

**Estudio a las cadenas de valor sostenibles como estrategia comercial para los  
micronegocios comerciales de la comuna 12 de Dosquebradas**

Estudiante

Diana María Parra Rincón

Trabajo de grado: Proyecto de Investigación

Director de Proyecto de Investigación

Hugo Ocampo Cárdenas

Universidad Nacional Abierta y A Distancia – UNAD

Escuela Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios

Maestría en Administración de Organizaciones

CIP Dosquebradas

Colombia, 2023

## Tabla de Contenido

<b>Introducción .....</b>	<b>7</b>
<b>Formulación Del Problema De Investigación.....</b>	<b>8</b>
<b>Antecedentes del Problema .....</b>	<b>8</b>
<i>Internacionales.....</i>	<i>11</i>
<i>Antecedente Nacionales .....</i>	<i>17</i>
<b>Planteamiento del problema .....</b>	<b>20</b>
<b>Pregunta de investigación.....</b>	<b>22</b>
<b>Justificación.....</b>	<b>23</b>
<b>Objetivos .....</b>	<b>25</b>
<b>Objetivo General.....</b>	<b>25</b>
<b>Objetivos Específicos .....</b>	<b>25</b>
<b>Marco Teórico.....</b>	<b>26</b>
<b>Marco Conceptual.....</b>	<b>26</b>
<i>Desarrollo Sostenible .....</i>	<i>26</i>
<i>Cadena de Valor .....</i>	<i>27</i>
<i>Criterios ESG .....</i>	<i>29</i>
<i>Economía Circular.....</i>	<i>30</i>
<b>Marco Legal.....</b>	<b>31</b>
<b>Marco Espacial y Marco Temporal.....</b>	<b>32</b>
<b>Diseño Metodológico.....</b>	<b>34</b>
<b>Población y Muestra .....</b>	<b>34</b>
<i>Muestra Cualitativa.....</i>	<i>34</i>
<i>Muestra Cuantitativa .....</i>	<i>36</i>
<b>Fuentes y Técnicas para la Recolección de la Información.....</b>	<b>37</b>
<i>Recolección de la Información a Nivel Cualitativo .....</i>	<i>37</i>
<i>Recolección de la información a nivel Cuantitativo .....</i>	<i>37</i>
<b>Diseño de Instrumentos .....</b>	<b>38</b>
<b>Capacidades de Sostenibilidad en la Cadena de Valor.....</b>	<b>38</b>
<b>Diseño del Instrumentos consumidor Ecológico o Ambientalmente Responsable.....</b>	<b>43</b>
<b>Tratamiento de la Información.....</b>	<b>46</b>
<b>Tratamiento de la información cuantitativa y análisis de datos.....</b>	<b>46</b>
<i>Fiabilidad del Instrumento .....</i>	<i>46</i>

<i>Análisis de Datos</i> .....	47
<b>Resultados a nivel cuantitativo.</b> .....	63
<b>Tratamiento de la Información Cualitativa y Análisis de Datos</b> .....	64
<i>Análisis de Resultados.</i> .....	64
<b>Propuesta Construcción de la Cadena de Valor Sostenible</b> .....	75
<b>Conclusiones</b> .....	79
<b>Recomendaciones</b> .....	81
<b>Referencias Bibliográficas</b> .....	82

## Lista de Tablas

<b>Tabla 1</b> Cantidad de Establecimientos Comerciales comuna 12.....	35
<b>Tabla 2</b> Sectores de Negocio.....	75

## Lista de Figuras

<b>Figura 1</b> Publicaciones en los últimos 30 años sobre cadena de valor sostenible .....	9
<b>Figura 2</b> Principales publicaciones por país sobre cadena de valor sostenible en Mipymes.....	10
<b>Figura 3</b> Modelo de economía circular .....	30
<b>Figura 4</b> División político administrativa de Dosquebradas.....	33
<b>Figura 5</b> Capacidades ESG articuladas con la NTC 6001:2017 .....	39
<b>Figura 6</b> Diseño del Instrumento-Identificación general de la empresa .....	40
<b>Figura 7</b> Diseño de instrumentos capacidades ESG-Planeación Estratégica.....	41
<b>Figura 8</b> Diseño de instrumentos capacidades ESG- Procesos de Apoyo .....	42
<b>Figura 9</b> Diseño de instrumentos capacidades ESG- Procesos Operacionales .....	43
<b>Figura 10</b> Diseño Instrumento-Consumidor Ecológico .....	44
<b>Figura 11</b> Fiabilidad del Instrumento.....	46
<b>Figura 12</b> Medidas de Tendencia Central .....	47
<b>Figura 13</b> Escala de Likert.....	47
<b>Figura 14</b> Preferencia de Alimentos no químicos.....	<b>48</b>
<b>Figura 15</b> Compra de productos ecológicos de manera frecuente .....	49
<b>Figura 16</b> Disposición a pagar un poco más en productos ecológicos .....	50
<b>Figura 17</b> Preocupación por el medio ambiente al comprar productos o servicios .....	51
<b>Figura 18</b> No compra de productos que puedan causar extinción de especies .....	52
<b>Figura 19</b> Compra de productos con envases reutilizables.....	53
<b>Figura 20</b> Reducción Productos fabricados con recursos naturales.....	54
<b>Figura 21</b> Uso de medios de transporte amigables con el medio ambiente .....	55
<b>Figura 22</b> Productos etiqueta verde .....	56

<b>Figura 23</b> Posible daño de un producto al medio ambiente.....	57
<b>Figura 24</b> Dejado de usar productos por razones ecológicas.....	58
<b>Figura 25</b> Separación de basuras .....	59
<b>Figura 26</b> Reciclaje .....	60
<b>Figura 27</b> Cambio de Bombillas Ahorradoras .....	61
<b>Figura 28</b> productos fabricados por empresas que dañan el medio ambiente .....	62
<b>Figura 29</b> Bigrama de capacidades ESG.....	65
<b>Figura 30</b> Nube de palabras capacidades ESG .....	65
<b>Figura 31</b> Planeación estratégica: Análisis de contexto.....	66
<b>Figura 32</b> Necesidades y expectativas Partes interesadas.....	66
<b>Figura 33</b> Políticas y Directrices del negocio .....	67
<b>Figura 34</b> Procesos de apoyo: Talento Humano .....	67
<b>Figura 35</b> Manejo y Gestión de la información .....	68
<b>Figura 36</b> Procesos de apoyo-compras .....	68
<b>Figura 37</b> Procesos de apoyo-Proveedores .....	69
<b>Figura 38</b> Procesos Operacionales: Proceso productivo.....	69
<b>Figura 39</b> Fabricación del Producto.....	70
<b>Figura 40</b> Empaque y distribución de productos .....	70
<b>Figura 41</b> Capacidades ESG de las Mipymes .....	74
<b>Figura 42</b> Escalera de valor capacidades ESG.....	76
<b>Figura 43</b> Modelo cadena de valor con enfoque ESG sector ferretero.....	77
<b>Figura 44</b> Modelo cadena de valor con enfoque ESG sector veterinario .....	78

## **Introducción**

La presente investigación esta alineada al objetivo 3 del proyecto de investigación macro “ Diseño de Estrategias para la generación de Valor en las actividades económicas de los establecimientos comerciales de la comuna 12 del municipio de Dosquebradas, afectados por la crisis socioeconómica del Covid 19” del grupo de investigaciones y estudios prospectivos y estratégicos (GIEPE), en el semillero de investigación LEAME ( Laboratorio empresarial de apoyo a las microempresas del Municipio de Dosquebradas – “LEAME”).

La estrategia que se trabajará esta orientada a la identificación de capacidades ESG ( Ambientales, sociales y de gobernanza) que pudieran desarrollar los establecimientos comerciales del sector dentro de su cadena de valor para que esta sea sostenible, tomando en consideración características potenciales de consumidores ecológicos de los clientes del sector y en un determinado momento les permita esas pequeñas y medianas empresas ser parte de una economía verde.

## **Formulación del Problema de Investigación**

### **Antecedentes del Problema**

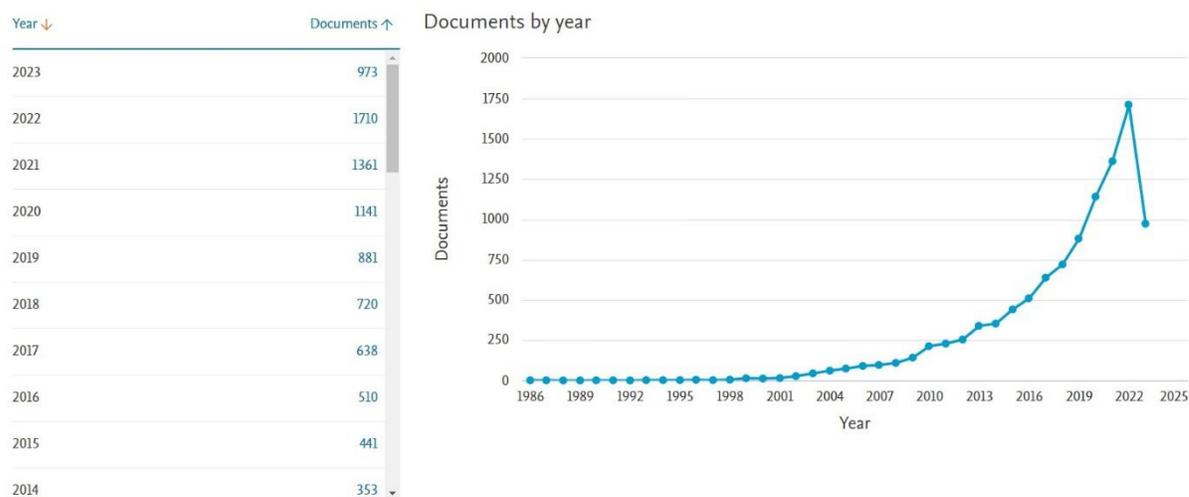
En los últimos 20 años, el sector empresarial ha experimentado un cambio en las exigencias del mercado producto de una creciente comunidad más consciente que busca que las empresas sean social, económica y ambientalmente responsables, lo cual ha influenciado una variación en los hábitos de consumo. En ese sentido y con el fin de aunar esfuerzos para combatir un cambio climático inminente, proteger al planeta tierra y asegurar un bienestar y prosperidad para todos sus habitantes, en el año 2015 la Organización de las Naciones Unidas (ONU), establece los “Objetivos de desarrollo sostenible y entre ellos llama la atención el objetivo 12 Producción y consumo responsables.

La producción y consumos a nivel mundial, son fuerzas que impulsan la economía y dependen del uso del medio ambiente y de los recursos de una manera continua (Organización de las Naciones Unidas ONU, s.f.), por lo que cada día y aun más después de la pandemia vivida por el Covid 19 en la quedo en evidencia la fragilidad de la economía frente a las condiciones naturales, las empresas se han visto en la obligación de implementar prácticas en sus sistemas productivos que optimicen sus procesos, buscando hacer mas con menos y que de alguna manera el crecimiento económico no sea directamente proporcional a la degradación ambiental. Estas prácticas en su mayoría han venido siendo desarrolladas por grandes compañías dejando de lado a las pequeñas y medianas empresas que en muchas economías del mundo-como es el caso de Colombia- abarcan entre el 95 y el 98% de la fuerza productiva de un país. Ante este panorama surge la pregunta, ¿Cómo puede una pequeña empresa implementar prácticas sostenibles en su cadena de valor?, ¿Cuál es la hoja de ruta que deberían seguir para migrar hacia una economía circular y de negocios verdes?.

Las publicaciones relacionadas con estudios sobre la cadena de valor sostenible de acuerdo con la base de datos Scopus, aparecen por primera vez a partir de 1986 con apenas 1 publicación y en los siguientes 30 años se evidencia un crecimiento sobre las investigaciones realizadas en su mayoría aplicadas en grandes empresas; alcanzando el número más alto de publicaciones en el año 2022 con 1710. De acuerdo a la figura 1 después del 2020 se aprecia un crecimiento vertiginoso de las publicaciones, impulsado en gran parte por cómo las empresas deben preparar su cadena de valor después de la pandemia con el fin de disminuir que nuevamente se vean enfrentadas a una extinción sino se producen de una manera sostenible y resiliente.

### Figura 1

*Publicaciones en los últimos 30 años sobre cadena de Valor sostenible.*



*Fuente:* Base de datos Scopus al 25 de junio 2023.

La mayoría de estudios encontrados, se han centrado en la sostenibilidad de la cadena de suministro que es solo una parte de toda la cadena de valor que tiene una empresa y hay muy pocos aplicables a las pequeñas y medianas empresas, de hecho es hasta el 2003 que en una publicación se asocia ligeramente la posibilidad de que también las Mipymes implementen prácticas sostenibles en su cadena de valor sin que necesariamente hagan parte de una gran compañía.

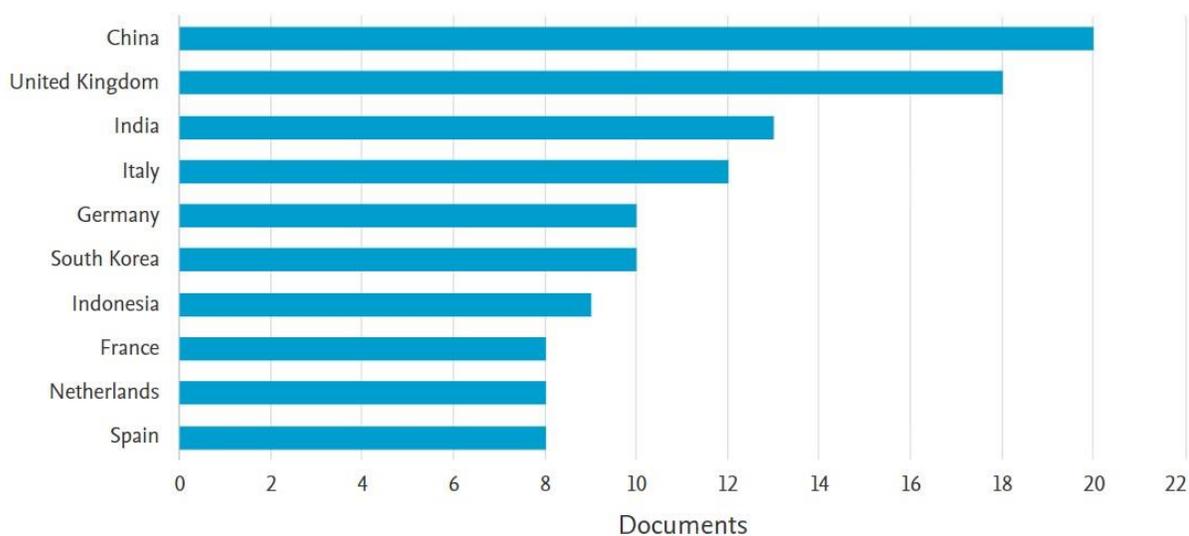
De acuerdo con la base de datos Scopus el número de publicaciones para el año 2023 relacionados con la sostenibilidad en la cadena de valor de las micro, pequeñas y medianas empresas es de 23 publicaciones y a nivel general China seguido de Reino Unido, tienen la mayor cantidad de estudios realizados. ( Ver figura 2)

## Figura 2

### *Principales publicaciones por país sobre cadena de valor en Pymes*

#### Documents by country or territory

Compare the document counts for up to 15 countries/territories.



*Fuente:* Base de datos Scopus al 25 de junio 2023

A continuación, se presentan diferentes investigaciones a nivel internacional, nacional y regional relacionadas con el problema de investigación, estrategias para la construcción de una cadena de valor sostenible en las Mipymes.

### ***Internacionales***

(**Tsang Y et al, 2023**) efectuaron una investigación titulada *Cerrando la brecha: construyendo capacidades ambientales, sociales y de gobierno (ESG) en pequeñas y medianas empresas de logística*, en la que trabajaron en aspectos claves de la cadena de valor de 10 pymes de la industria logística de Hong Kong; proponiendo un marco de referencia para que las pequeñas y medianas empresas puedan medir su desempeño a nivel social, ambiental y de gobierno.

El estudio se centro en determinar cuáles eran las áreas prioritarias para desarrollar capacidades ESG para las las pymes en la industria logística y como dichas empresas podían realizar su medición de desempeño ESG.

La metodología de investigación utilizada se desarrollo en tres fases: en la primera realizaron revisión a la literatura, encuestas y entrevistas a expertos con el fin de determinar cuales eran las metricas de rendimiento ESG para la cadena de suministro; en la segunda fase con la ayuda de expertos se ponderan los criterios utilizando el modelo bayesiano y en la última fase se priorizan los criterios de medición.

Como conclusiones del estudio se resalta que las pymes con mejor desempeño a nivel ambiental social y de gobierno son aquellas que en su cadena de suministro prioizan la implementación de prácticas laborales justas, la logística inversa y los derechos humanos.

El estudio de (YP et al, 2023) también resalta la importancia y el aumento que ha tenido en los últimos años la medición del desempeño ESG y como las empresas con mayores niveles

en su desempeño, ambiental, social y de gobierno, son más atractivas para respaldar decisiones de inversión; ya que los resultados de la medición suponen un reconocimiento de que su desarrollo comercial continuo es económico, social y ambientalmente sostenible.

Un segundo estudio a resaltar es el de (**Mayho et al, 2023**) quienes entre el 2008-2015 desarrollaron el proyecto KITE (The Knowledge Innovation Technology Exchange ), cuyo objetivo era mejorar los conocimientos en relación a la ciencia y tecnología alimentaria y la innovación sostenible en las PYMES fabricantes de alimentos de la ciudad de Gales Reino Unido, para ello utilizaron el modelo de la cadena de valor propuesto por Porter evaluando las actividades primarias y secundarias de las empresas, identificando posteriormente en que áreas se podía añadir valor que les permitiera un aumento de su competitividad.

La metodología utilizada en la investigación fue estudio de caso multiple, recolectando datos cualitativos y cuantitativos a partir de la una muestra de 43 PYMES involucradas en el proyecto, de las cuáles a 13 se les realizó examen y análisis de su cadena de valor.

Como resultados principales obtuvieron que: en el análisis de las actividades de transformación, almacenamiento y distribución de alimentos - que corresponden a las primarias- el 61% de las PYMES invirtio en equipamiento, el 31% en nuevos locales , el 23% en flujo de producción y el 31% en reducción de residuos. A si mismo en su logística de entrada el 39% de las Pymes logro una eficiencia en su cadena de suministro al trabajar con proveedores locales. En cuanto a su logística de salida en relación al marketing y ventas el 100% tuvo un aumento en las ventas.

En cuanto a las actividades de apoyos el estudio resalta que el 78% de las Pymes desarrollaron nuevos productos a través de la investigación e innovación tecnológica.

Como conclusiones la investigación refiere primero que la transferencia de conocimiento brindada desde los directores del proyecto ( docentes de la universidad) a través del apoyo técnico a las empresa, favoreció también que muchas obtuvieran la certificación internacional BRCG ( Certificación Global de seguridad alimentaria), aumentando la confianza en el consumidor y el crecimiento y la sostenibilidad del negocio.

Un tercer estudio es el (Macchió, et al, 2023) titulado: *Modelos de negocio sostenibles de las pequeñas y medianas empresas y las relaciones que deben establecerse dentro de la cadena de suministro para apoyar estos modelos*. La investigación se enfocó en definir un modelo de negocio sostenible en las Pymes, mediante el estudio de las relaciones que estas empresas han desarrollado con sus proveedores y como estos pueden apoyar el cumplimiento de los objetivos empresariales de sostenibilidad.

La metodología de investigación corresponde a estudios de caso mediante un enfoque explicativo y descriptivo analizando cuatro casos de pymes con implementación exitosa de modelos de negocios sostenibles, impactando especialmente su cadena de suministro. Las pymes analizadas corresponden al sector de: publicidad, artículos de lujo fabricados en cuero; manufactura de vino y materias primas para embajale.

Como conclusiones principales la investigación destaca que las Pymes que gestionaron modelos de negocio sostenibles en su cadena de valor desarrollaron las siguientes prácticas:

- Creación de valor a partir de residuos de la producción implementando la economía circular.
- Creación de valor a través del impulso de proyectos que apoyen y mejoren el bienestar de los colaboradores y comunidades locales, es decir que la transformación se da desde lo social y no solo con lo ambiental.

- Creación de valor con un enfoque en la sostenibilidad de los procesos de producción, mediante la maximización de la eficiencia de la misma minimizando el consumo energético y de materiales.
- Creación de valor a través de la sustitución de productos/procesos tradicionales por alternativas naturales y renovables.

Finalmente esta investigación resalta como el éxito de su modelo de negocio sostenible partio desde la selección de sus socios y proveedores, teniendo en cuenta criterios como los niveles de desempeño en medición ambiental, social y económica, la implementación de normas ambientales como la ISO 14001 y la alineación de los proveedores con el sentir y los objetivos sostenibles de la empresa.

Un cuarto estudio que vale la pena resaltar es el de (**Soosay et al, 2012**), quienes en su investigación titulada: “Análisis de la cadena de Valor sostenible: un estudio de caso de Oxford Landing de vine todine” exponen como el análisis de la cadena de valor sostenible (SVCA) puede utilizarse como una herramienta de diagnóstico para identificar áreas de la empresa donde puede mejorar de manera continua a través de la creación de valor desde la perspectiva del consumidor aplicando la sostenibilidad ambiental a lo largo de la cadena de suministro de vinícolas.

La metodología de investigación corresponde a estudios de caso de la cadena de valor del vino de la empresa Oxford Landing, abarcando desde el sur de Australia hasta el Reino Unido, combinando una metodología que incluye el análisis de la cadena de valor (VCA) y el análisis del ciclo de vida de los productos y servicios, para determinar específicamente en cada una de las etapas de la cadena de suministro que actividades crean valor y como cada una de esas actividades esta contribuyendo a las emisiones de gases de efecto invernadero.

Como conclusión principal el estudio demuestra cómo las prácticas y suposiciones que ya existen en relación a lo que valora el consumidor y donde se producen las emisiones de gases- actividades claves- pueden impactar y generar nuevos desafíos en la empresa en la maximización de los beneficios comerciales a la par que gestiona el negocio de una manera económica, social y ambientalmente responsable.

El estudio de caso demuestra también: que el valor de los datos de las emisiones de gases de efecto invernadero como entrada para la gestión sostenible de la cadena de valor, aumenta de manera importante cuando se analiza con las actividades de flujo de materiales de la cadena de valor de la empresa, utilizando al consumidor en la categorización de dichas actividades, desde la satisfacción ambiental de sus necesidades.

Aunque este estudio se realizó solo con una cadena de valor específica – la del vino- si brinda algunas directrices sobre lo que debería tener presente una organización para generar a partir de la sostenibilidad ventajas competitivas.

Un quinto estudio de importancia es el realizado (**Adrianzén et al., 2022**), cuyo estudio pretendía ofrecer una adaptación al modelo tradicional de la cadena de valor de Michael Porter incluyendo aspectos de la responsabilidad social empresarial (RSE) como generador de competitividad empresarial en las Pymes.

La metodología propuesta por la investigación fue de tipo aplicada, cobijada en un diseño experimental en el que se manipulan las variables independientes de manera intencional. En la recolección de los datos la técnica empleada fue la observación.

El modelo desarrollado dentro de la investigación tuvo como referente lo estipulado en la “Guía para la implantación de la RSE en la empresa”, planteando tres actividades macro que

integrarían la RSE dentro de la cadena de valor de la empresa, las cuales son: evaluación y autoevaluación; gestión estratégica de la RSE y la divulgación.

El modelo se aplicó a una empresa de comercialización de artículos para bebés y maternidad y dentro de las principales conclusiones se destacan que al desarrollarse la RSE como estrategia dentro de la cadena de valor, la empresa mejoró su competitividad en aspectos como el marketing digital con un 58,25%; el rendimiento de los empleados con un 67% y el aumento en las ventas con un 71,25%.

En conclusión se puede decir que el primer estudio ofrece una visión de las mediciones de desempeño ESG (Económico, social y de gobierno) que las pymes deben tener en cuenta en la construcción de la sostenibilidad a lo largo de su cadena de valor; el segundo estudio expone las ventajas que tienen las pequeñas y medianas empresas cuando implementan en su cadena de valor prácticas sostenibles para el aumento de su competitividad.

En el tercer caso se demuestra la importancia de la construcción de una cadena de valor sostenible en las pequeñas y medianas empresas a partir de las relaciones con sus proveedores para apoyar el cumplimiento de objetivos de sostenibilidad.

El cuarto caso explica el uso de la metodología de análisis de cadena de valor combinada con el ciclo de vida del producto para determinar cuáles son las actividades clave dentro de la cadena que tienen un mayor impacto ambiental y de acuerdo a la satisfacción de las necesidades del consumidor la empresa puede entrar a reducir en la medición de su huella de carbono y el quinto estudio coloca como eje central de la cadena de valor de una empresa la implementación de estrategias de responsabilidad social empresarial que conduzcan al aumento de su competitividad.

### *Antecedente Nacionales*

En esta sección se revisarán algunos estudios sobresalientes en Colombia en relación al diseño de cadenas de valor sostenibles en el sector empresarial.

En la investigación de **Beltrán B & Vallejo C, 2021**, titulada “*La creación de una cadena de valor sostenible a partir del cañamo*” plantean una propuesta sobre cómo crear una cadena de valor sostenible aplicable a la industria del cañamo, haciendo especial énfasis en la participación de todos los actores que hacen parte de la cadena y sus capacidades colaborativas de sostenibilidad.

La metodología de su investigación se basó en un estudio de caso cualitativo de paradigma interpretativo y constructivista, mediante el análisis de entrevistas con los distintos actores que intervienen en la cadena de valor del cañamo en los diferentes procesos que la conforman. Para el análisis de la información utilizaron el método Gioia.

El estudio expone que a lo largo de los 6 procesos principales que abarcan toda la cadena de valor del cañamo: Fuente semillera; siembra y producción del cañamo o cannabis medicinal; separación de materia prima; transformación de diferentes materias secundarias; creación de producto terminado y la venta, para alcanzar la sostenibilidad se requiere de:

- la inclusión de todos los actores ( desde los indígenas hasta los clientes),
- las capacidades colaborativas de sostenibilidad para que se implemente o se mantenga un uso responsable del agua, la utilización mínima o nula de fertilizantes, la rotación de cultivos, la generación de empleo y la responsabilidad social con las comunidades.
- el aprovechamiento de toda la planta.

La investigación concluye haciendo hincapié en que para alcanzar la sostenibilidad en toda la cadena de valor se debe: priorizar el bienestar de toda la industria, todos los actores que intervienen en la cadena deben unirse y concentrar los esfuerzos en las áreas con mayor potencial, implementación de producción limpia y desarrollo de otros usos a partir de la materia prima desechada.

Desde la perspectiva de la creación de valor compartido como insumo para la sostenibilidad en la cadena de valor, llama la atención el estudio realizado por **(Daza et al, 2020)** titulado: “ *Creación de valor compartido en el sector hotelero de Santa Marta, Colombia,* ” en el que se identifican las prácticas de valor compartido que implementaron 32 empresas en las dimensiones de: desarrollo de cluster locales, reconcepción de los productos y mercados y la productividad en la cadena de valor.

La metodología utilizada en el estudio es de carácter descriptivo-cuantitativo analizando una muestra de 32 empresas hoteleras.

El estudio concluye que aunque en la mayoría de hoteles se han implementando algunas prácticas sociales y medioambientales con fin de generar impactos positivos en la sociedad, mediante la innovación y el estímulo del crecimiento social, no están aperturando nuevos nichos de mercado, no se encuentran interesadas en realizar reportes de sus resultados en mediciones sociales, ambientales y económicas y no mantienen una comunicación frecuente con otras empresas sobre las prácticas implementadas.

La investigación también permite inferir cómo a pesar de que cada día en el sector empresarial existe una conciencia de la importancia de implementar acciones respetuosas con el

medio ambiente y la sociedad a la vez que se maximizan los beneficios económicos, no existe una ruta clara que le permita a los empresarios redefinir su cadena de valor.

Dentro de los antecedentes nacionales existe una tercera investigación que vale la pena mencionar y la efectuada por (Castro Arbeláez & Obregón Morales, 2020) titulada “*Relación gobernaza y politicas de sostenibilidad en el sector bioenergético del Valle del Cauca*” en la que analizan si el tipo de gobernanza que aplica una empresa líder de la cadena de valor del sector de la bioenergía del Valle del Cáuca es determinante en la transmisión de políticas de sostenibilidad.

La metodología de investigación corresponde a estudio de caso de 5 empresas que son líderes en el sector y que se analizan desde la tipología de gobernanza referida por Gereffi, Humphrey y Sturgeon.

El estudio concluye que los proveedores puede llegar a construir una cadena de valor sostenible a partir de la transferencia de políticas de sostenibilidad que realice la empresa líder con ellos, mediante la aplicación de diferentes tipos de gobernanza ya sea de mercado, modular, relacional, cautiva o jerárquica.

Esta investigación expone la importancia de una excelente gestión con las partes de interés y como ellas independiente del tamaño de la empresa si comienzan a implementar las prácticas económicas, sociales y ambiental responsables conducen también poco a poco su cadena de valor hacia la sostenibilidad.

## **Planteamiento del problema**

De acuerdo con el Plan de Desarrollo de Dosquebradas 2020-2023, la división Político-Administrativa del municipio de Dosquebradas que es categoría 2, comprende un total de 2 corregimientos en su zona rural y 12 comunas en su zona urbana. Una de esas comunas es la 12 en la que se encuentra ubicado el barrio Guadalupe, sector donde se concentrará la investigación, debido a su alta dinámica comercial con más de 42 microempresas y que posterior a la afectación por la Pandemia y las Postpandemia, ha venido trabajando fuertemente por su reactivación económica.

Según el Estudio Socio-Económico 2022 (Cámara de Comercio Dosquebradas, 2022) la estructura económica del municipio de Dosquebradas se apalanca en el sector terciario, en el que predominan las actividades de comercio y servicios, que aportan cerca del 75% del PIB del municipio. Esta dinámica económica se vio fuertemente disminuida durante el 2020 por la pandemia y se agudizó con los efectos de la misma en el 2021 y 2022 en la llamada postpandemia; en los que un alto porcentaje de establecimientos cerraron de manera definitiva y otros, aunque lograron implementar ajustes para salir a flote, tuvieron que despedir a varios de sus colaboradores, impactando la estabilidad financiera de los hogares y la disminución de las tasas de empleo.

Complementando lo descrito y dado que la dinámica comercial del municipio determina también el mercado laboral, el mismo estudio expresa que ya para el segundo semestre del año 2021 se amplió la brecha entre la oferta y la demanda de competencias laborales, pues las empresas no encuentran el personal calificado que requerían o existen demasiados aspirantes para cargo generales y más tradicionales.

Una de las alternativas para promover el empleo en el municipio de Dosquebradas es que se creen condiciones para que el sector productivo aumente su inversión neta y se disminuya la tendencia presentada durante 2021 en donde las cancelaciones de matrícula mercantil en términos de inversión han sido más altas que las del registro de nuevas matrículas. Esta alternativa hace parte de la línea estratégica de trabajo número 2 de la alcaldía de Dosquebradas denominada: territorio competitivo la cuál de acuerdo con el Plan de desarrollo (Alcaldía de Dosquebradas, 2020), está conformada por 5 actores principales que se deben trabajar de manera concatenada : desarrollo rural, TIC, movilidad, infraestructura y desarrollo empresarial.

El plan expone para el caso del desarrollo empresarial la necesidad que existe de implementar programas en las empresas que aumenten la productividad, propendan por la transformación digital y la reconversión productiva en la capacidad instalada de las empresas, para crear nuevas oportunidades de mercado que fortalezcan sus cadenas de valor de manera sostenible.

El gobierno de Dosquebradas también tiene claro que el crecimiento económico debe mantener un equilibrio con el medio ambiente y la atención de las necesidades de la sociedad, por lo que es vital que las empresas se encaminen hacia la resiliencia y la sostenibilidad, sin embargo, muchas de las pequeñas y medianas empresas no han desarrollado mecanismos para identificar y disminuir sus impactos ambientales o implementar estrategias sostenibles en las actividades clave de su cadena de valor que les permita tener un equilibrio ambiental, social y económico en la producción y comercialización de sus productos o servicios.

Las debilidades descritas, en gran parte se ven influenciadas por el hecho de que los microempresarios de la comuna 12 no poseen los conocimientos y formación suficiente sobre cómo desarrollar sus negocios en el marco de una producción y consumo responsable que

fomente un crecimiento económico sostenido y pleno en un mundo de cambios continuos y cadenas de valor globalizadas.

De acuerdo a lo expuesto se hace necesario crear una hoja de ruta para los microempresarios, en los que se analice su cadena de valor y acorde a sus necesidades se definan cuáles son las estrategias que pueden implementar a lo largo de todas las actividades abastecimiento, producción, comercialización y servicio postventa de sus productos o servicios.

### **Pregunta de investigación**

¿Cómo puede una pequeña empresa implementar prácticas sostenibles en su cadena de valor que la conduzcan hacia una economía verde?

## Justificación

La investigación es pertinente por la importancia y el impacto que generan las microempresas en el tejido productivo de Colombia, lo cual es primordial en la reactivación económica del país, ya que en la medida en que sus procesos se fortalezcan pueden generar ventajas competitivas sostenibles y hacer de Colombia un país más competitivo. Al respecto Coyne (citado por Saldaña, 2015 ), menciona que la ventaja competitiva se da a partir de una estrategia competitiva y si cumple con las siguientes tres condiciones es significativa:

- Percepción del consumidor de la existencia de una diferencia importante en los productos o servicios ofrecidos en comparación con la competencia;
- esa diferencia surge como consecuencia de una brecha que hay entre las capacidades del productor y sus competidores
- Paralelamente esa diferencia debe generar atributos importantes que se mantengan en el tiempo.

De acuerdo a lo expuesto, las micro, pequeñas y medianas empresas deberían originar atributos que permanezcan en el tiempo, soportados en la aplicación de compromisos económicos, sociales y ambientales en su cadena de valor; de esa manera contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida de las personas en su contexto de acción, potencializan los productos locales, aumentan la satisfacción de sus clientes e incluso pueden acceder a planes de financiamiento gubernamentales.

La investigación está alineada con el objetivo 12 de desarrollo sostenible, el cual se mencionó en los antecedentes y en este orden de ideas el aporte va enfocando en que los microempresarios de la comuna 12 del municipio de Dosquebradas, construyan sus cadenas de

valor desde un enfoque sostenible e identifiquen las estrategias que deben implementar a lo largo de la misma. De esa manera se busca que los que micro y pequeños empresarios a lo largo del tiempo puedan mejorar sus ingresos, optimizar sus procesos y potencialmente acceder a nuevos mercados; ejerciendo sus operaciones con una conciencia del impacto de las mismas a nivel social, ambiental y económico.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar el estado de la cadena de valor en terminos de sostenibilidad en los establecimientos comerciales de la comuna 12 del municipio de Dosquebradas.

### **Objetivos Específicos**

Identificar las capacidades ESG ( ambientales, sociales y de gobierno) que deberían desarrollar las Mipymes para alcanzar la sostenibilidad en su negocio.

Caracterizar al consumidor ecológico de los establecimientos comerciales de la comuna 12 del municipio de Dosquebradas.

Diseñar una hoja de ruta con las actividades clave de sostenibilidad que pueden implementar los establecimientos comerciales de la comuna 12 del municipio de Dosquebradas.

## **Marco Teórico.**

### **Marco Conceptual**

#### ***Desarrollo Sostenible***

El concepto de desarrollo sostenible tiene sus orígenes en la década de los 80, cuando Gro Harlem Brundtland en 1987 presidió la comisión mundial del medio ambiente y del desarrollo y en el informe *Futuro Común* o informe de Brundtland, definen el desarrollo sostenible como: “El desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades” (Gómez de Segura, 2020). Aunque en esta comisión se planteó la necesidad de contar con políticas ambientales y estrategias para el desarrollo económico y social de las industrias, con el fin de que no acabaran con los recursos limitados del planeta; no fue sino hasta 1992 en la declaración de Río en la conferencia de las Naciones Unidas sobre el medio ambiente y el desarrollo (CNUMAD), que se estableció una agenda de acción internacional-programa 21-soportada en 27 principios universales que reconocían que solo mediante la integración y el equilibrio de las situaciones económicas, sociales y ambientales, se podía satisfacer de manera vital las necesidades de las personas para mantener la vida humana en el planeta. (Organización de las Naciones Unidas ONU, 1992). La cumbre de Río también dio lugar a la creación de la comisión sobre el desarrollo sostenible y puso de manifiesto que el concepto de desarrollo sostenible era un objetivo alcanzable para todas las personas del planeta independiente de lugar donde residieran.

En el año 2002 (Naciones Unidas, s.f.), en la cumbre mundial de Johannesburgo el concepto de desarrollo sostenible hizo énfasis en un plan de acción para la gestión del agua, la diversificación del suministro de energía, buscando adicionar fuentes de energía renovables, la

atención en la salud, la agricultura y la diversidad biológica. Fue en esta cumbre donde también se reforzaron las disposiciones del protocolo de Kyoto en relación a la reducción de los gases de efecto invernadero para los países que se habían comprometido con realizarlo pero que aún no se evidenciaba los mecanismos implementados.

Entre el año 2002 al 2012 no se presentaron mayores cambios en las disposiciones por parte de la ONU, sobre la sostenibilidad y 20 años después de la cumbre de Rio de Janeiro, en junio de 2012, (soportados en los objetivos de desarrollo del milenio que no se alcanzaron), se definieron los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) que involucraron políticas innovadoras sobre la economía verde, las modalidades de consumo y producción sostenibles y las estrategias para financiar ese camino hacia sostenibilidad. (Naciones Unidas, S.f).

Los Objetivos de desarrollo sostenibles (ODS) planteados en la cumbre 2012 se consolidaron con denominada “ Agenda 2030 para el desarrollo sostenible” en la que se incluyó los 17 ODS actuales y 169 metas que abarcan aspectos sociales, ambientales, económicos y de gobierno.

### ***Cadena de Valor***

El modelo de la cadena de valor ha sido uno de los más utilizados por las empresas para analizar cuáles son todas las actividades que intervienen de manera articulada, en todo el ciclo de producción o prestación de un servicio, desde que es concebido hasta su disposición final y en cuáles áreas se pueden implementar acciones para aumentar el valor y la competitividad de la empresa.

De acuerdo con Adrianzén et al., 2022; el modelo de cadena de valor presentado por Michael Porter en 1985 en su libro “ competitive Advantages: Creating and sustaining superior

performance” se basa en tres secciones principales: actividades primarias, actividades secundarias o de apoyo y el margen. Las actividades primarias se plantean en 5 etapas generales de toda empresa:

- Logística Interna: que involucran todas las actividades en las que interviene la recepción, el almacenamiento y control de materias primas.
- Las operaciones o producción; que refieren a la transformación de la materia prima hasta conseguir el producto final.
- La logística externa que trata sobre los canales de distribución o mecanismos para hacer llegar el producto al cliente
- La parte de Marketing y ventas que se enfoca en cómo se va a promocionar el producto o servicio y las diferentes estrategias para su venta.
- Las actividades relacionadas con el servicio postventa.

Las actividades secundarias son todas aquellas que la empresa necesita implementar para poder ejecutar las actividades primarias entre ellas: Las relacionadas con el abastecimiento, el desarrollo tecnológico, la administración de los recursos humanos y la infraestructura de la empresa. Finalmente, el modelo propone el cálculo del margen, que es la diferencia entre las ganancias por ventas y el costo que implica el desarrollo del producto o prestación del servicio.

Conforme a lo expuesto por Soosay et al. 2012, se puede decir que el gran aporte del concepto de cadena de valor fue la opinión de Porter al expresar que la ventaja competitiva no se alcanza observando de manera aislada a la organización, sino que se deriva de todas las relaciones que surgen entre las actividades primarias y secundarias que la empresa ejecuta, para

ofrecer al cliente un mayor valor añadido a un menor costo y a un ritmo más veloz que las cadenas de sus competidores.

### *Crterios ESG*

Los criterios ESG integran los factores ambientales, sociales y de gobernanza que una empresa debería desarrollar dentro de su proceso de toma de decisiones para alcanzar la sostenibilidad corporativa, (De Souza Barbosa et al., 2023). Este último término alude a las capacidades que tienen las empresas para llevar a cabo sus operaciones buscando una integridad ecológica, un bienestar social y unos principios solidos de gobernanza, lo cual se ve reflejado en el establecimiento de objetivos, indicadores y resultados en las tres áreas mencionadas.

Para Langley (2021), los objetivos ambientales se relacionan con la reducción del uso exagerado de recursos naturales y las amenazas a cualquier forma de vida y abarcan estrategias como la logística inversa, la economía circular, la biodegradabilidad y el uso de energías alternativas entre otras.

En el campo social el mismo autor señala que ese elemento se centra en determinar y tratar los impactos sean positivos o negativos en el ejercicio de las actividades de la organización que puedan tener en las personas, resaltando la importancia de ítems como la diversidad, inclusión, equidad, prácticas laborales justas, derechos humanos y equilibrio de trabajo y vida.

Finalmente, para el caso de la gobernanza este elemento refleja el compromiso que tiene la empresa con la toma responsables de decisiones y su posterior ejecución, evidenciándose principalmente en la mejora de sus relaciones con sus partes de interés, la ciberseguridad y la lucha contra el soborno y la corrupción.



Teniendo en cuenta lo expuesto, la economía circular propone un cambio en todos los sistemas productivos, modificando el modelo de negocio tradicional, el flujo de recursos y por ende la cadena de valor de la empresa.

### **Marco Legal.**

A continuación, se detallan las principales normas que fundamentan el proyecto de investigación.

- Constitución Nacional de Colombia 1992, en el artículo 80 consagra que es el estado quien planifica el manejo y aprovechamiento de los recursos naturales, buscando garantizar su desarrollo sostenible, conservación o sustentación. El artículo también menciona la función del estado en calidad de control e imposición de sanciones legales con el fin de proteger los ecosistemas. ( Observatorio Ambiental de Bogotá, 2022)
- Ley 1954 de 2019 por medio de la cual se aprueba el “Acuerdo para el establecimiento del Instituto Global para el Crecimiento Verde”, suscrito en Río de Janeiro, el 20 de junio de 2012 en el cual la legislación colombiana aprueba el acuerdo en mención para el crecimiento económico y la sustentabilidad ambiental. ( Ley 1954, 2019)
- Ley 1931 de 2018 por medio de la cual se establecen las directrices para la gestión de cambio climático y en su artículo 2 en el principio de autogestión, expresa que las personas naturales o jurídicas desarrollaran acciones de manera propia que puedan contribuir a la gestión del cambio climático. (Ley 1931, 2018)

- Decreto 1076 de 2015 decreto único reglamentario del sector ambiente y desarrollo sostenible. Última fecha de actualización agosto 2023. Por medio del cuál se establecer las disposiciones para el desarrollo sostenible de la nación. (Decreto 1076 del 2015)
- Decreto 1072 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo (Decreto 1072, 2015)

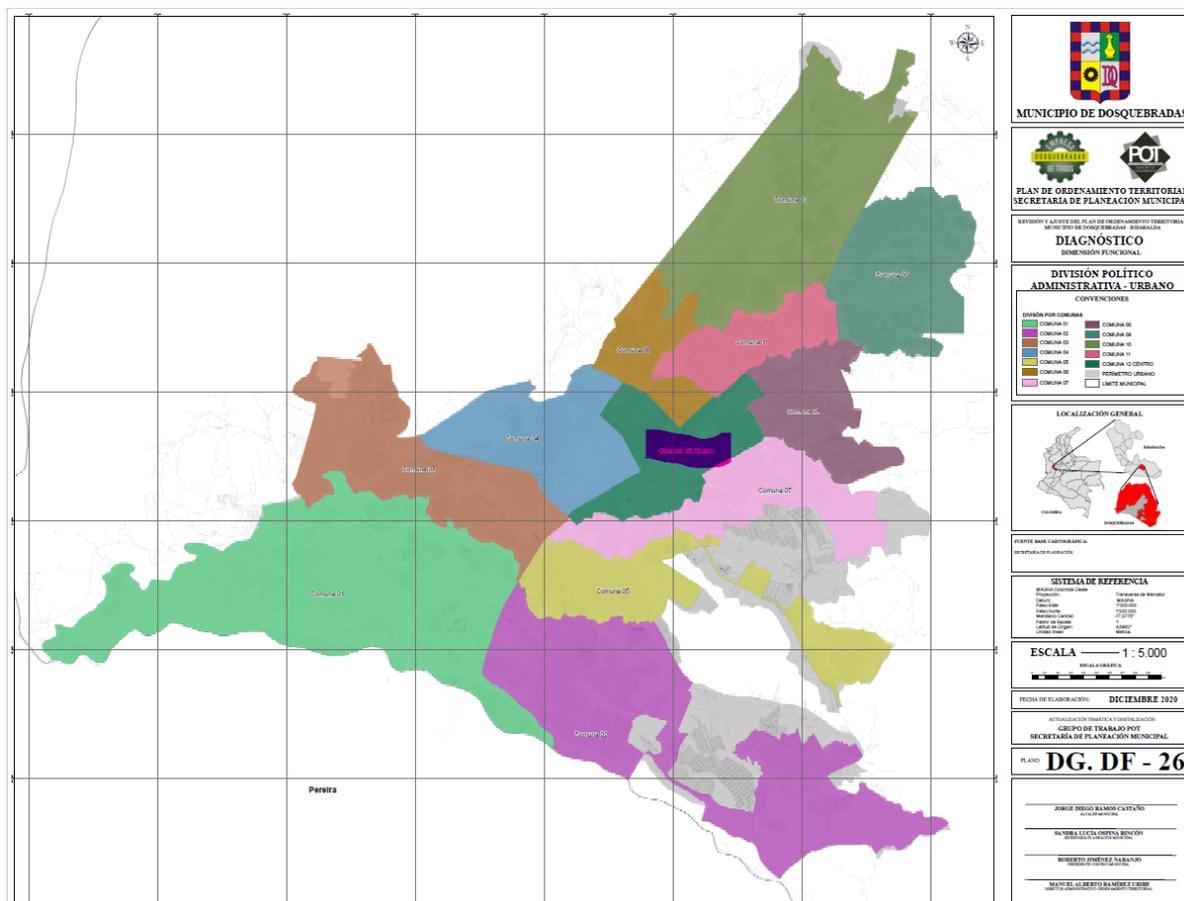
### **Marco Espacial y Marco Temporal**

El trabajo de investigación se desarrolla en el barrio Guadalupe de la comuna 12 del municipio de Dosquebradas, Risaralda, el cual se encuentra ubicado en el centro occidente de la región andina, limita al norte con Marsella y Santa Rosa de Cabal; al occidente y sur con Pereira y por el oriente con Santa Rosa de Cabal, (Cámara de Comercio de Dosquebradas, 2023). Este municipio se localiza entre 4° 45' y 4° 51' latitud norte; 75° 30'. y 75° 45', longitud oeste del meridiano de Greenwich y se encuentra entre los 1350 y 2180 metros de altura sobre el nivel del mar.

En el informe socio-económico 2023 de Dosquebradas realizada por la cámara de comercio de ese municipio, expresa que la superficie total del municipio es de 70,8 Km<sup>2</sup>, siendo 15,94 km<sup>2</sup> corresponden a suelo urbano, es decir un 22,5% del área total. Su centro urbano se subdivide en 12 comunas, siendo la número 12 conformada por 9 barrios entre los que destaca el barrio Guadalupe donde se desarrollo la investigación. ( Ver figura 4), en la que se resalta la comuna 12 Centro, por la dinámica comercial que se presenta debido a su gran cantidad de pequeños y medianos negocios. Este proyecto se desarrolló durante el primer y segundo semestre del año 2023.

**Figura 4**

*División Política Administrativa Dosquebradas.*



*Fuente. Plan de Ordenamiento Territorial Dosquebradas. (2023).*

## **Diseño Metodológico.**

El alcance de esta investigación es de tipo descriptivo en la que se busca analizar la cadena de valor de las pequeñas y medianas empresas de la comuna 12 del municipio de Dosquebradas, en función de las capacidades ambientales, sociales y económicas que tengan dichas Mipymes y la existencia de características de consumidores ecológicos dentro de los clientes de los establecimientos comerciales.

La metodología de la investigación es mixta combinando el uso de métodos cuantitativos y cualitativos para el análisis y recolección de la información.

### **Población y Muestra**

#### ***Muestra Cualitativa***

De acuerdo con Sampieri, 2014; el muestreo cualitativo es propositivo en donde la determinación de la muestra inicia desde la elección del contexto en el cual se espera encontrar los casos de interés para desarrollar a la investigación. De esta manera en la investigación cualitativa la pregunta principal esta direccionada a la definición de cuales son los casos de interés desde el comienzo y donde se pueden hallar.

Tomando en cuenta lo escrito, para esta investigación se definió un muestreo intencional con la participación de dos investigadores expertos de las UNAD ( Universidad Nacional abierta y a distancia) que vivían desde hace varios años en el sector y conocían los negocios y la validación de un equipo de docentes, en donde se definiendo las siguientes características que los negocios debían cumplir:

- Condición de micronegocio o pequeña empresa.

- Que el Negocio no hiciera parte de una cadena o casa matriz como es el caso de las cadenas de farmacia o los almacenes de cadena.
- Negocios que no presentan un interés en participar en la investigación
- Negocios que no sean relevantes para la investigación
- Negocios de juegos, apuestas o casas de empeño.
- Negocios de abogados
- Por percepción y actitud de desconfianza hacia el investigador.
- No aceptan compartir información privada de sus negocios

A través de la observación y la indagación de los negocios que existen en la comuna 12 se llegó a la cantidad que se expresa en la tabla 1.

**Tabla 1**

*Cantidad de Establecimientos comerciales Comuna 12, Municipio Dosquebradas.*

Barrio de la Comuna 12	Cantidad de Establecimientos Comerciales
San Nicolas	0
Guadalupe	181
Buenos Aires	16
San Fernando	23
Total	220

**Nota:** La tabla muestra la cantidad de establecimientos comerciales por barrio de la comuna 12.  
*Fuente.* Autor

Posteriormente, estos 220 negocios se analizaron a la luz de los criterios mencionados anteriormente encontrándose 18 negocios que cumplían con las características.

### ***Muestra Cuantitativa***

Para determinar la cantidad de clientes del barrio Guadalupe a los cuáles aplicarles el cuestionario, con el fin de identificar si tienen características de consumidores ecológicos, se tomo como referencia el dato de la población que vive en la comuna 12 de Dosquebradas, que de acuerdo al estudio socio-económico 2023 del municipio realizado por la Cámara de comercio es de 11.146 habitantes, y se promedió la distribución de la población dentro de los 9 barrios que conforman la comuna, tomando en consideración el movimiento comercial del barrio Guadalupe y la ubicación en la zona centro, determinándose una población de 1500 personas potenciales de ser clientes.

Como la población es finita se realiza el cálculo aplicando la siguiente formula, con un nivel de confianza del 92%. Obteniendo una muestra de 35 encuestas.

#### **CALCULO DE LA MUESTRA**

$$\frac{N * Z^2 P * Q}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n =	Tamaño de la muestra
Z =	Nivel de confianza
p =	Variabilidad positiva
q =	Variabilidad negativa
N =	Tamaño de la población
e <sup>2</sup> =	Error estándar (debido muestreo)

$$n = \frac{0.92 \times 0.5 \times 0.5 \times 1,500}{2} + 0.92 \times 0.5 \times 0.5$$

(0.08) 1,499

$$n = \frac{345.000}{9.8236} \Rightarrow n = 35$$

## Fuentes y Técnicas para la Recolección de la Información

### *Recolección de la Información a Nivel Cualitativo*

La recolección de la información se realizará visitando cada uno de los establecimientos comerciales definidos en la muestra a través de la observación y la realización de entrevistas semiestructuradas, en las que, de acuerdo con Sampieri, 2014 se tiene una guía de preguntas definidas y a la vez la posibilidad de realizar preguntas adicionales para obtener mayor información y / o precisar los conceptos.

### *Recolección de la información a nivel Cuantitativo*

La recolección de datos a nivel cuantitativo se realizará mediante la aplicación de un cuestionario con una batería de preguntas múltiples con opciones de respuesta tipo escala de Likert.

## **Diseño de Instrumentos**

### **Capacidades de Sostenibilidad en la Cadena de Valor**

Para determinar el estado de la cadena de valor de los establecimientos comerciales de la comuna 12 del municipio de Dosquebradas, es necesario primero identificar cuáles son sus capacidades en términos ambientales, sociales y de gobernanza que al desarrollarlas les permitirá empezar el redireccionamiento de su negocio hacía una economía verde.

Para conocer esas capacidades se le aplicará de manera presencial una entrevista semiestructurada, al propietario o administrador del negocio con el fin de dar espacio para las percepciones y opiniones que tengan los microempresarios sobre el tema, e identificar los flujos de productos e información de cadena de valor.

En el diseño del cuestionario se ha tomado como referente teórico la investigación realizada por (Tsang Y, 2023), quien propone 19 criterios en términos de capacidades ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) que deberían desarrollar las pequeñas y medianas empresas y que agrupan referentes normativos como la ISO 9001, ISO 14001, la responsabilidad social empresarial y la gestión externa e interna de la logística. Dichos criterios se enmarcarán dentro los lineamientos principales que contemplan la NTC-6001 sistema de gestión para las micro y pequeñas empresas y que permitirán el análisis de las actividades primarias y secundarias de la cadena de valor.

En la figura 5 se puede visualizar la descripción de las capacidades ESG y los componentes de la NTC 6001:2017

**Figura 5**

*Capacidades ESG articuladas con la NTC 6001:2017*

<b>Capacidades ESG</b>	<b>NTC-6001:2017</b>
<b>Capacidades Ambientales</b>	<b>Planeación Estratégica</b>
E1: Reducción de la huella de carbono	P1. Comprensión de la organización y su contexto
E2: Logística Inversa	P2. Comprensión del Cliente y sus partes interesadas
E3: Embalaje	P3. Direccionamiento estratégico-políticas de gestión
E4: Abastecimiento Sostenible	P4: Riesgos y oportunidades
E5: Cambio Climático	P5 Liderazgo
E6: Energía Renovable	
E7: Calidad del producto	
<b>Capacidades Sociales</b>	<b>Procesos de Apoyo o soporte</b>
S1: Diversidad e inclusión	A1: Gestión del talento humano
S2: Prácticas Laborales justas	A2: Gestión de Recursos físicos
S3 Equilibrio entre trabajo y vida	A3: Gestión de la información
S4: Derechos humanos	A4: Procesos de compra
S5: Seguridad y salud en el trabajo	A5: Gestión del riesgo financiero
S6: Cadena de suministro	A6: Gestión comercial
<b>Capacidades de Gobierno</b>	<b>Procesos Operacionales</b>
G1: Relaciones con proveedores y cliente	O1: Planificación de sus procesos
G2: Seguridad de la información	O2: Diseño y desarrollo de productos
G3: Gestión de Riesgos	O3: Elaboración de productos o prestación del servicio
G4: Ética e integridad empresarial	O4: Control de salidas No conformes
G5: Políticas de anticorrupción y soborno	
G6: Visión de sostenibilidad.	

*Fuente. Autor*

De acuerdo con las capacidades ESG descritas, se diseñó el instrumento a aplicar que se visualiza en las figuras 6, 7, 8 y 9.

**Figura 6**

*Diseño del Instrumento, Identificación general de la empresa.*

Identificación General de la Empresa		
Nombre de la Empresa		
Tiempo que lleva en el Mercado		
1-3 años		
4-6 años		
7-9 años		
>9 años		
Cantidad de Empleados:		
1-5 empleados		
6-10 empleados		
11-15 empleados		
>15 empleados		
Identificación General del entrevistado		
Nombre del Entrevistado		
Cargo		
Tiempo que lleva en el Cargo		
Edad	Sexo	Nivel de formación
25-35		Técnico _____
36-45	Femenino _____	Tecnólogo _____
46-55	Masculino _____	Profesional _____
56-65		Bachiller
>65		

*Fuente: Autor*

**Figura 7**

*Diseño de instrumentos capacidades ESG-Planeación Estratégica*

<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>	
1.	Al identificar los aspectos positivos y negativos que impactan el cumplimiento de los objetivos de su negocio ( análisis de contexto), usted tiene en cuenta principalmente <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Los aspectos e impactos ambientales de las actividades de su negocio.</li> <li>b) Aspectos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo de sus empleados.</li> <li>c) Las relaciones con sus proveedores</li> <li>d) Todas la anteriores</li> <li>e) No he identificado los aspectos positivos y negativos de mi negocio.</li> </ul>
2.	En la identificación de las necesidades y expectativas de todas las personas o grupos de interés para su negocio ( partes interesadas), usted considera a: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sus clientes</li> <li>b. Proveedores</li> <li>c. Su comunidad de influencia</li> <li>d. Empleados</li> <li>e. Dueños/ socios de la empresa</li> <li>f. Al medio ambiente.</li> <li>g. Todas las anteriores</li> <li>h. No he realizado identificación de necesidades y expectativas. (8)</li> </ul>
3.	En las políticas y directrices que tiene para su negocio usted ha incluido <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Actividades para el cuidado del medio ambiente</li> <li>b) Actividades para la salud y seguridad en el trabajo de sus empleados</li> <li>c) Actividades para la atención de las necesidades de su comunidad de influencia</li> <li>d) Actividades para la promoción de la ética e integridad empresarial.</li> <li>e) Todas las anteriores</li> <li>f) No cuento con políticas ni directrices.</li> </ul>

*Fuente: Autor*

## Figura 8

### Diseño de Instrumentos: Capacidades ESG- Procesos de Apoyo

PROCESOS DE APOYO
<p>4.0 En la gestión de su talento humano (empleados), usted ha implementado políticas relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) La diversidad e inclusión del personal (1)</li> <li>b) Equilibrio entre la vida laboral y la vida personal (2)</li> <li>c) El respeto hacia los derechos humanos (3)</li> <li>d) La seguridad y salud en el trabajo de sus colaboradores (4)</li> <li>e) Prácticas laborales justas (remuneración acorde al trabajo, descansos dentro de la jornada, ambiente de trabajo libre de acoso y actividades forzosas) (5)</li> <li>f) Todas las anteriores (6)</li> </ul>
<p>5.0 En el manejo y gestión de la información de su negocio usted cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Técnicas para controlar y proteger la información de su negocio</li> <li>b) Políticas de protección de datos de sus clientes</li> <li>c) Sistemas de información que aseguren la disponibilidad de la información en el momento que la requiera.</li> <li>d) Todas las anteriores</li> <li>e) No gestiona ni maneja la información de su negocio.</li> </ul>
<p>6.0 En el manejo de las compras para abastecer su negocio usted ha:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Identificado las características de los productos que requiere para el funcionamiento de su negocio.</li> <li>b) Seleccionado a proveedores que tienen políticas para el cuidado del medio ambiente y la sociedad.</li> <li>c) Establecido relaciones fuertes con sus proveedores a través del cumplimiento de prácticas éticas y respetuosas en el negocio.</li> <li>d) Todas las anteriores</li> <li>e) Ninguna de las anteriores.</li> </ul> <p>7. Sus proveedores son en su mayoría</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Locales</li> <li>b) Regionales</li> <li>c) Nacionales</li> <li>d) Todas las anteriores</li> <li>e) Otro, ¿Cuál?</li> </ul>

Fuente: Autor

**Figura 9**

*Diseño de Instrumentos: Capacidades ESG-Procesos Operacionales.*

<b>PROCESOS OPERACIONALES</b>
<p>8.0 De las siguientes prácticas para el cuidado del medio ambiente cuáles ha implementado en su negocio ( Reducción de huella de carbono)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Uso de lámparas, bombillas led o iluminación que ahorre energía</li> <li>b) Disminución del uso del papel</li> <li>c) Separación de residuos</li> <li>d) Utilización de electrodomésticos y / o equipos que ahorran menor energía</li> <li>e) Todas las anteriores</li> <li>f) Ninguna de las anteriores.</li> <li>g) Otra</li> </ul>
<p>9.0 En la fabricación de su producto o prestación de sus servicios usted ha implementado. (Logística inversa)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) estrategias para reducir o consumir menos materias primas o insumos.</li> <li>b) Reutilizar productos o materiales en la operación de su negocio</li> <li>c) Reciclaje ( Recolección y procesamiento de desechos)</li> <li>d) Uso o comercialización de materias primas o insumos respetuosas con el medio ambiente</li> <li>e) Todas las anteriores</li> <li>f) Ninguna de las anteriores</li> </ul>
<p>10.0 En el empaque y distribución de mis productos y servicios utilizó</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Materiales amigables con el medio ambiente</li> <li>b) Etiquetas ecológicas</li> <li>c) Medios de transporte respetuosos con el medio ambiente (3)</li> <li>d) Todas las anteriores</li> <li>e) Ninguna de las anteriores</li> </ul>

*Fuente:* Autor

### **Diseño del Instrumentos consumidor Ecológico o Ambientalmente Responsable**

Para cumplir este objetivo se recolectará información de los clientes de las empresas seleccionadas en la comuna 12 de Dosquebradas, mediante la aplicación de un cuestionado utilizando la escala de ECCB (ecologically conscious consumer behavior) propuesta por James Roberts en 1996, ( como cito De Lamônica Freire et al., 2013) con base en estudios que abordaron el comportamiento del consumidor socialmente responsable durante el proceso de decisión de compra. Esta escala está compuesta por 22 ítems para validar al consumidor ecológicamente consciente y para efectos de la investigación se realizó una adaptación de los

ítems de la escala de acuerdo al contexto de los negocios del barrio Guadalupe , dejando 15 ítems.

El cuestionario emplea la escala de Likert en la que los encuestados indicaran un grado de concordancia o discordancia en cada una de las afirmaciones. ( Ver figura 10 y 10-1)

**Figura 10**

*Diseño Instrumento- Consumidor Ecológico*

Identificación General	
Edad: < a 20 años ___ 20-25 años ___ 26-30 años ___ 31-35 años ___ 36-40 años ___ 41-45 años ___ 45_50 años ___ >50 años ___	
Sexo: Femenino ___ Masculino ___	
Nivel educativo: Profesional ___ Tecnológico ___ Técnico ___ Bachiller ___	
Cuestionario	
Por favor responda según el grado que usted presente en acuerdo o desacuerdo a las afirmaciones presentadas. Seleccione una sola opción.	
1. Prefiero los productos y alimentos que no contengan químicos como pesticidas o fertilizantes.	Muy de Acuerdo Algo de Acuerdo ___ Ni de acuerdo Ni en desacuerdo Algo en Desacuerdo ___ Muy en Desacuerdo
2. Compro productos ecológicos de manera frecuente.	Muy de Acuerdo Algo de Acuerdo ___ Ni de acuerdo Ni en desacuerdo Algo en Desacuerdo ___ Muy en Desacuerdo
3. Estoy dispuesto a pagar un poco más por productos y alimentos libres de elementos químicos y que perjudican al medio ambiente.	Muy de Acuerdo Algo de Acuerdo ___ Ni de acuerdo Ni en desacuerdo Algo en Desacuerdo ___ Muy en Desacuerdo
4. Al momento de comprar productos y alimentos me preocupo por el medio ambiente.	Muy de Acuerdo Algo de Acuerdo ___ Ni de acuerdo Ni en desacuerdo Algo en Desacuerdo ___ Muy en Desacuerdo
5. No compro productos y alimentos que puedan causar la extinción de algunas especies animales y vegetales.	Muy de Acuerdo Algo de Acuerdo ___ Ni de acuerdo Ni en desacuerdo Algo en Desacuerdo ___ Muy en Desacuerdo
6. Siempre que es posible, intento comprar productos con envases reutilizables.	Muy de Acuerdo Algo de Acuerdo ___ Ni de acuerdo Ni en desacuerdo Algo en Desacuerdo ___ Muy en Desacuerdo
7. Siempre me esfuerzo por reducir el uso de productos fabricados con recursos naturales escasos.	Muy de Acuerdo Algo de Acuerdo ___ Ni de acuerdo Ni en desacuerdo Algo en Desacuerdo ___ Muy en Desacuerdo

8. Procuro movilizarme en medios de transporte amigables con el medio ambiente.	Muy de Acuerdo Algo de Acuerdo _____ Ni de acuerdo Ni en desacuerdo Algo en Desacuerdo _____ Muy en Desacuerdo
9. Me llama la atención comprar productos que tenga la etiqueta de “verde” o etiquetas ecológicas.	Muy de Acuerdo Algo de Acuerdo _____ Ni de acuerdo Ni en desacuerdo Algo en Desacuerdo _____ Muy en Desacuerdo
10. Cuando conozco el posible daño que un producto puede causar al medio ambiente, no lo compro.	Muy de Acuerdo Algo de Acuerdo _____ Ni de acuerdo Ni en desacuerdo Algo en Desacuerdo _____ Muy en Desacuerdo
11. Ya he cambiado o dejado de usar productos por razones ecológicas	Muy de Acuerdo Algo de Acuerdo _____ Ni de acuerdo Ni en desacuerdo Algo en Desacuerdo _____ Muy en Desacuerdo
12. En mi residencia realizo separación de las basuras.	Muy de Acuerdo Algo de Acuerdo _____ Ni de acuerdo Ni en desacuerdo Algo en Desacuerdo _____ Muy en Desacuerdo
13. Intento comprar productos fabricados con materiales reciclados.	Muy de Acuerdo Algo de Acuerdo _____ Ni de acuerdo Ni en desacuerdo Algo en Desacuerdo _____ Muy en Desacuerdo
14. He cambiado las bombillas de mi casa por otras de menor potencia para reducir el consumo de electricidad.	Muy de Acuerdo Algo de Acuerdo _____ Ni de acuerdo Ni en desacuerdo Algo en Desacuerdo _____ Muy en Desacuerdo
15. No compro productos fabricados o vendidos por empresas que dañan o no respetan el medio ambiente.	Muy de Acuerdo Algo de Acuerdo _____ Ni de acuerdo Ni en desacuerdo Algo en Desacuerdo _____ Muy en Desacuerdo

*Fuente:* Autor

## Tratamiento de la Información

### Tratamiento de la información cuantitativa y análisis de datos

#### *Fiabilidad del Instrumento*

El análisis de la información cuantitativa se realizó a través del programa PSPP, determinando primero la fiabilidad del instrumento a través del cálculo del índice de alfa de cronbach obteniendo un resultado de 0.83 que asegura la fiabilidad del mismo.

#### Figura 11

##### *Fiabilidad del Instrumento*

Resumen del proceso de casos		
Casos	N	Porcentaje
Válido	35	100.0%
Excluido	0	.0%
Total	35	100.0%

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.83	15

Estadísticas de total de ítems				
	Escalar la mediana si se borra el elemento	Escalar la varianza si se borra el elemento	Correlación total-ítem corregida	Alfa de Cronbach si se borra el elemento
Alimentos_no_químicos	57.11	60.52	.46	.82
productos_ecológicos	57.63	59.18	.50	.82
Pagar_más	57.54	53.73	.64	.81
compra_y_preocupacion_medio_ambiente	57.29	60.68	.42	.83
extinción	57.60	58.60	.46	.82
envases_reutilizables	57.17	62.21	.40	.83
Recursos_Naturales	57.49	56.26	.69	.81
Medios_de_transporte	58.09	56.49	.53	.82
Etiqueta_Verde	57.54	58.08	.51	.82
Daño_al_medio_ambiente	57.49	57.02	.59	.82
dejado_de_usar	57.54	60.55	.31	.83
Separación_de_basuras	57.17	62.62	.19	.84
materiales_reciclados	57.69	56.52	.64	.81
bombillas	56.94	68.47	-.15	.85
empresas_Dañan	57.71	55.15	.66	.81

*Fuente:* PSPP

## *Análisis de Datos*

A nivel descriptivo la figura 12 expone a través del análisis de frecuencias los resultados obtenidos para cada variable de medición, calculando la media, la mediana, la moda, la varianza, la desviación estandar y los máximos y mínimos.

**Figura 12**

### *Medidas de tendencia central*

		Estadísticas										
		Alimentos_no_químicos	Productos_Ecológicos	Pagar_más	Preocupación_ambiente	Extinción	Envases_reutilizables	Recursos_Naturales	Medios_de_transporte	Etiqueta_Verde	Daño_medio_ambiente	dejado
N	Válido	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Media	4.46	3.94	4.03	4.29	3.97	4.40	4.09	3.49	4.03	4.09	4.09
	Mediana	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00
	Modo	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5
	Desv Std	.82	.91	1.25	.86	1.04	.69	.95	1.15	1.01	1.01	1.01
	Varianza	.67	.82	1.56	.74	1.09	.48	.90	1.32	1.03	1.02	1.02
	Curtosis	-.62	-.71	.38	-.18	.21	-.56	-.13	-.46	-1.28	-1.15	-1.15
	Mínimo	3	2	1	2	1	3	2	1	2	2	2
	Máximo	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

A continuación se analiza cada una de las variables en función de los resultados de la figura 12 y de la escala de likert que se utilizó en la medición, ( ver figura 13).

**Figura 13**

### *Escala de Likert*

1      2      3      4      5

Muy en desacuerdo                        Muy de Acuerdo

*Fuente: Autor*

**Análisis de Variable 1: Preferencia de productos y alimentos que no contengan químicos como pesticidas o fertilizantes:**

Conforme a la figura 14, el 65.7% de la población expresa estar muy de acuerdo con la preferencia de productos y alimentos que no contengan químicos como pesticidas o fertilizantes. Las puntuaciones se presentan en valores medios a elevados y no se evidenciaron calificaciones de muy en desacuerdo o algo desacuerdo. En promedio la opinión de los participantes se ubico en un 4.46 con una desviación de 0,8 unidades en la escala.

**Figura 14**

*Preferencia de Alimentos no químicos*

Alimentos_no_químicos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido 3	7	20.0%	20.0%	20.0%
4	5	14.3%	14.3%	34.3%
5	23	65.7%	65.7%	100.0%
Total	35	100.0%		



*Fuente. Análisis PSPP*

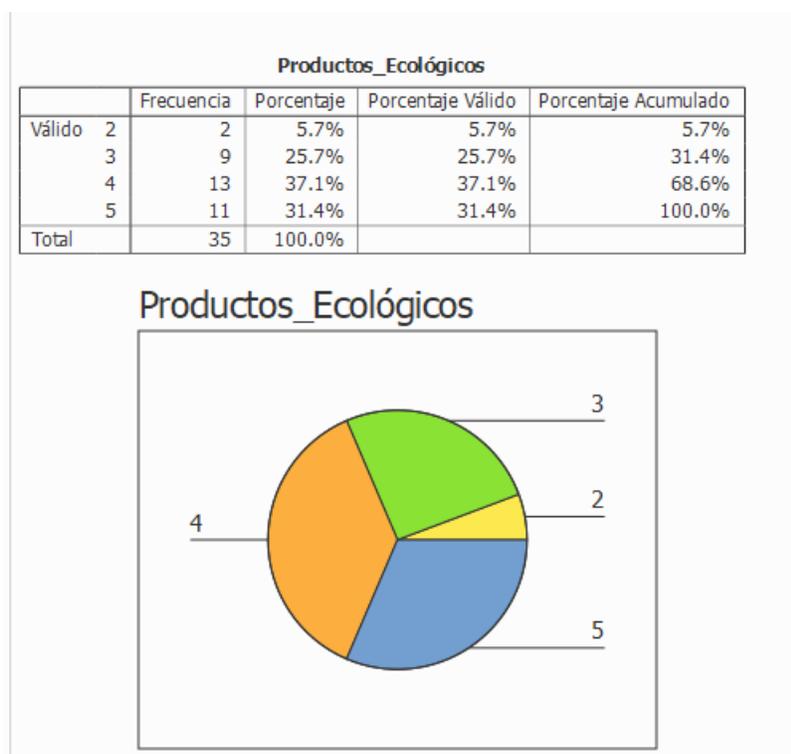
## Análisis de Variable 2: Compra de productos ecológicos de manera frecuente

En la figura 15 se visualiza que la categoría que más se repitió fue la 4, por lo que el 37,1% de las personas están algo de acuerdo con la afirmación de compra de productos de manera frecuente, seguido de un 31.4% en la opinión muy de acuerdo.

El 50% de los individuos está por encima del valor de 4.0 y en promedio en la opinión de los participantes se presenta una desviación del 0.91. No se presentaron respuestas en muy en desacuerdo.

**Figura 15**

*Compra de productos ecológicos de manera frecuente*



Fuente. Análisis PSPP

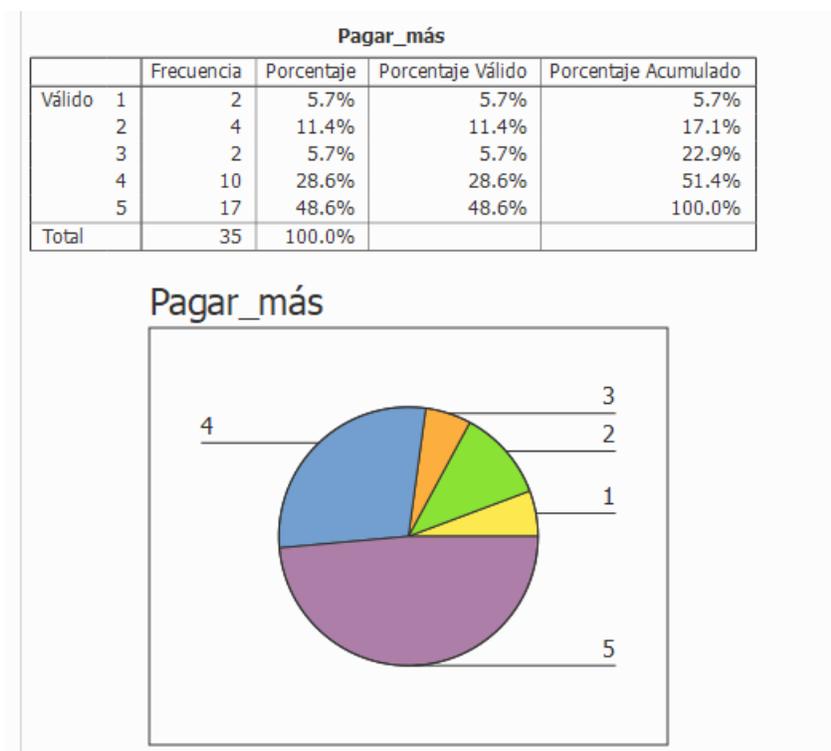
**Análisis de Variable 3: Estoy dispuesto a pagar un poco más por productos y alimentos libres de elementos químicos y que perjudican al medio ambiente.**

De acuerdo a la figura 16, la categoría que más se repitió fue la 4, por lo que el 48.6 % de las personas están de acuerdo con la afirmación de pagar más por ese tipo de alimentos y productos, le sigue un 28.6% con una opinión de algo de acuerdo.

El 50% de los individuos está por encima del valor de 4.0 y en promedio en la opinión de los participantes se presenta una desviación del 1.25 en relación a la media. Esta es una de las categorías en las que se presentaron respuestas en todos los niveles ubicándose un total del 17.1% con opiniones en desacuerdo con pagar un poco más por ese tipo de productos.

**Figura 16**

*Disposición a pagar un poco más en productos ecológicos*



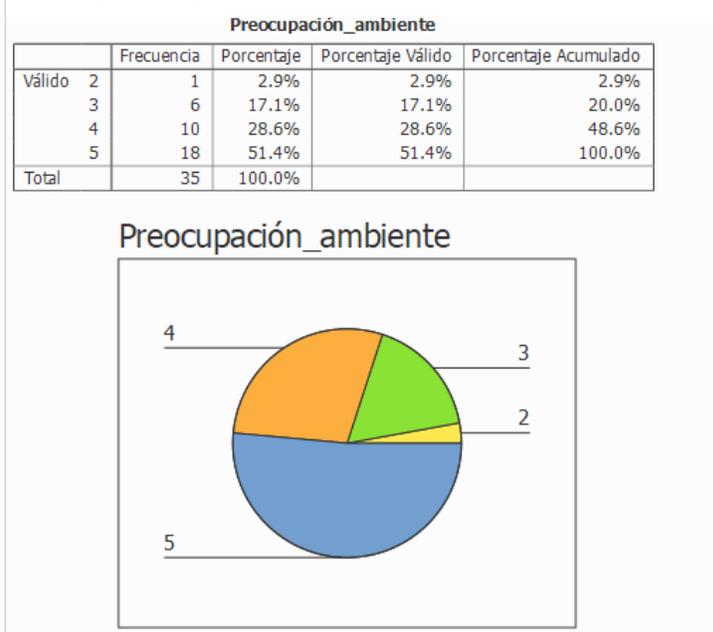
*Fuente. Análisis PSPP*

**Análisis de Variable 4: Al momento de comprar productos y servicios me preocupó por el medio ambiente.**

El 51,4% de los individuos expresan estar muy de acuerdo en que al momento de comprar productos y servicios se preocupan por el medio ambiente y un 28.6% está algo de acuerdo con esta información, esto es infiere el cambio de conciencia que el consumidor podría estar presentando en relación a esa compra de productos o servicios que posean características que involucren el cuidado del medio ambiente. No se presentaron calificaciones en el ítem de muy en desacuerdo. ( Ver figura 17)

**Figura 17**

*Preocupación por el medio ambiente al momento de comprar productos o servicios.*



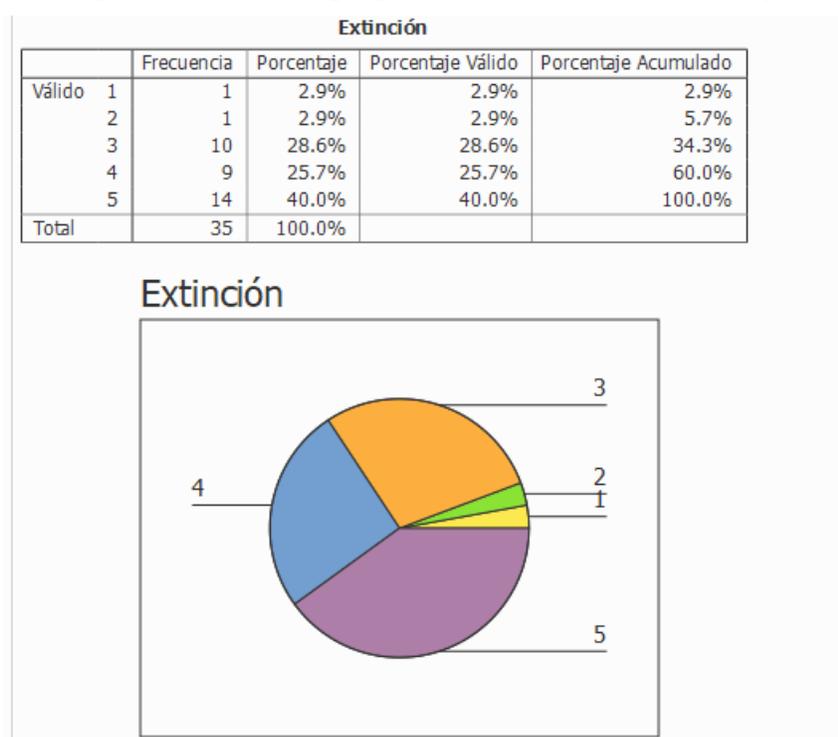
*Fuente. Análisis PSPP*

### **Análisis de Variable 5: No compro productos y alimentos que puedan causar la extinción de algunas especies animales y vegetales.**

El 40% de los encuestados se encuentra muy de acuerdo con afirmación de no comprar productos y alimentos que puedan causar la extinción de las especies, sin embargo hay un porcentaje importante de la población 28,6% a la que le sería potencialmente indiferente este tipo de compras. ( Ver figura 18).

**Figura 18**

*No compra de productos que puedan causar extinción de especies.*



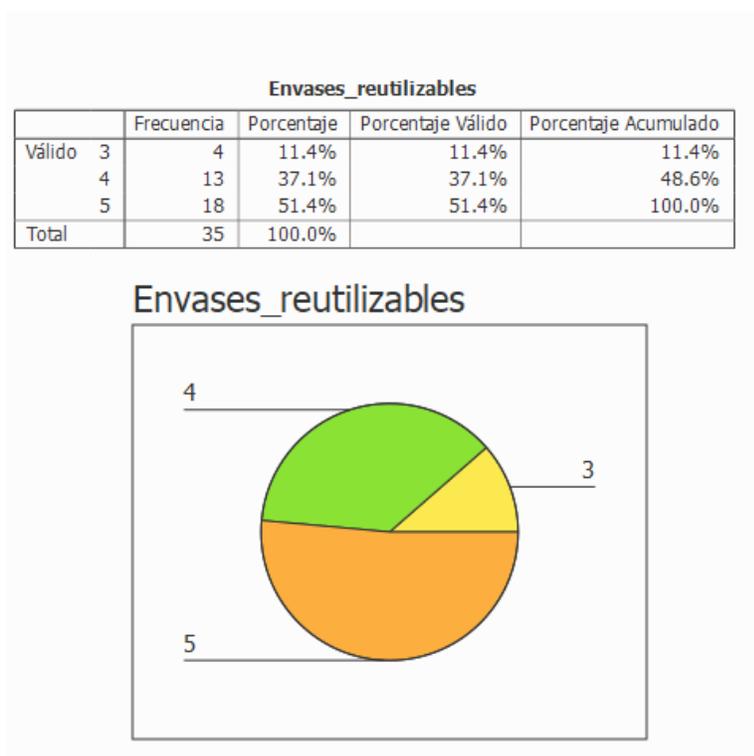
*Fuente. Análisis PSPP*

**Análisis de Variable 6: Siempre que es posible, intento comprar productos con envases reutilizables.**

El 51.4% de los individuos expresan con un nivel muy de acuerdo la compra de productos con envases reutilizables, seguido del 37,1% en condición de algo en desacuerdo. Para esta medición no se presentaron calificaciones en desacuerdo. ( Ver figura 19).

**Figura 19**

*Compra de productos con envases reutilizables*



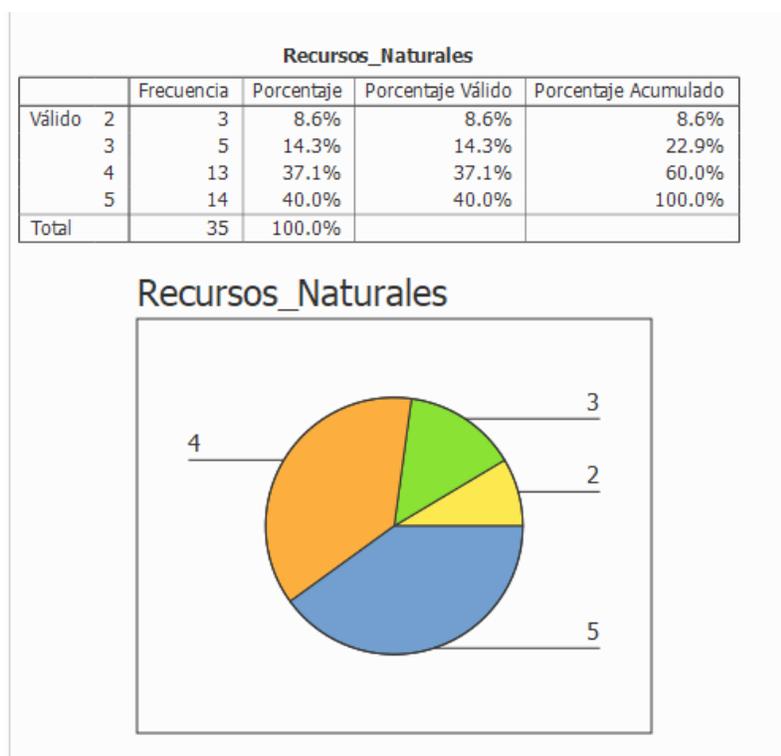
*Fuente. Análisis PSPP*

**Análisis de Variable 7: Siempre me esfuerzo por reducir el uso de productos fabricados con recursos naturales escasos.**

Para este caso aunque la respuesta que más prevaleció fue la categoría 5, muy de acuerdo con un 40%, los individuos se encuentran divididos en sus respuestas, existe un porcentaje de 14,3% personas a las que les es indiferente esta afirmación y un 8.6% que se encuentran en desacuerdo. Esto puede deberse a que en general las personas pueden que no conozcan cuáles son los recursos naturales escasos y que productos los utilizan.

**Figura 20**

*Reducción productos fabricados con recursos naturales.*



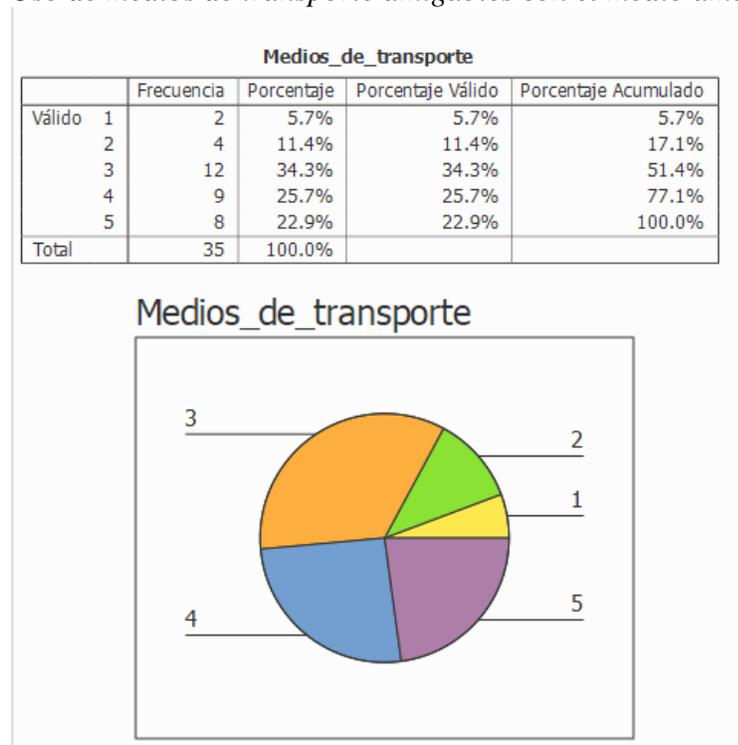
*Fuente. Análisis PSPP*

### **Análisis de Variable 8: Procuero movilizarme en medios de transporte amigables con el medio ambiente.**

Esta afirmación cuenta con respuestas en todas las categorías, prevaleciendo la respuesta tres ni de acuerdo ni en desacuerdo, reflejando una posición neutra. Le sigue en resultados la opción algo de acuerdo con un porcentaje del 25,7%. (Ver figura 21).

**Figura 21**

*Uso de medios de transporte amigables con el medio ambiente.*



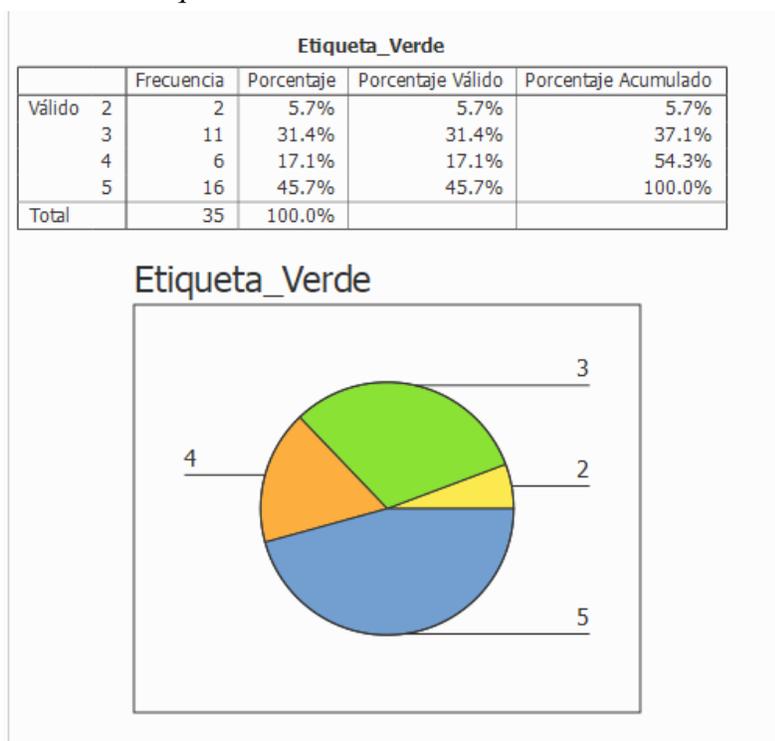
*Fuente. Análisis PSPP*

### **Análisis de Variable 9: Me llama la atención comprar productos que tenga la etiqueta “ verde” o etiquetas ecológicas”**

La categoría que más se repite es muy de acuerdo con un 45.7% de los individuos que les llamaría de la atención la compra de productos con etiquetas ecológicas. No se presentaron mediciones en la categoría. ( Ver figura 22).

**Figura 22**

*Productos etiqueta verde*



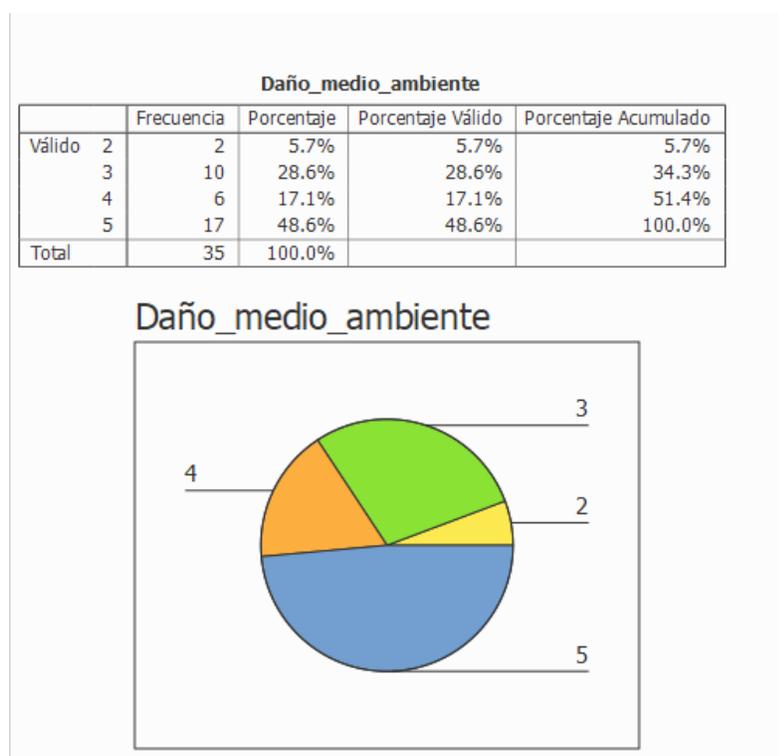
*Fuente. Análisis PSPP*

**Análisis de Variable 10: Cuando conozco el posible daño que un producto puede causar al medio ambiente no lo compró.**

La categoría que más se repite es la de muy de acuerdo con un 48.6% de individuos que si conocieran el daño que el producto hace al medio ambiente no lo comprarían. En resultados la segunda categoría que mas se repite es Ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 208,6% por lo que serían individuos que pueden encontrarse indecisos sobre la decisión a tomar en la compra de este tipo de productos. No se presentaron mediciones en la categoría1. ( Ver figura 23)

**Figura 23**

*Posible daño de un producto al medio ambiente.*



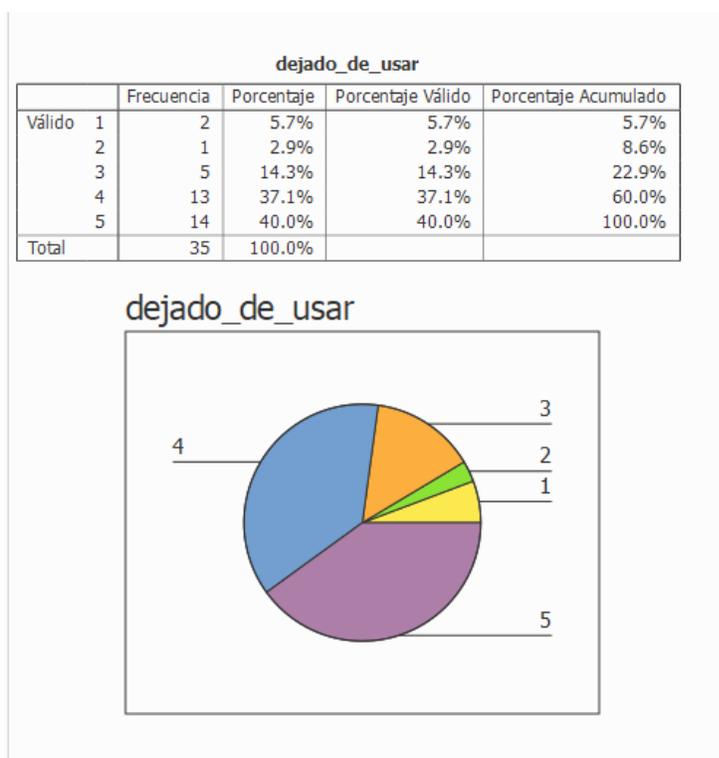
*Fuente. Análisis PSPP*

**Análisis de Variable 11: . Ya he cambiado o dejado de usar productos por razones ecológicas.**

El 40% se los individuos están de acuerdo con la afirmación de estar muy de acuerdo con cambiar o dejar de usar productod por razones ecológicas, seguido de la categoría algo de acuerdo con un 37.1%. Esta pregunta presento respuestas en todas las categorías. ( Ver figura 24).

**Figura 24**

*dejado de usar productos por razones ecológicas*



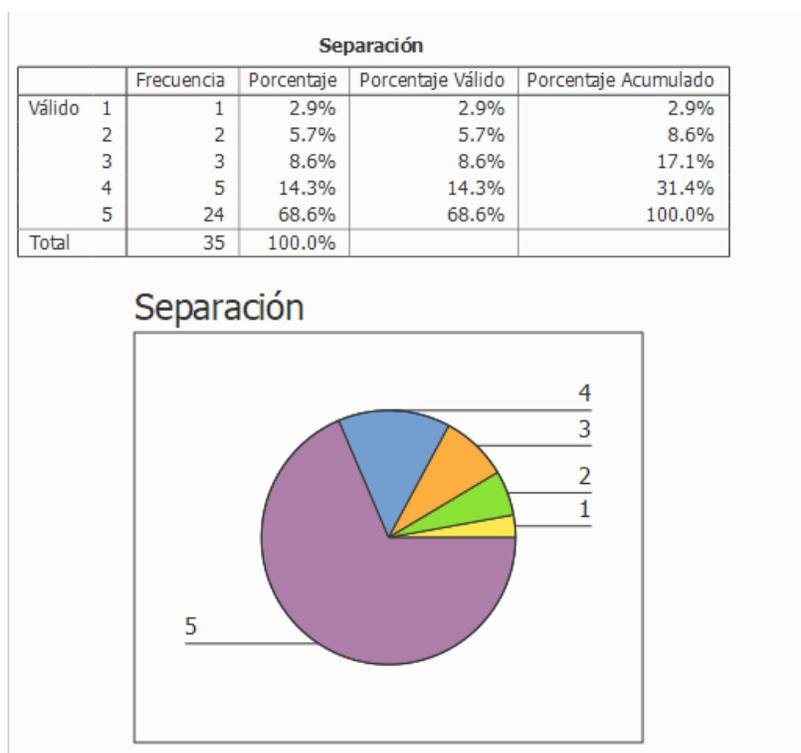
*Fuente. Análisis PSPP*

**Análisis de Variable 12: En mi residencia realizó separación de las basuras.**

El 68.6% de los individuos realiza separación de basuras en su residente, siendo la categoría que más se repitió muy de acuerdo. ( Ver figura 25).

**Figura 25**

*Separación de basuras*



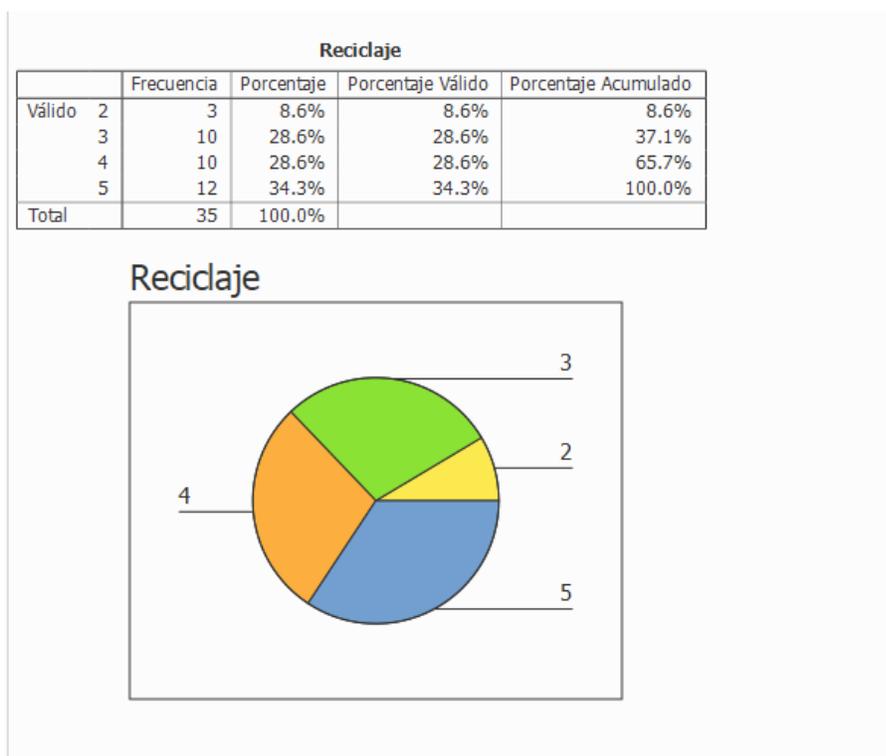
*Fuente. Análisis PSPP*

### **Análisis de Variable 13: Intento comprar productos fabricados con materiales reciclados.**

Las respuestas de los individuos presentan un comportamiento similar en las categorías, obteniéndose el mismo porcentaje 28.6% en la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo y algo de acuerdo. La opción muy de acuerdo presenta el mayor porcentaje con un 34.3% lo cual también puede ser un indicador de los posibles cambios en los hábitos de consumo hacia unos más sostenibles, que presentan los clientes de los establecimientos de la comuna 12 en el barrio Gualupe del municipio de Dosquebradas. ( Ver figura 26).

**Figura 26**

*Reciclaje*



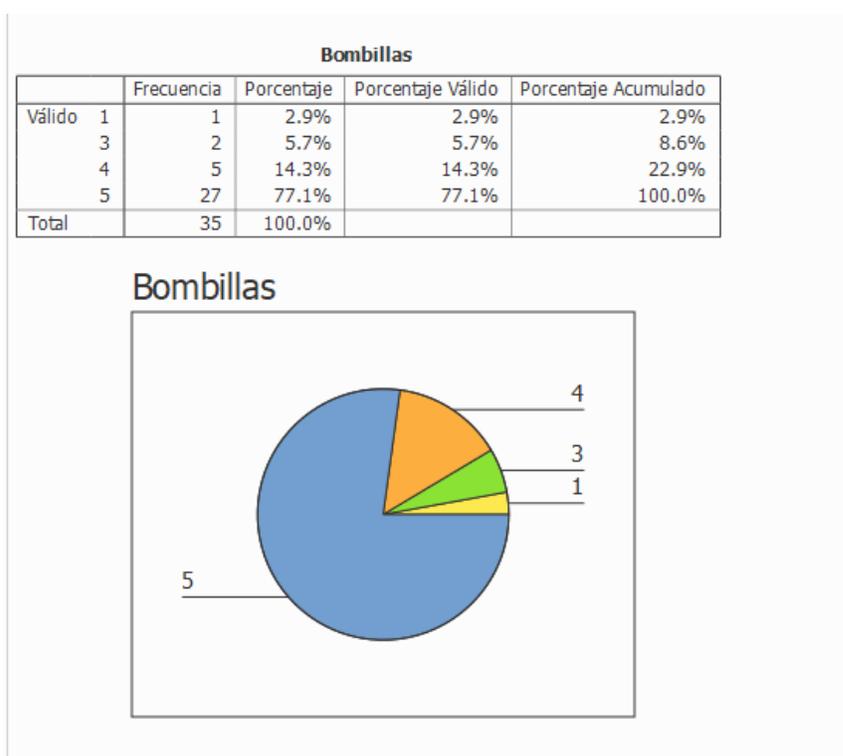
*Fuente. Análisis PSPP*

**Análisis de Variable 14: He cambiado las bombillas de mi casa por otras de menor potencia para reducir el consumo de electricidad.**

El 77.1% de los individuos expresa que en su vivienda ha cambiado las bombillas con fines de ahorrar electricidad.

**Figura 27**

*Cambio de bombillas ahorradoras*



*Fuente. Análisis PSPP*

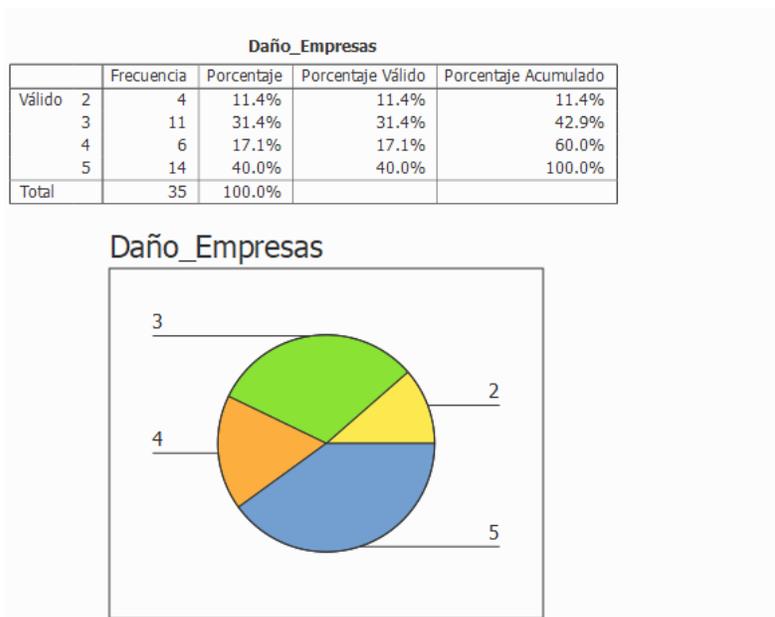
**Análisis de Variable 15: No compro productos fabricados o vendidos por empresas que dañan o no respetan al medio ambiente.**

La categoría que más se repitió fue la 5, por lo que el 40% de los individuos están muy de acuerdo con la afirmación de no comprar productos provenientes de empresas que dañan el medio ambiente.

El 50% de los individuos está por encima del valor de 3.89 y en promedio en la opinión de los participantes se presenta una desviación del 1.09. No se presentaron respuestas en muy en desacuerdo.

**Figura 28**

*productos fabricados por empresas que dañan el medio ambiente.*



*Fuente. Análisis PSPP*

### **Resultados a nivel cuantitativo.**

Los clientes del barrio Guadalupe de la comuna 12 de dosquebradas presentan algunas características de consumidores ecológicos también llamados consumidores conscientes, en especial en las relacionadas con las prácticas personales para el cuidado del medio ambiente que obtuvieron un valor superior al 50% en la categoría de muy de acuerdo:

- Preferencia de productos y alimentos que no contengan químicos como pesticidas o fertilizantes al ubicarse en 65,7%.
- Preocupación por el medio ambiente al momento de comprar productos y servicios con un 51,4%.
- La compra de productos con envases reutilizables siempre que sea posible con un 51,4%.
- La separación de basuras en la residencia con un 68,6% y finalmente
- El cambio de bombillas en la residencia por otras de menor consumo con 77,1%.

Estas preferencias puede servir de insumo para que los negocios del barrio Guadalupe de comuna 12 del municipio de Dosquebradas, puedan revisar su portafolio de productos y ampliarlo con una oferta que incluya una mayor cantidad de alternativas que satisfagan la necesidad del cliente y cuiden el medio ambiente.

Por su parte la mayoría de las respuestas dadas en las variables 2 y 3, están relacionadas con la compra de productos ecológicos de manera frecuente, si el consumidor estaría dispuesto a pagar un mayor valor por los productos y alimentos libres de químico y con la compra de productos que sean fabricados con materiales reciclados. Esto significa primero que cada día el cliente es más consciente de la importancia que tiene el cuidado del medio ambiente, y que le

interesaría comprar productos que cumplan con las características de cuidado social y ambiental, pero sin tener que incurrir en mayores gastos.

Finalmente hay dos variables cuyo comportamiento llama la atención y se pueden presentar como una oportunidad de venta para los establecimientos comerciales del Barrio Guadalupe, la primera es que existe un 45,7% de la población a la que le llamaría la atención la compra de productos o la adquisición de servicios enmarcados en la categoría etiqueta verde, por lo que las empresas no solo podrían comercializar este tipo de productos sino que también implementar prácticas dentro de su cadena de valor que reflejen para con sus clientes un compromiso con la sostenibilidad ambiental.

### **Tratamiento de la Información Cualitativa y Análisis de Datos**

Para el análisis de la información cualitativa se utilizó el programa MAXQDA 2022 con el fin analizar las palabras clave que en las respuestas se repitieron durante las entrevistas. También se presentará las gráficas de resultados de respuesta a las preguntas.

#### ***Análisis de Resultados.***

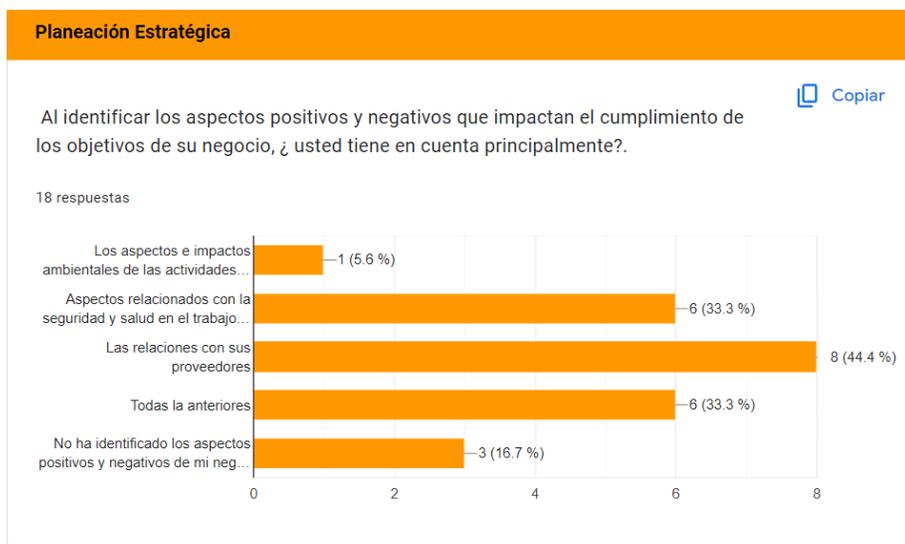
En la figura 29 se presenta un Bigrama de combinación 2\*2 con las palabras que más se repitieron durante la entrevista. Se visualiza que las tres palabras con mayor repetición están relacionadas con: Medio ambiente, materias primas y relaciones fuertes, esto coincide con lo expresado en la entrevista ya que la mayoría de los microempresarios menciono tener implementado algunas prácticas para el manejo del medio ambiente y las relaciones fuertes que manejan con sus proveedores y que han ayudado a crecer su negocio.



El análisis de las respuestas de la entrevista semiestructurada aplicada para identificar las capacidades ESG ( ambiental, social y de gobierno) de las mipymes arroja los siguientes resultados: ( Ver figura 30-39

### Figura 31

*Planeación Estratégica: Análisis de contexto.*

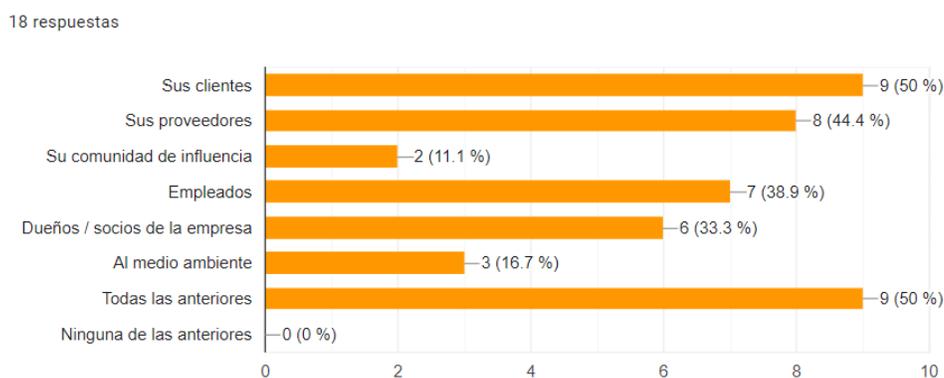


*Fuente.* Análisis de Datos de Google

### Figura 32

*Necesidades y Expectativas: Partes interesadas.*

En la identificación de las necesidades y expectativas de todas las personas o grupos de interés para su negocio ( partes interesadas), usted considera a:

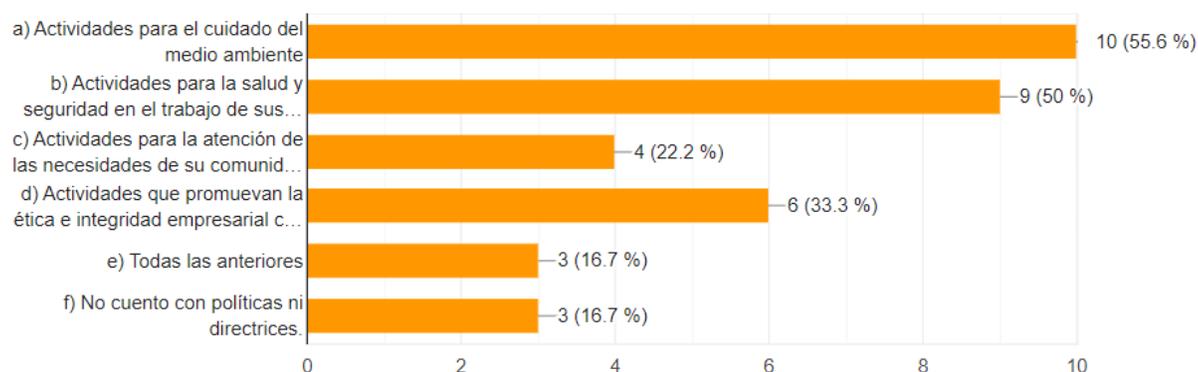


*Fuente.* Análisis de Datos de Google.

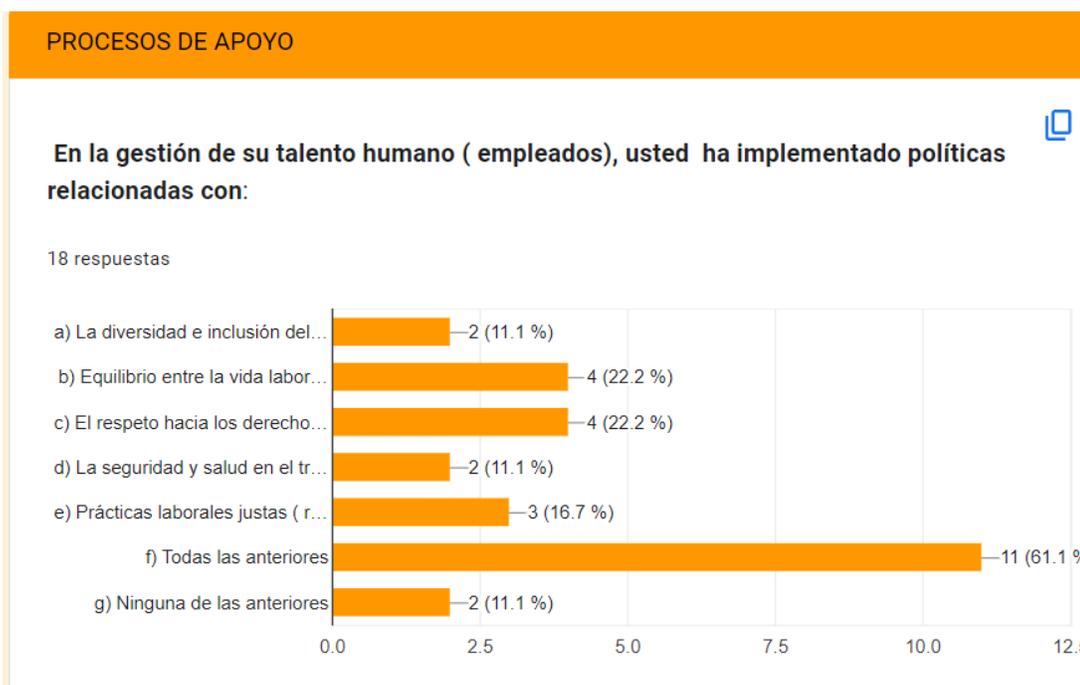
**Figura 33*****Políticas y Directrices del Negocio***

**En las políticas y directrices que tiene definidas para su negocio usted ha incluido**

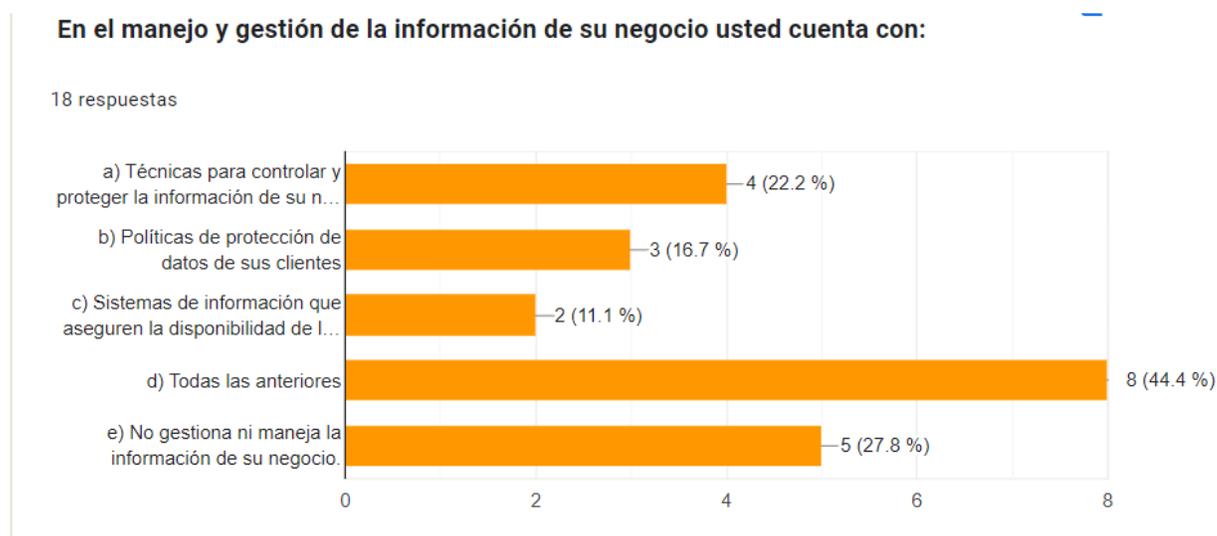
18 respuestas



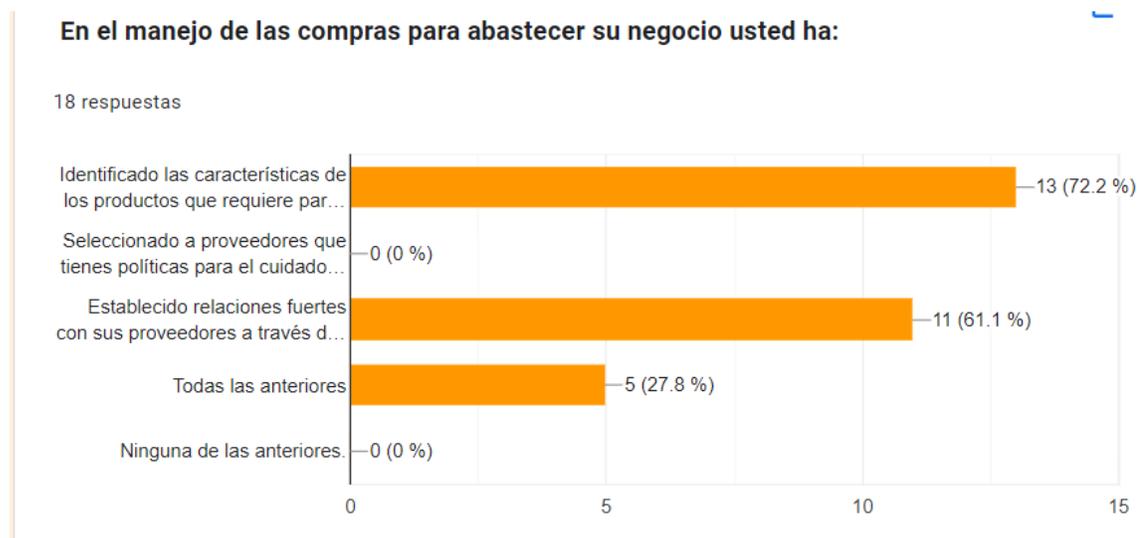
*Fuente.* Análisis de Datos de Google.

**Figura 34*****Procesos de Apoyo: Talento Humano***

*Fuente.* Análisis de Datos de Google.

**Figura 35***Manejo y Gestión de la información*

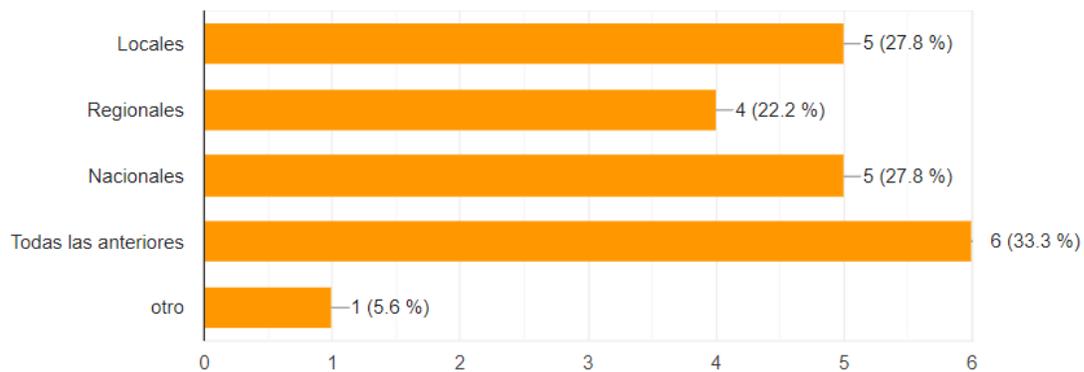
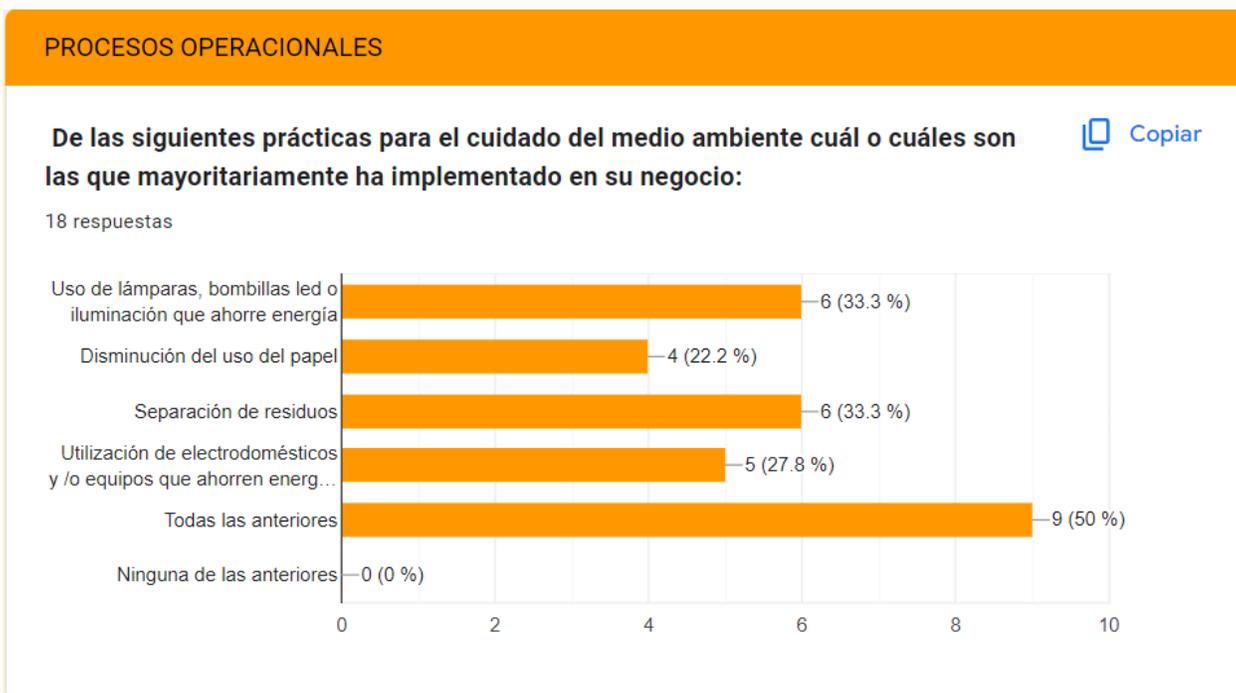
*Fuente.* Análisis de Datos de Google

**Figura 36***Procesos de Apoyo: Compras*

*Fuente.* Análisis de Datos de Google

**Figura 37***Procesos de Apoyo: Proveedores***Sus proveedores son en su mayoría:**

18 respuestas

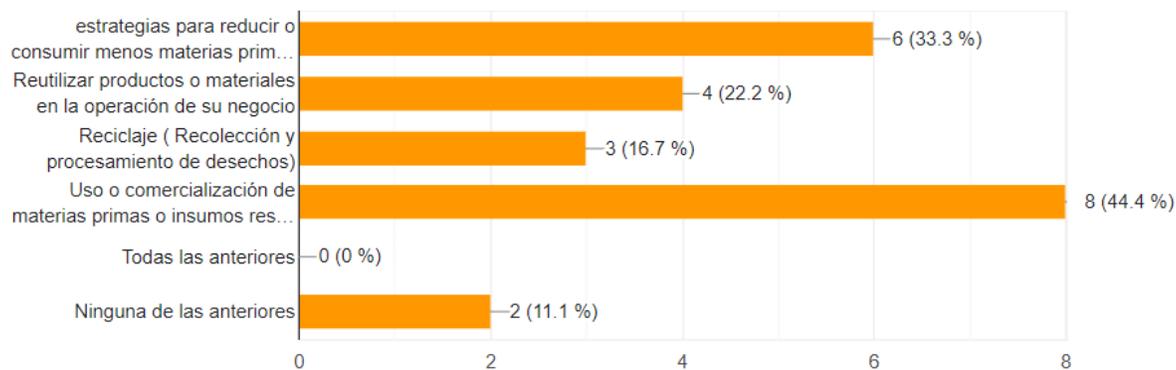
*Fuente. Análisis de Datos de Google***Figura 38***Procesos operacionales: Proceso productivo**Fuente. Análisis de Datos de Google*

### Figura 39

#### *Fabricación del producto*

**En la fabricación de su producto o prestación de sus servicios usted ha implementado**

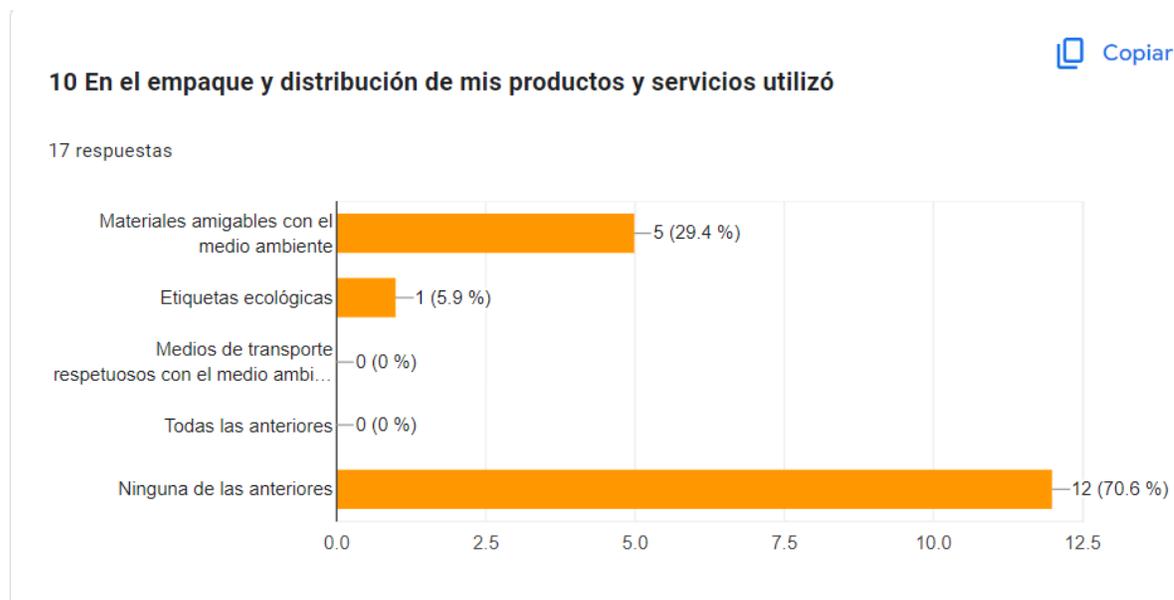
18 respuestas



Fuente. Análisis de Datos de Google

### Figura 40

#### *Empaque y Distribución de Productos*



Fuente. Análisis de Datos de Google

De acuerdo a los resultados de las figuras 30 a 39 las Mipymes para alcanzar la sostenibilidad en su negocio deben trabajar específicamente en las siguientes capacidades ESG (Ambiental, Social y de Gobernanza):

### **Capacidad Ambiental**

- Determinar los aspectos e impactos ambientales que generan las actividades de su negocio, ya que solo el 5,6 % de las empresas encuestadas los han identificado.
- Identificar las necesidades y expectativas tomando como parte interesada al medio ambiente.
- Ninguna de las empresa encuestadas expresa haber seleccionado proveedores con políticas para el cuidado del medio ambiente y la sociedad, si un 44,4% de la empresas expresan comercializar productos con empaques o componentes biodegradables que les abastecen algunos de sus proveedores, pero no porque la organización haya definido características ESG para la selección de sus proveedores, sino porque ellos mismos les notifican que están realizando cambios en pro del cuidado del medio ambiente en especial en el tema de empaques.
- En cuanto a la producción o prestación del servicio el 50% de los negocios expresa haber implementado todas las definidas en la encuesta, especialmente se han concentrado en el uso de lámparas o bombillas led para el ahorro de energía y en la separación de residuos con un 33,3 % respectivamente. Se destaca también dentro de los negocios encuestados 1 que es autosostenible energéticamente ya que cuenta con paneles solares que abastecen toda la prestación del servicio, adicional a las prácticas consultados algunas otras que implementan los negocios en sus operaciones son:
  - \_ Conectar equipos como neveras de enfriamiento día de por medio.
  - \_ Uso de agua lluvia para la realización de labores de limpieza.

- En relación a la fabricación del producto solamente un 33% ha implementado estrategias para reducir o consumir menos materias primas o insumos y un 22,3% reutiliza algunos de los desechos que produce para fabricar nuevamente productos, es el caso por ejemplo de la empresa que fabrica vidrio y pinturas.
- En relación a las políticas de devolución las empresas por ejemplo las del sector de ferretería y construcción, expresan que la cerámica que se encuentra quebrada o rota es entregada o vendida a precios más económicos al personal de la construcción para el uso de murales o enchape en las fincas de la región, también cuenta algunos con la alternativa de cambiar con otros proveedores los productos que están cerca de vencer o que no tienen alta rotación por otros que si la tengan.

### **Capacidad Social**

- Incluir aspectos relacionados con la Seguridad y Salud en el trabajo de sus colaboradores pues al ser negocios familiares no se han fijado mucho en este aspecto. Solo un 33,3% de las empresas expresan contar con un Sistema de Seguridad o salud en el trabajo o en su defecto haber definido prácticas para ello.
- Identificar las necesidades y expectativas tomando como parte interesada a la comunidad de influencia.
- En la gestión del talento humano de las pequeñas y medianas empresas, cerca del 60% han implementado políticas que se relacionan con la diversidad e inclusión laboral, el equilibrio entre la vida personal y laboral, el respeto hacia los derechos humanos, y prácticas laborales justas, el restante 40% de los encuestados han trabajado en una o más de esas políticas.

- Aunque en la figura 36 se evidencia que un 11% de las empresas expresa no haber implementado ninguna de las políticas para el cuidado de sus trabajadores, esto se debe a que son negocios familiares con 1 o 2 personas que son dueños y que no han requerido contratación de personal.
- Dentro del 22,2% de los encuestados se encuentran empresas en especial las que comercializan productos alimenticios o nutrientes ya sea para mascotas o seres humanos, que antes de que el producto se venda tienen fundaciones para la entrega de los mismos.

### **Gobernanza**

- Definir políticas ambientales, sociales y de gobernanza ya que el 16,7% de los encuestados no han definido esas directrices ESG en su negocio, si se resalta que el 55,6 % de los microempresarios han efectuado algunas actividades para la protección del medio ambiente, el bienestar y salud laboral de sus empleados; solo un 22% para atender las necesidades de su comunidad de influencia y un 33% han realizado actividades que promuevan la ética e integridad empresarial con su competencia. La ejecución de las actividades no se realiza en el marco de política o directrices de la empresa sino en el momento que a nivel legal es requerida, por ejemplo.
- En el Manejo y gestión de la información el 27,8% no gestiona ni maneja su información a través del uso de tecnologías ni cuenta con políticas para la protección de los datos de su negocio. Solo un 44% de los encuestado expresa que cuenta con dichas características en el manejo de la información.

- En lo relacionado a las compras, el 61% ha establecido relaciones con los proveedores a través del cumplimiento de prácticas éticas y respetuosas en el negocio, dichas relaciones se basan en el cumplimiento de lo pactado, la entrega de productos con calidad y en el menor tiempo posible y en el mantenimiento de costos bajos para poder vender de manea asequible.

Finalmente, de acuerdo al análisis de datos y las capacidades ESG definidas en la figura 5 soportadas en la teoría de (Tsang Y *et al*, 2023), las mipymes de la comuna 12 del municipio de Dosquebradas han desarrollado en alguna medida las siguientes capacidades y que pueden potencializarse ( Resaltadas en gris, ver figura

**Figura 41**

*Capacidades ESG que han desarrollado las Mipymes de la comuna 12 del municipio de*

<b>Capacidades Ambientales</b>	<b>Capacidades de Gobernanza</b>
E1: Reducción de la huella de carbono	G1: Relaciones con proveedores y cliente
E2: Logística Inversa	G2: Seguridad de la información
E3: Embalaje	G3: Gestión de Riegos
E4: Abastecimiento Sostenible	G4: Ética e integridad empresarial
E5: Cambio Climático	G5: Políticas de anticorrupción y soborno
E6: Energía Renovable	G6: Visión de sostenibilidad.
E7: Calidad del producto	

<b>Capacidades Sociales</b>
S1: Diversidad e inclusión
S2: Prácticas Laborales justas
S3 Equilibrio entre trabajo y vida
S4: Derechos humanos
S5: Seguridad y salud en el trabajo
S6: Cadena de suministro

*Fuente. Autor*

## Propuesta Construcción de la Cadena de Valor Sostenible

Para el diseño de la cadena de valor que se propone en esta investigación, se han dividido en 5 sectores las 18 empresas que hicieron parte de la investigación ( Ver tabla 5)

**Tabla 2**

### *Sectores de Negocio*

<b>Categoría</b>	<b>Cantidad de Negocios</b>
Empresas pertenecientes al sector de la comercialización de insumos para la construcción.	5
Empresas que Manufacturan o producen algún bien.	4
Empresas que tienen alguna oferta de productos o servicios, pero no los manufacturan	5
Veterinarias	2
Empresas del sector de tecnología o telecomunicaciones	2

*Nota:* Clasificación de las empresas de la comuna de acuerdo al sector de su negocio.

*Fuente.* Autor

De acuerdo con la guía general para el desarrollo de cadenas de valor de (Nadja Nutz & Merten Sievers Organización Internacional de trabajo, 2016); que expresa que la cadena de valor expone todas las actividades requeridas para llevar un producto o servicio desde su concepción hasta la disposición final, pasando por la producción y entrega al consumidor, lo cual refiere a las actividades primarias de la cadena de valor de Michael Porte: logística de entrada, la producción, la logística de salida, el marketing y ventas y el servicio postventa, y las capacidades a nivel ambiental, social y económico que deberían tener las Mipymes de acuerdo a

(Tsang Y, 2023), se propone que el diseño de la cadena de valor sostenible para los microempresarios de la comuna 12 de Dosquebradas se construya a partir de la siguiente escalera de valor de la figura 41

**Figura 42**

*Escalera de Valor capacidades ESG*

**Escalera de valor para la implementación de capacidades ESG  
( ambiente, sociedad y gobernanza)**



*Fuente.* Construcción Propia.

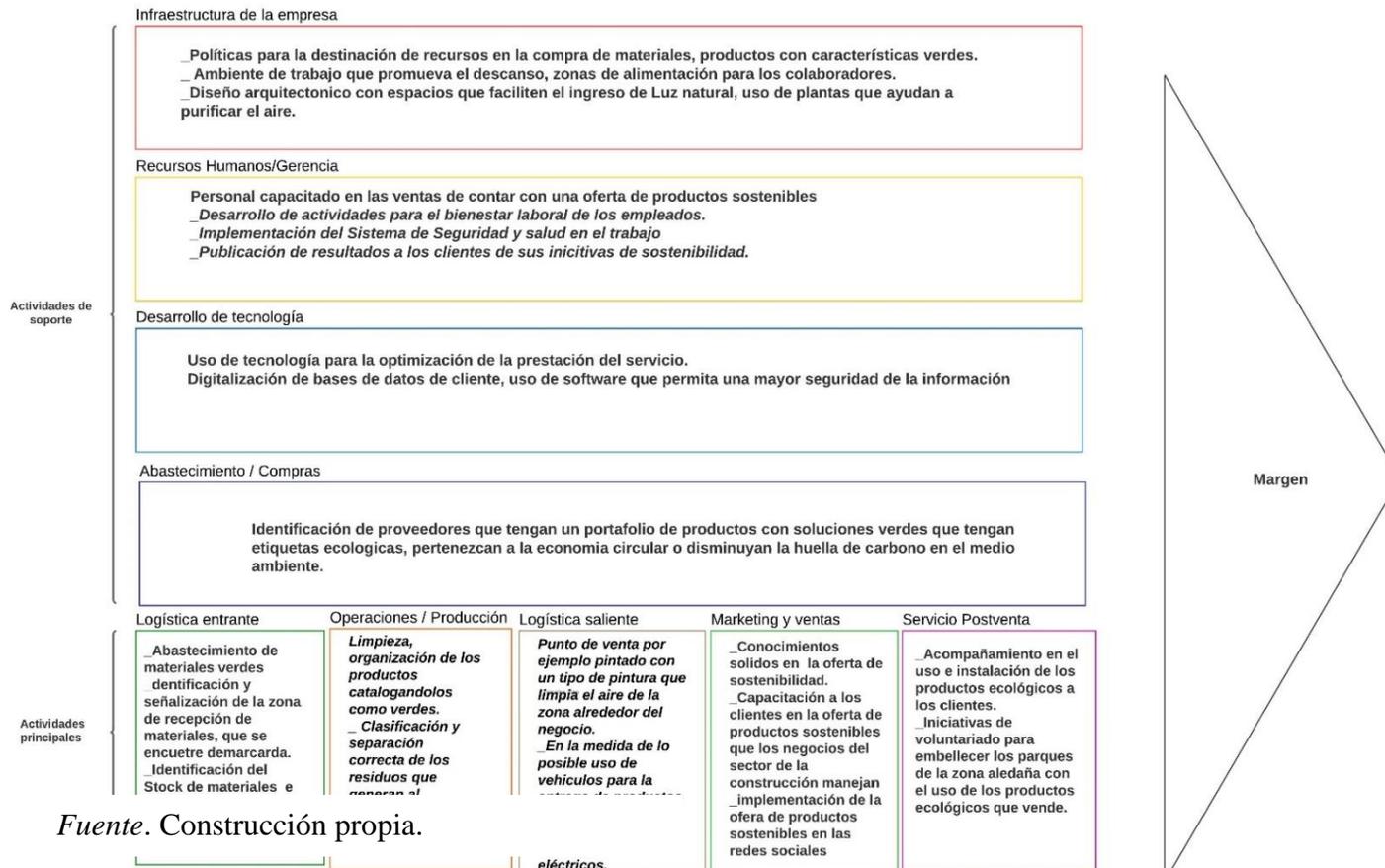
Para los efectos de este trabajo, en la figura 42 se expone el modelo de la cadena de valor para el sector ferretero y para el sector veterinario en la figura 4

Figura 43

Modelo cadena de valor con enfoque ESG sector ferretero.

Socialización de prácticas Sostenibles

Seguimiento, Medición y Auditoría

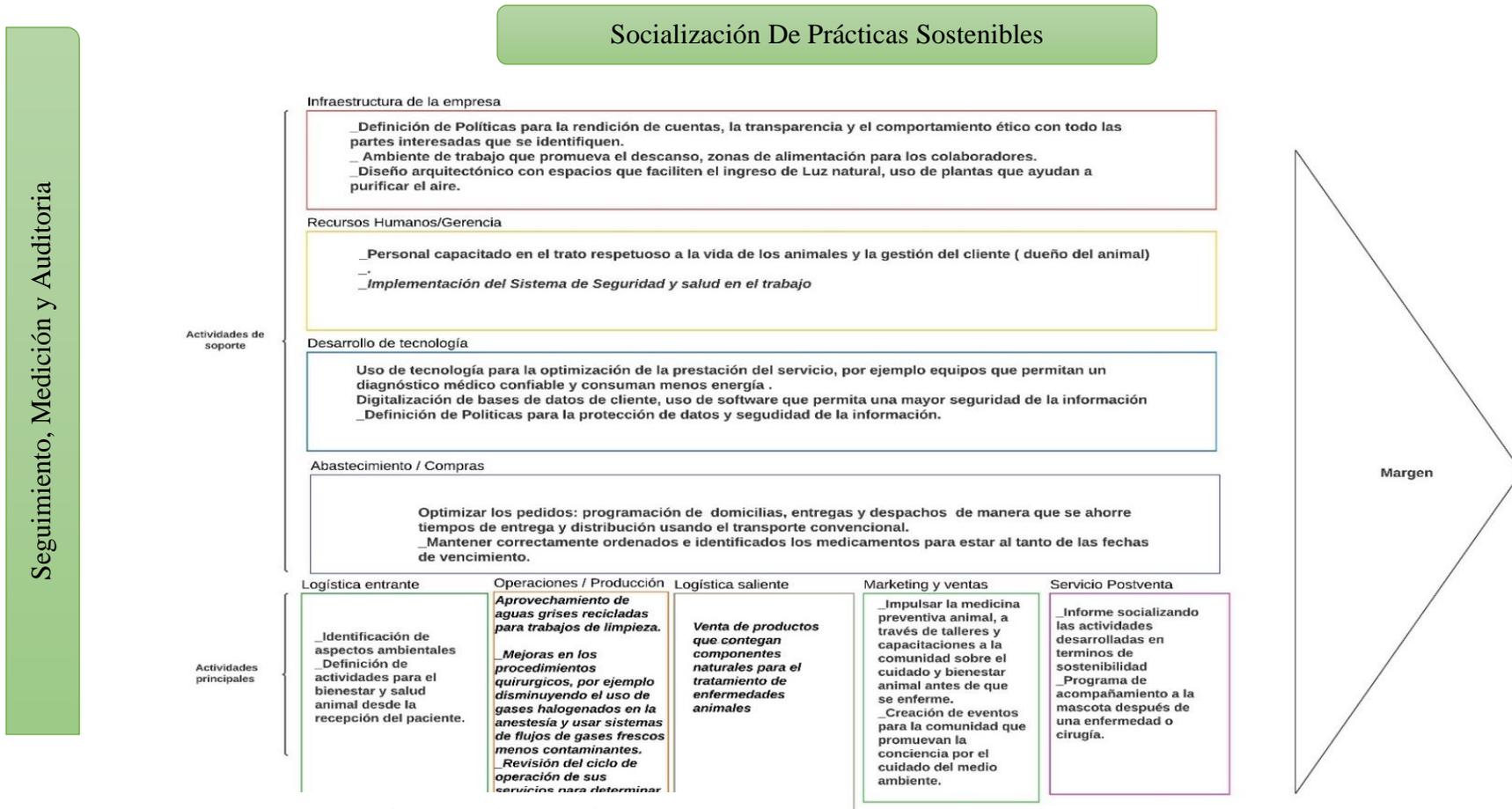


Fuente. Construcción propia.

**PLANIFICACIÓN:** Análisis del contexto organizacional; inclusión de necesidades y expectativas como parte interesada al Medio ambiente y la sociedad, alcance de su visión de sostenibilidad y definición de políticas y directrices ESG .

Figura 44

Modelo de cadena de valor con enfoque ESG Veterinarias.



Fuente. Construcción propia.

**PLANIFICACIÓN:** Análisis del contexto organizacional; inclusión de necesidades y expectativas como parte interesada al Medio ambiente y la sociedad, alcance de su visión de sostenibilidad y definición de políticas y directrices ESG

## Conclusiones

Los establecimientos comerciales de la comuna 12 del municipio de Dosquebradas no cuentan con una identificación de las actividades que mas generan valor dentro de su cadena ni del impacto ambiental, social y económico que tienen sus actividades.

Se evidencia algunas capacidades en términos ambientales, sociales y de gobierno que tienen implementadas las mipymes, con un mayor enfoque en el aspecto ambiental, tales como actividades para la logística interna, el embalaje, el uso de energía renovables y la calidad de los productos.

En cuanto a las capacidades sociales si cuenta con implementación de estrategias para el cuidado y bienestar de sus empleados, pero no llegan a considerar a su comunidad o zona de influencia como una parte interesada y no tiene claro su negocio cuáles necesidades puede satisfacer.

En relación a la gobernanza es la capacidad que más se debe fortalecer, ya que no cuenta con políticas y directrices con una visión de sostenibilidad en las que se incluya la seguridad y protección de la información y códigos éticos de conducta.

Los clientes del barrio Guadalupe de la comuna 12 de dosquebradas presentan algunas características de consumidores ecológicos también llamados consumidores conscientes, en especial en las relacionadas con las prácticas personales para el cuidado del medio ambiente. Estas preferencias puede servir de insumos para que los negocios del barrio Guadalupe de comuna 12 del municipio de Dosquebradas, puedan revisar su portafolio de productos y ampliarlo con una oferta que incluya una mayor cantidad de alternativas que satisfagan la necesidad del cliente y cuiden el medio ambiente.

En relación a la cadena de valor sostenible, se plantea un modelo que tiene como base la planificación, analizando el contexto de la organización para que así se definan las políticas y directrices a implementar en función de las capacidades ESG del negocio.

## **Recomendaciones**

Implementación de las capacidades ESG en cada uno de los eslabones de la cadena de Valor.

Usabilidad de cada uno de los conceptos y procedimiento de las actividades clave en la cadena de valor.

Articulación tecnológica a los procesos y procedimientos productivos, comerciales y organizacionales.

### Referencias Bibliográficas

Adrianzén, H. F., Rivero, F. G., & Ovalle, C. (2022). Value chain model oriented to social responsibility 82enerating business competitiveness in SMEs. Proceedings of the 20th LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education and Technology: “Education, Research and Leadership in Post-pandemic Engineering: Resilient, Inclusive and Sustainable Actions”. <https://doi.org/10.18687/laccei2022.1.1.216>

Alcaldía de Dosquebradas. (2020). *Plan de Desarrollo " Dosquebradas Empresa de todos" 2020-2023*. Plan de desarrollo, Risaralda, Dosquebradas.  
<https://www.dosquebradas.gov.co/web/index.php/dosquebradas/alcaldia/plan-de-desarrollo-2020-2023>

Beltrán B, F., & Vallejo C, L. (2021). La Creación de una cadena de valor sostenible a partir del Cañamo. Bogotá: Tesis de grado Universidad de los Andes.  
<https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/53806/24824.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castro Arbeláez, M. F., & Obregón Morales, J. (2020). Relación gobernaza y politicas de sostenibilidad en el sector bioenergético del Valle del Cauca. *Semestre Económico*, 23(55), 67-86. doi:<https://doi.org/10.22395/seec.v23n55a3>

Daza C, A., Guzmán G, A. M., & De la Rosa, C. E. (2020). Creación de Valor Compartido en el sector hotelero de Santa Marta, Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(4), 247-261. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890411>

Decreto 1072. (2015). Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=72173>

Decreto 1076 del 2015 –. (2015). Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible. <https://oab.ambientebogota.gov.co/normativa-de-desarrollo-sostenible-en-colombia/>

Gómez de Segura, R. (2020). *Del desarrollo sostenible según Brundtland a la sostenibilidad como biomimesis*. HEGOA.

<https://www.upv.es/contenidos/CAMUNISO/info/U0686956.pdf>

Kwak, K. K. (15 de Abril de 2023). Sustainable innovation in a low- and medium-tech sector: Evidence from an SME in the footwear industry. *Journal of Cleaner Production*, 397. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2023.136399>

Ley 1931. (2018). *por la cual se establecen directrices para la gestión del cambio climático*. <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/30035792>

Ley 1954 de 2019. (24 de Mayo de 2019). *Sistema único de información normativa Suin Juriscol*. <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/30036486>

Macchión, L., Cavallín, T. A., & Andrea., V. (2023). Sustainable business models of small and medium-sized enterprises and the relationships to be established within the supply chain to support these models. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 30(2), 563-573. doi:10.1002/csr.2374

Mayho, S. M. (2023). Value Chain activities of Small and Medium Food Manufacturers in Wales, United Kingdom: The KITEProject. *Int. J. Food System Dynamics*, 14(1), 95-109. doi:DOI: <https://dx.doi.org/10.18461/ijfsd.v14i1.E7>

Nadja Nutz & Merten Sievers Organización Internacional de trabajo. (2016). *Guía general para el desarrollo de cadenas de valor Cómo crear empleo y mejores condiciones de trabajo en sectores objetivos*. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---emp\\_ent/---ifp\\_seed/documents/instructionalmaterial/wcms\\_541432.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_541432.pdf)

Observatorio Ambiental de Bogotá. (13 de Julio de 2022). *Normativa del desarrollo Sostenible en Colombia*. <https://oab.ambientebogota.gov.co/normativa-de-desarrollo-sostenible-en-colombia/>

Organización de las Naciones Unidas ONU. (13 de junio de 1992). *Naciones Unidas: Conferencia Medio ambiente y desarrollo sostenible*. <https://www.un.org/es/conferences/environment/rio1992>

Organización de las Naciones Unidas ONU. (s.f.). *Objetivos de Desarrollo Sostenible. Objetivo 12: Garantizar Modalidades de consumo y producción sostenibles*. Organización de las Naciones Unidas: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/sustainable-consumption-production/>

Soosay, C., Andrew, F., & Benjamin, D. (2012). Sustainable value chain analysis—a case study of Oxford Landing from “vine to dine”. *Supply Chain Management*, 17(1), 68-77. [https://www.researchgate.net/publication/242022201\\_Sustainable\\_value\\_chain\\_analysis\\_-\\_A\\_case\\_study\\_of\\_Oxford\\_Landing\\_from\\_vine\\_to\\_dine](https://www.researchgate.net/publication/242022201_Sustainable_value_chain_analysis_-_A_case_study_of_Oxford_Landing_from_vine_to_dine)

Tsang Y, F. Y. (15 de Julio de 2023). Bridging the gap: Building environmental, social and governance capabilities in small and medium logistics companies. *Journal of Environmental Management*, 338. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jenvman.2023.117758>