

## **Propuesta de Consultoría:**

Diseño de un Programa de Fidelización que permita reforzar la implementación de reportes de sostenibilidad y su monitoreo.

### **Preparada Para:**

Piscicultores de los Andes

### **Preparado por el Equipo Consultandes:**

María José Manrique

Alejandro Villadiego

Alicia Olivares

David Suarez

## **Tabla de Contenido:**

1. **Resumen Ejecutivo**
2. **Resumen Etapa 1**
3. **Conclusiones**
4. **Resumen Etapa 2**
5. **Avances**
6. **Pasos a Seguir**
7. **Retos**
8. **Anexos**

### **Resumen Ejecutivo:**

Piscicultores de los Andes es una organización sin ánimo de lucro que lleva 24 años apoyando a los acuicultores colombianos, abogando por los intereses del gremio y apoyando a sus asociados en temas como siembra, engorde, y producción de distintas especies. Ahora bien, con la intención de ser un referente en temas de prácticas sostenibles y aumentar su posicionamiento en el mercado, Piscicultores de los Andes ha tomado la decisión de realizar reportes de sostenibilidad bajo los estándares internacionales. De esta forma, la organización busca ser líder en sostenibilidad y fomentar las buenas prácticas en la industria. Por ende, la participación activa de los asociados es fundamental y determinante para lograr un verdadero impacto que pueda medirse en sus propios reportes.

El equipo consultor conformado por estudiantes con habilidades interdisciplinarias, ha identificado varias oportunidades de mejora en cuanto a la estrategia de sostenibilidad de la Federación. Con el fin de reforzar la implementación de los reportes de sostenibilidad se plantearon los siguientes objetivos para esta propuesta:

*Objetivo general:* Diseñar un programa de fidelización y monitoreo para los asociados que incentive la implementación y reporte de acciones de sostenibilidad.

#### *Objetivos específicos:*

1. Identificar incentivos para motivar la participación de los asociados en la construcción e implementación de la estrategia y los reportes de sostenibilidad.
2. Analizar las estrategias de comunicación con los asociados, para mejorar la percepción que tienen sobre los beneficios que ofrece la sostenibilidad y su reporte.
3. Proponer un ajuste en el sistema de monitoreo de los asociados para que incorpore los elementos del reporte de sostenibilidad.

Para lograr esto, el proceso contará con tres etapas: la primera enfocada en hacer un diagnóstico y análisis de la información con los temas a tratar, la segunda es la identificación de aspectos estratégicos para la implementación de sistemas formales y por último, un plan de acción para poder mejorar el funcionamiento de la organización y generar estos reportes de manera eficiente.

Con lo anterior, Piscicultores de los Andes podrá fortalecer su estrategia de sostenibilidad y la eventual implementación de los reportes de sostenibilidad. De esta manera, las prácticas responsables podrán ser aplicadas de forma eficiente en la industria y ojalá traducirse en beneficios económicos y sociales para los acuicultores.

### **Resumen Etapa 1: Diagnóstico y Profundización**

Partiendo de la pregunta de: ¿Cómo incentivar a los asociados de Piscicultores de los Andes para que implementen y reporten actividades de sostenibilidad? La primera etapa se centró en hacer una investigación exhaustiva en cuanto a las oportunidades de mejora que se pueden implementar en el gremio; esto se hizo a partir de entrevistas a otras Federaciones para reconocer lo que ya ha funcionado en otros contextos similares, con otras Organizaciones que han trabajado con la Federación o que tienen experiencia en la industria para entender qué mecanismos de comunicación y fidelización utilizan y finalmente, con los Asociados para identificar incentivos que motiven su participación tanto en el gremio como en el procesos de reportes de sostenibilidad. Los hallazgos obtenidos en estos acercamientos, sirvieron para desarrollar los modelos del Value Proposition Canvas(Mapa de Valor) para evidenciar las alegrías y dolores de los actores internos tanto a nivel general como con respecto a los reportes( Ver anexo 1), así como del Customer Journey(Experiencia del cliente) con el fin de hacer explícita la relación entre los asociados y la Federación(Ver anexo 2). Por último, se hizo un análisis del entorno a partir de la recolección de información de distintos sitios web y artículos recientes que quedó consolidado en un PESTAL(Ver Anexo 3).

### **Conclusiones:**

La primera Etapa 1 fue un proceso de compilación de información que resultó sumamente valiosa. Queda claro que Piscicultores de los Andes tiene grandes oportunidades para crecer y fortalecer la relación con sus asociados. La Federación es percibida por los asociados como un intermediario poderoso entre el gremio y las entidades gubernamentales. Así mismo, entienden que es una organización clave en la implementación de mejores prácticas y la tecnificación de los procesos. Apalancarse en estas fortalezas es esencial para mantener la motivación de los asociados. Ahora, hay unos puntos críticos que se pueden mejorar.

- Es fundamental hacer una caracterización del acuicultor como lo puede ser analizar su contexto, involucrar a las familias y buscar mecanismos de comunicación directa para generar un ambiente de colaboración puesto que las alianzas son fundamentales en el sector agropecuario.
- Se deben hacer esfuerzos para un uso más equitativo de los recursos. De igual manera, es necesario tener en cuenta a la totalidad de los actores sin importar su tamaño, producción o ubicación con el fin de lograr una participación mayor.
- La sostenibilidad es un mecanismo que sirve para organizarse y alinearse a las regulaciones legales; puede ser costoso implementarlo pero debe verse como una inversión que genera beneficios a nivel social, ambiental y económico.

- Una educación financiera es necesaria para que los asociados entiendan que ser sostenibles les genera todo tipo de beneficios lo que es muy útil para llevar a una participación y fidelización mayor.
- Los temas de sostenibilidad deben comunicarse desde el valor que supone para los agronegocios. Esto debe hacerse en conjunto con formación técnica, financiera y empresarial, que permita a los asociados entender los beneficios. Lo más importante de estos hallazgos es que se hace evidente lo necesario que es formar equipo con los asociados, deben ser ellos el centro de la discusión.

El resultado de la Etapa 1 se evidencia más claramente al final del documento (Ver anexo 4).

### **Resumen Etapa 2:**

En esta etapa se fijarán los aspectos estratégicos que serán claves para el sistema de monitoreo, comunicación y reporte. Se buscará evaluar bajo el modelo de difusión de innovaciones, el cual remarca la importancia de la comunicación en la difusión de una innovación, estableciendo cinco elementos clave para llevar a cabo este proceso. Este sistema también sirve para ideas, razón por la cuál, se plantearán estos cinco elementos en la difusión de los beneficios que ofrece Piscicultores de los Andes a sus asociados. Además de esto, se harán entrevistas con organizaciones que ya integran mecanismos de comunicación innovadores así como una investigación mayor de los posibles incentivos específicos para los asociados. Por último, se buscarán distintos mecanismos para la integración de un sistema de monitoreo teniendo en cuenta los hallazgos de la Etapa 1. Es entonces que en esta etapa se buscará integrar todos estos elementos en un sistema formal de comunicación y seguimiento que haga explícito los distintos beneficios y permita una mayor participación al interior del gremio.

### **Avances:**

- Se analizaron distintos Fondos de Inversión que pueden ayudar a la acuicultura.
- Se tuvo una entrevista con LaValentinaDesign para entender el tema de las comunicaciones.
- Primer borrador de una encuesta de perfilamiento a los asociados.
- Profundización del proceso de reportes con el GRI.

### **Pasos a seguir:**

- Profundizar en la relación con el asociado a partir de la encuesta.
- Evaluar los canales de comunicación que posee Piscicultores de los Andes, describiendo sus pros y contras.

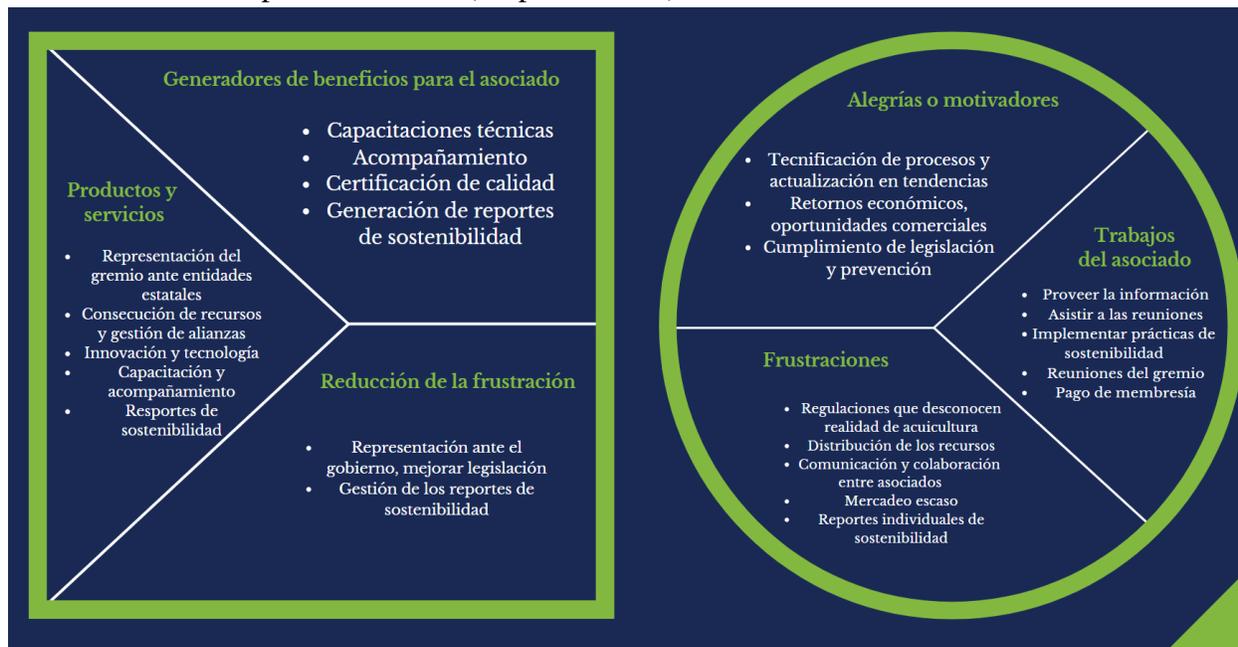
- Abordar alternativas para el mejoramiento y la expansión del impacto de las comunicaciones de Piscicultores de los Andes.
- Encontrar un sistema de monitoreo que ayude a facilitar el proceso de seguimiento y reportaje para el futuro.
- Establecer un informe con los hallazgos referentes a los fondos de inversión sostenible que pueden fortalecer el proceso de implementación de reportes.

**Retos:**

- Hay poca participación en el tema de los reportes.
- Lograr que la encuesta llegue a todos los asociados.
- Lograr establecer un lenguaje que garantice la comprensión de los mensajes.

**Anexos:**

**Anexo 1: Value Proposition Canvas(Mapa de Valor)**



**Anexo 2: Customer Journey(Experiencia del cliente y Oportunidades de Mejora)**

## Experiencia del cliente (Customer Journey)



## Oportunidades de mejora



Anexo 3: PESTAL

# ANALISIS PESTAL

## Aspecto Político

- Pacto por el Agro (Posible Reforma Agraria)
- Cecilia López Ministra de Agricultura
- Susana Muhamad Ministra de Ambiente y combustibles

## Aspecto Económico

- La pesca y acuicultura tuvo un crecimiento del 22,10%.
- Colombia incrementó en 13% sus exportaciones de acuicultura
- Los sectores de la silvicultura y de la pesca y acuicultura son los rubros del PIB del sector que mantienen el mejor comportamiento.

## Aspecto Social

- Colombia es un país diverso.
- 46% de los colombianos vive en pobreza.
- El conflicto armado afecta varios territorios del país.
- La Acuicultura en Colombia.

## Aspecto Tecnológico

- Sistemas de información para monitoreo de la medición de la calidad del agua en acuicultura.
- Sistemas y bases de datos para el manejo de las practicas sostenibles de distintos asociados (Federación cafeteros)



## Aspecto Ambiental

- Cambio climatico afecta producción y disponibilidad alimentos (modifica ecosistemas y crea mayor exposición).

### Soluciones:

- Uso de energías renovables
- Gestión de aguas residuales
- Implementación de acuicultura



## Aspecto Legal

- Plan Nacional para el Desarrollo de la Acuicultura Sostenible en Colombia-PlaNDAS
- Instrumento jurídico que tendrá una gran repercusión en el marco normativo de la acuicultura

Anexo 4: Informe Diagnóstico y Profundización

[https://docs.google.com/document/d/1Im2u9MggtafaQLKMLPDjN9fIT9SK-oDm8\\_FDo67YCFg/edit?usp=sharing](https://docs.google.com/document/d/1Im2u9MggtafaQLKMLPDjN9fIT9SK-oDm8_FDo67YCFg/edit?usp=sharing)