relacionadas a la gestión de residuos, como el reciclaje, en la entrevista 1 se precisó que “reciclamos vidrio, plástico, latas, cartones, tenemos un convenio también para reciclaje electrónico para los residuos electrónicos que tenemos”.

En el SSMSO, además de estar concentrando sus esfuerzos ambientales en la reducción de sus emisiones de GEI, trabajan fuertemente la gestión de los recursos hídricos y la gestión de residuos sólidos y peligrosos, pues relatan que dentro de sus objetivos, prácticas y metas cuentan con una política de gestión de recursos hídricos “poniendo en marcha algunos proyectos, estamos esperando la normativa que regula las aguas grises, para la reutilización, hemos implementado algunas medidas de recambio tecnológico en materia de recursos hídricos para disminuir las pérdidas del mismo”; también se encuentran desarrollando el primer APL sobre producción limpia en recursos hídricos. En relación con los residuos insisten en la actividad sanitaria y sus impactos recordando que generan residuos:

biológicos, sólidos asimilables a domiciliario, residuos peligrosos, radiactivos de baja intensidad, adicionalmente a estos tipos de residuos, generamos emisiones y efluentes, emisiones por las centrales térmicas que tienen los hospitales, las cuales están destinadas a la generación de vapor, agua caliente de calefacción, y respecto a los efluentes son todos aquellos residuos que están en líquido, que se vierten en los alcantarillados (Entrevista 2).

En cuando a la cooperativa, también posee algunas prácticas distintas al manejo de la huella de carbono, principalmente relacionadas al manejo responsable de los recursos hídricos y la gestión de residuos. Pues, la organización indica que: “realizamos gestiones de eficiencias en otras líneas medioambientales, como el manejo de residuos de los edificios corporativos, a través de nuestro sistema de reciclaje, extendiendo y priorizando que nuestros desechos tengan un nuevo uso (...) Incorporamos sistemas de monomando para el uso eficiente del agua” (Memoria, 2022).

## Dimensión Social

Dentro de la dimensión social del desarrollo sostenible, estas organizaciones del sector de servicios no reportaron una gran cantidad de objetivos, prácticas o metas, principalmente debido a que no existe un foco en común dentro de estas organizaciones, o algún lineamiento transversal para desarrollar esta dimensión. Aun así, su desarrollo es bastante considerado dentro de estas organizaciones, principalmente porque su dotación de personal es muy significativa, lo que indica que su personal tiene un gran impacto en la sociedad y el medioambiente. Además, se preocupan de que sus entidades trabajen la inclusión y equidad.

Por ejemplo, Deloitte en relación con la equidad intergeneracional indica que han pensado en mantenerse en ser sostenibles en el futuro “que debemos hacernos cargo de las nuevas demandas de la gente que son nuestros clientes, pero también de las personas que van a ser parte de Deloitte en el futuro” a parte de lo anterior considera en sus prácticas sociales, principalmente el desarrollo y crecimiento de sus profesionales, pues, trabajan en base a su estrategia DEI (Diversidad, equidad e inclusión), y narran en la Entrevista 1 que trabajan “la sostenibilidad en todo el ciclo, o sea de cómo hacemos el proceso de contratación, como cuidamos a la gente que ya está trabajando” y también entre sus prácticas sociales, relatan que “es parte de la sostenibilidad, los valores de una empresa que incluye, es diversa, que es equitativa, que está alineada a los derechos

humanos, somos una firma que igual suscribió también la carta de derechos humanos”. Adicionalmente, reportan que “en materia de diversidad, equidad e inclusión, queremos ser capaces de incorporar grupos con discapacidad, de la comunidad LGBTIQ, equidad de género, multiculturalidad”.

Respecto de la cooperativa, trabajar la dimensión social ha sido casi lo normal para ellos, puesto que el foco de su negocio y su naturaleza es de enfoque social, especialmente en sus principios de adhesión voluntaria y abierta; gestión democrática por parte de los asociados; participación económica de los asociados; autonomía e independencia; educación, formación e información; cooperación entre cooperativas; y compromiso con la comunidad. Su modelo de negocio ha sido elaborado de forma distinta a los modelos que todos conocemos, por lo mismo sus metas sociales son determinantes para la organización.

Respecto de SSMSO, es un servicio de salud, por lo que sus operaciones están 100% relacionadas al cuidado y protección de la salud de la sociedad, sin embargo, dentro de su estrategia de sostenibilidad no presentaron objetivos, metas y prácticas relacionadas al impacto social interno.

Ahora, al considerar el impacto social en las comunidades, se ha percibido que estas organizaciones del sector servicios están muy comprometidos con su participación en las comunidades, implementando programas de reciclaje y trabajando con municipalidades, o a través de intervenciones en la comunidad mediante donaciones, programas de capacitación y cursos, servicios de apoyo gratuito, entre otras prácticas. Respecto a estas prácticas las organizaciones dicen lo siguiente:

Deloitte cuenta con “donaciones, pro-bonos, apoyamos a fundaciones y organizaciones sociales que tienen un impacto en la comunidad, proveemos servicios gratis de apoyo (...) Le ayudamos en el desarrollo de sus estados financieros, a la mejora de sus procesos, a trabajar con ellos como si fueran clientes” (Entrevista 1). Por su parte SSMSO narran que están “desarrollando a nivel comunal estrategias relacionadas con las municipalidades, como la de puente alto, donde, ellos articulan lo que es la gestión de los residuos reciclables (además) un programa de educación ambiental para los jardines y salas cunas que tenemos como servicio de salud” (Entrevista 2). Finalmente, la cooperativa realiza “Actividades educativas y culturales presenciales y online para la comunidad” y tienen objetivos como, la construcción de alianzas para colaborar con emprendimientos de impacto social, el apadrinamiento de bibliotecas públicas, y apoyo a orquestas juveniles e infantiles (Memoria, 2022).

## Dimensión Gobernanza

La dimensión de gobernanza permite identificar aquellos objetivos, prácticas y metas que estas organizaciones del sector servicios han implementado para integrar el desarrollo sostenible, tras el levantamiento de la información relacionada a las entrevistas se ha detectado que la integración de este pilar, en estas organizaciones del sector de servicios, es realizada a través de la implementación de estrategias, políticas, normas de conductas, códigos de ética y la gestión de la normativa y estándares. Además, un punto muy importante dentro del desarrollo sostenible de las organizaciones es el desarrollo de una cultura organizacional que permita que los colaboradores de todos los eslabones de la organización contribuyan a lograr los objetivos, prácticas y metas relacionadas a la sostenibilidad.

En Deloitte, por ejemplo, han implementado una estrategia global que los guía, llamada World Impact, de ella se desprenden sus estrategias ambientales, World Climate, y sus estrategias sociales, World Class para generar un impacto social hacia fuera, y DEI (Diversidad, equidad e inclusión) para generar un impacto social hacia dentro de la organización. En la cooperativa se ha implementado una estrategia de gestión ambiental, en la que trabaja sus pilares ambientales, y también trabaja fuertemente la gestión de sus grupos de interés. Además, estas organizaciones presentan dentro de sus prácticas de gobierno corporativo relacionadas a la sostenibilidad y a la cultura organizacional, elementos como políticas, buenas prácticas, valores institucionales y elementos de compliance.

Deloitte relata que tienen “Medidas internas operacionales, tenemos una política de viajes que reduce al mínimo los viajes (consideran) políticas de independencia, de anticorrupción, modelo de prevención del delito, transparencia también” (Entrevista 1). También indican que están regidos por las normas, o directrices de *Due Diligence* de la OCDE, y que “además nuestras

propias métricas las auditamos, y por un tercero para que tenga mayor validez” (Entrevista 1). Por último, respecto a sus valores indican que lo que valida sus acciones referentes a la sostenibilidad “es la transparencia, que somos, ‘accountables’, somos responsables en el fondo de lo que decimos y lo que hacemos” (Entrevista 1).

SSMSO, a pesar de que enfoca sus esfuerzos en la dimensión ambiental, también presenta algunas prácticas relacionadas a estos elementos, pues, indican que buscan “Ser proactivos en algunas actividades que se desarrollan para la buena administración de los recursos y el cuidado del medioambiente” (Entrevista 2). Además, presentan medidas como la gestión de proveedores en base a la sostenibilidad, ya que, relatan que solicitan “a las empresas que participan con nosotros, en materia de la sostenibilidad en compras, a cumplir con estándares nacionales e internacionales en materia ambiental. Tienen que estar certificados y usar en su gestión normas ISO” (Entrevista 2).

Para la cooperativa reportan dentro de sus prácticas de gobernanza lo siguiente: “En materia de gobierno corporativo guiamos nuestras acciones a nivel interno mediante los estatutos, donde se establecen las normas, disposiciones legales y estructura de gobierno. A nivel externo, nos regulamos por la normativa de la CMF” (Memoria, 2022). Dentro de estos estatutos presentan un código de ética y conducta, y dentro de las regulaciones de la CMF están obligados a partir del período 2024 a reportar su gestión y avances en materia de sostenibilidad bajo la NCG 461, ante esto relatan que “Ya presentamos nuestra primera memoria integrada bajo la NCG 461, en 2022, comenzamos antes de lo establecido por la ley, como una buena práctica” (Entrevista 3). Además, considerando el segundo principio de las cooperativas indican que

Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. En las cooperativas de base los miembros tienen igual derecho de voto (1 miembro = 1 voto), mientras en las cooperativas de otros niveles también se organizan con procedimientos democráticos (Balance Social, 2022)

Este principio está asociado a los ODS 1,3,4,5,8,10 y 16 según lo reportado. Luego de revisar la integración del desarrollo sostenible, se ha evidenciado que hay muchas formas de establecer objetivos, metas y prácticas para que las organizaciones del sector servicios logren un mejor desempeño sostenible. Además, se han identificado varias materias relevantes dentro de estas prácticas, como son, la gestión de la huella de carbono, la gestión de residuos y reciclaje, y la gestión de los recursos hídricos en la dimensión ambiental. También la diversidad, equidad e inclusión, y la intervención en las comunidades para la dimensión social, y, por último, en materia de gobernanza el establecimiento de estatutos, políticas y estrategias en pos de la gestión sostenible, y la creación de una cultura organizacional con valores relacionados a la sostenibilidad.

## Conclusiones

La manera en que las organizaciones integran el desarrollo sostenible mediante sus objetivos, prácticas y metas sostenibles, se concluye que, en la integración del desarrollo sostenible en las organizaciones del sector servicios entrevistadas se destacan sus objetivos, prácticas y metas relacionadas con la dimensión ambiental del desarrollo sostenible, especialmente en los factores que tienen relación con la mitigación y adaptación al cambio climático, donde se establece como eje principal la gestión de emisiones de GEI. Esto ocurre debido a que el “Fracaso de la gestión del medioambiente humano” es la causa inicial de la degradación de la naturaleza y el planeta, por lo que la preocupación mundial por el calentamiento global se ve reflejada en la manera en que estas organizaciones estructuran sus objetivos sostenibles y la manera en la que gestionan sus líneas de acción ante la sostenibilidad.

También, es importante mencionar que globalmente existe una tendencia respecto a la dimensión ambiental del desarrollo sostenible, pues se ha observado que, es la dimensión que más desarrollo ha tenido por parte de las organizaciones mundiales y nacionales en materia de herramientas, políticas, normativas e iniciativas. Lo anterior también se fundamenta a través de las últimas declaraciones científicas que indican que hay que actuar con urgencia ante la mitigación de los impactos ambientales de las sociedades humanas.

## Referencias

- Acuña, N., Figueroa, L., & Wilches, M. (2017). Influencia de los Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001 en las organizaciones: caso estudio empresas manufactureras de Barranquilla. *Revista Chilena De Ingeniería*, 25(1), 143- 153. <https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v25n1/0718-3305-ingeniare-25-01-00143.pdf>
- Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo. (1987). Informe de Brundtland "Nuestro futuro común". Nueva York. Recuperado el 15 de junio de 2023 [https://www.ecominga.uqam.ca/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE\\_LECTURE\\_1/CM-MADInforme-Comision-Brundtland-sobre-Medio-Ambiente-desarrollo.pdf](https://www.ecominga.uqam.ca/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE_LECTURE_1/CM-MADInforme-Comision-Brundtland-sobre-Medio-Ambiente-desarrollo.pdf)
- Deloitte. (2021), Qué son los criterios ESG y para qué sirven. Deloitte España. Recuperado el 4 de noviembre de 2023. <https://www2.deloitte.com/es/es/blog/sostenibilidaddeloitte/2021/que-son-criterios-esg-para-que-sirven.html>
- Deloitte. (2023), World Climate. deloitte.com. Recuperado el 6 de diciembre de 2023. <https://www.deloitte.com/global/en/about/story/impact/world-climate.htm>
- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación En Educación Médica*, 2(7), 162- 167. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2007-50572013000300009&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2007-50572013000300009&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Naciones Unidas. (1992). Programa 21: Capítulo 2. Cooperación internacional para acelerar el desarrollo sostenible de los países en desarrollo y políticas internas conexas. Naciones Unidas. Recuperado el 21 de septiembre de 2023. <https://www.un.org/spanish/esa/sustdev/agenda21/agenda21spchapter2.htm>
- Naciones Unidas. (2023). La Agenda para el Desarrollo Sostenible. Objetivos de Desarrollo Sostenible. Recuperado el 28 de octubre de 2023. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda>
- Vidal, A., & Asuaga, C. (2021). Gestión ambiental en las organizaciones: Una revisión de la literatura. *Revista Del Instituto Internacional De Costos*, 18, 84-122. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8136519>.