

**TRABAJO DE GRADO**  
**Opción Seminario-Diplomado.**

**ÉXITO VERDE EN LA WEB**

Corporación Universitaria Remington.

Nombres de los autores

Andrea Zapata Ramírez  
Administración de Negocios Internacionales

Yoeidy Alexandra Rivas  
Administración Financiera

Nombre del Tutor del trabajo de grado.  
María José Escobar Mejía

Opción de Trabajo de grado  
Seminario-Diplomado.

2025.

**Dedicatoria**

Dedicamos este trabajo a nuestras familias, por el apoyo, por la motivación permanente y por enseñarnos que el valor del esfuerzo y la perseverancia son la clave del éxito. A cada persona que, con sus palabras, con sus consejos y lo vivido, nos impulsó en nuestra formación académica y personal.

## **Agradecimientos**

Agradecemos a Dios por brindarnos fortaleza y sabiduría para culminar este proceso. A mis docentes y especialmente a la profesora María José Mejía, por su orientación y acompañamiento académico. A nuestra familia, por el apoyo constante y por la motivación para alcanzar cada una de las metas. Finalmente, agradecemos a todas las personas que contribuyeron directa o indirectamente al desarrollo de este trabajo.

## Tabla de Contenidos

Dedicatoria.....	2
Agradecimientos .....	3
Resumen.....	5
Palabras claves .....	5
Pregunta orientadora de la búsqueda .....	6
Estrategias GRUPO ÉXITO .....	6
Objetivos principales .....	7
Metodología de búsqueda de la información .....	8
Sustentación teórica de la pregunta.....	8
Marco teórico.....	9
<b>Sostenibilidad empresarial</b> .....	9
Figuras y tablas .....	9
Responsabilidad Social Empresarial (RSE).....	10
Marketing digital.....	11
Posicionamiento de marca .....	12
La sostenibilidad como herramienta de posicionamiento .....	13
Comunicación digital de la sostenibilidad del GRUPO ÉXITO.....	15
Impacto de la sostenibilidad en el posicionamiento digital .....	16
Conclusiones.....	16
Referencias.....	18
Videos complementarios.....	19

## **Resumen**

El GRUPO ÉXITO ha desarrollado iniciativas de sostenibilidad que se han vuelto esenciales para fortalecer su posicionamiento en el marketing digital en Colombia. En un contexto donde los consumidores muestran mayor interés en el impacto social y ambiental de las empresas, la sostenibilidad ya no es solo un complemento, sino un elemento clave y crucial para la competitividad. Mediante proyectos orientados a la reducción de residuos, el apoyo a pequeños productores, la optimización del uso de energía y el fortalecimiento de programas comunitarios, la organización ha consolidado una imagen corporativa acorde con las demandas actuales del público digital.

En los entornos online, estas acciones toman forma mediante contenidos que generan alta interacción mediante las redes sociales, blogs, SEO, SEM, ya que las campañas digitales permiten difundir mensajes que crean conexión emocional y refuerzan la idea de una marca comprometida, transparente y alineada con valores responsables. En ese orden de ideas, la comunicación digital fortalece la reputación de la empresa, aumenta su credibilidad y aporta una narrativa positiva dentro de sus plataformas.

Por otro lado, la integración de la sostenibilidad en las estrategias digitales permite al GRUPO ÉXITO diferenciarse de otras empresas del sector. Cabe reiterar que, como ya señalé, la sostenibilidad es un elemento fundamental y clave para la competitividad actual; esto posiciona al GRUPO ÉXITO como una empresa innovadora y consciente del desarrollo sostenible del país. Estas acciones también impulsan indicadores como el recuerdo de marca, la visibilidad y la fidelización de los clientes, ya que estos valoran la autenticidad con la que se comunican estas iniciativas.

En general, la sostenibilidad no solo transforma la percepción pública de una marca, sino que también actúa como un recurso estratégico que le permite obtener una ventaja en el ecosistema digital. Para el GRUPO ÉXITO, incluir prácticas sostenibles en su marketing digital fortalece su posicionamiento, amplía su alcance y reafirma su liderazgo en el uso de estrategias responsables en el sector minorista colombiano.

## **Palabras claves**

Sostenibilidad, marketing digital, posicionamiento de marca, retail, consumo responsable.

### **Pregunta orientadora de la búsqueda**

La sostenibilidad se ha convertido en un componente central de las estrategias corporativas actuales para las empresas que buscan mantenerse competitivas y responder a las nuevas demandas del mercado. (Como señalaron Kotler y Armstrong, 2016), los consumidores actuales no solo valoran los productos o servicios, sino también el nivel de compromiso social y ambiental de las organizaciones. La sostenibilidad es un tema de gran debate hoy en día, y los consumidores aprecian las nuevas ideas, propuestas y estrategias que protegen el medio ambiente. Este cambio ha impulsado a las empresas a integrar prácticas sostenibles en sus estrategias de marketing, especialmente en el entorno digital, donde la información es visible, rápida y accesible.

En este enfoque, el marketing digital se convierte en un medio fundamental para continuar con las iniciativas responsables. Chaffey argumenta que las plataformas digitales permiten amplificar los mensajes, consolidar la reputación corporativa y generar vínculos más estrechos con un público cada vez más crítico e informado. De igual manera, Porter y Kramer afirman que las acciones de sostenibilidad generan valor compartido que contribuye a mejorar la percepción de la marca y a fortalecer las relaciones con los consumidores. En el sector minorista, empresas como GRUPO ÉXITO han adoptado la sostenibilidad como un enfoque estratégico clave que influye directamente en su comunicación digital y su posicionamiento en el mercado. La literatura indica que cuando estas acciones se comunican de forma clara y consistente, pueden incrementar la credibilidad, el recuerdo de marca y la lealtad del cliente (Del Río-González, 2018).

Partiendo del marco conceptual anterior, el presente trabajo se orienta a partir de la siguiente pregunta central.

**¿Cómo impactan las acciones de sostenibilidad del GRUPO ÉXITO en su posicionamiento dentro del marketing digital?**

### **Estrategias GRUPO ÉXITO**

1. Cero desnutrición: Trabajar para erradicar la desnutrición crónica infantil en Colombia al año 2030.
2. Comercio sostenible: Generando relaciones valiosas con sus proveedores y comunidades, promoviendo el comercio local y apoyando programas que contribuyan a su crecimiento.
3. Mi planeta: Reduciendo, mitigando y compensando el impacto ambiental de su operación, promoviendo la conciencia ambiental y la economía circular a través de iniciativas como programas de reciclaje y pos-consumo.
4. Vida sana: Promoviendo hábitos y estilos de vida saludables entre empleados y clientes, ofreciendo un portafolio de productos y servicios que apoyen el bienestar físico.

5. El éxito está en su gente: Mejorando la calidad de vida de los empleados y promoviendo un entorno inclusivo. Esto incluye equidad e igualdad de género, diversidad, desarrollo profesional, salud y seguridad ocupacional.

### **Objetivos principales**

1. Fortalecer su imagen como una de las empresas más responsables comunicando acciones sostenibles a través de sus canales digitales.
2. Utilizar contenido digital para incentivar e informar a los consumidores sobre la sostenibilidad.
3. Mostrar su compromiso con la sostenibilidad como un valor añadido a la marca.
4. Atraer y fidelizar a los clientes con su contenido e información sostenibles, ya que muchos consumidores están interesados en la sostenibilidad.
5. Contribuir al desarrollo sostenible del país promoviendo mensajes y hábitos responsables.

### **Metodología de búsqueda de la información**

Para responder a la pregunta de investigación “¿Cómo impactan las acciones de sostenibilidad del GRUPO ÉXITO en su posicionamiento dentro del marketing digital?”, se realizó una búsqueda bibliográfica centrada en fuentes académicas y corporativas. También se revisaron informes institucionales y de sostenibilidad publicados por el GRUPO ÉXITO, que proporcionaron información clave sobre sus estrategias y prácticas responsables.

Las fuentes seleccionadas se organizaron y compararon, identificando aquellas que abordaban directamente la relación entre la sostenibilidad, la percepción del consumidor y el posicionamiento digital.

### **Sustentación teórica de la pregunta**

A continuación, se presenta el marco teórico de este trabajo, que busca analizar cómo las acciones de sostenibilidad del GRUPO ÉXITO influyen en su posicionamiento dentro del marketing digital.

Para empezar, es crucial definir la sostenibilidad en el contexto empresarial. Hoy en día, las organizaciones se centran no solo en las ganancias, sino también en cómo sus operaciones impactan el medio ambiente, la sociedad y la economía a largo plazo. Existe un enfoque conocido como el triple resultado (triple bottom line), que postula que una empresa verdaderamente responsable debe equilibrar estos tres aspectos para generar un impacto positivo. En el sector minorista, este también es un principio clave y fundamental, ya que los consumidores valoran cada vez más las marcas que actúan de forma ética y transparente.

En este contexto, el GRUPO ÉXITO ha estado desarrollando diversas iniciativas de sostenibilidad, como la reducción del plástico, la eficiencia energética, el reciclaje y el apoyo a los pequeños productores. Estas acciones no solo benefician al medio ambiente, sino también a la empresa en su conjunto, fortaleciendo su imagen de compromiso con la responsabilidad social y ambiental. Por otro lado, y lo más importante, el marketing digital se ha convertido en el principal canal de comunicación entre empresas y consumidores. A través de las redes sociales, los sitios web y el contenido digital, las empresas y, sobre todo,

la marca pueden interactuar con su público, compartir información y fortalecer la fidelidad de sus clientes. Esta presencia digital influye directamente en el posicionamiento de una empresa, entendido como el lugar que ocupa en la mente de los consumidores y cómo se la percibe en relación con la competencia.

## Marco teórico

### Sostenibilidad empresarial

La sostenibilidad se entiende como un modelo que busca armonizar el crecimiento económico con la protección del medio ambiente y el progreso social (ONU, 2015). En el ámbito empresarial, este enfoque se refleja en estrategias como:

- Minimizar el impacto de sus actividades en el medio ambiente.
- Mejorar el uso de los recursos para evitar el desperdicio y trabajar de forma más consciente.
- Construir relaciones que contribuyan al bienestar tanto de la empresa como de las comunidades circundantes.
- Fomentar un entorno laboral respetuoso y justo, alineado con los valores éticos.

## Figuras y tablas

*Tabla 1.* Dimensiones de la sostenibilidad empresarial

Dimensión	Descripción	Ejemplo
Ambiental	Proteger la biodiversidad a través de estrategias que promuevan cadenas de abastecimiento libres de deforestación y que trabajen en pro de la conservación.	Las acciones como reciclar, disminuir el uso de plástico o implementar energías más limpias.

Social	Promover el respeto por los derechos humanos, la igualdad de oportunidades, la accesibilidad en las instalaciones y los programas de empleabilidad incluyente, diversa y equitativa.	Donaciones, apoyo a productores locales, programas de inclusión o acompañamiento a familias vulnerables
Económica	Promover la compra local y directa (sin intermediación), favoreciendo a las comunidades productoras y a las poblaciones en terrenos vulnerables o que han sido afectados por el conflicto.	Prácticas como el comercio justo, compras responsables o procesos que garanticen claridad en la información.

**Fuente: análisis propio**

*Figura 1.*



Fuente: *Modelo ESG: ambiental, social y gobernanza.* (2024)

### **Responsabilidad Social Empresarial (RSE)**

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) abarca las decisiones empresariales que consideran el impacto económico, social y ambiental de sus actividades. Según Carroll (1991), este enfoque se organiza en cuatro niveles: económico, legal, ético

y filantrópico. En el sector minorista, al igual que en el GRUPO ÉXITO, la RSE es clave porque influye en la cadena de suministro, los clientes y los proveedores.

Figura 2



Fuente: ISO. (2010). *Ilustración 7: Materias fundamentales de la responsabilidad social* [Figura]. En **ISO 26000: Guía de responsabilidad social** (versión en español). International Organization for Standardization.

## Marketing digital

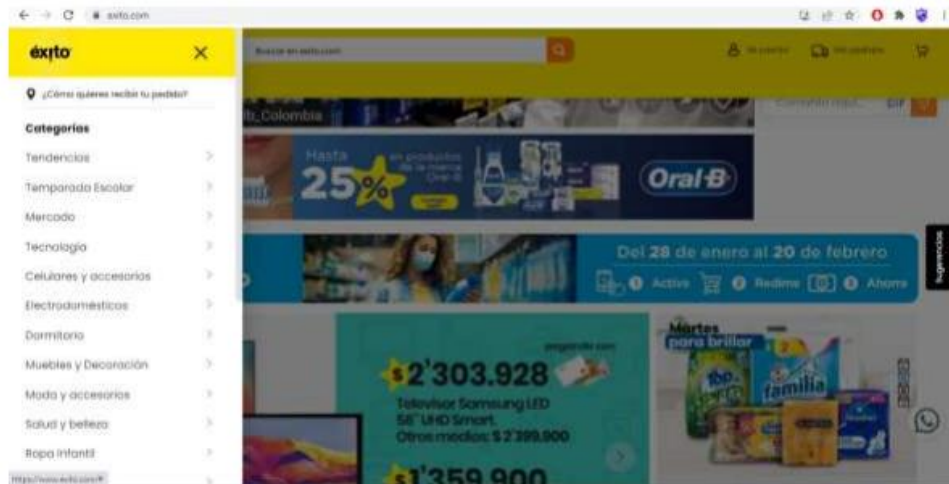
El marketing digital utiliza herramientas online para promocionar y comunicarse con los usuarios, destacando por su capacidad para segmentar, alcanzar grandes audiencias, interactuar y medir resultados de forma inmediata (Kotler & Keller, 2016).

Estos aspectos abarcan componentes esenciales del marketing digital como:

- Identidad de marca online

- Gestión de redes sociales
- La manera en que la empresa comunica su evolución y antecedentes.
- Finalmente, construir su reputación.

Figura 3



Fuentes: Grupo Éxito (2024)

### Posicionamiento de marca

El posicionamiento es la percepción que las personas tienen de una marca en relación con sus competidores. En el ámbito digital, esta percepción se define por el contenido que comparte la empresa, la interacción que logra, la confianza que inspira y la coherencia entre sus palabras y acciones. (Kotler & Keller, 2016).

Figura 4

*"Desde hace años trabajamos con Grupo Éxito y sabemos que la marca tiene esfuerzos, proyectos y alianzas que buscan construir país desde diferentes frentes. Buscamos una imagen que fuera muy cercana y que además de ser limpia, jugará con formas y colores, puntos clave para destacarse", equipo creativo Sancho BBDO.*



Buscando una identidad de marca muy fresca, novedosa, llamativa y en línea con las actuales tendencias, Grupo Éxito presenta su nueva imagen, con la que actualiza sus elementos y códigos gráficos.

Fuente: Grupo Éxito (2024)

## La sostenibilidad como herramienta de posicionamiento

Diversos estudios han demostrado que los clientes actuales se sienten cada vez más atraídos por marcas responsables y alineadas con los valores ambientales y sociales. Por lo tanto, la sostenibilidad se ha convertido en un factor clave para mejorar la reputación digital de una empresa.

Con base en esto, este estudio se desarrolló con un enfoque descriptivo y cualitativo, utilizando:

- Revisión de documentos e informes del GRUPO ÉXITO.
- Análisis de contenido digital.
- Organización de sus datos.

La estrategia ambiental del GRUPO ÉXITO incluye:

- Reducción del uso de plástico.
- Apoyo a pequeños agricultores locales.
- Donaciones.
- Campañas que promueven el consumo responsable.
- Programas de reciclaje y gestión de residuos.

Figura 5



**Fuente: Captura tomada del Instagram de Grupo Éxito.**

## Comunicación digital de la sostenibilidad del GRUPO ÉXITO

Hoy en día, las redes sociales se han convertido en el principal medio para mostrar las acciones responsables de las empresas. En estas plataformas, GRUPO ÉXITO comparte contenido como:

- Historias y experiencias de productores locales.
- Datos y resultados concretos de sus programas sociales.
- Fotos y videos de sus campañas ambientales.
- Opiniones y testimonios de socios y colaboradores.

Con este tipo de publicaciones, GRUPO ÉXITO, a través de su marca, contribuye a una narrativa centrada en su propósito social y el impacto que busca generar.

Figura 6



Fuente: Captura tomada del Instagram de Grupo Éxito.

## Impacto de la sostenibilidad en el posicionamiento digital

En redes sociales, las empresas comparten historias reales, los resultados de sus programas sociales y contenido visual sobre sus iniciativas ambientales. Esto contribuye a una imagen de marca accesible y centrada en su propósito social. GRUPO ÉXITO hace lo mismo, con su marca bien posicionada y un enfoque clave en la sostenibilidad, sensibilizando a sus consumidores a través de su marketing digital.

Figura 7



Fuente: Captura tomada del Instagram de Grupo Éxito.

## Conclusiones

- Destacan cómo las iniciativas de sostenibilidad del GRUPO ÉXITO influyen positivamente en su presencia en marketing digital, especialmente en redes sociales, donde el contenido responsable genera alta receptividad entre los usuarios.
- Posicionan la sostenibilidad como un elemento clave que diferencia al GRUPO ÉXITO en el sector minorista, más allá de precios y ofertas.

- Fortalecen la imagen digital de la marca y generan mayor confianza, al transmitir transparencia en sus acciones.
- Evidencian que los consumidores valoran el cumplimiento real de lo que una empresa promete; la honestidad del GRUPO ÉXITO al mostrar sus iniciativas sociales y ambientales refuerza la conexión con el público y fomenta la fidelización.
- Convierten la integración entre sostenibilidad y marketing digital en una estrategia sólida para construir marcas estables, responsables y competitivas a futuro.

## Referencias

**Grupo Éxito. (2024).** *Estrategia de sostenibilidad: objetivos y logros.*

<https://www.grupoexito.com.co/es/Estrategia-Sostenibilidad-Objetivos-Logros.pdf>

**Grupo Éxito. (2024).** *Por quinto año consecutivo Grupo Éxito es reconocido como una de las empresas más sostenibles en la industria del retail.*

<https://www.grupoexito.com.co/es/noticias-grupo-exito/por-quinto-ano-consecutivo-grupo-exito-es-reconocido-como-una-de-las-empresas-mas-sostenibles-en-la-industria-del-retail>

**Grupo Éxito. (2025).** *Sustainability Report 2024.*

<https://www.grupoexito.com.co/es/Sustainability-Report-2024.pdf>

**\*\*Grupo Éxito. (s.f.).** *Documentos de sostenibilidad: políticas ESG, cambio climático, derechos humanos, etc.* \*\*

<https://www.grupoexito.com.co/es/documentos-sostenibilidad>

**Kotler, P., & Keller, K. L. (2016).** *Dirección de marketing* (15.<sup>a</sup> ed.). Pearson.

**Videos complementarios**

**Grupo Éxito Colombia. (s.f.). *Sostenibilidad en el Grupo Éxito* [Video]. YouTube.**  
<https://youtu.be/WXN4UoNOV8Y>

**Grupo Éxito Colombia. (s.f.). *Innovar y ayudar, la estrategia ganadora del Grupo Éxito* [Video]. YouTube.**  
<https://youtu.be/kJRY8eajTSw>

**Grupo Éxito Colombia. (s.f.). *Éxito trabaja para ser una empresa libre de plástico* [Video]. YouTube.**  
<https://youtu.be/n85eF7m5ELA>

**Grupo Éxito Colombia. (s.f.). *Juntos caminamos por Colombia – Grupo Éxito* [Video]. YouTube.**  
<https://youtu.be/xHM08qpLOFg>