

# Responsabilidad social empresarial como contribución al desarrollo sostenible en Panamá

---

## Autores:

### Abad, Diego

Universidad UMECIT, Panamá  
Licenciatura en Administración de Negocios  
diegoabad0505@gmail.com  
<https://orcid.org/0009-0009-1617-9053>

### Dacosta, Daniel

Universidad UMECIT, Panamá  
Licenciatura en Administración de Negocios  
danieldacosta57@gmail.com  
<https://orcid.org/0009-0006-1792-9141>

### González, Gilberto Joseph

Universidad UMECIT, Panamá  
Licenciatura en Administración de Negocios  
joseph.g17@hotmail.com  
<https://orcid.org/0009-0002-5915-6854>

### Navarro, Moisés

Universidad UMECIT, Panamá  
Licenciatura en Administración de Negocios  
mn318096@gmail.com  
<https://orcid.org/0009-0006-2228-2784>

## Docente Asesor:

### Acevedo, Eliana

Universidad UMECIT, Panamá  
Asignatura: Metodología de la Investigación  
eliacvdo4@gmail.com  
<https://orcid.org/0009-0008-8004-6426>

## Sede: Panamá

*DOI: 10.37594/sc.v1i7.1755*

## Resumen

La responsabilidad social empresarial es un compromiso de las empresas con los colaboradores para mejorar el desarrollo social, económico y ambiental de un país o comunidad. El objetivo general de esta investigación es analizar más a fondo sobre este tema, para poder encontrar formas de implementar la responsabilidad social corporativa en más empresas de Panamá. Se utilizó enfoque cuantitativo y se usó el diseño no experimental, documental y con un nivel descriptivo, dirigido a todas las empresas de Panamá con interés en el tema de la responsabilidad social, utilizando como instrumento la revisión de documentos en investigaciones ya realizadas. De esta forma se logró dar con el objetivo que fue analizar los datos y el ranking de empresas, para informarnos mejor sobre el tema y de esta manera concluir con la importancia de la responsabilidad social corporativa en Panamá junto con el sinfín de beneficios que aporta a una sociedad. Al final, todo esto radica en el impacto positivo que estas prácticas generen en los distintos ámbitos con los que una empresa tiene relación, al mismo tiempo que contribuya a la competitividad y sostenibilidad de la empresa.

**Palabras clave:** calidad de vida, desarrollo, ética, responsabilidad.

## **Corporate social responsibility as a contribution to sustainable development in Panama**

### **Abstract**

Corporate social responsibility is a commitment of companies with collaborators to improve the social, economic and environmental development of a country or community, the general objective of this research is to analyze this topic in more depth, in order to find ways to implement corporate social responsibility in more companies in Panama, a quantitative approach was used and a non-experimental, documentary design with a descriptive level was used, aimed at all companies in Panama with interest in the topic of social responsibility, using as an instrument the review of documents in investigations already carried out. In this way, it was possible to achieve the objective, which was to analyze the data and the ranking of companies to better inform ourselves about the subject and in this way conclude with the importance of corporate social responsibility in Panama and the endless benefits it brings to a society. In the end, all this lies in the positive impact that these practices generate in the different areas with which a company has a relationship, while at the same time contributing to the competitiveness and sustainability of the company.

**Keywords:** development, ethics, quality of life, responsibility.

## **1. INTRODUCCIÓN**

### **Justificación**

La presente investigación busca analizar y demostrar la responsabilidad de las empresas para mantener un bienestar y una comodidad social o en la comunidad. Esto nos llevó a introducirnos en esta investigación, ya que en Panamá es un tema del que no se habla mucho y es importante tocarlo. Esta iniciativa se está llevando a cabo para identificar compañías que compartan esta modalidad con la sociedad y también con el ambiente, para ver su desenvolvimiento y contribución al país.

### **Descripción del problema de investigación**

En el contexto empresarial de Panamá, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ha adquirido una relevancia significativa en los últimos años. En un entorno marcado por el crecimiento económico, la globalización y los cambios sociales, las empresas en Panamá enfrentan la creciente presión de adoptar prácticas empresariales éticas y sostenibles, que aborden las necesidades de la sociedad y el medio ambiente.

La importancia de la RSE en Panamá se ve acentuada por la dinámica económica del país, que se caracteriza por sectores como el turismo, la logística y la banca, entre otros. Estos sectores están

intrínsecamente ligados a la comunidad y al medio ambiente, lo que resalta la necesidad de que las empresas operen de manera responsable y contribuyan al desarrollo sostenible del país.

La globalización ha ampliado la visibilidad de las prácticas empresariales en Panamá, lo que significa que las acciones de las empresas locales son cada vez más examinadas a nivel nacional e internacional. Esto ha llevado a una mayor demanda de transparencia y rendición de cuentas por parte de las empresas, así como a una mayor conciencia pública sobre los impactos sociales y ambientales de sus operaciones. Por su parte, las empresas en Panamá deben reconocer que sus actividades tienen un impacto directo en la calidad de vida de sus empleados y en las comunidades en las que operan. Las prácticas de RSE pueden desempeñar un papel crucial en la mejora de las condiciones laborales, la promoción del desarrollo comunitario y la protección del medio ambiente en Panamá.

La evolución en la percepción de la RSE en Panamá ha llevado a que sea vista como una estrategia empresarial integral en lugar de simplemente una responsabilidad ética. Las empresas están reconociendo cada vez más que las prácticas de RSE pueden generar beneficios tangibles, como la mejora de la reputación de la marca, la atracción y retención de talento, y la diferenciación competitiva en el mercado.

Además, se argumenta que la RSE puede actuar como un motor de cambio social en Panamá, fomentando valores como la equidad, la inclusión y la sostenibilidad en la sociedad panameña. A través de sus acciones y políticas, las empresas pueden influir en las normas y prácticas en la sociedad en general, contribuyendo así al desarrollo de un entorno empresarial más ético y responsable en el país.

En resumen, la creciente importancia de la RSE en las empresas panameñas refleja la necesidad de abordar los desafíos sociales y ambientales en el contexto local, así como la oportunidad de generar impactos positivos en la sociedad y el medio ambiente. Comprender y abordar este fenómeno de manera efectiva es fundamental para las empresas que buscan mantener su relevancia y sostenibilidad en el mercado panameño.

### **Formulación de la interrogante**

Examinando los puntos de lo investigado se pueden descifrar varias incógnitas, que pudieran aclararse, ya que el tema del bienestar corporativo abarca varios puntos, pero el enfoque principal va dirigido a lo siguiente ¿Qué tan importante puede ser la responsabilidad social empresarial en Panamá teniendo en cuenta las empresas presentes en el ranking? Y ¿Cómo estas empresas

contribuyen en el desarrollo social en 2023?

### **Objetivo General**

El objetivo de la presente investigación se basó en analizar el bienestar social corporativo en empresas de Panamá y su sostenibilidad durante el periodo 2022-2023.

### **Antecedentes investigativos**

Un primer antecedente corresponde a (Florez, 2020) en su informe titulado “*La responsabilidad social empresaria*”. Su objetivo general fue el impacto de las organizaciones. Con su entorno demandan la necesidad de ser evaluadas no por lo que producen, sino por lo que le retribuyen a la sociedad. Es por esta razón que la ética y los valores comienzan a ser tratados en las aulas universitarias generando debates académicos, donde se cuestionan la finalidad de la empresa en términos de compensación social y se establecen las normas que garantizan las correctas prácticas comerciales.

El autor concluyó que la responsabilidad social empresarial tiene que ser una norma esencial en las corporaciones que usan los recursos propiedad de la sociedad. Éticamente deberían encontrar la forma de devolver a la sociedad beneficios por utilizar esos mismos bienes sociales. En este orden, cronológicamente se puede afirmar que fue la Organización Internacional del Trabajo, en 1919, la primera agrupación que nace con la determinación de mejorar las condiciones laborales y tratar los temas referentes al trabajo. La investigación citada se vincula a la planteada ya que implica la base principal de la responsabilidad social empresarial y cómo se complementa esta con la comunidad, a parte de su impacto en el medio ambiente.

Como segundo antecedente (Cardona, 2016) en su informe titulado “*La responsabilidad social corporativa*”. El objetivo general fue caracterizar a las organizaciones en el mundo democrático y de libre mercado de que no se debe contentar con sólo defender los intereses corporativos propios dentro del marco legal vigente, abandonando a su suerte las consecuencias secundarias, los impactos que generan las acciones en el entorno social y ambiental. La ética de la responsabilidad, por los efectos que la presencia en el mundo genera, exigen preocupación por el mundo presente y futuro, ser actores y partícipes del desarrollo y la solución de los más agudos problemas de la sociedad. La Responsabilidad Social Empresarial es una exigencia ética y una estrategia racional de desarrollo para la inteligencia organizacional. El autor concluye que la responsabilidad social empresarial debe mantenerse con una normativa, ya que ayudarán y facilitarán a una mejor eficiencia colectiva y un mayor impacto con los diferentes grupos con que interrelaciona en una región, impulsando el desarrollo y bienestar a todos los actores que en ella participan.

El informe citado se vincula con la investigación planteada ya que implica un determinado concepto de la responsabilidad social empresarial, que es a donde esta investigación quiere llegar, para así informar e invitar a los demás a mejorar a las empresas en este aspecto.

### **Breve desarrollo teórico y conceptual**

Para entender qué es la Responsabilidad Social Empresarial, hay que tener en cuenta varios puntos importantes y en la siguiente investigación analizaremos mejor sobre esta, término tan importante para darse a conocer.

### **Responsabilidad Social Empresarial**

La responsabilidad social empresarial es la contribución al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y la confianza de la empresa hacia sus empleados y las familias de éstos, hacia la sociedad en general y hacia la comunidad local, en pro de mejorar el capital social y la calidad de vida de toda la comunidad. Aplica principalmente a las grandes empresas. Es un concepto de administración y gestión que se engloba en un conjunto de prácticas, estrategias y sistemas que persiguen un nuevo equilibrio entre las dimensiones anteriormente citadas. (Calderon, 2023).

### **Principios de la responsabilidad social empresarial.**

Los ámbitos de la responsabilidad social responden a los principios empresariales universales, y es el conocimiento y la profundización continua de esos principios lo que asegura un éxito en su implementación, tales como lo son: respeto a la dignidad de las personas, empleo digno, solidaridad, confianza, ética en los negocios, entre otros. Una empresa responsable es aquella que asume a la ciudadanía como parte de sus principales propósitos fundamentando su visión y su compromiso social en principios y acciones. Dicho en otras palabras, *“es la capacidad de responder a estos desafíos buscando maximizar los impactos positivos y minimizar los negativos, haciendo mejores negocios al atender estas expectativas”* (Cajiga. 2022, p, 4).

### **La responsabilidad social en la vinculación de la empresa con la comunidad.**

La empresa percibe e instrumenta el compromiso y la responsabilidad con su comunidad. Identifica y monitorea las expectativas públicas que la comunidad tiene acerca de ella; la innovación y el involucramiento sostenido de miembros, autoridades u organizaciones de la comunidad deben estar incluidos en este monitoreo. Mendoza y Hernández. (2015) sugieren que *“la vinculación con la comunidad en una empresa con compromiso y responsabilidad social se da a través de la actuación ante las necesidades de nuestro medio ambiente y nuestras comunidades”*.

### **La responsabilidad social y la calidad de vida en la empresa.**

Esta gestión va directamente enfocada en que la visión de una empresa socialmente responsable, crea internamente un ambiente de trabajo favorable, estimulante, seguro, creativo, no discriminatorio y participativo en el que todos sus miembros contribuyen para que alcancen una mejor calidad de vida. Esto se refiere a que una empresa socialmente responsable ofrece empleo digno a su capital humano afirmando que *“permite que el capital humano, en su relación positiva con la empresa, se convierta en un el puente para un sólido vínculo con la comunidad en la que se inserta la empresa”* (Cajiga, 2022 pp. 16).

### **Objetivos de la responsabilidad social empresarial**

El objetivo principal de la responsabilidad social empresarial radica en el impacto positivo de las practicas que generan en los distintos ámbitos con los que la empresa tiene relación, como: competitividad y sostenibilidad de la empresa (Arevalo, 2012). De esta manera contribuye directamente a la satisfacción de las necesidades de la empresa.

**Contribuir al desarrollo sostenible.** Las empresas que implementan un plan de responsabilidad social pueden tener un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente al promover practicas sostenibles y éticas. Tomar en cuenta no solo sus objetivos económicos sino también incluir los sociales y ambientales, al apoyar iniciativas y proyectos que beneficien y promuevan el desarrollo social y económico de las comunidades locales, asegurando que sus operaciones no dañen el medio ambiente. (Barbosa, 2011)

**Fomentar el dialogo con los grupos de interés.** Es fundamental que las políticas y acciones orienten a satisfacer las expectativas de quienes reciben el beneficio de las actividades de la organización. Los grupos de intereses son las personas, grupos de personas, entidades y organizaciones que están vinculadas de alguna manera en las operaciones de la empresa, desde los empleados, proveedores, entidades de apoyo hasta llegar a los clientes con el objetivo de comprender mejor las necesidades y expectativas de los diferentes grupos. (Galindo, 2019, pp. 25-29)

**Mejorar el clima laboral.** La calidad del clima laboral influye directamente como objetivo promover la equidad, igualdad de oportunidades y el respeto de los derechos de los trabajadores. De esa manera la empresa estará incentivando la motivación, la productividad y la satisfacción de los empleados (Mory, 2008).

### **Responsabilidad social en Panamá**

RSE se refiere a una serie de conductas que una empresa, de manera voluntaria y activamente,

asume para así contribuir al mejoramiento ambiental, económico y social de las comunidades donde opera. La finalidad es mejorar su competencia y valor como empresa ante la sociedad. A nivel internacional existen organismos que se encargan de promover no solo el concepto, sino los pilares que son referentes de la RSE, los cuales permiten orientar a las empresas interesadas en comprometerse con esta iniciativa. Entre ellas está el Pacto Global de las Naciones Unidas. (Rojas, 2024)

**Marco legal de la responsabilidad social empresarial en Panamá.** Para hacer frente a los desequilibrios sociales, económicos y medioambientales generados por los excesos de las empresas a nivel global, los países miembros de la Organización de las Naciones Unidas han pactado directrices que, al ser transpuestas en sus respectivas legislaciones locales, generaron marcos de referencia en lo que respecta al desarrollo sostenible. Según las Naciones Unidas de Panamá (2024), de esta realidad no se escapa Panamá, donde:

*“En septiembre de 2015 se aprobó el Decreto Ejecutivo 393 para el desarrollo de un marco normativo e institucional para la implementación de los ODS, así como la creación de una Comisión Interinstitucional y de la Sociedad Civil para el Apoyo y Seguimiento de éstos, su Comité Técnico, con los respectivos proyectos de reglamentación y funcionamiento para garantizar el alineamiento normativo, político y operativo de las prioridades nacionales con los ODS”.*

**Ranking de empresas líderes en responsabilidad social en Panamá 2023.** Para tener claro y conocer las empresas líderes en responsabilidad social empresarial en Panamá se investigó de un ranking de un top 15 empresas socialmente responsable, para de esta manera entender o identificar que hace que estas empresas sean reconocidas por este compromiso que beneficia increíblemente a todo un país y su entorno socioambiental. Ya que *“es un concepto de gestión que consiste en que las empresas incorporen preocupaciones socioambientales en sus operaciones. Su objetivo es reducir el impacto negativo de la producción, distribución y mantenimiento de la organización en la comunidad en la que opera”* (Zendesk, 2023).

Posición	Empresa	Puntuación
1	Banco General	10000
2	Autoridad del Canal de Panamá (ACP)	9477
3	Copa Airlines	8586
4	La Casa de las Baterías	8560
5	Nestlé	8483
6	Cervecería Nacional	8430

7	Banistmo	8368
8	Banco Nacional de Panamá	8145
9	Caja de Ahorros	8100
10	Supermercados Riba Smith	8062
11	Grupo Melo	7905
12	Ricardo Pérez Toyota	7818
13	Banesco	7725
14	Mcdonalds	7662
15	Coca Cola Femsa	7546

Fuente: (Merco, 2023).

**Casos prácticos de responsabilidad social empresarial en Panamá.** En Panamá existen ejemplos claros con los que podemos visualizar a qué se refiere el término “*responsabilidad social*” dentro de las grandes corporaciones y aquí 2 ejemplos que pueden ilustrar un poco más sobre esto.

- **Canal de Panamá.** Desde el 2002, el Canal adoptó los diez principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, reafirmando su compromiso de trabajar conforme al respeto y protección de los derechos humanos, las buenas prácticas laborales, la gestión ambiental responsable y mantener medidas anticorrupción. Se rigen principalmente en el aporte económico a la sociedad que ayudan mucho a la economía del país, al buen trato de los empleados del canal y al ambiente con muchos programas para el cuidado del mismo. Por eso es una de las empresas más prestigiosas del país. Esta es una iniciativa para formar jóvenes de todo el país en acción comunitaria, incidencia y liderazgo, con énfasis en el aporte de la juventud para afrontar retos nacionales y del Canal de Panamá.
- **Nestlé.** Es una empresa que se ha regido desde 1937 en Panamá con un diseño democrático, cuyas acciones de marketing han conseguido fidelidad por parte de todos sus clientes, y haciendo un ligar en gran parte de los hogares panameños y alrededor del mundo. Se rigen principalmente en ser sostenibles, ofreciendo calidad, funcionabilidad y precios accesibles para todos sus potenciales consumidores. Su enfoque de responsabilidad social se basa en la nutrición, el desarrollo rural y el agua, buscando mejorar la calidad de vida de las personas y familias, y contribuir a un futuro más saludable. No sólo es un modelo a seguir sino una forma de ser empresa global con propósito. Esto permite a la empresa alcanzar la sostenibilidad y el logro de sus objetivos corporativos, así como sus resultados financieros a largo plazo.

## **2. METODOLOGÍA**

### **Método y/o Procedimiento metodológico**

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, dado que se busca describir la responsabilidad social corporativa e identificar a las empresas que pertenecen al ranking de empresas de Panamá, al usar este estudio se investigó en diferentes fuentes sin modificación de las variables estudiadas para dar con un resultado transparentes y orgánicos, logrando así el objetivo de esta investigación (Ortega, 2022).

Para este estudio se usó el diseño no experimental, con fuente documental y con un nivel descriptivo, ya que su propósito fue analizar y describir los datos del ranking de empresas con responsabilidad social empresarial en Panamá, en conjunto con los datos e importancia de dicho tema para la comunidad y el ambiente (Florez, 2020).

Se utilizó una técnica de análisis documental utilizando como instrumento de investigación diferentes datos de páginas web e investigaciones y un ranking ya realizado, recabando de esta manera la información necesaria para desarrollar este estudio (Barbosa, 2011).

## **3. RESULTADO Y DISCUSIÓN**

La responsabilidad social empresarial en Panamá tiene como principal objetivo lograr una normativa y regulación para tener un control en la relación socio-ambiental, para así crear una calidad de vida digna para todas las personas que conforman dicha comunidad. Es de suma importancia esta práctica en las empresas por el hecho de que su impacto es sumamente notable; cada persona se ve comprometida con su labor en las empresas y por eso las empresas también deben verse involucradas con el sentimiento de su personal y de sus emociones. Toda empresa tiene como deber velar por el bienestar de sus empleados ya que ellos son los que impulsan el éxito de sus objetivos.

Por otra parte, el ranking en Panamá cuenta con empresas muy reconocidas a nivel mundial y banco general es el líder de dicha lista, pero sería de gran ayuda que más empresas se unan a esta causa, para así posicionar a Panamá en un rango más alto a nivel mundial en este tema de la responsabilidad social empresarial.

El desarrollo social del país depende mucho del estilo y calidad de vida de las personas y en cuanto a los beneficios para la comunidad, se destaca la contribución al desarrollo, lucha contra la pobreza, respeto, preservación del medio ambiente y refuerzo de derechos. También generar proyectos comunitarios promueve la motivación y el bienestar de los trabajadores el punto clave y

principal para llevar una buena calidad de vida es su lugar de trabajo ya que, aunque sea su fuente principal de ingresos, se vuelve en teoría su segundo hogar. De esta manera una sociedad con una buena relación laboral y social también impacta al ambiente creando una atmosfera de armonía, tranquilidad y calma.

En fin, el objetivo principal que persigue la responsabilidad social empresarial, radica en el impacto positivo que estas prácticas generan en los distintos ámbitos con los que una empresa tiene relación. Al mismo tiempo tiene por objeto la contribución a la competitividad y sostenibilidad de la empresa.

#### **4. CONCLUSIONES**

- La responsabilidad social en Panamá es un tema importante dentro de la sociedad y de las empresas ya que una empresa socialmente responsable sabe a quiénes quiere beneficiar y planifica acciones y actividades concretas para lograrlo. La RSE debe manejarse de la misma manera que cualquier otra área de negocio. Todos los proyectos relacionados con la RSE deben tener objetivos y metas claros, realistas y medibles. Por esto se ve afectado el comportamiento de toda una comunidad dentro y fuera de las empresas dependiendo del trato y la calidad de vida que ofrecen las empresas.
- Como objetivo principal la responsabilidad social empresarial en Panamá está mejorar la calidad de vida de miles de panameños para que todo un país se vea beneficiado a nivel ambiental y económico, por medio de diferentes actividades y opciones que dé la empresa para participar de esta iniciativa. Al ver en la investigación el ranking de empresas que lideran el país en este tema, podríamos investigar más a fondo la razón o qué realizan dichas empresas para estar dentro de este ranking y así mejorar más empresas para que opten por esta forma de crecer socialmente.
- Finalmente, al desarrollar esta investigación se logró el objetivo principal, que fue analizar y describir el bienestar social corporativo de las empresas en Panamá y su sostenibilidad en el país a raíz de la responsabilidad social corporativa para tener en cuenta como impactan en toda una sociedad y como benefician al país en diferentes aspectos (Ortega, 2022).

#### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Arevalo, M. B. (2012). Responsabilidad social . Chihuahua, Mexico : Rood .
- Barbosa, J. M. (2011). Responsabilidad social y desarrollo sustentable. Nuevo Leon, Mexico : UANL.
- Cajiga, J. F. (2022). Responsabilidad social empresarial. Mexico: stakeholders.
- Calderon, J. F. (2023). El concepto de la responsabilidad social empresarial. Mexico:

stakeholders.

- Cardona, D. (2016). unilibre.edu.co. Obtenido de <https://www.unilibre.edu.co/bogota/pdfs/2016/1sin/25.pdf>
- Chu, E. (marzo de 2023). Panamá: Responsabilidad Social Empresarial (RSE). La estrella de Panamá. Obtenido de La estrella : <https://www.laestrella.com.pa/opinion/columnistas/rse-panama-social-empresarial-responsabilidad-HNLE151107#:~:text=RSE%20se%20refiere%20a%20una,como%20empresa%20ante%20la%20sociedad.>
- DocuSing. (02 de Mayo de 2023). Obtenido de <https://www.docusign.com/es-mx/blog/responsabilidad-social-empresarial>
- Florez, M. (2020). Responsabilidad social empresarial. Colombia: red de arboles.
- Galindo, D. I. (2019). Fundamentos de responsabilidad social empresarial. En D. I. Gutierrez, Fundamentos de responsabilidad social empresarial (págs. 25 - 29). Mexico: Colofon.
- Garcia, F. N. (2015). Responsabilidad social corporativa. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Naciones Unidas de Panamá (2024). Agenda Impostergable: Hacia un desarrollo sostenible en Panamá. Panamá: Desarrollos Sostenibles 2030. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://panama.un.org/sites/default/files/2024-02/UN\\_guia\\_orientacion\\_organizaciones\\_politicias\\_ciudadania%20%281%29.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://panama.un.org/sites/default/files/2024-02/UN_guia_orientacion_organizaciones_politicias_ciudadania%20%281%29.pdf)
- Merco. (2023). Raking de empresas. Panamá: Merco panamá.
- Mory, E. C. (2008). Responsabilidad social y buen clima laboral . Lima: Universidad del pacifico.
- Ortega, C. (2022). Question pro. Obtenido de Question pro: <https://www.questionpro.com/blog/es/metodologia-de-la-investigacion/>
- Pancanal. (mayo de 2023). pancanal. Obtenido de <https://pancanal.com/programa-de-responsabilidad-social/>
- Rojas, E. C. (2024). Metodología de la investigación. Panamá: Umecit.
- Zendesk. (2023). Responsabilidad Social. Blog de Zendesk, 1.