



## LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, Y SUS APORTES AL DESARROLLO SOSTENIBLE EN PANAMÁ, DURANTE LA PANDEMIA

THE MANAGEMENT OF HUMAN RESOURCES IN CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AND ITS CONTRIBUTIONS TO SUSTAINABLE DEVELOPMENT, IN PANAMA, DURING THE PANDEMIC

**Maria Pérez-Guerrel**

Universidad de Panamá. Centro Regional Universitario de Panamá Oeste. Panamá

Correo: [maría.perezg@up.ac.pa](mailto:maría.perezg@up.ac.pa)

Identificador ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6635-5109>

**\*Autor de correspondencia:** ([maría.perezg@up.ac.pa](mailto:maría.perezg@up.ac.pa))

Fecha de recepción 07/05/2023

Fecha de aceptación 18/10/2023

DOI <https://doi.org/10.48204/synergia.v2n2.4451>

### Resumen

En el año 2015, se reunieron cerca de 150 jefes de estados, entre estos el de Panamá, en la Cumbre del Desarrollo Sostenible, en la que se presentó la Agenda 2030, que consiste en varios planes de acciones importantes, para ir desarrollando 17 objetivos de Desarrollo Sostenible, tales como la igualdad de género, la educación y equidad, hambre cero, la salud, entre otros. Este plan 2030 lo lleva a cabo el Ministerio de Comercio e Industria, que, junto a varias empresas privadas, van dando seguimiento a estos objetivos, que benefician a muchas comunidades, por ende, a la población y al país.

Durante la pandemia, varios medios de comunicación publicaron las noticias que muchas empresas, tuvieron que cerrar, y la pregunta es ¿asumieron las empresas su responsabilidad social empresarial en Panamá?

El objetivo de este ensayo es demostrar que varias empresas asumieron su rol con los recursos humanos y su desarrollo sostenible, en las comunidades.

La metodología utilizada fue analizar y describir cómo cada empresa logró sus objetivos de responsabilidad social empresarial en el área de desarrollo sostenible, y hacer un análisis del Diagnóstico Nacional sobre la situación de la Responsabilidad Social en Panamá, en cuanto al Desarrollo Sostenible y las comunidades beneficiadas



En conclusión, varias empresas como: El Banco General de Panamá, grupo MELO, y la Autoridad del Canal de Panamá, entre otras, hicieron aportes tanto al desarrollo sostenible, como a sus comunidades.

**Palabras Clave:** Desarrollo sostenible, participación comunitaria, rendición de cuentas, condiciones laborales.

## Abstract

In 2015, nearly 150 heads of state met, including Panama, at the Sustainable Development Summit, in which the 2030 agenda was presented, which consists of several important action plans, to develop 17 development objectives. Sustainable, such as gender equality, Education and Equity, Zero Hunger, health, among others. This 2030 plan is carried out by the Ministry of Commerce and Industry, which, together with several private companies, is monitoring these objectives, which benefit many communities, therefore, the population and the country.

During the pandemic, several media outlets published the news that many companies had to close, and the question is, did companies assume their corporate social responsibility in Panama?

The objective of this essay is to demonstrate that several companies assumed their role with human resources and their sustainable development in the communities.

The methodology used is to analyze and describe how each company achieved its corporate social responsibility objectives around sustainable development and make an analysis of the National Diagnosis on the situation of Social Responsibility in Panama, in terms of Sustainable Development and the benefited communities.

In conclusion, several companies such as: Banco General de Panama, MELO group, and the Panama Canal Authority, among others, made contributions both to sustainable development and to their communities.

**Keywords:** Sustainable development, community participation, accountability, working conditions.



## Introducción

La responsabilidad es un deber, una actitud, un valor, que toda persona debe asumir frente a sus deberes, en su familia, en su trabajo, con la sociedad, con el medio ambiente, y responder por sus actuaciones. Por ende, las empresas u organizaciones deben ser responsables ante los eventos de sus productos y servicios que ofrecen a los clientes, a la comunidad, respondiendo con valores, apoyo, ya que, de su entorno o sociedad, depende su sostenibilidad socioeconómica. Se analizó el plan 2030 público-privado, cuyo seguimiento lo ejecuta la comisión en el Ministerio de Comercio e Industrias de Panamá, en los planes de Desarrollo Sostenible y respuestas a las comunidades, tanto que está haciendo el gobierno para promover en las empresas privadas la voluntariedad, y lograr juntos los objetivos planteados.

El objetivo es demostrar que, pese a la pandemia, hay empresas que cumplieron con su responsabilidad social empresarial, aportaron al desarrollo sostenible, mejorando la educación, disminuyendo la pobreza de los recursos humanos, en las comunidades necesitadas en Panamá. En el desarrollo de este ensayo, leerán como las empresas Banco General, Banco Nacional de Panamá, Autoridad del Canal de Panamá, Empresas Melo, lograron junto con sus colaboradores, cumplir, y asumir su Responsabilidad Social Empresarial, no cerrando sus puertas, ni negocios a sus colaboradores, a sus clientes, ni a las comunidades que ellas apoyan, sus talentos y responsabilidad, les permitió readecuar estrategias en conjunto para darle respuestas y apoyo. Con sus valores humanos se fomentó y solidarizó con stakeholders que son sus colaboradores, los clientes, los proveedores, y las comunidades.

Estas empresas que asumieron su responsabilidad social empresarial fueron escogidas porque a nivel internacional existe el monitor empresarial de reputación corporativa (MERCOS). El especialista Gabriel Rodríguez (2021) explica (MERCOS) es un instrumento de evaluación reputacional lanzado en el año 1999, que cuenta con una metodología multistakeholders, compuesta por 25 evaluaciones, habiéndose convertido en uno de los monitores de referencia en todo el mundo. Y en esta evaluación MERCOS reconoce a las empresas líderes en Responsabilidad Social Empresarial.



## **Materiales y Métodos**

Entre los materiales, que se utilizó: la computadora, internet, las Tics, las páginas web del Ministerio de Comercio e Industria de Panamá, sobre la información del Plan de Desarrollo Panamá 2030, de la Responsabilidad Social Empresarial de Panamá. Leímos y analizamos, el área de Desarrollo Sostenible, específicamente. En las páginas web de las empresas como el Banco General, el Banco Nacional de Panamá, Autoridad del Canal de Panamá, Empresa Melo, mediante la lectura y análisis de la presentación de su informe anual de cómo aplicaron su Responsabilidad Social Empresarial durante la pandemia en el año 2020.

La Metodología: se utilizó el análisis descriptivo de las lecturas de los informes del Ministerio de Comercio e Industria de Panamá, en su informe plan 2030 público-privado de la Responsabilidad Social Empresarial en Panamá, como también la lectura y análisis de los informes que presentan al público sobre su gestión de Responsabilidad Social Empresarial de las Empresas: Banco General, Banco Nacional de Panamá, Autoridad del Canal de Panamá, y las Empresas Melo.

### Desarrollo:

La autora Colebrook (2022) considera que el plan 2030 de Responsabilidad Social Empresarial, en su implementación, seguimiento y participación de los grupos de interés involucrados son: las asociaciones empresariales, empresas privadas, sindicatos y universidades, con el acompañamiento de un organismo internacional que apoya al país en este proceso.

“La Organización de las Naciones Unidas (ONU), organizaciones no gubernamentales (ONG) y ciudadanos de todas partes del mundo, crearon una propuesta para desarrollar diecisiete objetivos de Desarrollo Sostenible que quieren alcanzar equilibradamente tres dimensiones en el ámbito: económico, social y ambiental, con proyección hasta el año 2030,”

1. Fin de la pobreza
2. Hambre cero



3. Salud y bienestar
4. Educación y calidad
5. Igualdad de género
6. Agua limpia y saneamiento
7. Energía asequible y no contaminante
8. Trabajo decente y crecimiento económico
9. Industria, innovación e infraestructura
10. Reducción de las desigualdades
11. Ciudades y comunidades sostenibles
12. Producción y consumo responsables
13. Acción por el clima
14. Vida submarina
15. Vida de ecosistema terrestre
16. Paz, justicia e instituciones sólidas
17. Alianzas para lograr los objetivos. (Ministerio de Comercio e Industrias de Panamá (MICI) los diecisiete objetivos de desarrollo sostenible p.7)

En los objetivos uno, dos, y tres fin de la pobreza, hambre cero, salud , se considera que antes de la pandemia ya existían esos problemas sobre todo en el área de población de las comarcas indígenas, en el país, había desnutrición en los niños, el hambre aumentó debido a la falta de empleo durante la pandemia, la pobreza se hizo radical, en cuanto a la educación, aumentó el analfabetismo tecnológico, pese a que el gobierno hizo lo posible por poner programas para los estudiantes, pero se generó una brecha digital, aumentando así la deserción escolar. En las noticias estos problemas a nivel de Latinoamérica, aumentó. Se considera que pese a estos problemas que se han profundizado en varios países, lo que hay que valorar es que aún hay alianzas de países, empresas y otros sectores, que están comprometidos con sus valores de responsabilidad social empresarial de ayudar, mejorar y lograr en conjunto los objetivos propuestos en estas alianzas.

Las empresas que están apoyando a estos objetivos y su labor como responsabilidad social empresarial, lo hacen en tres aspectos:



- Con el Aporte de su capital,
- Brindando conocimientos e innovación,
- Contribuyen con sus productos y servicios a resolver los grandes problemas socioeconómicos, previniendo y haciendo frente a los impactos negativos potenciales

De sus actividades de apoyo a las comunidades que redunda en beneficio hacia las personas, esto a su vez impacta sobre la sociedad.

“Para su logro, se han establecido líneas de trabajo, propuestas para posicionar la agenda 2030 como guía para el país, y hoja de ruta para la recuperación socioeconómica tras la covid-19- “(MICI, Plan nacional Público-Privado de Derechos humanos, entre algunos lineamientos, (p. 8-9).

- Brindar información relativa al contexto de la agenda 2030, los 17 objetivos a la sociedad, sector educativo, sector público, organizaciones, otros.
- Capacitar al sector público como promotores de la agenda 2030

Al respecto, en estos puntos, no se ha visto, publicación sobre los objetivos en ningún medio televisivo, ni prensa, ni volanteo, ni de publicidad público-privado.

En el punto sobre” fomentar las competencias de los profesionales del futuro para dar respuestas a la sostenibilidad en la universidad y la formación profesional, creando la obligatoriedad de integrar contenidos de Responsabilidad Social como requerimiento para la graduación en determinadas carreras” (MICI, Plan Nacional de Responsabilidad Social público-privado y derechos humanos, p.28)

En cuanto a este punto sobre la obligatoriedad de integrar la responsabilidad social, La Universidad de Panamá, Vicerrectoría de Asuntos Estudiantiles, Modificó el Reglamentó el Servicio Social, aprobado en reunión N°2-10, celebrado el 2 de marzo de 2010, aprobación: Consejo General Universitario 2-23 de 1 de marzo de 2023, publicado en Gaceta Oficial 29764-C de 19 de abril de 2023.



Como requerimiento para la graduación en todas sus carreras, es obligatorio que los estudiantes cumplan con 120 horas de servicio social a su comunidad, además de que la materia de Responsabilidad Social Empresarial forma parte del área curricular de la carrera de Administración de Recursos Humanos en la Escuela de Empresas, Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad.

Fomentar la participación de las empresas en el currículo formativo de los jóvenes a través de práctica y pasantías.

Este punto también se aplica, ya que los graduandos de varias carreras a nivel universitario hacen su práctica profesional en varias empresas de acuerdo con sus actividades económicas (Universidad de Panamá Reglamento de trabajo de Graduación aprobado por el Consejo General Universitario Reunión N° 3-15 del 16 de julio de 2015., capítulo IV. La práctica profesional como opción al trabajo de Graduación, p. 16- 24)

En cuanto a las empresas deben:

- Promover en línea con la declaración tripartita sobre las empresas multinacionales, y la política social de la OIT, que las empresas respeten las normas relativas a las relaciones de trabajo en todas sus operaciones.
- Adherirse a los diferentes redes internacionales y nacionales para promover del desarrollo sostenible, la Responsabilidad Social y la conducta empresarial responsable. (MICI, plan nacional de responsabilidad social empresarial público-privado 2030, p30).

En el aspecto de los derechos humanos, se considera que se cumplen, tal como disminuir el trabajo infantil, ha habido conexión público-privada, para eliminar esto, y sí se está logrando en gran porcentaje, al igual sobre la libertad de asociación, en el sector público-privada, muchos han permitido la creación de sindicatos, asociaciones de empleados. En cuanto a la eliminación de la discriminación en el empleo, se ha observado la inclusión de personas con discapacidad.



3. Medio Ambiente: propone la responsabilidad ambiental, y fomentar el desarrollo de la tecnología a favor del ambiente. (MICI, plan de Responsabilidad Social público-privada 2030, p.45).

En el aspecto del medio ambiente, tanto las organizaciones públicas como privadas, o empresas, están realizando proyectos como el reciclaje, la eliminación del papel, hacer pequeños jardines internos y externos en las organizaciones, los huertos caseros, entre otros.

En cuanto al medio ambiente la OCDE recomienda mantener un sistema de administración ambiental, en la cual las empresas analicen los impactos de sus operaciones en materia de salud, medio ambiente y seguridad.

Panamá, para dar cumplimiento a su Responsabilidad Social a favor del ambiente, específicamente al cambio climático, ratificó el acuerdo de París en el año 2016, presentando su plan Nacional de R.S.E ante la mitigación del cambio climático ante la convención marco en Naciones Unidas sobre cambio climático. Su compromiso incluía incrementar en un 30% fuentes renovables en el sector energía, y el incremento de la capacidad de absorción de carbono del sector en un 10% para el año 2050 (MICI, Plan de Responsabilidad Social público-privada, p46). Para darle seguimiento a este plan debe actualizar sus compromisos cada cinco años (5) años el Ministerio de Ambiente a través de la Dirección Nacional de Cambio Climático, presentó al comité de cambio climático de Panamá sus contribuciones y aspiraciones a diciembre 2020, entre las que realizaron:

- Generar una política climática que tiene indicadores medibles, verificables, y reportables para priorizar políticas en toda la economía nacional.
- Vincular la acción climática con los esfuerzos para reducir la desigualdad y la pobreza, potenciando una recuperación económica verde y resiliente.

En el subpunto sobre la vinculación sobre la gestión integral de residuos, el plan nacional de gestión de residuos 2017-2027 de Panamá que consiste en:



Difundir por parte de los organismos competentes (Autoridad de Aseo Urbano y Domiciliario, Mi Ambiente y Minsa) sobre la reutilización, residuos, mediante eventos, campañas, incluyendo la participación de la empresa privada. (MICI, plan de Responsabilidad Social público-privada 2030, p.50).

Respecto a este tema sobre la gestión integral, no se está fomentando esta divulgación, porque uno de los problemas serio de las ciudades de Panamá es la recolección de la basura, como consecuencia afecta la salud de los ciudadanos, y en cuanto a el reciclado, no hay divulgación de los lugares donde se haga reciclaje, solo en el centro de la ciudad se tiene información que hay uno ubicado en ciudad del saber, pero se llega ahí para los que tienen carro y pueden llevar botellas, bolsas plásticas, cartón, envases Tetrapak, ropas viejas, otros.

Por otra parte, la respuesta de la Autoridad de Aseo Urbano y domiciliario, es que la población no tiene la cultura de colocar los desechos en las bolsas, sino que tiran los residuos en desorden, sin clasificar, que los camiones siempre están dañados y para su reparación, las piezas demoran en traerlas, o tienen que importarlas. Es importante fomentar, la cultura de reciclaje a todo nivel, y promover la publicidad, hacer talleres de reciclaje, colocar en los distritos grandes de Panamá, canastos separados, para reciclar, promover más las empresas o microempresa que reciclan, mejorar los equipos de transporte de recolección de basura, para que brinde un mejor servicio a la comunidad, realizar actividades sábados culturales en unión de otras instituciones para mejorar, motivar la salud, el ambiente y como reciclar, reducir, los residuos, para un país que cuida su medio ambiente.

## **Resultados y Discusión**

A continuación, se presentan las empresas que cumplieron con su Responsabilidad Social en Panamá:



## Banco General de Panamá (2021) informe de Responsabilidad Social Empresarial:

Su misión es apoyar a sus accionistas, colaboradores, clientes, proveedores, aliados y a la comunidad en general.

Contribuir para hacer realidad la recuperación económica y apoyar en el desarrollo.

Cuenta con cuatro mil quinientos cincuenta y dos colaboradores, que comparten su responsabilidad social empresarial en diferentes actividades que realizaron:

El Banco General está adherido a los siguientes compromisos o principios, para el cumplimiento de la RSE. que son:

- Empresa firmante del pacto global de la Naciones Unidas.
- Miembro de la iniciativa financiera del programa de las Naciones Unidas para el medio ambiente.

Empresa firmante del protocolo de finanzas sostenibles de la Asociación Bancaria de Panamá.

A través de su fundación sus Buenos Vecinos, retomaron las visitas presenciales a las comunidades, guardando las medidas de bioseguridad, para darle seguimiento en sitio al sesenta y seis por ciento (66%) de las organizaciones sin fines de lucro que apoyan, y reforzaban con reuniones de seguimiento vía Zoom (p. 12).

Durante la pandemia COVID- 19, replantearon su Responsabilidad Social, para darle prioridad a la emergencia sanitaria, y continuaron trabajando en los pilares que están alineados a los objetivos de Desarrollo Sostenible, entre estos la de reforzar su cultura de ética y valores.

En el año 2021, la mayoría de sus colaboradores recibieron una capacitación sobre ética de manera virtual.

Uno de los objetivos de su fundación Buenos Vecinos, fue la de aumentar en cincuenta (50%) la inversión en calidad de la educación en asociación con el Estado, y la sociedad civil.



Para darle cumplimiento a estos objetivos, brindan educación sobre finanzas, y el uso bancario, realizando 169 Webinars a través de su U digital (p. 15).

Otros aspectos de su responsabilidad es hacer negocios buscando criterios ambientales, y el consumo responsable, como la colocación de préstamos por primera vez en productos crediticios para el financiamiento de autos eléctricos híbridos.

Su activo más importante de esta empresa, son sus colaboradores, se enfocaron en protegerlos, obteniendo las certificaciones de cumplimiento de protocolo post-covid en sus quince sucursales, cumpliendo así con su responsabilidad de un ambiente seguro para todos.

Realizaron cerca de cinco mil quinientos cuarenta y dos (5,542) pruebas COVID, gestionaron jornadas de vacunación voluntaria y gratuita contra la influenza., cumpliendo además con el protocolo de limpieza y desinfección, hicieron jornadas de sanitizaciones a los edificios, y a las flotas de autos, cumpliendo así con la ODS 3, salud y bienestar.

En Desarrollo de la Comunidad, tienen el programa de Voluntariado Corporativo llamado Vecinos en Acción, que cuentan con más de tres mil (3,000) colaboradores que donan su tiempo y esfuerzo para apoyar a la comunidad. El Banco general apoya a este voluntariado a que ejecuten proyectos, entre los que se mencionan:

- Voluntariado de conocimientos que consiste en que los profesionales brinden conocimientos y técnicas al servicio de personas necesitadas.
- Programa de educación financiera
- Fomento del talento TIC (programa exclusivo del área de tecnología).
- Apoya tu escuela con programas de reforzamiento a estudiantes y maestros
- El programa del cuidado de la infraestructura, y del planeta, consiste en que el voluntariado brinda su tiempo para mejorar las infraestructuras de colegios y viviendas junto a las ONG, son solicitados cuando se necesitan manos para trabajar.
- Ayudan al medio ambiente, a través de la limpieza de áreas protegidas, ríos, playas, hacen jornadas de reforestación junto a ANCON. esta es una entidad no gubernamental dedicada a la reforestación. Y mejorar el ambiente.



- Acompañamiento y apoyo emocional. Consiste en que los voluntarios brindan su tiempo, cariños, compañías, atención, a los enfermos y niños en situaciones muy vulnerables de pobreza extrema o riesgo social.

Otra empresa es la Autoridad del Canal de Panamá, que desde 2007, creó la oficina de Responsabilidad Social Empresarial a nivel corporativo. Se originó el programa de voluntariado corporativo que cuenta con más treinta y cinco por ciento (35%) de la fuerza laboral, y se creó el comité interdepartamental de RSE.

Entre sus responsabilidades es la de velar por el cumplimiento de las estrategias: Aprobar los programas de responsabilidad social empresarial para cumplir con los clientes, los proveedores, los empleados, el país., la comunidad.

En su presentación de informe al 31 de enero del 2022, han desarrollado iniciativas sostenibles como:

- El Canal de Panamá contribuyó en el año 2021 a la reducción de 16 millones de toneladas de CO<sub>2</sub> de la industria marítima.
- El administrador Ricaurte Vásquez (2021) expresó en este informe que la Autoridad del Canal de Panamá promueve las recomendaciones de velocidad y tráfico para proteger a los cetáceos, a medida que inician su migración estacional
- Trabaja junto a las comunidades de la cuenca hidrográfica en el manejo sostenible de su entorno.
- Ente los planes la vía marítima del Canal de Panamá, planificaron para el año 2030 convertirse en carbono neutral. Para lograr este objetivo, y aumentar su valor como corredor verde, para el transporte marítimo mundial, espera realizar inversiones y cambios en sus operaciones en los próximos años con la compra de vehículos eléctricos y remolcadores híbridos.
- Continuará trabajando con los clientes o usuarios internacionales, para garantizar que sus contribuciones estén alineadas con los esfuerzos globales hacia la descarbonización de la industria.
- El Canal de Panamá se unió a más de ciento cincuenta (150) organizaciones de la industria marítima, para la acción de descarbonización del transporte marítimo, como compromiso para tomar medidas concretas contra el calentamiento global.



Este aspecto es considerado importante, que estén reaccionando y buscando estrategias, acciones para el calentamiento global, debido a los efectos por no haber sido atendido a tiempo por los diferentes países que se reunían en congresos, presentaban planes de acciones, pero no actuaban por diferentes intereses políticos económicos altamente desarrollados, que construyen armas químicas, virus, las industrias grandes que afectaban la capa de ozono, ahora que se aumentó, las inundaciones, el descongelamiento glacial que antes demoraba años, ahora en minutos se desprenden grandes glaciales, aumentado así el nivel del mar, trayendo inundaciones en los países bajo nivel del mar, otras afectaciones como la sequía, donde varios países de África, sus tierras son infértiles, se han convertido en desiertos y en fin podría seguir para un tema especial debido a estas consecuencias nefastas para la humanidad, pero al momento nuestro país y otros están tomando conciencia sobre que los recursos son agotables, por lo tanto hay que cuidarlos, promoviendo la capacitación a todos los niveles, en temas de reciclaje, ambiente, el consumo del agua, otros aspectos que involucren los valores como la responsabilidad de nuestros ciudadanos.

En la Responsabilidad Social Empresarial, sus decisiones son muy importantes, porque impactan positivamente, o negativamente. Ejemplo, en varios periódicos, presentaron la noticia casos como el derrame del crudo en toda el área del mar de la Isla de Taboga, esto representó una afectación social económica en esta isla, porque es área turística, y se tuvieron que suspender las visitas a las islas, porque en el mar, la playa cuyas aguas son color verde, quedo llena de aceite del crudo de petróleo, afectó a las familias ya que muchas dependen de estos ingresos del turismo.

Por estas razones y otras, para el Canal de Panamá su grupo de interés son:

- Los colaboradores: en la cual se preocupan por brindar oportunidades de crecimiento y desarrollo, garantizar su bienestar, fortalecer la cultura de la ética. Este aspecto de la cultura de la ética es considerado importante, ya que todo colaborador sin valores no hace bien sus funciones, no permite que la empresa crezca. Por esto el Canal de Panamá promueve su cultura ética, todos los colaboradores, como principio deben aplicarla, tanto a nivel interno como a nivel externo con los clientes que utilizan esta vía marítima internacional.



- Los clientes: es brindar un servicio confiable, seguro, y fortalecer los canales de comunicación.
- El Estado o país: garantizar aportes económicos al país en beneficio de todos los panameños, a través de una administración eficiente y rentable.

En el Boletín de Responsabilidad Social Empresarial N°7. Del 2021, trata un aspecto que se considera importante, es involucrar a los jóvenes a través del programa de voluntariado para la juventud. Sus principales compromisos son: entregar su talento, su tiempo, y trabajo en favor de la educación y el ambiente, enfocado en los objetivos de Desarrollo Sostenible, conjuntamente aplicando sus valores institucionales.

Las edades de los jóvenes están entre los 15 y 24 años. A través del laboratorio Latinoamericano de Acción Ciudadana (LLAC), les ofrecen oportunidades a los jóvenes que son seleccionados, siempre y cuando llenen los requisitos, para formarlos en diversidad de temas como:

Acción comunitaria, incidencia ciudadana, liderazgo, ética, haciendo énfasis en el aporte a la juventud, para afrontar los retos de la educación, y del Canal de Panamá.

Otra de las organizaciones es el Banco Nacional de Panamá. Según el top del ranking de responsabilidad social, y buen gobierno ocupó el quinto lugar, quedando dentro de las 10 primeras empresas de mayor compromiso social covid-19.

Este Banco ratificó su compromiso con el Desarrollo Sostenible del país., y sus pilares están fundamentado en: La Salud, Educación, Medio Ambiente, y la Cultura. Con la pandemia, en el 2020, se organizaron y conformaron la gerencia ejecutiva de RSE, una unidad administrativa encargada de gestionar las estrategias de RSE usando como base estos pilares”. Resumen ejecutivo (2020) Responsabilidad Social Empresarial.

En la RSE están las normas ISO 2600 alineadas a los objetivos desarrollo sostenible de la agenda 2030. Es una guía internacional reguladora de carácter voluntario, para ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible y consta de seis principios entre los que se mencionan:



Rendición de Cuentas, que consiste en que las empresas, tienen el deber de aplicar la transparencia por su impacto en la sociedad, la economía, el medio ambiente, por las acciones o decisiones tomadas.

- Entre las decisiones tomadas para brindar a sus clientes, el Banco Nacional de Panamá, ofrecen productos y servicios de calidad.
- Como también fortalecer el desarrollo de sus colaboradores, para esto seleccionan y retienen el talento humano altamente calificado, donde les brindan capacitación continua, fortaleciendo el trabajo en equipo, motivarlos, para lograr los objetivos tanto de la empresa como de sus colaboradores.

Entre las actividades que realizaron sus colaboradores durante la pandemia, se puede mencionar: donaciones de alimentos a familias identificadas con necesidades.

La educación, aspecto importante para el Banco Nacional de Panamá, en colaboración con el Ministerio de Educación, realizó la impresión de trescientos cincuenta y seis mil veinte y tres con guías educativas para las clases a nivel primario en las materias de matemáticas, español, ciencias naturales y sociales, y, a nivel secundario se imprimieron guías para el nivel de Premedia en las materias de matemáticas, geografía, español inglés, otras materias (informe RSE 2020 p.12)

Cumpliendo con su RSE en cuanto a la igualdad de género, hizo formal la inclusión del principio de empoderamiento económico de las mujeres, la que está sustentada en la agenda global 2030 de Desarrollo Sostenible.

- Su junta directiva está compuesta por el cincuenta y nueve (59%) de mujeres en la alta gerencia. Otro aspecto que se considera importante en el Desarrollo sostenible y cumpliendo con uno de sus objetivos

El BNP capacitó a los productores acerca de los métodos para reducir su huella de carbono, y el cómo transformar sus proyectos en fincas amigables (informe RSE 2020 p.14).

- Apoya a la fundación Pro-Eco-Azuero, trabajando juntos por la conservación de la vida silvestre, realizando la reforestación del bosque seco tropical, restauración de hábitat.



- El manejo sostenible de tierras tiene el programa de educación ambiental, donde han sembrado más de quince mil (15,000) árboles en el corredor ecológico.

### Empresas o Grupo Melo: Su gestión en Responsabilidad Social Empresarial.

Esta empresa presentó su informe de reporte de pacto global 2020. El pacto mundial o Pacto Global fue anunciado en la ONU por el secretario general en el foro Económico Mundial en 1999, cuya finalidad era lograr un compromiso voluntario en Responsabilidad Social, por parte de las organizaciones que lo suscribieran. El objetivo de este pacto mundial es facilitar la alineación de las políticas y prácticas corporativas junto a los valores éticos universales y aplicables a nivel internacional, y consta de diez principios, divididos en cuatro áreas que son: Derechos humanos: es el apoyo y el respeto, para evitar que se generen abusos; las condiciones laborales: que consideran la libertad de asociación y los contratos colectivos, la eliminación del trabajo forzado, la abolición del trabajo infantil, la eliminación de discriminación en el empleo. El medio ambiente: exhorta al desarrollo de la tecnología a favor del medio ambiente, así como la responsabilidad ambiental, y la anticorrupción, que busca las medidas para que las empresas trabajen contra cualquier tipo de corrupción.

A continuación, cómo Empresas Melo realizó su Responsabilidad Social junto con sus colaboradores.

- Reenfocaron su inversión social enfatizando sus esfuerzos en la preservación del empleo, el cuidado de la salud, y el acceso a la alimentación hacia sus colaboradores, clientes, y comunidades cercanas.
- Desde el 25 de marzo 2020 asumieron su responsabilidad de mantener sus operaciones funcionando, para garantizar el abastecimiento de sus productos con calidad, higiene, estándares de seguridad, aplicando las medidas de bioseguridad, siguiendo las recomendaciones del Ministerio de trabajo y Desarrollo Laboral, el Ministerio de Salud, atendiendo, y brindándoles todo el apoyo a los hospitales, los centros de salud, los hoteles que hospedaban a los enfermos con COVID.



Entre las medidas de emergencias adoptadas para esta empresa hacia sus colaboradores y para que siguieran funcionando, realizaron las siguientes actividades: (Informe de Pacto Global 2020)

- Compartieron toda la información sobre las medidas de cuidado e higiene
- Crearon los comités de crisis en todas las áreas de las empresas, esto permitió la buena comunicación dentro de la organización.
- Se ofrecía capacitación a todo el personal sobre las medidas preventivas, y que serían de estricto cumplimiento

El apoyo que brindó la empresa a sus colaboradores y familiares afectados por esta pandemia, fueron: Reporte de Pacto Global (2020)

- Coordinó transporte para sus colaboradores
- Se les entregó bolsas de comidas
- Entregaron kits de limpieza
- Se realizaron treinta jornadas de capacitación de la prevención del COVID, ofreciéndolos a más de cinco mil colaboradores.

La buena coordinación del comité covid-19, y los Departamentos de Recursos Humanos, para seguirle brindando atención a los clientes y, que no se sintieran los cambios internos, realizaron la negociación colectiva con el Sindicato de trabajadores de Melo, y compañías afiliadas (SITRAMECA).

Un programa que aplica esta empresa, y es considerado importante y novedosa O, y se expresa porque no se conoce actualmente otra empresa aquí en Panamá que aplique este programa que consiste en:

Es el programa IPER Maestro en Casa, cuyo objetivo es facilitar la educación de jóvenes y adultos de programa a distancia, donde los colaboradores voluntarios invierten parte de su tiempo laboral en capacitar a sus compañeros u otros trabajadores de la empresa que no han tenido oportunidad de terminar su educación primaria, primer ciclo. El resultado es que, en el año 2020, cerca de treinta (30) estudiantes de diferentes niveles obtuvieron su graduación, donde participaron setenta y siete colaboradores como Maestros en Casa.



Otro aporte significativo, fue el apoyo a las comunidades cercanas, donde su principal contribución fue la de brindar alimentos, debido a la crisis económica que generó la pandemia, de la cual muchas comunidades y familias fueron afectadas, ya que perdieron sus empleos y, por lo tanto, no contaban con recursos económicos para comprar una de las necesidades básicas, que son los alimentos. Con este programa de alimentación se beneficiaron veintiuna comunidades con población de más de doscientos seiscientos mil (266,000) entre niños y jóvenes. Este aporte lo hicieron en alianza con otras trece instituciones gubernamentales.

Otro proyecto importante, que esta empresa considera insignia es el llamado proyecto Libertaria, cuyo objetivo es aportar educación de calidad para niños y jóvenes, apoyando también la formación de futuros colaboradores, lo cual les permite fortalecer la relación con las familias de las áreas donde realizan sus operaciones.

Este programa Libertaria es la insignia de inversión social. Hay varias escuelas beneficiarias que recibieron insumos de protección, y bolsas de alimentos. En el tiempo de pandemia, las escuelas estaban cerradas, y la empresa siempre se mantuvo en contacto con sus directores, la estrategia de comunicación permitió a los colaboradores voluntariados de la empresa Melo, la entrega de las bolsas de alimentos, los insumos de protección, a los directores y a su vez se los hacían llegar a las familias de los estudiantes de más necesidad. Entre las escuelas beneficiadas donde operan el Grupo Melo en cerro azul: Juan E. Jiménez. en el área de Chame. que tienen actividades operacionales la escuela multigrado-filipina, el Colegio Toribio Lora Puche, entre otros colegios y escuelas. (Informe de Pacto-Global 2020)

En su compromiso con el planeta, Grupo Melo en el año 2019 firmó un acuerdo de suministro de energía cien por ciento (100%) renovable con la empresa Green Powers, como parte de su política de producción responsable y compromiso con Panamá, como resultado han logrado:

- El cincuenta y seis por ciento de la operación de Grupo Melo con cien por ciento (100%) de Energía Renovable
- La compra de noventa y ocho por ciento (98%) renovable que cuenta con certificación IREC de lo cual el nueve punto dos por ciento (9.2%) corresponde a autogeneración.



En Panamá, está la organización que impulsa la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que se llama Sumarse, son la red del Pacto Global de las Naciones Unidas en Panamá. Las empresas descritas anteriormente están adscritas a esta organización, cuyo propósito es promover la incorporación de valores y principios universalmente, reconocidos a la visión estratégica y las prácticas corporativas de las empresas (artículo del reporte de nuestra gestión 2020).

Sumarse -Pacto Global de Panamá: es la organización representante de Pacto Global y cuenta con más de doscientos treinta socios. Revista Financiera (2021) Actualidad Empresarial.

Entre sus principales pilares están:

- Innovación para la sostenibilidad: ofrece a las empresas afiliadas oferta de valor para trabajar diferentes temas a profundidad tales como: Metodologías internacionales adaptadas a la realidad de Panamá.
- Intercambio de conocimientos: se brinda talleres específicos para generar capacidades en las empresas de acuerdo con su nivel de madurez en sostenibilidad, ofrece formaciones online, Webinars, sesiones para temas relacionados con la RSE.
- Networking: permite a las empresas afiliadas a realizar de manera más directa contactos entre otras empresas, emprendimientos, con el objetivo de contribuir en la generación de oportunidades.

Estas empresas que asumieron su responsabilidad social empresarial se escogieron, porque a nivel internacional existe el monitor empresarial de reputación corporativa (MERCOSUR). El especialista Gabriel Rodríguez (2021) explica (MERCOSUR) es un instrumento de evaluación reputacional lanzado en el año 1999, que cuenta con una metodología multistakeholders, compuesta por veinticinco (25) evaluaciones, habiéndose convertido en uno de los monitores de referencia en todo el mundo.

Los grupos stakeholders, o grupos de interés: Son grupos de personas presentes y futuras que tienen un interés en la empresa o, que se ven o pueden verse afectados por las operaciones que realiza la empresa. Las personas sobre las cuales una empresa debe ser responsable, y sobre



las cuales debe basar su sostenibilidad, son: los accionistas o propietarios de las empresas, los colaboradores o trabajadores, los clientes o consumidores, los distribuidores, los proveedores. Y en esta evaluación MERCO reconoce a las empresas líderes en Responsabilidad Social Empresarial (Revista Financiera 2021, Actualidad empresarial)

A continuación, se cita el resultado y la comparación de los años 2019, 2020. Solo se colocarán a las que se refieren en este artículo.

Empresas líderes en Responsabilidad Social Empresarial (2019-2020)

### Tabla 1.

#### *Ranking de Empresas con mayor compromiso social (2020)*

Empresas	Año 2019	Año 2020
Banco General	1°	1°
Autoridad del Canal de Panamá	3°	2°
Grupo Melo	7°	5°
Banco Nacional de Panamá	8°	8°

Fuente: Revista Martes Financiero de Panamá (10-5-21) Ranking de Responsabilidad y buen gobierno MERCO.

Como se observa en esta tabla en el año 2019 y 2020, el Banco General ocupó el primer puesto en Responsabilidad Social Empresarial.

La Autoridad del Canal de Panamá en el año 2019 estaba en posición de tercero, y en el año 2020, ocupó el segundo puesto.

Grupo MELO, en el año 2019, estaba de 7° lugar, y en el año 2020 subió al 5° lugar, significa que mejoró varios aspectos de desarrollo sostenible



## **Conclusiones:**

Concluyendo algunos aspectos importantes:

Las organizaciones como el Banco Nacional de Panamá, Banco General, la Autoridad del Canal de Panamá, las Empresas Melo, S.A, enfrentaron los problemas de la pandemia, priorizaron varios objetivos de desarrollo sostenible, cumplieron con su responsabilidad social, con las medidas de bioseguridad, para sus colaboradores, clientes y las comunidades.

Hay expresiones como que en los peores momentos es donde el ser humano se une más, une ideas, enfrenta con coraje y gallardía esos tiempos difíciles como lo fue la pandemia, pero surge el equipo de trabajo, la unidad, la colaboración. Todos estos demuestran valores, principios, voluntades, y esto es lo que hicieron las empresas junto a sus colaboradores llevando alimentos, capacitando a las comunidades.

Esta crisis enseñó que siempre hay constante renovación, hay que adaptarse a los cambios, a ser creativo, colaborativo, al igual las empresas también hicieron esa adaptación al cambio, a la tecnología, utilizarla más ya que fue una herramienta eficaz para la comunicación, el teletrabajo, el apoyo a las comunidades, la educación a niños, jóvenes, adultos.



## Referencias bibliográficas:

Banco General (2021) Informe Responsabilidad Social Empresarial.

Banco Nacional de Panamá (2020) Informe de Pacto Global 2020.

Colebrook, Irasema (2022). Modelo de implementación, seguimiento, Plan 2030.  
Responsabilidad Social Empresarial. Ministerio de Comercio e Industria de Panamá.

Ministerio de Comercio e Industrias de Panamá (s.f) Plan de Responsabilidad Social  
Empresarial Público-Privado y Derechos Humanos.

Pérez Guerrel, María Luisa (2021): La Responsabilidad Social Empresarial, Universidad de  
Panamá.

Revista Martes Financiero (10.5.21) La Responsabilidad Social Empresarial.  
[https://www.martesfinanciero.com>actualidad\\_empresarial](https://www.martesfinanciero.com>actualidad_empresarial) Sumarse Panamá (2023)  
[https://. www.sumarse.org.pa.método](https://.www.sumarse.org.pa.método) práctico de enseñanza y aprendizaje. Tesis de  
maestría en música.