

Formulación de un Plan de Acción Fundamentado en el Modelo de Empresas B para la
Organización Solati S.A.S

Emily Yurley Salinas Ramírez

Trabajo de grado para optar al Título de Ingeniería Industrial

Directora

María Alejandra Sánchez López
Magíster en Gerencia de Negocios

Tutora

Ana Catalina Granada Palacio
Magíster en Administración

Universidad Industrial de Santander
Facultad de Ingenierías Físico-Mecánicas
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales
Bucaramanga

2021

Dedicatoria

A mis padres por su esfuerzo y apoyo incondicional en cada una de las etapas de mi vida.

A mi hermano por ser mi mentor en todo mi proceso educativo.

A Javier Zambrano y Juan Pablo Zambrano por confiar en mí y darme su apoyo.

A toda mi familia por su amor y sus oraciones.

Agradecimientos

A Dios por darme la oportunidad de vivir y estar sana a pesar de las condiciones actuales, por ser mi apoyo en momentos difíciles y por sus bendiciones diarias.

A la Universidad Industrial de Santander y la Escuela de Estudios Industriales y Empresariales, por brindarme la oportunidad de ser parte de esta alma mater y brindándome una educación de calidad.

A mi familia en especial a mis padres y hermano por ser los principales promotores de mis metas y por cada consejo, valor y principio enseñado en el transcurso de mi vida.

A la profesora María Alejandra por apoyarme en este proceso y compartir cada uno de sus conocimientos.

A mi tutora Ana Catalina por recibir cada una de mis ideas con satisfacción y siempre estar dispuesta a brindarme su ayuda.

A Solati por permitirme aprender del ambiente empresarial y darme la oportunidad de realizar mi proyecto en su organización.

A Juan Pablo por darme una voz de aliento siempre que la necesite, impulsándome a culminar esta etapa de mi vida.

Tabla de Contenido

Introducción	11
Tabla de cumplimiento de objetivos	14
1. Planteamiento del Problema	15
2. Objetivos	19
2.1 Objetivo General	19
2.2 Objetivos Específicos.....	19
3. Marco de Referencia	20
3.1 Marco de Antecedentes	20
3.2 Marco Teórico.....	23
3.2.1 Solati S.A.S	24
3.2.2 Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	28
3.2.3 Certificaciones Responsabilidad Social Empresarial.....	39
3.2.4 Sistema B	40
3.2.5 Empresas B	41
3.2.6 Certificación Empresas B	42
4. Análisis de los Parámetros de la Evaluación para la Certificación Empresas B	50
5. Desarrollo de Diagnóstico en Solati S.A.S	58
5.1 Metodología del Diagnóstico	59

5.2	Población.....	61
5.3	Técnicas y Recolección de Datos	62
5.4	Análisis de Resultados Diagnóstico Empresa Solati S.A.S	62
6.	Propuesta plan de acción Solati S.A.S	90
7.	Conclusiones	101
8.	Recomendaciones	104
	Referencias bibliográficas.....	106

Lista de Tablas

Tabla 1. Conceptos de RSE	28
Tabla 2. Entidades que desarrollaron normativas y regulaciones respecto a la RSE.....	32
Tabla 3. Pago de la certificación de acuerdo con la facturación anual	46
Tabla 4. Parámetros de evaluación gobernanza	50
Tabla 5. Parámetros de evaluación trabajadores	52
Tabla 6. Parámetros de evaluación comunidad.....	54
Tabla 7. Parámetros de evaluación medio ambiente	56
Tabla 8. Parámetros de evaluación clientes	58
Tabla 9. Resultados gobernanza	63
Tabla 10. Resultados trabajadores	69
Tabla 11. Resultados clientes.....	75
Tabla 12. Resultados comunidad	78
Tabla 13. Resultados medio ambiente	81
Tabla 14. Resultados cuantitativos diagnóstico	88
Tabla 15. Acciones Gobernanza	91
Tabla 16. Acciones trabajadores	94
Tabla 17. Acciones clientes	95
Tabla 18. Acciones comunidad.....	97
Tabla 19. Acciones medio ambiente	99

Lista de Figuras

Figura 1. ¿Qué es Solati?	24
Figura 2. Ciclo de gestión de cobro Solati S.A.S.....	27
Figura 3. Otras soluciones de la plataforma Adminfo	28
Figura 4. Diferencias para obtener los certificados	48
Figura 5. Autoevaluación.....	85
Figura 6. Autoevaluación identificación de nivel	87
Figura 7. Diagnóstico áreas de impacto.....	88
Figura 8. Diagrama Gantt gobernanza	93
Figura 9. Diagrama Gantt trabajadores	95
Figura 10. Diagrama Gantt clientes	96
Figura 11. Diagrama Gantt comunidad.....	98
Figura 12. Diagrama Gantt medio ambiente.....	100

Lista de Apéndices

Los apéndices están adjuntos y pueden ser consultados en la base de datos de la Biblioteca

UIS

Apéndice A. Diagnóstico

Apéndice B. Plan de acción

Resumen

Título: Formulación de un Plan de Acción Fundamentado en el Modelo de Empresas B para la Organización Solati S.A.S*.

Autor: Emily Yurley Salinas Ramírez**.

Palabras clave: Empresas B, Sistema B, B Lab, Responsabilidad Social.

Descripción:

El propósito principal de este proyecto es proponer un plan de acción para la empresa Solati S.A.S, que le permita a la organización aumentar su calificación en la Evaluación de Impacto B, requisito fundamental para la certificación de Empresas B. Para su ejecución, se consideraron tres fases, revisión literaria, diagnóstico y plan de acción, en la primera fase se llevó a cabo la contextualización de fundamentos teóricos y metodológicos del enfoque B para su comprensión. Posteriormente se desarrolló un diagnóstico con el objetivo de identificar las brechas existentes en la empresa, respecto a las cinco áreas de impacto estipuladas por la organización certificadora B Lab (Gobernanza, Trabajadores, Clientes, Comunidad y Medio Ambiente), para el desarrollo del diagnóstico se consideraron guías metodológicas nacionales e internacionales como: *El manual de implementación de las Cámaras de Comercio por la Responsabilidad Social Empresarial en las PyMES colombianas*, *La Guía para Empresas Responsables*, *Los parámetros de evaluación de impacto B* y *La herramienta de autoevaluación de los principios del Pacto Global*, con las cuales se llevó a cabo un cruce de información, con el propósito de definir las prácticas a evaluar. Por último, se realizó el plan de acción con base en los resultados obtenidos en el diagnóstico.

* Trabajo de grado.

** Facultad de Ingeniería Físico Mecánica. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales. Directora María Alejandra Sánchez López, Magíster en Gerencia de Negocios. Tutora Ana Catalina Granada Palacio, Magíster en Administración.

Abstract

Title: Formulation of an Action Plan Based on the B-Companies Model for the Solati SAS Organization*

Author: Emily Yurley Salinas Ramírez**.

Keywords: B Companies, B System, B Lab, Social Responsibility.

Description:

The main purpose of this project is to propose an action plan for the Solati SAS company, which allows the organization to increase its rating in Impact Assessment B, a fundamental requirement for the certification of B Companies. They considered three phases, literary review, diagnosis and action plan, in the first phase the contextualization of theoretical and methodological foundations of approach B was carried out for its understanding. Subsequently, a diagnosis was developed with the objective of identifying the existing gaps in the company, with respect to the five impact areas stipulated by the certifying organization B Lab (Governance, Workers, Clients, Community and Environment), for the development of the diagnosis considered national and international methodological guides such as: *The implementation manual of the Chambers of Commerce for Corporate Social Responsibility in Colombian SMEs*, *The Guide for Responsible Companies*, *The impact evaluation parameters B* and *The self-evaluation tool of the principles of the Pact Global*, with which a cross-check of information was carried out, in order to define the practices to be evaluated. Finally, the action plan was made based on the results obtained in the diagnosis.

* Degree work

** Faculty of Physical-Mechanical Engineering. School of Industrial and Business Studies. Director María Alejandra Sánchez López, Master's in Business Management, Tutor Ana Catalina Granada Palacio, Master's in Administration.)

Introducción

La sostenibilidad corporativa es un tema que en la actualidad, en el campo de investigación de gestión de las organizaciones, ha sido ampliamente aceptado y legitimado, existiendo una convergencia mayor respecto a este concepto, ya que no solo se enfoca en el crecimiento rentable de las organizaciones sino que incluye la contribución empresarial en aspectos sociales y ambientales (Hahn et al., 2017).

Sin embargo, se ha evidenciado que la consideración de los aspectos sociales y ambientales se determina con base en la retribución económica que estos puedan generar, razón por la cual junto con el crecimiento de las problemáticas sociales y ambientales en los últimos años, llevan a enfatizar la necesidad de un cambio sobre esta lógica, en el sentido que las organizaciones prioricen los factores sociales y ambientales frente a los de carácter económico (López-Navarro et al., 2018).

En este contexto, se establecen modelos de gestión que mitigan las problemáticas presentes en la sociedad y el medio ambiente, en los cuales las organizaciones integran un modelo con propósito sin dejar de lado el ánimo de lucro (López-Navarro et al., 2018), dentro de este modelo podemos encontrar las B Corps siendo un grupo creciente de organizaciones híbridas¹, quienes contribuyen a este tipo de modelos de gestión innovadores que redefinen el concepto de *beneficio* en las empresas.

¹ **Organizaciones híbridas:** Organizaciones que combinan lógicas de creación de valor económico, social y ambiental en sus modelos de negocio.

Las empresas catalogadas como Empresas B dentro de su “visión corporativa buscan una economía donde el éxito sea medido por el bienestar de la sociedad”(Sistema B, n.d.-a), caracterizadas por ser organizaciones con propósito al implementar prácticas financieras, económicas, laborales, sociales y ambientales con el mismo nivel de importancia y de forma simultánea dentro de sus actividades de desarrollo empresarial, siendo empresas que no solo se interesan por el bienestar de sus accionistas sino por todos sus grupos de interés.

A su vez las Empresas B, generan valor agregado a sus organizaciones, ya que reciben respaldo internacional por la entidad promotora del movimiento B (Sistema B), permitiendo ser parte de una red de empresas que comparten interés por solucionar problemas medioambientales y sociales, y desarrollan alianzas económicas y de conocimiento. Por esto, las empresas en la actualidad han incrementado su interés por pertenecer a este grupo de organizaciones que revolucionan los modelos de negocios tradicionales.

Por tal motivo el presente trabajo de grado tiene como propósito formular un plan de acción en el que se consolide una serie de estrategias que permitan minimizar las brechas identificadas previamente en un diagnóstico, y de esta manera lograr que la empresa Solati S.A.S cumpla con el puntaje requerido en la Evaluación de Impacto B² para obtener la certificación de B corporation.

En este documento se realiza una investigación previa sobre los conceptos referentes a las Empresas B, complementando los conocimientos respecto a esta temática, también se plantea el desarrollo de una herramienta de evaluación, permitiendo identificar las brechas organizacionales

² **Evaluación de impacto B:** Herramienta de gestión para evaluar el impacto empresarial respecto a las diferentes partes interesadas incluidos sus trabajadores, la comunidad, sus clientes y el medioambiente.

presentes frente a los requerimientos y objetivos que se estipulan en B corporation, teniendo como guía: *El manual de implementación de las Cámaras de Comercio por la Responsabilidad Social Empresarial en las PyMES colombianas*, creada por la Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio con apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo- Fomín, con el fin de apoyar en la incorporación de prácticas socialmente responsables, como eje central para alcanzar la competitividad de este tipo de organizaciones. La metodología desarrollada por este manual le permitió a un gran número de empresarios colombianos implementar prácticas de responsabilidad social y potencializar el aprendizaje organizacional en aspectos de responsabilidad social empresarial (RSE) (Confecamaras, 2010).

La Guía para la Empresa Responsable, desarrollada con el propósito de brindar una herramienta útil a las empresas pequeñas y medianas que aspiren a la incorporación de RSE de manera estructurada, organizada, gradual y sostenible, sin inconvenientes y altos costos, creada con base a procedimientos y procesos de empresas que han iniciado y sostenido prácticas de RSE (Yepez López et al., 2010). Por último, la evaluación de impacto B, que nos permite identificar las áreas de impacto que la organización debe tener en cuenta para obtener la certificación de Empresas B.

Con base en el instrumento de evaluación, se proponen estrategias efectivas para que la organización, en sus actividades de desarrollo, implemente el plan de acción, generando competitividad empresarial e interés permanente para dar solución a problemáticas sociales y ambientales sin dejar de lado el propósito empresarial, obteniendo la certificación de B Corps.

Tabla de cumplimiento de objetivos

Objetivo	Cumplimiento
Realizar una revisión de la literatura de Empresas B que permita comprender los fundamentos teóricos y metodológicos de este modelo.	Capítulo 3.2. Marco teórico. Página 23. Capítulo 4. Análisis de los parámetros de la evaluación para la certificación Empresas B. Página 50.
Desarrollar un diagnóstico con base en la revisión de la literatura que permita identificar brechas de la organización respecto al enfoque de Empresas B.	Capítulo 5. Desarrollo de diagnóstico en Solati S.A.S. Página 58.
Formular estrategias efectivas que le permitan a la empresa Solati S.A.S fortalecer las brechas identificadas y establecer procesos óptimos que logren mejorar su puntuación para certificarse como Empresa B.	Capítulo 6. Propuesta plan de acción Solati S.A.S. Página 90.

1. Planteamiento del Problema

Durante los últimos años los problemas medioambientales y sociales se han incrementado notoriamente, forzando a las empresas a desarrollar e implementar propuestas innovadoras y modelos de negocio que contribuyan con la mitigación de estas problemáticas, debido a que las organizaciones tradicionales son consideradas como una de las causas principales del crecimiento de estas problemáticas, existiendo la percepción que las organizaciones prosperan a costa de la sociedad (Porter & Kramer, 2011) .

Para lograr cambiar este pensamiento e integrar la sociedad con el mundo empresarial, se requiere un cambio global por parte de las empresas, donde se priorice las necesidades de la sociedad y el medio ambiente.

En virtud de lo anterior, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) ha propuesto los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), enfocados en el crecimiento económico, la inclusión social y la protección ambiental, buscando el bienestar de los individuos y la sociedad, convirtiéndose en la base de modelos empresariales como el B Lab con las denominadas Empresas B.

Las Empresas B (Benefit Corporation) son organizaciones certificadas que combinan propósito con ánimo de lucro, generando un impacto positivo en la sociedad como elemento central de identidad empresarial (Correa, 2019). Fundamentando su innovación en el compromiso de dar

solución a los problemas sociales y ambientales, la transparencia y el desempeño (Ibarbia M, 2013).

La certificación de Empresas B fue creada en el 2006 por B Lab, entidad certificadora y promotora del movimiento B, en Estados Unidos; con el propósito de que las empresas cumplieran con estándares rigurosos de transparencia y desempeño social y ambiental, buscando crear valor a cada uno de los stakeholders (medio ambiente, comunidad, trabajadores, gobernanza y clientes) de manera voluntaria. Actualmente existen más de 2.650 Empresas B certificadas en 60 países, las cuales “aceleran el cambio cultural global para redefinir el sentido del éxito en los negocios y construir una economía más inclusiva y sostenible” (Correa, 2019).

En América Latina con el propósito de generar un cambio en la económica y en las empresas tradicionales a un enfoque sostenible, se crea un contrato de licenciamiento con B Lab para implementar la metodología de Empresas B en Latinoamérica creando El Sistema B.

El Sistema B es una entidad creada en el 2012 que se plantea como misión “apoyar la construcción de ecosistemas favorables para las Empresas B y otros agentes económicos que usan herramientas de mercado para resolver problemas sociales y ambientales” (Sistema B, 2016).

En Latinoamérica, las Empresas B demuestran la capacidad de enfrentar adversidades y construir marca desde el aporte de sus productos y servicios que dan solución a problemas ambientales y sociales. Para el 2018 existían 400 Empresas B certificadas en 15 países de América Latina, lo que corresponde al 20% del total mundial de Empresas B certificadas, donde el 85% de

estas tiene menos de 50 trabajadores, es decir que se encuentran catalogadas como pymes (Correa, 2019).

En Colombia, a finales del 2018 según cifras de la Cámaras de Comercio y Confecámaras, existían registradas 1.620.342 empresas, de las cuales 83 se encuentran certificadas como Empresas B en la actualidad, 9 de ellas pertenecientes al sector de tecnología e informática y 7 al sector financiero, mismo al que pertenece la empresa Solati S.A.S, donde el mayor puntaje obtenido es de 106,6 puntos de impacto general B.

Para obtener la certificación, al igual que preservar la condición de Empresas B, las organizaciones interesadas deben alcanzar un puntaje mínimo de 80 puntos en la evaluación de impacto, la cual tiene como objeto de evaluación el desempeño social y ambiental de las empresas, esta herramienta es aplicada a organizaciones con fines de lucro bajo cualquier figura legal, ya que la evaluación de impacto denominada de esta manera por las Empresas B, ha sido diseñada para que se pueda implementar a cualquier tipo de empresa; evaluando y contemplando la generación del triple resultado: financiero, social y ambiental (Isasmendi Escudero, 2015).

En consecuencia, la empresa Solati S.A.S, experta en soluciones tecnológicas para la gestión de cobranza y que cuenta con más de 21 años de experiencia en el sector tecnológico, se interesa por mejorar su impacto socio-ambiental, integrando acciones que generen resultados financieros, sociales y ambientales que den valor a cada uno de sus stakeholders, por ello surge la necesidad de certificarse como empresas tipo B y ser parte de las Benefit Corporation “que buscan ser no las mejores empresas del mundo sino las mejores para el mundo” (*Empresas B*, n.d.). Por

esta razón el siguiente proyecto se enfoca en consolidar una herramienta de apoyo para que la empresa Solati S.A.S sea certificada como Empresa B.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Formular un plan de acción para la empresa Solati S.A.S, con el fin de brindar a la organización una herramienta de apoyo para la certificación como Empresa tipo B.

2.2 Objetivos Específicos

- Realizar una revisión de la literatura de Empresas B que permita comprender los fundamentos teóricos y metodológicos de este modelo.
- Desarrollar un diagnóstico con base en la revisión de la literatura que permita identificar brechas de la organización respecto al enfoque de Empresas B.
- Formular estrategias efectivas que le permitan a la empresa Solati S.A.S fortalecer las brechas identificadas y establecer procesos óptimos que logren mejorar su puntuación para certificarse como Empresa B.

3. Marco de Referencia

3.1 Marco de Antecedentes

Para el desarrollo del marco de antecedentes se tuvo en cuenta un consolidado de trabajos de grado que abordan la misma temática tratada en el presente documento, los cuales fueron elaborados por estudiantes de la Universidad de Monash, la Universidad Técnica de Múnich, el Instituto de Estudios Superiores de Administración de Caracas y La Universidad Industrial de Santander.

Wendy Stubbs, estudiante de la Universidad de Monash en Australia, en su investigación del año 2016 titulada *Characterising B Corps as a sustainable business model: An exploratory study of B Corps in Australia*, se basó en entrevistas semi-estructuradas efectuadas a 14 corporaciones B australianas de las 19 existentes en este país, con el fin de examinar el modelo de las B Corps, para la comprensión de las características de estos modelos que alinean las ganancias y el impacto.

El análisis de la investigación se fundamentó en cuatro temas claves que fueron resultado de la codificación de los datos 1. Objetivo dominante: visión, misión, propósito y liderazgo, 2. Medir el éxito: impacto, internalizar contextos sociales y ambientales y crecimiento económico, 3. Partes interesadas (Stakeholders): beneficio mutuo de todas las partes interesadas 4. Influencia en la agenda de sostenibilidad. Se concluyó que los modelos de B corps complementan las

características del marco analítico, el cual se fundamentó en modelos de negocio sostenibles (SBM) y modelos de negocio híbridos impulsados por la sostenibilidad (SDH), en las áreas de misión y propósito debido a la internalización del contexto social y ambiental, también crea relaciones de beneficio mutuo de los grupos de interés, siendo un modelo integrado para crear valor social y ambiental más allá de las ganancias financieras; los modelos B Corps tienen la misión de proporcionar liderazgo en una nueva forma de hacer negocios impulsando un cambio externo, en el cual se integra el impacto social y ambiental en el diseño de productos y en la toma de decisiones (Stubbs, 2017).

Nathalie Wilk, estudiante de la Universidad Técnica de Múnich, Alemania, realizó una investigación cualitativa en agosto del 2016 titulada *Benchmarking in sustainable entrepreneurship: Elaborating on collaborative benchmarking in the context of the sistema B certification for sustainable ventures in Chile* con el fin de construir una nueva teoría para dar respuesta a ¿cómo y por qué se comparan las empresas sostenibles?

Con este fin, se analizaron las organizaciones certificadas como Empresa B eligiendo 11 casos para identificar similitudes o patrones de comportamiento, la recopilación de datos se efectuó por medio entrevistas semi-estructuradas, sitio web y artículos secundarios, siendo la principal fuente de información las entrevistas semi-estructuradas teniendo como base cuatro áreas 1. Como se obtuvo la certificación de Empresas B, 2. La herramienta de evaluación comparativo o comparación de desempeño, 3. Aprendizajes y mejoras al ser parte del Sistema B y 4. Relación entre empresas catalogadas como empresas B. Al analizar la información recolectada, se dio respuesta a la pregunta de investigación, concluyendo que las empresas sostenibles tienen una

misión de cambio hacia un enfoque colaborativo llevando a obtener el triple resultado: social, ambiental y económico de las empresas y generando una tendencia de cambio en los negocios tradicionales (Wilk, n.d.)

Por otra parte, Ana Cristina Lares Palacio y Fabiola Cecilia Pietri Paván estudiantes del Instituto de Estudios Superiores de Administración de Caracas, Venezuela, desarrollaron en el 2018 el proyecto titulado *Evaluación del modelo de negocio del Grupo Venemergencia para optar a la certificación de Empresas B*, en el cual se planteó comprender el modelo estratégico y de negocio del Grupo Venemergencia, con la finalidad de verificar el cumplimiento de los requerimientos mínimos para obtener el certificado de Empresa B.

Para ello, se optó por realizar una investigación de tipo exploratorio, en la cual se estudió el panorama general del modelo de negocios del grupo Venemergencia para su posterior comprensión, en el que por medio de una versión social del modelo CANVA se visualizó el beneficio e impacto social que se ha tenido por parte de este grupo, posteriormente se llevó a cabo la Evaluación de Impacto B para verificar el cumplimiento de la organización respecto a las áreas de impacto estipuladas por B Lab o el Sistema B en Latinoamérica para alcanzar la certificación, identificando oportunidades de mejora empresarial y los requerimientos mínimos del sector salud para obtener la certificación de B Corps (Lares A., Pietri F., 2018).

Por último, Nelson Quiroga estudiante de la Universidad Industrial de Santander, Colombia, desarrolló una investigación titulada *Estudio comparativo del valor compartido generado hacia las comunidades por las Empresas B en la agricultura colombiana*, en la que

presenta el concepto de valor compartido propuesto por Porter y Kramer, aplicado a las empresas del sector agrícola certificadas por B Lab en Colombia, determinando por medio de la implementación de un índice de desempeño de valor compartido (IDVC) el nivel de creación de valor compartido de las Empresas B en las comunidades locales en las que trabajan.

El propósito de esta investigación, es brindar una herramienta de medición del desempeño de crear valor compartido, facilitando de esta manera la comparación entre organizaciones de un mismo sector económico y así contar con un diagnóstico que mida el impacto social y económico que se genera en poblaciones donde opera la empresa que lo implemente (Quiroga, 2020).

Estos proyectos contribuyen con la profundización de conceptos básicos del modelo de Empresas B, requerimientos y los principales aspectos de este modelo, los cuales son de interés para la ejecución del presente trabajo, también nos brindan conocimiento sobre las características en común de las empresas que se encuentran catalogadas B y una comparación entre las diferentes clases de empresas existentes en el mercado.

3.2 Marco Teórico

Con el fin de construir el marco teórico se llevó a cabo una búsqueda de información en las bases de datos de la Universidad Industrial de Santander y de la Academia B para profundizar sobre el panorama general de las Empresas B como sus conceptos básicos y requerimientos para obtener la certificación, también se indaga sobre las similitudes y diferencias entre las organizaciones catalogadas B y las demás existentes en el mercado. Se tiene como propósito que

la información recolectada contribuya con el desarrollo de la metodología planteada en el presente proyecto.

3.2.1 Solati S.A.S

Es una empresa creada en el año 1997, consolidada en el sector financiero en el ámbito nacional e internacional, experta en soluciones tecnológicas para la gestión de cobranza, con más de 21 años de experiencia en diferentes industrias, cuenta con más de 10.000 usuarios online en su plataforma *Adminfo*, la cual administra, automatiza y controla todas las etapas de la gestión de cobranza empresarial por medio de un software *as a Service SaaS* (Solati S.A.S, n.d.).

Solati S.A.S opera a nivel nacional en las ciudades de Medellín y Bogotá, presente a nivel internacional en México, Guatemala, Ecuador, Costa Rica, Chile, Bolivia, Republica Dominicana, Puerto Rico, El Salvador, Perú y Panamá.

Actualmente Solati es una sociedad por acciones simplificada (S.A.S), la cual cuenta con 37 cargos en total y 83 empleados directos, catalogándose según la guía de contratación pública para micro y pequeñas empresas MIPYME como mediana empresa ya que cuenta con personal de entre 51 y 200 trabajadores (Guía de Contratación Pública Para Micro, Pequeñas y Medianas Empresas - MIPYME-, n.d.).

Figura 1.

¿Qué es Solati?



Nota: Información tomada de Solati S.A.S. (n.d.). Software de Cobranza | Solati.

3.2.1.1 **Misión.** Prestar servicios de calidad con soluciones tecnológicas para procesos de cobranza con acompañamiento en consultoría, estrategia y analítica de cartera buscando la satisfacción de nuestros clientes, mediante un equipo comprometido con la innovación y mejora continua (Solati S.A.S, n.d.).

3.2.1.2 **Visión.** Crecer en un 3x en ventas a 2022, convirtiéndonos en líderes regionales en software para la gestión de cartera (Solati S.A.S, n.d.).

3.2.1.3 **Objetivos corporativos.** Ser rentable, aumentar el grado de satisfacción de las partes interesadas, administrar e conocimiento organizacional, mejorar continuamente la oferta de productos y servicios, mitigar y reducir los riesgos en la oferta de productos y servicios de Solati evitando que existan riesgos en estado crítico, medir la eficacia de los controles implementados

para garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad y gestionar las vulnerabilidades técnicas detectadas en nuestra oferta de productos y servicios, evitando que estén en exposición mas de 1 mes sin tratamiento (Solati S.A.S, n.d.)

3.2.1.4 **Servicios.** Solati S.A.S ofrece el servicio de gestión de cobranza, por medio de una plataforma llamada *Adminfo*, encargada de administrar, controlar y automatizar todo lo referente a este proceso de gestión, a través de un modelo de distribución de software (Software as a Service Saas) donde el soporte lógico y los datos se alojan en servidores de una compañía de tecnologías de información y comunicación (TIC) (Solati S.A.S, n.d.).

La arquitectura de *Adminfo* está estructurada bajo el ciclo de cobranza cartera preventiva, cartera administrativa, cartera Pre-jurídica, cartera jurídica, cartera castigada, administración de bienes y garantías, como se muestra en la figura 2. (Solati S.A.S, n.d.) .

Figura 2.

Ciclo de gestión de cobro Solati S.A.S



Nota: Información tomada de Solati S.A.S. (n.d.). Software de Cobranza | Solati. Retrieved February 16, 2021, from <https://www.solati.co/>

La plataforma *Adminfo* utiliza la inteligencia artificial (IA) en toda la gestión de cobranza, permitiendo a los clientes auto gestionar sus deudas, generación de correspondencia masiva y promover campañas uno a uno de SMS, email y mensajes de voz.

Solati S.A.S ofrece otras soluciones por medio de *Adminfo BI* siendo está una solución de inteligencia de negocios para procesos de riesgos, mercadeo y cobranza y *Adminfo GP* quien automatiza y gestiona sus procesos, permitiendo el control y gobierno de su negocio (Solati S.A.S, n.d.).

Figura 3.

Otras soluciones de la plataforma Adminfo



Nota: Información tomada de Solati S.A.S. (n.d.). Software de Cobranza | Solati.

3.2.2 Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

La Responsabilidad Social Empresarial no tiene un concepto unánime, por lo que aún persiste la confusión sobre su definición, tomando diversos matices dependiendo del escenario, autor, etc. Por tal razón se presentan algunos conceptos institucionales de RSE, para identificar la convergencia y divergencia existente.

Tabla 1.

Conceptos de RSE

INSTITUCIONES	CONCEPTO DE RSE
Libro Verde (Unión Europea)	La Responsabilidad Social Empresarial se define como la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medio

INSTITUCIONES	CONCEPTO DE RSE
	ambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores.
Organización Internacional del Trabajo – OIT (Internacional)	Es una nueva manera de hacer negocios, en la cual las empresas tratan de encontrar un estado de equilibrio entre las necesidades de alcanzar objetivos económicos, financieros y de desarrollo; y el impacto social o ambiental de sus actividades
Internacional Organization for Standardization – ISO (Internacional)	La responsabilidad de una organización por el impacto de sus decisiones y actividades sobre la sociedad y el ambiente, por medio de un comportamiento ético y transparente.
Foretica (España)	Considera que la RSE consiste en la asunción voluntaria por parte de las empresas de responsabilidades derivadas de los efectos de su actividad sobre el mercado y la sociedad, así como sobre el medio ambiente y las condiciones de desarrollo humano
Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial – CCRE	La capacidad de respuesta que tiene una empresa o entidad, frente a sus efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con que se relacionan. Una empresa es socialmente responsable cuando las actividades que realiza se orientan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus miembros, de la sociedad y de quienes se benefician de su actividad comercial, así como también, al cuidado y preservación del entorno.

Nota: Tomado de Yepes, G. (2008). La responsabilidad social empresarial. Fundamentos y aplicación en las organizaciones de hoy.

Gustavo Yepes, propone que la RSE y la gestión empresarial están estrechamente relacionadas, teniendo como objetivo la búsqueda de un punto de equilibrio entre la manera de alcanzar los objetivos financieros, económicos, de desarrollo e impacto; mejorando la calidad de vida de los trabajadores y minimizando el impacto negativo de las acciones empresariales hacia los grupos de interés.

El propósito de la RSE se centra en generar valor social y ambiental a corto y largo plazo, preservando los recursos culturales y ambientales, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de la desigualdad social, entre otros factores, los cuales contribuyen a generar cambio y al mejoramiento sistemático de las empresas (Yepes, 2008).

Considerando la importancia del cambio en las organizaciones, se encuentran diversas entidades, gubernamentales y no gubernamentales, privadas y públicas, quienes desarrollan normativas y regulaciones que permiten verificar el desempeño y comportamiento de las empresas respecto a la RSE.

Las normativas y regulaciones referentes a la RSE permiten una implementación adaptable para los diferentes tipos de empresas existentes en el mercado; fundamentadas en 1. Los agentes o actores de participación (stakeholders), 2. El medioambiente que se conceptualiza implícitamente desde la sostenibilidad y 3. Las empresas como generadoras de cambio (Duque Orozco et al., n.d.).

A continuación, se presentan algunas de las normativas y guías propuestas por instituciones internacionales respecto a la RSE.

Tabla 2.

Entidades que desarrollaron normativas y regulaciones respecto a la RSE

TÍTULO	TIPOLOGÍA	DESCRIPCIÓN	DIMENSIÓN	RELACIÓN CON OTRAS NORMAS
ISO 26000	Es una guía. No es certificatoria ni regulatoria.	Proporciona una guía a las organizaciones sobre los principios, temas centrales relacionados con la responsabilidad social, y los métodos para implementar los principios de responsabilidad social en las actividades diarias en una organización, incluyendo aquellas actividades de involucramiento de stakeholders.	1. Medio ambiente 2. Derechos humanos 3. Prácticas laborales 4. Gobierno organizacional 5. Prácticas de negocio justo / reglas de mercado 6. Participación de la comunidad 7. Consumidores / responsabilidad del producto	La ISO 26000 es la culminación del proceso para el desarrollo de la primera guía consensuada sobre la Responsabilidad Social, establecida por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO)
Norma de aseguramiento AA1000	Es una norma no certificable. Auditable	Es un estándar de aplicación general para evaluar, atestiguar y fortalecer la credibilidad y	1. Resultado organizacional 2. Partes interesadas	Compatible con las demás normas, especialmente con la ISAE 3000 -más centrada en los

TÍTULO	TIPOLOGÍA	DESCRIPCIÓN	DIMENSIÓN	RELACIÓN CON OTRAS NORMAS
		calidad del informe de sostenibilidad de una organización y sus principales procesos, sistemas y competencias. Asimismo, provee de orientación sobre los elementos clave del proceso de aseguramiento	3. Políticas y metas establecidas 4. Aseguramiento público	requisitos y los contenidos o campos a los que debe darse respuesta-, ya que la AA1000, por el contrario, se centra en el cómo, en el proceso de elaboración y desarrollo de informes de RS. Estas dos normas no son contradictorias, sino complementarias
Cuadro central, indicadores sociales	Es un Marco Conceptual que ayuda a entender la Responsabilidad Social Empresarial y fundamentalmente	Funciona para la creación de los informes sobre RSC de las MyPymes y preparación de los indicadores detallados	Indicadores empleados, clientes y accionistas	Se relaciona desde las dimensiones de los agentes partícipes con las distintas normas analizadas, pensándose desde las particularidades de la Pymes

TÍTULO	TIPOLOGÍA	DESCRIPCIÓN	DIMENSIÓN	RELACIÓN CON OTRAS NORMAS
Administración de Empresas)	para PYMES. No certificable.			
Global Reporting Initiative - GRI	Guía. No auditable ni certificable.	La GRI ha elaborado un marco que aporta directrices sobre la elaboración de memorias de RSE, incluyendo los impactos económicos, sociales y ambientales de una empresa.	Las directrices de la GRI se refieren a cuatro principios respecto al contenido de las memorias: Materialidad, Participación de los Grupos de Interés, Contexto de Sostenibilidad y Exhaustividad. También establecen indicadores específicos categorizados en económicos, ambientales y sociales.	La GRI puede combinarse con otras normas y matrices, tales como el Pacto MUNDIAL y la AA1000. La GRI se corresponde con los principios del Pacto Mundial para la elaboración de la memoria, y serán aún más compatibles debido a un nuevo proyecto entre las dos entidades creadores. La serie AA1000 es útil para el monitoreo y la evaluación de la GRI.

TÍTULO	TIPOLOGÍA	DESCRIPCIÓN	DIMENSIÓN	RELACIÓN CON OTRAS NORMAS
SGE 21: 2008 Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable	Norma auditable y certificable FORÉTICA	Permite establecer un Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable en las organizaciones. Debe ser contemplado como una parte del sistema de gestión de la organización y por tanto, compatible e integrable con los sistemas de gestión de de la calidad, medio ambiente, prevención de riesgos laborales, o innovación, entre otros	Alta dirección, clientes, proveedores, entorno social, entorno ambiental, inversores, competencia.	Global Compact (Pacto Mundial). Responsabilidad Social Europea (CSR Europe). Comunicación de la Comisión Europea. Declaración tripartita de la OIT sobre multinacionales y política social. Directrices de la OCDE PARA MULTINACIONALES. ISO 9001: 2000 (Gestión de Alta Calidad). ISO 14001: 2004 (Medio Ambiente). ISO 19011: 2002 (Auditoría de Calidad). Libro Verde de la Comisión Europea (2001). QHSAS

TÍTULO	TIPOLOGÍA	DESCRIPCIÓN	DIMENSIÓN	RELACIÓN CON OTRAS NORMAS
				18001:1999. Social Accountability 8000 Standard.
Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial	Indicadores. No auditables.	Estos indicadores buscan plantear cómo puede la empresa mejorar su desempeño en los temas correspondientes desde distintas perspectivas.	1. Valores, Transparencia y Gobernanza 2. Público 3. Medio Ambiente 4. Proveedores 5. Consumidores y Clientes 6. Comunidad 7. Gobierno y Sociedad	Pacto Global GRISA 8000AA1000
Norma SA 8000	Es una norma auditable certificable por SAI (Social Accountability International)	Esta norma específica los requisitos de responsabilidad social que permiten a una compañía: a) Desarrollar, mantener y aplicar sus principios y sus procedimientos con el objeto de manejar aquellos	Trabajo infantil, trabajos forzados, salud y seguridad en el trabajo, libertad de asociación y derecho de negociación colectiva, discriminación, medidas disciplinarias, horario de	Declaración Universal de los Derechos Humanos. Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de los niños. Convención de las Naciones Unidas sobre la eliminación de toda forma de

TÍTULO	TIPOLOGÍA	DESCRIPCIÓN	DIMENSIÓN	RELACIÓN CON OTRAS NORMAS
		<p>asuntos que están bajo su control o influencia. b) Demostrar a las partes interesadas que sus principios, procedimientos y prácticas están en conformidad con los requerimientos impuestos por esta norma.</p>	<p>trabajo, remuneración, sistemas de gestión.</p>	<p>discriminación de la mujer. Convenciones y recomendaciones de la OIT sobre las relaciones laborales y la seguridad en el trabajo.</p>
<p>Guía del Pacto Mundial</p>	<p>Es una guía no certificable.</p>	<p>El Pacto Mundial busca facilitar un marco de trabajo contextual para fomentar y difundir la innovación, las soluciones creativas y las mejores prácticas entre los participantes. No sustituye a organismos regulatorios ni de otro tipo. De hecho, el Pacto Mundial cree que</p>	<p>1. Derechos humanos Ámbito laboral 3. Medio ambiente 4. Anticorrupción</p>	<p>2. Puede relacionarse con cualquier otra norma, al identificarse en aspectos esenciales las dimensiones propias de su alcance</p>

TÍTULO	TIPOLOGÍA	DESCRIPCIÓN	DIMENSIÓN	RELACIÓN CON OTRAS NORMAS
		las iniciativas voluntarias y los sistemas regulatorios se complementan mutuamente y que, cuando se combinan, se genera un poderoso impulso que favorece el sentido de responsabilidad cívica corporativa.		

Nota: Tomado de Duque Orozco, y. V, Acevedo, c., & Acevedo, J. a. r. (n.d.). Responsabilidad Social Empresarial: teorías, índices, estándares y certificación

3.2.3 Certificaciones Responsabilidad Social Empresarial

En la actualidad las empresas se han interesado aún más por las problemáticas sociales y ambientales, las cuales incrementan notoriamente al transcurrir los años, por esta razón entidades promotoras de cambio desarrollaron normativas certificables que permitan a las organizaciones medir su impacto en materia de responsabilidad social empresarial.

La certificación de la RSE es una forma de garantizar que las empresas cuentan con políticas que involucren la correcta gestión de los grupos de interés, fundamentada en indicadores y variables medibles que corroboren que las organizaciones interesadas cumplan con los criterios necesarios para obtener el reconocimiento de empresa socialmente responsable. Dentro de la diversidad de normas y guías, se encuentra.

3.2.3.1 ISO 14000. Especifica los requerimientos para la valoración e implementación de un sistema de gestión ambiental responsable, garantizando que las empresas cumplan con la protección ambiental y la preservación de la contaminación (Ríos, 2009).

3.2.3.2 SGE 21 – 2008. Primera norma europea en establecer los requerimientos que debe cumplirse para garantizar la integración de la gestión de la responsabilidad social en las estrategias corporativas, compuesta por nueve áreas gestión, Alta dirección, Clientes, Proveedores, Personas que integran la organización, entorno social, entorno ambiental, inversores, competencia y administración pública. (Bajo & Durán Herrera, 2009).

3.2.3.3 **SA 8000**. Creada por Social Accountability International (SAI) con el objetivo de mejorar las condiciones de trabajo y la prevención de riesgos laborales y sociales, aplicando un enfoque de sistema de gestión de desempeño social, apoyado en estándares internacionales de trabajo decente. (Bautista & Cámara, n.d.)

3.2.4 Sistema B

A mediados de 2011, Juan Pablo Larenas, Pedro Tarak, Gonzalo Muñoz y María Emilia Correa, emprendedores con un interés común de apoyar a las empresas que tienen como propósito solucionar problemas sociales y ambientales, unieron fuerzas para consolidar nuevas economías y un desarrollo más sostenible en América latina. Al reconocer las fluctuaciones de promover cambios en las empresas tradicionales y las limitaciones de priorizar el rendimiento financiero; desarrollaron una investigación en busca de herramientas idóneas conociendo así las experiencias de B Lab en Estados Unidos con las Empresas B, entidades con fines de lucro que proporcionan una solución contractual para ampliar las responsabilidades fiduciarias, siendo legalmente vinculante y permitiendo actuar a las empresas en beneficio del largo plazo, razón por la que acordaron un contrato de licenciamiento con B Lab para implementar la metodología B en Latinoamérica, creando el *Sistema B* (Correa et al., n.d.).

El Sistema B es un modelo innovador, que permite resultados de gran alcance a partir de la colaboración y articulación de las organizaciones, avanzando de forma consistente con una estrategia orientada por cuatro objetivos: 1. Las Empresas B, 2. Los Mercados B donde se mide el éxito por medio del bienestar de las personas y la naturaleza, 3. Ecosistema favorable para una nueva economía y 4. Fortalecimiento institucional del Sistema B.

Los esfuerzos de los ciudadanos y organizaciones por lograr soluciones a los desafíos humanos y del planeta ha perdido fuerza en el transcurso de los años, por lo que el Sistema B busca impulsar cambios en la gestión empresarial de las organizaciones tradicionales, promoviendo el desarrollo de los mercados y de la economía, potenciando el crecimiento económico al igual que los aspectos sociales y ambientales. Proponiendo “un modelo práctico de construcción de capital social, donde las soluciones a los desafíos complejos e interconectados emergen de manera sistémica”(Correa, 2019), siendo un convocante de diálogos y de soluciones prácticas que generan colectividad y construcción de mercados de impacto.

3.2.5 Empresas B

Históricamente, las Empresas B parten de la unión de tres emprendedores estadounidenses, Jay Coen Gilbert, Andrew Kassoy y Bart Houlaban, interesados por el mejoramiento empresarial en aspectos ambientales y condiciones de trabajo, quienes se cuestionaron porque las empresas que se interesaban por la sociedad y el medioambiente les era tan difícil mantenerse en el mercado, por esta razón decidieron apoyar a emprendedores con fines de lucro que tuvieran aspiraciones similares. Al iniciar identificaron los desafíos de este nuevo mercado, evidenciando que estas empresas se enfrentaban a “1. Construir confianza, 2. Mantener compromiso a largo plazo y 3. Encontrar herramientas de gestión para integrar el impacto social y ambiental. Por tal motivo, propusieron un nuevo modelo legal de certificación llamado *Empresas B*, otorgado por B Lab y el Sistema B en Latinoamérica, organizaciones sin fines de lucro que apoya el movimiento global de empresas que piensan en el bien común” (Correa, 2019).

En la actualidad existen más de 2.500 empresas B certificadas alrededor del mundo, que redefinen el éxito de los negocios, generando una economía más inclusiva y sostenible, caracterizadas por “1. Comprometerse a crear impacto positivo en la sociedad y el medioambiente, 2. Operar con altos estándares y transparencia, 3. Ampliar el deber fiduciario de accionistas y gestores para incluir intereses no financieros y 4. Declarar la interdependencia al ser parte de una comunidad”(Correa, 2019).

Las Empresas B, también son llamadas B Corps, empresas con fines de lucro que optan por el cumplimiento en el desempeño social, ambiental, responsabilidad y transparencia; las cuales buscan generar un triple impacto, al solucionar problemas ambientales y sociales con los productos y servicios provenientes de su comercialización a través de la relación con comunidad, proveedores y grupos de interés, pasar el riguroso proceso de certificación que garantiza el cumplimiento de los estándares de desempeño e impacto de los resultados sociales y medioambientales e incorporar modificaciones legales con el fin de proteger su misión combinando el interés público y privado. (Correa et al., n.d.).

3.2.6 Certificación Empresas B

De acuerdo con el Sistema B, la certificación de Empresas B está diseñada para medir el desempeño empresarial en todos sus ámbitos, otorgada por la organización B Lab quien es la promotora del movimiento B a nivel mundial. Para obtener la certificación se requiere de al menos un año de funcionamiento en el mercado y cumplir los siguientes requisitos:

1. Completar la Evaluación de Impacto B: Herramienta gratuita que ayuda a medir y gestionar el impacto positivo de las empresas con relación a la comunidad, los trabajadores, el consumidor y el medioambiente, evaluando el impacto empresarial del modelo de negocio de la organización. Para obtener la certificación como Empresas B se debe tener un puntaje mínimo de 80 puntos (Sistema B, n.d.-b).

2. Completar el Cuestionario de Divulgación: Complemento de la evaluación de impacto B, enfocado en evaluar el impacto positivo de la empresa, permitiendo que las organizaciones de manera confidencial compartan práctica sensible, multas o sanciones, llevar una gestión a profundidad de ser necesario (Sistema B, n.d.-b).

3. Pago Inicial: Se realiza para dar inicio al proceso formal, contando con el acompañamiento personalizado de los responsables en certificaciones, corresponde al 30% de la tarifa anual de certificación, validado según la factura anual de la empresa (Sistema B, n.d.-b).

4. Análisis de Elegibilidad Inicial: Tiene una duración aproximada de dos semanas, en el cual el Sistema B Internacional confirmara el cumplimiento de los requerimientos necesarios para optar con la certificación y el correcto diligenciamiento de la evaluación según las características de la empresa (Sistema B, n.d.-b).

5. Preparación para la Verificación: En esta fase se explica a la organización el proceso de verificación, se solicitan documentos que respalden la evaluación de impacto. Si la verificación de los documentos no es congruente con la evaluación de impacto, se solicitan mejoras antes de continuar el proceso (Sistema B, n.d.-b).

6. Verificación con B Lab: Se asigna una persona del equipo de estándares de B Lab para revisar los documentos iniciales y documentos adicionales, junto con la evaluación de impacto para determinar el desempeño socio ambiental de la organización y determinar si la empresa necesita mejoras u obtendrá la certificación (Sistema B, n.d.-b).

7. Revisión de antecedentes: Se realiza una revisión general de información relevante de la organización que pasará por el mismo proceso del cuestionario de divulgación (Sistema B, n.d.-b).

8. Revisión In Situ: Tiene como objetivo verificar el cumplimiento de los requisitos de la certificación y la exactitud de las respuestas de la evaluación de impacto B (Sistema B, n.d.-b).

9. Transparentar el reporte de Impacto B: Compartir el informe de la evaluación de impacto y requisitos adicionales de transparencia según la categoría empresarial (Sistema B, n.d.-b).

10. Modificar el Estatus o Figura legal: Para obtener la certificación, las organizaciones deben firmar el acuerdo en el que se comprometen a realizar el cambio legal dependiendo su nacionalidad (Sistema B, n.d.-b).

En Colombia existen dos opciones para el cumplimiento de los requisitos del marco legal de Empresas B. 1. Las organizaciones siguen siendo una entidad legal tradicional y agregar a sus documentos de gobernanza el lenguaje jurídico y 2. Colombia promueve la ley que autoriza la

constitución de Sociedades de Beneficio (Sociedades de Beneficio e Interés Colectivo, o Sociedades BIC) y agregar el mismo lenguaje jurídico a sus documentos de gobernanza (*Modificaciones Legales – Colombia / Sistema B, n.d.*).

Cuando se habla de lenguaje jurídico hace referencia a los siguientes agregados, se debe tener en consideración que este lenguaje oficial es elaborado y aprobado por la Comunidad Jurídica B con el objetivo de impulsar una agenda de incidencia en un marco regulatorio y políticas públicas favorables al movimiento B.

Agregado 1 – A ser incluido al final de la cláusula del objeto social de los estatutos sociales. Su objeto social deberá incluir adicionalmente el compromiso de procurar un impacto material positivo en la sociedad y el ambiente considerados como un todo (lo cual será evaluado tomando en consideración los estándares de un tercero independiente especializado en la materia), como resultado de sus operaciones y negocios.

Agregado 2 – A ser incluido en la cláusula de los estatutos sociales que describe las facultades de los administradores. En el desempeño de su cargo, los administradores de la sociedad deberán tener en cuenta en cualquiera de sus decisiones o actuaciones, los efectos de dichas decisiones o actuaciones u omisiones con respecto a los intereses de: (i) los socios/accionistas (ii) los empleados y pensionados, y en general, la fuerza de trabajo de la sociedad, sus proveedores y de sus subsidiarias, si las hubiere, (iii) los intereses de los clientes y consumidores como

beneficiarios del objeto de la sociedad de procurar un impacto material positivo en la sociedad y el ambiente, (iv) la comunidad, (v) el ambiente local y global, y (vi) las expectativas a largo y corto plazo de la sociedad y sus accionistas, y la comunidad en general.

En desarrollo de los deberes generales de los administradores, en especial los de buena fe y lealtad como los deberes específicos de los administradores, no se les exigirá preferir o considerar más importante el beneficio o interés de alguna de las personas o grupos previamente indicados, frente a los demás.

Estas consideraciones, crean de manera exclusiva derechos y obligaciones para los socios/accionistas de la sociedad, y no para terceros distintos a estos, quienes no podrán hacer exigibles de manera alguna, obligaciones contra la sociedad o sus administradores (Modificaciones Legales – Colombia | Sistema B, n.d.).

11. Pago Final: Se abona el 70% restante a la tarifa anual de certificación estipulada en el pago inicial (Sistema B, n.d.-b).

Tabla 3.

Pago de la certificación de acuerdo con la facturación anual

FACTURACIÓN ANUAL EN US\$	PAGO ANUAL EN US\$
\$0 –\$149,999	\$50

\$150,000 – \$1,999,999	\$1,00
\$2 MM – \$4,999,999	\$1,50
\$5 MM – \$9,999,999	\$2,50
\$10 MM – \$19,999,999	\$5,00
\$20 MM – \$49,999,999	\$10,00
\$50 MM – \$74,999,999	\$15,00
\$75 MM – \$99,999,999	\$20,00
\$100 MM – \$249,999,999	\$25,00
\$250 MM – \$499,999,999	\$30,00
\$500 MM – \$749,999,999	\$37,50
\$750 MM – \$999,999,999	\$45,00
+\$1B(*)	Basado en el tamaño y la complejidad de la empresa o grupo. Comunicarse al Sistema B local.

Nota: Tomado de Sistema B. (n.d.-b). Requisitos para ser Empresa B.

12. Re-certificación de Empresas B: Para mantener la certificación se debe actualizar su Evaluación B cada 3 años, para identificar el cumplimiento de los nuevos estándares y comparar el desempeño (Sistema B, n.d.-b).

Considerando que la certificación Empresas B requiere al menos un año de operación empresarial, B Lab creó una opción de certificación para las empresas que no cumplan este requerimiento, llamado *Empresas B pendiente*.

Figura 4.*Diferencias para obtener los certificados*

Nota: Tomado de Correa, M. E. (2019). Sistema B y las empresas B en América. Un movimiento social que cambia el sentido del éxito empresarial.

3.2.6.1 Evaluación de Impacto B. La Evaluación de impacto B es una herramienta gratuita, creada por B Lab para medir y gestionar el impacto social y ambiental de las empresas, con base en estándares internacionales de alta gestión en cinco áreas de impacto (Sistema B & IDRC/CRDI, n.d.).

1. **Gobernanza:** Evalúa la misión, ética, responsabilidad y la transparencia de la empresa, abordando temas como: la integración de objetivos sociales y ambiental en los

instrumentos de evaluación de desempeño de los trabajadores, la divulgación de impacto y transparencia y la participación de las partes interesadas (B Lab, n.d.).

2. Trabajadores: Evalúa la contribución empresarial en el bienestar financiero, físico, profesional y social de sus empleados, como el pago de un salario mínimo vital, salud y seguridad, beneficios y oportunidad de desarrollo profesional (B Lab, n.d.).

3. Comunidad: Evalúa la contribución al bienestar económico y social de las comunidades en las que opera en aspectos de diversidad e inclusión, generación de empleo, participación cívica y filantropía, entre otros (B Lab, n.d.).

4. Medio Ambiente: Evalúa la gestión ambiental de la empresa en temas del cambio climático, consumo de agua y sostenibilidad (B Lab, n.d.).

5. Clientes: Evalúa el valor agregado que genera la empresa frente a sus consumidores o clientes por medio de sus productos o servicios teniendo en cuenta las prácticas de marketing ético, garantías, control de calidad, privacidad y seguridad de datos.

Al solucionar los diferentes cuestionarios correspondientes a las áreas de impacto, la Evaluación B permite visualizar su puntaje respecto a cada uno de ellos y genera una puntuación total, asimismo se encuentra el módulo *SDG Action Manager*, el cual combina la Evaluación B con

los Principios u objetivos del Pacto Global de la ONU (ODS)³ para ayudar a las empresas a canalizar sus acciones empresariales, generando un impacto positivo a través de la autoevaluación (*Evaluación de Impacto B*, n.d.).

La empresa aspirante de la certificación al tomar la evaluación inscribe información sobre el tamaño de su empresa y el sector en el que opera, lo que permite que la evaluación se adapte, generando resultados significativos para la organización siendo una herramienta efectiva de gestión (Sistema B & IDRC/CRDI, n.d.).

4. Análisis de los Parámetros de la Evaluación para la Certificación Empresas B

Considerando los requisitos base de la certificación de Empresa B, otorgada por el Sistema B, en el siguiente análisis se detallará los parámetros de evaluación en función de las cinco áreas de impacto⁴ que constituyen la Evaluación de impacto B.

Tabla 4.

Parámetros de evaluación gobernanza

GOBERNANZA
Misión y compromiso

³ **Objetivos de desarrollo Sostenible:** Conocidos como Objetivos Mundiales, creados con el objetivo de equilibrar la sostenibilidad medioambiental, la económica y la sociedad, permitiendo que las organizaciones aporten a la solución de los problemas ambientales y sociales que se enfrentan mundialmente como el cambio climático, la pobreza, entre otro (PNUD, n.d.)

⁴ Las cinco áreas de impacto: Gobernanza, trabajadores, comunidad, medio ambiente y clientes.

GOBERNANZA

Nivel de compromiso con el impacto

Características de la declaración de la misión

Declaración de la misión

Integración de desempeño social y ambiental en la toma de decisiones

Evaluaciones de desempeño de gerentes que incluyan metas sociales/ambientales

Involucramiento de las partes interesadas

Gestión de problemas sociales y ambientales significativos

Ética y transparencia

Estructuras de gobernanza

Código de ética

Capacitación sobre el código de ética

Prácticas anticorrupción

Supervisión del programa de ética y anticorrupción

Normas de información financiera

Revisión/auditoría de estados financieros

Controles financieros

Transparencia de la empresa

Transparencia financiera con los empleados

Métricas de gobernanza

Último año fiscal

Moneda utilizada en los estados financieros

Ingresos del penúltimo año

Ingresos del último año

Ingresos netos del último año fiscal

GOBERNANZA

Ingresos netos del penúltimo año

Pagos al gobierno

Protección de la misión - modelo de negocios de impacto: Reconoce los documentos societarios y las enmiendas a dichos documentos que tienen como objetivo proteger la misión y/o consideran a las partes interesadas independientemente de quiénes sean los dueños de la empresa

Protección de la misión

Nota: Adaptado de B Impact Assessment, n.d.

Tabla 5.

Parámetros de evaluación trabajadores

TRABAJADORES

Métricas de trabajadores: Esta sección establece quién debe ser considerado un “trabajador” a los fines de la Evaluación de Impacto B e informa las métricas de la empresa relacionadas con los trabajadores.

Trabajadores pagados por hora

Uso de servicios contratados

Introducción al modelo de negocio de impacto para los trabajadores

Cantidad de trabajadores en tiempo completo

Cantidad de trabajadores de tiempo completo durante el último año

Cantidad de trabajadores de tiempo parcial

Cantidad de trabajadores de tiempo parcial durante el último año

Cantidad de trabajadores de tiempo temporarios

Cantidad de trabajadores de tiempo temporarios durante el último año

Seguridad financiera

TRABAJADORES

Remuneración más baja

Porcentaje de empleados con un salario mínimo vital

Porcentaje de empleados con un salario mínimo vital para una familia

% por encima del salario mínimo

Iniciativas para aumentar salarios y beneficios

Prácticas y políticas de remuneración

Porcentaje de empleados con participación societaria

Programas de jubilación

Servicios financieros para empleados

Salud, bienestar y seguridad

Presentación de servicios gubernamentales de atención médica

Cobertura de salud

Beneficios de salud adicionales

Acceso a beneficios de salud adicionales para trabajadores de tiempo parcial

monitoreo de la calidad del aire interno

Desarrollo profesional

Empleo formal

Políticas y prácticas de desarrollo profesional

Tiempo de capacitación de nuevos empleados

Proceso de evaluación de empleados

Promoción interna de empleados

Prácticas de contratación de pasantes

Desarrollo profesional asalariados

Participación de capacitaciones basadas en competencias

TRABAJADORES

Participación de capacitaciones de funciones cruzadas

Participación de capacitaciones de habilidades para desenvolverse en la vida

Participación en programas de desarrollo profesional externos

Satisfacción y compromiso

Información sobre el manual del empleado

Política de no discriminación

Licencia parental remunerada para el cuidador secundario

Beneficios adicionales

Empoderamiento de los trabajadores

Mediación de conflictos entre los trabajadores y la gerencia

Relevamiento y evaluación comparativa de las tasas de satisfacción y rotación de personal

Empleados que dejaron de trabajar en la empresa

Satisfacción de los empleados

Revisión de prácticas laborales

Satisfacción y compromiso asalariados

Número de días libres pagos

Licencia parental remunerada para empleados asalariados

Tasa de rotación de trabajadores asalariados

Nota: Adaptado de B Impact Assessment, n.d.

Tabla 6.*Parámetros de evaluación comunidad*

COMUNIDAD

Introducción al área de impacto comunidad

COMUNIDAD

Modelo de negocios de impacto orientado a la comunidad

Diversidad, equidad e inclusión

Prácticas inclusivas de contratación

Diversidad en la participación societaria y el liderazgo de la empresa

Ambientes de trabajo inclusivos

Gestión de la Diversidad, Equidad e Inclusión

Medición de la diversidad

Trabajadores de bajos ingresos

Trabajadores mujeres

Diversidad etaria de los trabajadores

Relación entre la remuneración más alta y la más baja

Mujeres en cargos gerenciales

Gerentes de grupos subrepresentados

Políticas o programas para la diversidad de proveedores

Diversidad en la participación societaria de los proveedores

Impacto económico

Alcance y estructura geográfica

Nuevos puestos de trabajo incorporados el año pasado

Tasa de crecimiento del empleo

Participación societaria de inversionistas no acreditados

Socios que residen en la comunidad local

Políticas de contratación local y de compras locales

Gastos en proveedores locales

Clientes locales

COMUNIDAD

Compromiso Cívico y Donaciones

Programa de ciudadanía corporativa

Asociaciones y participación cívica

Prácticas y políticas sobre donaciones benéficas e inversiones en la comunidad

Fomentar un mejor desempeño social y ambiental

Gestión de la cadena de suministro

Descripciones de los proveedores significativos

Evaluación del impacto social o ambiental de los proveedores

Servicios tercerizados

Mejorar el impacto de los proveedores

Porcentaje de proveedores que participan en programas para mejorar su impacto

Certificaciones de proveedores

Nota: Adaptado de B Impact Assessment, n.d.

Tabla 7.
Parámetros de evaluación medio ambiente

MEDIO AMBIENTE

Introducción al área de impacto Medio ambiente

Tipo de instalaciones

Modelo de negocios ambiental

Gestión ambiental

Eficiencia ambiental de las instalaciones de la empresa

Protección del ambiente en oficinas virtuales

Sistema de gestión ambiental

MEDIO AMBIENTE

Aires y clima

Monitoreo del consumo de energía

Fuentes de energía

Uso de energía renovable

Consumo de energía renovable de bajo impacto

Equipos ecológicos

Monitoreo de emisiones de gases de efecto invernadero

Reducción en las emisiones de gases de efecto invernadero

Reducir el impacto de los traslados al lugar de trabajo

Tipos de bonos de carbono comprados

Agua

Monitoreo y gestión del consumo de agua

Prácticas de conservación del agua

Tierra y vida

Monitoreo y generación de informes de los desechos no peligrosos

Método de eliminación de los desechos

Producción de desechos no peligrosos

Total de desechos eliminados

Total de desechos reciclados

Programas de reciclaje

Reducción de desechos

Eliminación de desechos peligrosos

Gestión de materiales peligrosos en las instalaciones

Tabla 8.*Parámetros de evaluación clientes*

CLIENTES
Introducción al área de impacto clientes
Introducción al modelo de negocio de impacto para los clientes
Gestión de clientes
Gestión de la relación con el cliente
Garantías del producto/servicio
Acreditaciones y certificaciones del producto
Seguimiento de la satisfacción y retención de clientes
Gestionar el impacto del producto
Privacidad y uso de datos
Gestión de la seguridad de los datos

Nota: Adaptado de B Impact Assessment, n.d.

5. Desarrollo de Diagnóstico en Solati S.A.S

Con el fin de identificar las brechas de la organización respecto al enfoque de Empresas B de la empresa Solati S.A.S, se realizó una lista de chequeo conformada por el cruce de información entre los parámetros de *evaluación de impacto de B, la guía para empresas responsables, el manual de implementación de las Cámaras de Comercio por la Responsabilidad Social Empresarial en las PyMES Colombianas y la herramienta de autoevaluación de los principios del Pacto Global.*

Cabe resaltar que la información financiera requerida por los parámetros de evaluación de impacto B, no es considerada dentro de las prácticas de la lista de chequeo, puesto que esta información es confidencial y sensible para la empresa (Apéndice A).

La escala de evaluación presente en la lista de chequeo se fundamenta en el ciclo PHVA donde, la planeación es la base para la correcta ejecución de actividades relacionadas con RSE permitiendo establecer objetivos y estrategias que respondan a las necesidades halladas, la implementación la cual radica en materializar los objetivos y estrategias empresariales en materia de Responsabilidad Social Empresarial, la verificación que permite realizar seguimiento y medición de los procesos, políticas, entre otras prácticas, desarrolladas para el cumplimiento de los objetivos y estrategias y por último, el aseguramiento o fase de mejora continua del desempeño empresarial en aspectos económico, social y ambiental (Confecamaras, 2010).

5.1 Metodología del Diagnóstico

La metodología desarrollada se apoya en el documento manual de implementación de las Cámaras de Comercio por la Responsabilidad Social Empresarial en las PyMES Colombianas, el cual permite caracterizar el escenario vigente de la gestión de responsabilidad social empresarial de la organización y visualizar el nivel de avance respecto a esta gestión.

Las prácticas enunciadas dentro del diagnóstico proponen cinco alternativas de marcación, de las cuales solamente se debe elegir una, considerando que esta alternativa es la mejor para representar y evidenciar el momento en el que se encuentra actualmente la gestión de la empresa.

1. Opción A - No aplica en la gestión empresarial: Se selecciona considerando que la práctica no aplica en la empresa, por su razón de ser, su objeto social, su producto/servicio, su tamaño o sector u otras características particulares, no es pertinente aplicarla.

2. Opción B - No se ha desarrollado, valdría la pena considerarla: Se selecciona si la práctica no se ha desarrollado actualmente en la empresa pero es considerada, por la importancia, el valor, su aporte a la estrategia, contribución a la cultura organizacional, por exigencia de terceros o por convicción.

3. Opción C – Se encuentra en planeación: Se selecciona esta opción si se evidencia que esta práctica se encuentra diseñada, planeada o programada para ejecutarse a corto o largo plazo.

4. Opción D - En ejecución y evaluación: Se selecciona si la práctica está en ejecución y se verifica su implementación, avance y resultados.

5. Opción E - Está institucionalizada y se encuentra evaluación y mejora: Se selecciona si la práctica hace parte de la cultura organizacional, demostrando que está integrada al sistema de gestión y se puede verificar un proceso de mejora continua.

Para visualizar el nivel actual de la gestión empresarial respecto a los aspectos de Empresas B, se definen cuatro niveles de evaluación, los cuales se comparan con las prácticas propuestas en la lista de chequeo y así definir el nivel en el que se encuentran cada una de las áreas de impacto.

1. Nivel de Alerta: La empresa tiene un bajo número de prácticas implementadas en las áreas de gestión y evidencia poco interés en desarrollar un proceso estructurado, poniendo en riesgo la competitividad sostenible de la empresa a mediano y largo plazo.

2. Nivel crítico: La empresa cuenta con algunas prácticas para la certificación, pero no corresponden a la decisión estratégica ni formal de diferenciación y competitividad, a su vez la empresa no reconoce la importancia de la implementación de acciones que contribuyan a la organización a ser socialmente responsable, por desconocimiento y no por falta de interés.

3. Nivel de mejoramiento: La empresa incorpora algunas prácticas, sin embargo se encuentran en implementación, en otras de sus áreas empresariales no se evidencia gestión de prácticas socialmente responsables, pero se interesan en considerarlas.

4. Nivel de fortalecimiento: La empresa presenta alto compromiso en la implementación de prácticas enfocadas a Empresas B, con acciones encaminadas a mejorar el nivel competitividad y diferenciación respecto a otras organizaciones de su sector, se muestra el trabajo en todas las áreas de gestión con prácticas socialmente responsables y estas se encuentran en evaluación y mejora.

5.2 Población

La población objeto del diagnóstico se enfoca en los líderes y la relación transversal del cargo con temas sociales, ambientales y económicos.

Los cargos seleccionados son:

- Directora Estrategia Corporativa – Solati S.A.S
- Coordinadora de Calidad – Solati S.A.S
- Líder Gestión Humana – Solati S.A.S

5.3 Técnicas y Recolección de Datos

Se define para la recolección de datos desarrollar una lista de chequeo (Apéndice A) cuyo contenido se enmarca en los parámetros de la herramienta de Evaluación de impacto B y los documentos anteriormente mencionados, para su diligenciamiento se realiza una entrevista a la población definida.

Adicionalmente se incluyen observaciones y evidencias que respaldan la ejecución de la práctica en evaluación, lleva a cabo la revisión documental de la misión empresarial, contexto organizacional, código de ética, política de RSE, entre otros.

5.4 Análisis de Resultados Diagnóstico Empresa Solati S.A.S

Con base en la lista de chequeo, los resultados del diagnóstico por cada área de impacto son los siguientes:

1. Gobernanza: Se evidencia que la organización cumple con las exigencias gubernamentales establecidas para empresas del sector privado, cuenta con políticas que definen su actuar en el desarrollo de la conducta ética, asimismo se consideran aspectos sociales y ambientales dentro de su misión corporativa. Respecto a la incorporación de aspectos sociales y ambientales en la toma de decisiones y en otros ámbitos de gobierno corporativo no desarrolla una memoria de sostenibilidad debidamente enfocada y la identificación de los grupos de interés se realiza fuera del enfoque social y ambiental.

Tabla 9.

Resultados gobernanza

	PRÁCTICAS	OPCIÓN A	OPCIÓN B	OPCIÓN C	OPCIÓN D	OPCIÓN E
1	La misión corporativa incluye aspectos sociales o ambientales			x		
2	La visión corporativa incluye aspectos sociales o ambientales	x				
3	Han definido y socializado los principios y valores empresariales					x
4	Cuentan con política de Responsabilidad Social Empresarial				x	

	PRÁCTICAS	OPCIÓN A	OPCIÓN B	OPCIÓN C	OPCIÓN D	OPCIÓN E
5	La empresa integra el desempeño social y ambiental en la toma de decisiones		x			
6	Realizan una evaluación de desempeño corporativo que incluyan metas sociales o ambientales		x			
7	La empresa ha definido sus grupos de interés					x
8	La empresa realiza la priorización de grupos de interés					x
9	Implementan prácticas que involucran a las partes interesadas en relación con el desempeño social y ambiental de la empresa		x			
10	La empresa identifica, mide y gestiona los impactos sociales y			x		

	PRÁCTICAS	OPCIÓN A	OPCIÓN B	OPCIÓN C	OPCIÓN D	OPCIÓN E
	ambientales relacionados con sus operaciones y su modelo de negocio					
11	La información de desempeño ambiental o social es comunicada de manera pública y transparente por la empresa		x			
12	La empresa cuenta con un Código de Ética					x
13	La empresa capacita a los trabajadores sobre su Código de Ética				x	
14	La empresa se encuentra vinculada con alguna iniciativa de derechos humanos o desarrollo sostenible		x			
15	Cuentan con sistemas de prevención y denuncia de actos de corrupción o soborno	x				

	PRÁCTICAS	OPCIÓN A	OPCIÓN B	OPCIÓN C	OPCIÓN D	OPCIÓN E
16	Se informa a los trabajadores sobre las sanciones en caso de encontrar evidencia de actos de corrupción o soborno	x				
17	Cuentan con un mecanismo de control para asegurar la transparencia en los procesos de compra y contratación				x	
18	La empresa cuenta con canales de comunicación confidenciales donde los empleados y terceros puedan hacer denuncias				x	
19	La empresa verifica previamente la idoneidad y transparencia de las organizaciones con las					x

	PRÁCTICAS	OPCIÓN A	OPCIÓN B	OPCIÓN C	OPCIÓN D	OPCIÓN E
	que se tiene algún tipo de relación					
20	La empresa identifica los riesgos de acuerdo al ámbito, descripción de los mismos, con las causas y efectos que puedan tener					x
21	La empresa se encuentra constantemente informada sobre las nuevas leyes y decretos estipulados por el gobierno nacional y registra los cambios					x
22	Cuentan con un profesional o entidad que realice la evaluación de los estados financieros de la empresa					x

	PRÁCTICAS	OPCIÓN A	OPCIÓN B	OPCIÓN C	OPCIÓN D	OPCIÓN E
23	La información financiera es comunicada de manera pública y transparente por la empresa					x
24	La empresa comparte formalmente su información financiera con los empleados	x				

2. Trabajadores: Al contar con la participación de la líder de gestión humana, se evidencia que la empresa cumple con los requisitos laborales básicos de contratación, pensión y salud, respecto a sus remuneraciones la organización realiza ajustes salariales de acuerdo con el costo de vida local que se equiparan con los índices de inflación del país, a su vez desarrolla mecanismos para el crecimiento profesional de sus trabajadores brindando alternativas de educación continua, entre estos, auxilios de estudio y licencias de la plataforma Platzi, la cual es una plataforma en línea que ofrece diversos cursos complementarios. Asimismo, la organización realiza capacitación que contribuyen a los conocimientos base de sus trabajadores, cuentan con un clima laboral que se evalúa periódicamente para establecer acciones de mejora y por último, la organización cuenta con una política de RSE, la cual contiene aspectos de diversidad e inclusión, sin embargo, la organización no mide ni comunica estos aspectos en su entorno laboral interno y externo.

Tabla 10.*Resultados trabajadores*

	PRÁCTICAS	OPCIÓN A	OPCIÓN B	OPCIÓN C	OPCIÓN D	OPCIÓN E
25	La empresa cuenta con una estructura que permita a los empleados tener participación financiera	x				
26	La empresa cuenta con información acerca de la cantidad de trabajadores de tiempo completo, tiempo parcial, temporales, entre otros					x
27	Sus empleados reciben, por lo menos, el equivalente al salario mínimo vital de una persona o familia					x
28	Participan en alguna iniciativa de liderazgo o algún acuerdo para aumentar los salarios o los beneficios proporcionados a los				x	

PRÁCTICAS	OPCIÓN A	OPCIÓN B	OPCIÓN C	OPCIÓN D	OPCIÓN E
empleados en su país o industria					
29 La empresa ofrece a sus empleados la opción de compra de acciones, opción equivalentes de acciones u otros planes de participación societaria aplicables	x				
30 Cuentan con programas de ahorro para la jubilación de sus empleados					x
31 Los trabajadores de sus empresa cuentan con cobertura de salud					x
32 La empresa ofrece beneficios a sus empleados para complementar los programas gubernamentales					x
33 La empresa monitorea la calidad ambiental			x		

PRÁCTICAS	OPCIÓN A	OPCIÓN B	OPCIÓN C	OPCIÓN D	OPCIÓN E
interior para garantizar un espacio de trabajo sano y cómodo y para evitar el "síndrome del edificio enfermo"					
34 Los trabajadores se encuentran formalmente registrados en la nómina de la empresa					x
35 La empresa ofrece capacitaciones de desarrollo profesional a sus trabajadores					x
36 Cuentan con proceso de evaluación respecto al desempeño de sus trabajadores					x
37 Los trabajadores de la empresa han participado en oportunidades de desarrollo profesional externas o en oportunidades de aprendizaje continuo				x	

PRÁCTICAS	OPCIÓN A	OPCIÓN B	OPCIÓN C	OPCIÓN D	OPCIÓN E
38 La empresa cuenta con aspectos de derechos humanos (discriminación, horas de trabajo, trabajo infantil, entre otros) en el manual de empleados					x
39 La empresa cuenta con políticas de no discriminación				x	
40 La empresa ofrece políticas de licencia parental para cuidadores primarios y secundarios a sus trabajadores					x
41 La empresa cuenta con prácticas que incentiven y empodere a los trabajadores				x	
42 La empresa cuenta con un proceso de mediación de conflictos entre los trabajadores y la gerencia					x

PRÁCTICAS	OPCIÓN A	OPCIÓN B	OPCIÓN C	OPCIÓN D	OPCIÓN E
43 La empresa cuenta con procesos de monitoreo y evalúa la satisfacción y el compromiso de los trabajadores					x
44 La empresa cuenta con programas para promover el equilibrio entre la vida laboral y la familiar					x
45 Cuentan con mecanismos en la empresa (políticas, programas, sistemas de administración, etc.) que protejan la libertad de asociación y sindical independientes a la legislación local	x				
46 La empresa implementa medidas para proceso de reclutamiento y contratación inclusivo				x	

	PRÁCTICAS	OPCIÓN A	OPCIÓN B	OPCIÓN C	OPCIÓN D	OPCIÓN E
47	La empresa considera aspectos de diversidad en la participación societaria y el liderazgo empresarial		x			
48	La empresa desarrolla medidas para la implementación de un ambiente de trabajo inclusivo				x	
49	La empresa mide y comunica aspectos de diversidad dentro de su entorno laboral		x			
50	La empresa cuenta con información acerca del porcentaje de trabajadores con base en género, raza, edad, etc.					x
51	La empresa cuenta un porcentaje significativo respecto a su total de nómina de mujeres en cargos gerenciales	x				

3. Clientes: En esta área de impacto, la organización ha desarrollado diversas estrategias con el objetivo de garantizar una adecuada relación con sus clientes, como es, la implementación de una política de seguridad para los usuarios, enfocada en definir parámetros y acciones que deben ejecutar trabajadores y contratistas, con el fin de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, además, cuentan con una política de seguridad, la cual asegura que la gerencia, trabajadores, contratistas y terceros comprendan su responsabilidad frente a la seguridad de la información de sus clientes. Así mismo, la organización brinda un servicio de calidad certificado por la ISO 9001, desarrolla mecanismos de seguimiento de la satisfacción de sus clientes, por medio de encuestas y realizá mecanismos post-venta que permiten la mejora continua de sus servicios; evidenciando por medio de estas estrategias que la relación entre la organización y sus clientes es netamente económica y no se consideran aspectos ambientales y sociales.

Tabla 11.

Resultados clientes

	PRÁCTICAS	OPCIÓN A	OPCIÓN B	OPCIÓN C	OPCIÓN D	OPCIÓN E
52	Los productos/servicios de su empresa abordan un problema social o económico de sus clientes					x
53	La empresa cuenta con prácticas para gestionar el impacto y el valor		x			

PRÁCTICAS	OPCIÓN A	OPCIÓN B	OPCIÓN C	OPCIÓN D	OPCIÓN E
creado para los clientes en aspectos sociales y ambientales					
54 Los productos/servicios de la empresa son certificados por un organismo enfocado en la calidad					x
55 La empresa realiza un seguimiento de la satisfacción de los clientes y la comunican					x
56 La empresa gestiona el impacto social y ambiental producido por los productos/servicios		x			
57 Cuentan con una política de privacidad y uso de datos					x
58 La empresa realiza programas de gestión de la seguridad de los datos de sus clientes					x

PRÁCTICAS	OPCIÓN A	OPCIÓN B	OPCIÓN C	OPCIÓN D	OPCIÓN E
59 La empresa desarrolla mecanismos para fortalecer la comunicación con sus clientes				x	
60 La empresa garantiza la publicidad respetuosa de clientes excluyendo métodos que manipulen su opinión o violenten su integridad		x			
61 La empresa define mecanismos para mejorar el servicio post-venta				x	

4. Comunidad: Considerando los parámetros de la evaluación de impacto B, dentro de esta área se evalúan prácticas relacionadas con la cadena de suministro, especialmente proveedores y comunidades. Respecto a la cadena de suministro, se observa que la relación existente entre la organización y proveedores no se consideran aspectos sociales y ambientales, debido que para la organización, sus proveedores potenciales pertenecen a multinacionales de tecnología, como Google, que brindan acceso al software como servicio SaaS, sin embargo, se observa que estos no son los únicos proveedores existentes dentro de la organización ya que se encuentran los proveedores de insumos de oficina y papelería que son empresas medianas, pequeñas y

microempresas locales, que no tienen una relación constante con la organización, lo que demuestra que Solati S.A.S no promueve ni mide aspectos sociales y ambientales a sus proveedores ni a su cadena de suministro. En cuanto a las comunidades la organización, no las identifica como un grupo de interés por lo que no desarrollan mecanismos internos que contribuyan con las problemáticas de comunidades vulnerables, no obstante, la organización coopera con otras entidades para realizar donaciones.

Tabla 12.

Resultados comunidad

	PRÁCTICAS	OPCIÓN A	OPCIÓN B	OPCIÓN C	OPCIÓN D	OPCIÓN E
62	El modelo de negocio empresarial genera un beneficio específico para los grupos de interés					x
63	La empresa implementa programas que promuevan la diversidad en toda su cadena de suministro	x				

PRÁCTICAS	OPCIÓN A	OPCIÓN B	OPCIÓN C	OPCIÓN D	OPCIÓN E
64 La empresa cuenta con políticas de no discriminación de contratación local				x	
65 La empresa desarrolla iniciativas de cooperación con entidades públicas, otras empresas y organizaciones de la sociedad civil para beneficio de las comunidades			x		
66 La empresa cuenta con prácticas sobre donaciones benéficas e inversiones en la comunidad			x		
67 La empresa evalúa el impacto social y ambiental de sus proveedores	x				

	PRÁCTICAS	OPCIÓN A	OPCIÓN B	OPCIÓN C	OPCIÓN D	OPCIÓN E
68	La empresa cuenta con un voluntariado corporativo	x				
69	Cuentan con mecanismos para ofrecer oportunidades productivas, laborales o de formación a comunidades	x				
70	La empresa cuenta con canales de comunicación para conocer las expectativas y necesidades de las comunidades de área de influencia	x				

5. Medio Ambiente: Respecto a esta área de impacto, se evidencia que la organización cumple con las normativas ambientales vigentes estipuladas para la industria de tecnología, como la gestión integral de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos RAEE, por otra parte, Solati

S.A.S ejecuta los programas de manejo de los recursos propuesto por los edificios, en donde se encuentran sus oficinas, evidenciando que la organización no dispone de un programa de reciclaje y manejo de residuos interno; la organización cuenta con una política de RSE, la cual se constituye con acciones de prevención y mitigación del impacto ambiental, sin embargo, estas acciones actualmente se están implementando, en razón al reciente interés de la organización por obtener la certificación de Empresa B.

Tabla 13.

Resultados medio ambiente

	PRÁCTICAS	OPCIÓN A	OPCIÓN B	OPCIÓN C	OPCIÓN D	OPCIÓN E
71	Desarrollan prácticas en sus oficinas para maximizar la eficiencia ambiental de sus instalaciones	x				
72	Cuenta con una política de prevención de impacto al medio ambiente				x	
73	Fomentan prácticas de protección ambiental relacionadas con la gestión de sus oficinas virtuales		x			

PRÁCTICAS	OPCIÓN A	OPCIÓN B	OPCIÓN C	OPCIÓN D	OPCIÓN E
74 La empresa cuenta con un sistema de gestión ambiental	x				
75 Se tienen identificadas las áreas y procesos críticos en materia de impacto ambiental, se cuenta con medidas preventivas y cuenta con indicadores periódicos		x			
76 En la cultura de la organización se contemplan la creación de conciencia ambiental		x			
77 La empresa monitorea, registra o genera informes sobre su consumo energético				x	
78 En las infraestructura física desarrolla estrategias para el ahorro de energía	x				
79 La empresa gestiona las emisiones de gases de	x				

PRÁCTICAS	OPCIÓN A	OPCIÓN B	OPCIÓN C	OPCIÓN D	OPCIÓN E
efecto invernadero, por lo menos de alcance 1 y 2					
80 Desarrollan prácticas para la reducción en las emisiones de gases de efecto invernadero, por ejemplo compra de bonos de carbono, siembra de árboles, entre otros	x				
81 La empresa cuenta con programa o política para reducir la huella de carbono causada por los traslados al lugar de trabajo	x				
82 La empresa monitorea y gestiona el consumo de agua	x				
83 La empresa cuenta con prácticas de conservación de agua	x				
84 La empresa monitorea los desechos no peligrosos				x	

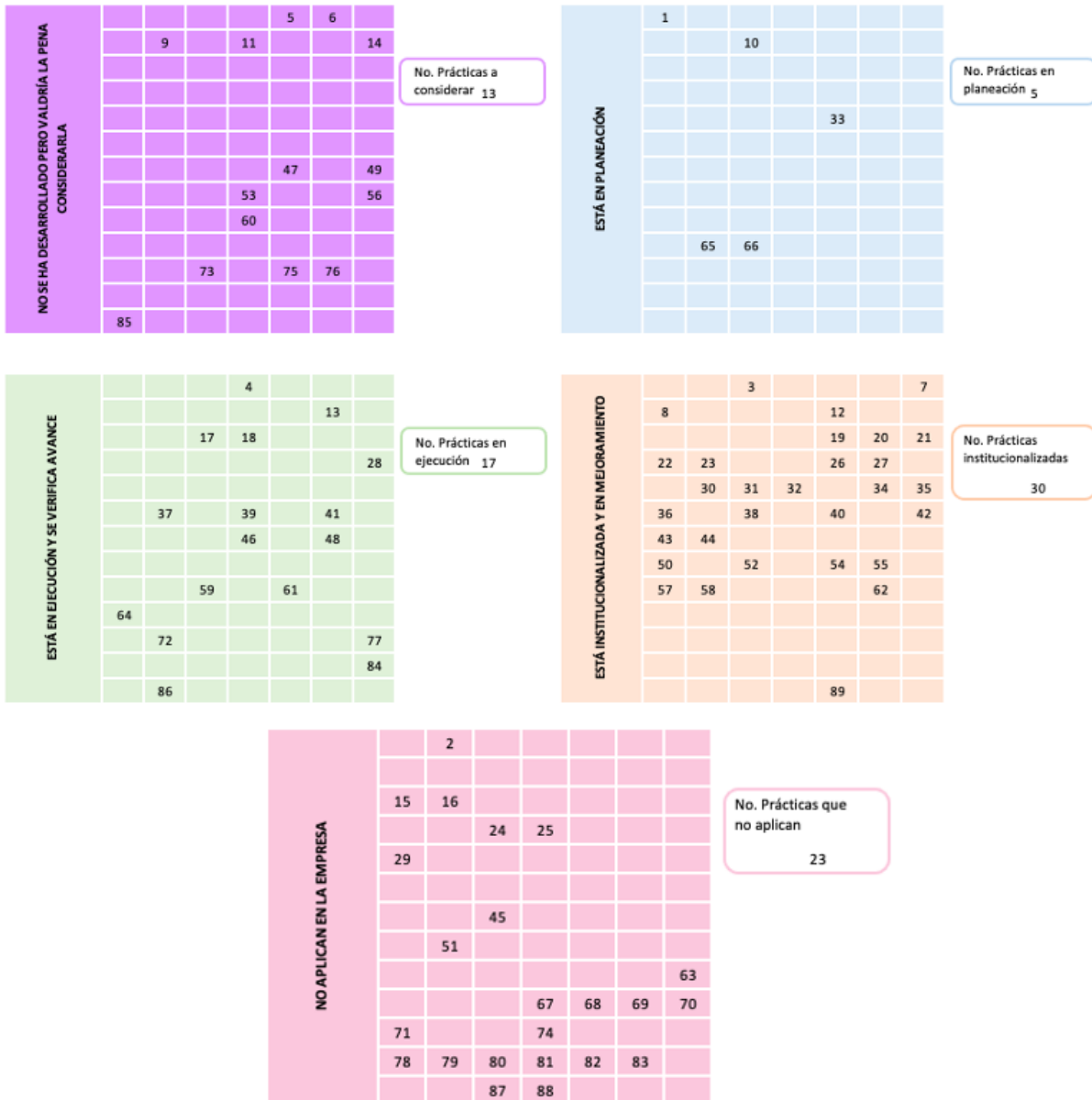
	PRÁCTICAS	OPCIÓN A	OPCIÓN B	OPCIÓN C	OPCIÓN D	OPCIÓN E
85	La empresa ha implementado métodos de eliminación de los desechos		x			
86	La empresa cuenta con un programa de reciclaje				x	
87	La empresa implementa y evalúa la innovación responsable en sus nuevos bienes y/o servicios	x				
88	La empresa cuenta con registros de accidentes y multas por la falta de cumplimiento a las leyes y normas existentes.	x				
89	La empresa cumple con la regulación y normatividad vigente en materia ambiental					x

Considerando que la lista de chequeo se basa en la metodología del manual de implementación de las Cámaras de Comercio por la Responsabilidad Social Empresarial en las PyMES Colombianas dentro del diagnóstico (Apéndice A), se realiza una autoevaluación, la cual

brinda un panorama general de las prácticas que la Solati considera que valdría la pena implementar a mediano o largo plazo, las prácticas que se encuentran en planeación, ejecución e institucionalizadas y por último, las prácticas que no aplican a la empresa, por el ser o estrategia de la organización (Ver figura 2).

Figura 5.

Autoevaluación



Por otra parte, la autoevaluación permite visualizar el nivel de avance de la gestión de la empresa en aspectos económicos, sociales y ambientales, de acuerdo con los niveles propuestos anteriormente (Ver figura 3).

Figura 6.*Autoevaluación identificación de nivel*

Como se puede observar en la gráfica las cinco áreas de impacto se encuentran encasillada dentro de dos niveles, el nivel de mejoramientos y el nivel de alerta⁵, donde se evidencia que las prácticas referentes al medio ambiente y la comunidad cuentan con un bajo número de prácticas implementadas dentro de la gestión de la organización, demostrando un bajo compromiso con el desarrollo de un proceso estructurado de estas áreas.

Asimismo, se observa que las prácticas de gobernanza, trabajadores y clientes se identifican con el nivel de mejoramiento, indicando que dentro de estas áreas de impacto se incorporan algunas prácticas, sin embargo, se encuentran en implementación y no se genera una gestión de prácticas

⁵ Ver significado en la página 43 & 44.

socialmente responsables; igualmente se evidencia el compromiso de la organización por desarrollar estas prácticas en el mediano o largo plazo.

A continuación, se presenta un resumen cuantitativo del diagnóstico, teniendo en cuenta los resultados cualitativos anteriormente presentados, para tal fin, se considera la metodología de la guía para empresas responsables (Ver tabla 14 y figura 4).

Tabla 14.

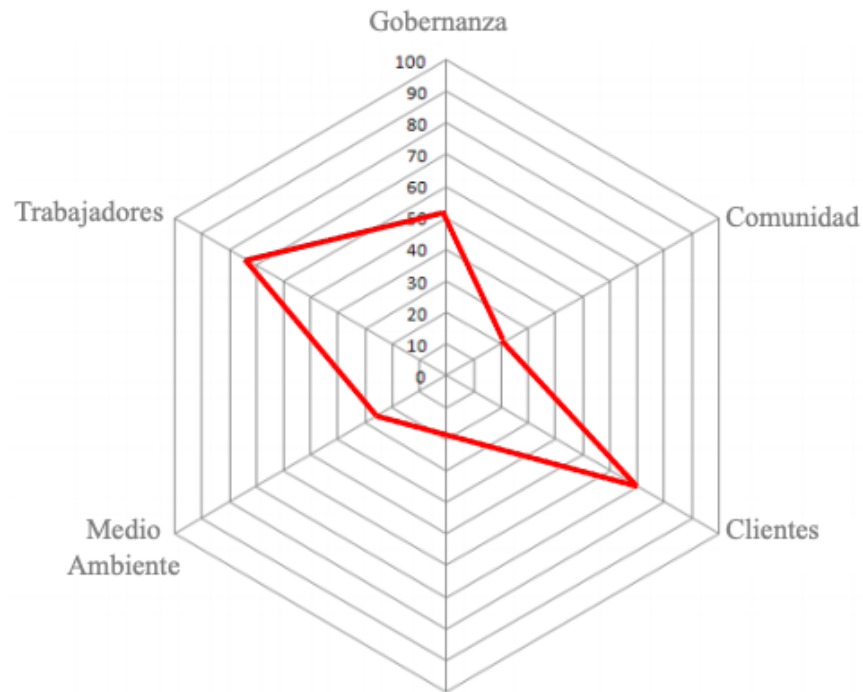
Resultados cuantitativos diagnóstico

ÁREAS DE IMPACTO	CALIFICACIÓN	PRÁCTICAS	%
Gobernanza	13	24	54,17%
Trabajadores	20	27	74,07%
Clientes	7	10	70,00%
Comunidad	2	9	22,22%
Medio ambiente	5	19	26,32%

En la tabla se puede observar la calificación obtenida en cada una de las áreas de impacto respecto a las prácticas evaluadas en el diagnóstico (Apéndice A) y el porcentaje de cumplimiento de la organización.

Figura 7.

Diagnóstico áreas de impacto



Al comparar los resultados cualitativos y cuantitativos del diagnóstico se corrobora que la organización ha implementado un mayor número de prácticas en las áreas de impacto de gobernanza con un 54.17%, trabajadores con un 74.07% y clientes con un 70%. Sin embargo, el direccionamiento estratégico de la organización no cuenta con un enfoque socialmente responsable, evidenciando la falta de acciones a desarrollar para una eficiente gestión integral de las variables económicas, ambientales y sociales en las áreas de impacto (Ver apéndice A, observaciones).

Asimismo, la organización debe orientar su gobierno corporativo a incluir aspectos sociales y ambientales, ya que esta área de impacto es la base para el desarrollo e implementación de acciones que contribuyan con el enfoque que se quiere trabajar como empresa socialmente responsable.

Por otra parte, las áreas de impacto que la organización debe fortalecer con mayor énfasis su labor en términos de responsabilidad social empresarial son la comunidad y el medio ambiente, obteniendo un porcentaje de 22.22% y 26.32% respectivamente.

Respecto a la comunidad al no caracterizarla como un grupo de interés, evidencia la necesidad de verificar el mapeo de grupos de interés y enfocarlo en aspectos de responsabilidad social empresarial RSE.

En relación con el medio ambiente y la importancia que esta área de impacto en la actualidad, las organizaciones deben incluir aspectos ambientales en su gestión desarrollando mecanismos que contribuyan a un sistema de gestión ambiental que prevenga, mitigue y compense los impactos ambientales de la organización.

6. Propuesta plan de acción Solati S.A.S

Teniendo en consideración los resultados obtenidos en el diagnóstico sobre la gestión que ha desarrollado Solati S.A.S frente al enfoque B, se llevó a cabo una reunión con la directora de Estrategia Corporativa con el fin de socializar los resultados del diagnóstico (Apéndice A) y definir las áreas en las que se orientará el plan de acción; y sobre esta decisión dirigir las acciones a formular.

Con base en la decisión tomada, se definió establecer estrategias para todas las áreas de impacto en el enfoque B, con el objetivo de fortalecer las variables que se han trabajado en los últimos meses e implementar nuevas acciones que logren aumentar el puntaje de la evaluación B requerido para obtener la certificación de Empresas B, cabe resaltar que el puntaje mínimo para obtener la catalogación de Empresas B es de 80 puntos.

A continuación, se puede observar las diferentes actividades propuestas junto a un diagrama de Gantt para tener una mayor visualización de los componentes del plan de acción (Apéndice B).

Por otra parte, se realizó la respectiva socialización del plan de acción a la organización, contando con la participación de los directivos que conforman la gerencia, quienes manifestaron su aprobación y compromiso con las prácticas propuestas. Así mismo se hizo entrega del plan de acción a la directora de Estrategia Corporativa por medio del correo electrónico.

1. Gobernanza: Teniendo en cuenta que el gobierno corporativo es el eje transversal para la implementación del nuevo enfoque, el cual determina las directrices que asume la organización frente a las políticas y prácticas; y considerando el porcentaje de cumplimiento obtenido en el diagnóstico (54.17%) se proponen las siguientes actividades con su correspondiente cronograma (Tabla 15 y Figura 8).

Tabla 15.

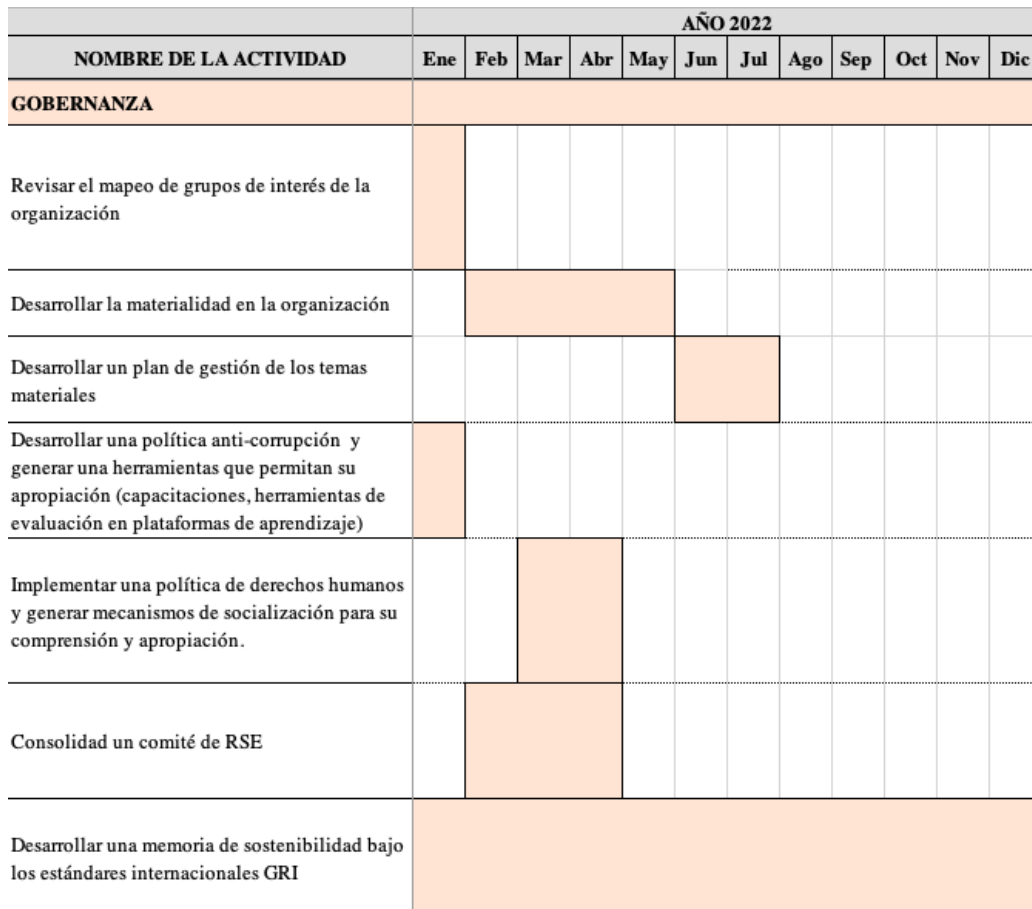
Acciones Gobernanza

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DURACIÓN	RESPONSABLES
GOBERNANZA		
Revisar el mapeo de grupos de interés de la organización	1 mes	Directora Estrategia Corporativa, Coordinadora de Calidad, Analista de asuntos corporativos
Desarrollar la materialidad en la organización	4 meses	Analista de asuntos corporativos
Desarrollar un plan de gestión de los temas materiales	2 meses	Coordinadora de Calidad, Analista de asuntos corporativos
Desarrollar una política anti-corrupción y generar una herramientas que permitan su apropiación (capacitaciones, herramientas de evaluación en plataformas de aprendizaje)	1 meses	Directora Estrategia Corporativa, Área Jurídica
Implementar una política de derechos humanos y generar mecanismos de socialización para su comprensión y apropiación.	2 meses	Directora Estrategia Corporativa, Líder gestión humana, Analista de asuntos corporativos
Consolidar un comité de RSE	3 meses	Directora Estrategia Corporativa, Analista de asuntos corporativos

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DURACIÓN	RESPONSABLES
Desarrollar una memoria de sostenibilidad bajo los estándares internacionales GRI	1 año	Directora Estrategia Corporativa, Analista de asuntos corporativos

Figura 8.

Diagrama Gantt gobernanza



2. Trabajadores: Es el área de impacto con mayor porcentaje de cumplimiento obtenido (74.07%) en el diagnóstico, debido a que la organización implementa un alto número de prácticas relacionadas con el enfoque B, sin embargo, para su fortalecimiento se recomiendan las siguientes actividades (Tabla 16 y Figura 9).

Tabla 16.

Acciones trabajadores

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DURACIÓN	RESPONSABLES
TRABAJADORES		
Crear una campaña de endomarketing en la cual se genere conocimiento sobre el concepto de Responsabilidad Social y el enfoque de la organización frente a esta temática	Permanente	Analista de asuntos corporativos
Evaluar la posibilidad de incluir poblaciones vulnerables, marginales o en discapacidad.	1 mes	Directora Estrategia Corporativa, Líder gestión humana, Analista de asuntos corporativos
Crear una política de diversidad e inclusión y socializar a todos los trabajadores	2 meses	Analista de asuntos corporativos
Desarrollar capacitaciones o campañas internas que promuevan temas de diversidad, equidad e inclusión	2 meses	Analista de asuntos corporativos

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DURACIÓN	RESPONSABLES
Desarrollar indicadores de desempeño que permitan medir los aspectos de diversidad e inclusión	1 mes	Analista de asuntos corporativos

Figura 9.

Diagrama Gantt trabajadores

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	AÑO 2022											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
TRABAJADORES												
Crear una campaña de endomarketing en la cual se genere conocimiento sobre el concepto de Responsabilidad Social y el enfoque de la organización frente a esta temática												
Evaluar la posibilidad de incluir poblaciones vulnerables, marginales o en discapacidad.												
Crear una política de diversidad e inclusión y socializar a todos los trabajadores												
Desarrollar capacitaciones o campañas internas que promuevan temas de diversidad, equidad e inclusión												
Desarrollar indicadores de desempeño que permitan medir los aspectos de diversidad e inclusión												

3. Clientes: Esta área de impacto se desarrolla de manera positiva frente a la dimensión económica, obteniendo un porcentaje de 70% de cumplimiento. A pesar de ser un alto porcentaje no se involucra aspectos sociales y ambientales dentro de la gestión de clientes, para esto se plantean las siguientes acciones (Tabla 17 y Figura 10).

Tabla 17.

Acciones clientes

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DURACIÓN	RESPONSABLES
CLIENTES		
Generar un plan de comunicaciones dirigido a los clientes con el objetivo de socializar las estrategias de RSE de la organización.	Semestral	Directora Estrategia Corporativa, Analista de asuntos corporativos
Implementar mecanismos de promoción de comercio responsable	2 meses	Directora Estrategia Corporativa, Analista de asuntos corporativos
Desarrollar una línea de atención para atender quejas y reclamos	Permanente	Directora Estrategia Corporativa
Desarrollar un proceso que permita gestionar de manera eficiente las quejas y reclamos de los clientes	Permanente	Directora Estrategia Corporativa

Figura 10.*Diagrama Gantt clientes*

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	AÑO 2022											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
CLIENTES												
Generar un plan de comunicaciones dirigido a los clientes con el objetivo de socializar las estrategias de RSE de la organización.												
Implementar mecanismos de promoción de comercio responsable												
Desarrollar una línea de atención para atender quejas y reclamos												
Desarrollar un proceso que permita gestionar de manera eficiente las quejas y reclamos de los clientes												

4. Comunidad: Con base en las temáticas relacionadas con esta área de impacto, proveedores y comunidad, se obtiene un bajo porcentaje de prácticas implementadas (22.22%), por lo que es necesario desarrollar actividades que ayuden a mejorar su gestión. Se plantean las siguientes actividades (Tabla 18 y Figura 11).

Tabla 18.

Acciones comunidad

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DURACIÓN	RESPONSABLES
COMUNIDAD		
Desarrollar una herramienta de evaluación en aspectos sociales y ambientales de los proveedores	1 mes	Analista de asuntos corporativos

5. Medio Ambiente: Respecto a esta área de impacto se obtiene un bajo número de prácticas implementadas, obteniendo un porcentaje de cumplimiento de 26.32%, en virtud de esto se recomiendan las siguientes actividades a desarrollar (Tablas 19 y Figura 12).

Tabla 19.

Acciones medio ambiente

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DURACIÓN	RESPONSABLES
MEDIO AMBIENTE		
Desarrollar un programa de concientización ambiental para todos los grupos de interés	Permanente	Analista de asuntos corporativos
Identificar los impactos ambientales generado por el servicios brindado, clasificarlos y priorizarlos para definir acciones de control, mitigación y compensación	2 meses	Analista de asuntos corporativos
Desarrollar un programa interno de recolección de residuos	3 meses	Analista de asuntos corporativos
Establecer metas de reducción de consumo de energía, agua, papel, viajes aéreos y residuos	1 mes	Analista de asuntos corporativos
Implementar mecanismos de gestión eficiente de energía como método de compensación	2 meses	Analista de asuntos corporativos
Desarrollar estrategias con base en economía circular	1 mes	Analista de asuntos corporativos

7. Conclusiones

De acuerdo con la revisión de la literatura, se evidencia que el enfoque B y los conceptos de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) tienen como fundamento las dimensiones de sostenibilidad, que comprende aspectos como los sociales, ambientales y económicos. También comparten el mismo propósito, el cual es orientar a las organizaciones a tener un equilibrio entre el impacto generado a la sociedad, al medio ambiente a través de sus operaciones y el lucro corporativo. Respecto a las diferencias entre estos dos modelos, se identificó que las Empresas B priorizan esta equidad desde el ámbito jurídico y no solo voluntario como RSE.

Con base en el análisis de los parámetros de evaluación se puede observar que para el enfoque B, la gobernanza está constituida con temáticas orientadas al compromiso con la misión y protección de la misma, la ética y transparencia corporativa, en conjunto con las métricas financieras; para los trabajadores se debe gestionar la seguridad, salud, bienestar, desarrollo profesional, remuneración y satisfacción de los colaboradores; en comunidad se contemplan aspectos de diversidad, equidad e inclusión, impacto económico, compromiso cívico y gestión de la cadena de suministro; en el caso del medio ambiente se consolida por la gestión y monitoreo de los factores ambientales dentro de la organización y finalmente para clientes se evalúa relacionamiento, acreditación de productos o servicios, seguridad de datos, entre otros factores.

De esta manera se puede evidenciar que dentro del enfoque B, en comparación con las RSE, no se encuentra un área destinada a los derechos humanos, sino que está inmersa en las diferentes áreas de impacto, de la misma forma se evidencia que dentro del área de comunidad se evalúan

aspectos relacionados con el compromiso que se tiene con las comunidades y la gestión de proveedores.

Gracias al diagnóstico desarrollado, se pudo evidenciar las fortalezas y debilidades de la organización respecto al enfoque B, generando de esta manera una oportunidad de mejora, para obtener la certificación de Empresas B. Por otra parte no existe un área de impacto en el nivel de fortalecimiento, por lo que es necesario implementar acciones en las cinco áreas de impacto, así contribuir con el mejora continua de cada uno de estas, con el objetivo de alcanzar los 80 puntos requeridos.

Para Solati el obtener el certificado de Empresas B va más allá de la estrategia de imagen corporativa, se trata de elevar el nivel de conciencia social y ambiental de las personas que conforman la organización, contribuyendo así al cambio cultural, social y ambiental. Por ello en los últimos años, se han implementado acciones transitorias de las cuales se desconoce el impacto generado debido a la ausencia de un liderazgo que permita la gestión de un enfoque socialmente responsable, en la organización. Por esta razón, al evaluar el nivel en que se encuentra la organización frente al enfoque B, por medio del diagnóstico desarrollado, se plantea un plan de acción con estrategias que responden a la necesidad de la organización y que, al ser implementadas a corto o mediano plazo, agreguen valor a la organización y aumente la puntuación en la herramienta de evaluación de Empresas B.

Por otra parte, se observó que la estructura organizacional de Solati, permite que el desarrollo del modelo de Empresas B sea factible, debido a que la gerencia ha sido receptiva con las prácticas propuestas. Al igual que, los directivos y trabajadores quienes han apoyado la gestión

desarrollada en los últimos meses, el cual determina el interés por obtener la certificación de Empresas B.

Sin embargo, al realizar socializaciones internas de los conceptos relacionados con el enfoque B, se identificó que en algunas áreas de la organización existe un desconocimiento sobre estas temáticas, lo que conlleva a que no se tenga conciencia sobre el impacto generado por Solati.

Finalmente se concluye, que desde la estrategia corporativa se debe involucrar elementos de RSE en los procesos de la organización; para que así, Solati aborde la gestión del desarrollo sostenible.

Desde la experiencia obtenida al desarrollar el plan de acción, se evidencia que los modelos socialmente responsables, contribuyen a que las organizaciones se concienticen del impacto generado por sus operaciones y entiendan las obligaciones que tienen frente a la sociedad y el medio ambiente.

8. Recomendaciones

La implementación del plan de acción es un proceso de transición que representa un gran desafío organizacional, por ello es fundamental fomentar una cultura social y ambiental por medio estrategias como capacitaciones, campañas y prácticas socialmente responsables, que involucren a todos los grupos de interés, lo que conlleva al desarrollo eficiente de la gestión propuesta.

Asimismo la organización debe considerar que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un sistema de gestión integrado, que debe involucrar inicialmente en la dirección empresarial, para la promoción de una cultura socialmente responsable en todo los niveles corporativos.

Por otra parte, se recomienda a la organización, que el desarrollo de acciones sociales y ambientales no sean transitorias, sino por el contrario se mantengan en el tiempo, con el fin de que se logre obtener la certificación como Empresa B. En tal sentido se sugiere a la organización implementar el área de RSE y definir un responsable que vele por el cumplimiento, seguimiento y coordinación de esta, dando como resultado una gestión eficiente y eficaz.

Se sugiere a la organización vincularse con empresas promotoras del enfoque B, las cuales orientan a las empresas aspirantes a la certificación de Empresas B, en el desarrollo de estrategias socialmente responsables, contribuyendo de esta manera al avance en la puntuación y los conocimientos empresariales.

De la misma manera, es importante que la organización se sume a iniciativas internacionales de responsabilidad social como Pacto Global, para que se involucre aspectos sostenibles en la gestión, la estrategia y la cultura de la organización.

Por último, se recomienda a la organización validar con la Cámara de Comercio de Bogotá el tema de sociedades BIC conocida como las Sociedades de Beneficio e Interés Colectivo, promovidas por el Gobierno Nacional Colombiano junto con el movimiento B, con el objetivo de estar al tanto de los nuevos enfoques relacionados con la sociedad y el medio ambiente.

Referencias bibliográficas

B Impact Assessment. (n.d.). Retrieved November 1, 2021, from <https://app.bimpactassessment.net/login>

B Lab. (n.d.). *Mide lo que importa | Evaluación B*. Retrieved January 21, 2021, from <https://bimpactassessment.net/es/mide-lo-que-importa>

Bajo, N., & Durán Herrera, J. J. (2009). Responsabilidad social y variables estratégicas en las grandes empresas españolas. *Revista de Responsabilidad Social de La Empresa*, 51–76. www.fundacionluisvives.org

Bautista, R., & Cámara, L. (n.d.). *Análisis de condiciones de la empresa Soluciones Ávila para optar a la certificación como Empresa B · Biblioteca Digital*. Retrieved January 18, 2021, from <http://biblioteca.academiab.org/items/show/59>

Confecamaras. (2010). *Responsabilidad Social Empresarial Manual de Implementación*.

Correa, M. E. (2019). *Sistema B y las empresas B en América. Un movimiento social que cambia el sentido del éxito empresarial*. <http://biblioteca.academiab.org/items/show/154>

Correa, M. E., Abramovay, R., Gatiba, S., & Van Hoof, B. (n.d.). *Nuevas Empresas, Nuevas Economías: Empresas B en Sur América · Biblioteca Digital*. Retrieved January 16, 2021, from <http://biblioteca.academiab.org/items/show/34>

Duque Orozco, Y. V., Acevedo, C., & Acevedo, J. A. R. (n.d.). *Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones.*

Empresas B. (n.d.). Retrieved November 27, 2020, from <https://sistemab.org/empresas-b/>

Evaluación de Impacto B. (n.d.). Retrieved January 21, 2021, from <https://app.bimpactassessment.net/login>

Hahn, T., Figge, F., Alberto Aragón-Correa, J., & Sharma, S. (2017). Advancing Research on Corporate Sustainability: Off to Pastures New or Back to the Roots? *Business & Society*, 56(2), 155–185. <https://doi.org/10.1177/0007650315576152>

Ibarbia, M. (2013). *¿ Por qué las empresas pueden cambiar el mundo? Campaña de comunicación masiva para impulsar las Empresas B en Mendoza.*

Isasmendi Escudero, S. (2015). *La certificación de Empresa B como herramienta idónea para empresas híbridas.* 61. <http://biblioteca.academiab.org/items/show/35>

Lares A., Pietri F. (2018). *Evaluación del modelo de negocio del grupo Venemergencia para optar a la certificación de Empresa B . Biblioteca Digital.* <http://biblioteca.academiab.org/items/show/91>

López-Navarro, M. Á., Fuertes, I., Flor, L., & Cabedo, J. D. (2018). Hybrid organisations,

environmental sustainability and social impact: An analysis of European B corp firms.
R&Designing Innovation: Transformational Challenges for Organizations and Society.

Modificaciones legales – Colombia | Sistema B. (n.d.). Retrieved August 30, 2021, from
<https://www.sistemab.org/modificaciones-legales-colombia/>

PNUD. (n.d.). *Objetivos de Desarrollo Sostenible | PNUD.* Retrieved January 21, 2021, from
<https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>

Porter, M., & Kramer, M. (2011). La creación de valor compartido. *Harvard Business Review. América Latina*, 56(1).

Quiroga, N. (2020). *Estudio comparativo del valor compartido generado hacia las comunidades por las Empresas B en la agricultura colombiana.*

Ríos, R. (2009). *Propuesta de modelo de auditoria ambiental para un sistema de tratamientos de agua residual basado en la norma ISO 1400 tomando como estudio de caso la planta del municipio de Mosquera (Cundinamarca).*

Sistema B. (n.d.-a). *Empresas B revolucionan los negocios | Colombia.* Retrieved January 6, 2021, from <https://sistemab.org/empresas-b-revolucionan-los-negocios-colombia/>

Sistema B. (n.d.-b). *Requisitos para ser Empresa B.* Retrieved January 20, 2021, from <https://sistemab.org/requisitos-para-ser-empresa-b/>

Sistema B. (2016). *Quiénes Somos*. <https://sistemab.org/quienes-somos-4/>

Sistema B, & IDRC/CRDI. (n.d.). *COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS*.

Stubbs, W. (2017). Characterising B Corps as a sustainable business model: An exploratory study of B Corps in Australia. *Journal of Cleaner Production*, 144, 299–312. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2016.12.093>

Wilk, N. (n.d.). *Benchmarking in sustainable entrepreneurship: Elaborating on collaborative benchmarking in the context of the Sistema B certification for sustainable ventures in Chile*. *Biblioteca Digital*. Retrieved January 11, 2021, from <http://biblioteca.academiab.org/items/show/79>

Yepes, G. (2008). *La responsabilidad social empresarial. Fundamentos y aplicación en las organizaciones de hoy*. https://www.researchgate.net/publication/227434152_La_responsabilidad_social_empresarial_Fundamentos_y_aplicacion_en_las_organizaciones_de_hoy

Yepes López, G. A., Morales Crane, R., López Rojas, F., & Esteban R., F. J. (2010). *Guía Para La Empresa Responsable 2010*. 40.