



**Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en la dimensión social
implementadas por las inmobiliarias representativas de Bucaramanga y
su relación con el bienestar social de la comunidad.**

Modalidad: Monografía Teórica

**Andrés David Pérez Ibáñez
CC 1098812647**

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad de Ciencias Socioeconómicas Y Empresariales
Tecnología Gestión Empresarial
Bucaramanga, mayo 11 de 2026**



Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en la dimensión social implementadas por las inmobiliarias representativas de Bucaramanga y su relación con el bienestar social de la comunidad.

Modalidad: Monografía Teórica

Andrés David Pérez Ibáñez
CC 1098812647

**Trabajo de Grado para optar al título de
Tecnología Gestión Empresarial**

DIRECTOR
Walter David Camargo Segura

Grupo de investigación – GICSE.

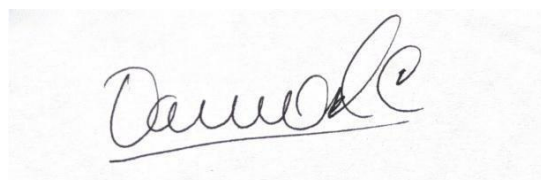
UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad de Ciencias Socioeconómicas Y Empresariales
Tecnología Gestión Empresarial
Bucaramanga, marzo 11 de 2026

Nota de Aceptación

Este informe final de trabajo de grado, en modalidad monografía teórica, fue APROBADO en cumplimiento de uno de los requisitos exigidos por las Unidades Tecnológicas de Santander para optar el Título de Tecnólogo en Gestión Empresarial, según acta No. 9 del 28 de marzo del 2026, del Comité de Trabajo de Grado

FDC 125 Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en la dimensión social implementadas por las inmobiliarias representativas de Bucaramanga en 2024 y su relación con el bienestar social de la comunidad.11/05/2026

Firma del Evaluador



Firma del Director

DEDICATORIA

A mi familia, por estar siempre ahí, por su apoyo y por acompañarme en todos los acontecimientos de mi vida.

Y también a mí mismo, por no rendirme, por el esfuerzo, la constancia y por seguir adelante incluso cuando las cosas se pusieron difíciles.

AGRADECIMIENTOS

Primero que todo, doy gracias a Dios por la vida, la salud y fortaleza que me ha permitido no desistir y llegar a este momento tan significativo en mi proceso formativo.

A mis padres, por su constante presencia, por su apoyo incondicional, sus consejos y por mantener siempre la fe en mí, incluso en los momentos más difíciles.

A mis profesores de las Unidades Tecnológicas de Santander, por su paciencia, dedicación y por compartir sus conocimientos, los cuales han sido fundamentales en este proceso académico y personal.

TABLA DE CONTENIDO

<u>RESUMEN EJECUTIVO</u>	<u>9</u>
<u>INTRODUCCIÓN</u>	<u>10</u>
<u>1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</u>	<u>12</u>
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	13
1.3. OBJETIVOS	14
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	14
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
<u>2. MARCO REFERENCIAL</u>	<u>15</u>
2.1. Marco teórico	15
2.1.1. Contextualización sector inmobiliario en Colombia.....	15
2.1.2. Concepto y evolución de la responsabilidad social empresarial (RSE) en el espacio empresarial.	16
2.1.3. Modelos y teorías sobre la responsabilidad social empresarial aplicados al sector inmobiliario	19
2.1.4. Prácticas comunes de RSE en inmobiliarias: ética, sostenibilidad ambiental, apoyo comunitario, transparencia.	22
2.1.5. Impacto de la RSE en la competitividad y sostenibilidad de las empresas inmobiliarias.....	23
2.1.6. Relación entre RSE y compromiso social con las comunidades locales.....	24
2.2. Marco legal de la Responsabilidad Social Empresarial en Colombia...	24
2.2.1. Leyes aplicables a inmobiliarias	26
<u>3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</u>	<u>28</u>
<u>4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO</u>	<u>29</u>
<u>5. RESULTADOS</u>	<u>31</u>

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO,
MONOGRAFÍA, EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 2.0

5.1. Análisis documental de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en la dimensión social implementadas por las inmobiliarias representativas de Bucaramanga en 2024.....	31
5.2. Caracterizar las áreas sociales impactadas por las prácticas de RSE	43
5.2.1 Delimitación de áreas y criterio de clasificación	43
5.2.2 Síntesis comparativa de beneficiarios y estructura de la RSE social.....	48
5.3. Analizar la relación entre las prácticas sociales de RSE y el bienestar social de la comunidad	49
5.3.1 Rutas de relación entre las prácticas observadas y el bienestar social	50
<u>6. CONCLUSIONES</u>	<u>55</u>
<u>7. RECOMENDACIONES</u>.....	<u>58</u>
<u>8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</u>.....	<u>59</u>

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 "Matriz de clasificación por áreas sociales"45

RESUMEN EJECUTIVO

Esta monografía teórica tiene como objetivo general describir las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en su dimensión social implementadas por inmobiliarias representativas de Bucaramanga durante 2024. Se basa en análisis documental para evaluar su alcance y contribución al bienestar social comunitario. Los objetivos específicos incluyen: identificar acciones concretas a partir de reportes institucionales; caracterizar áreas sociales impactadas mediante clasificación sistemática; y analizar la relación entre estas prácticas y el bienestar local, mediante revisión crítica de literatura.

La metodología adopta un enfoque descriptivo con análisis documental como técnica principal, revisando fuentes secundarias como informes anuales de RSE, memorias de sostenibilidad, publicaciones institucionales, noticias locales y documentos públicos de 2024. Se complementa con clasificación de patrones para detectar fortalezas y debilidades. La delimitación espacial abarca inmobiliarias clave de Bucaramanga, y temporal desde 2020 hasta 2025, utilizando bases como Google y Google Scholar con palabras clave (ej., "RSE Colombia inmobiliarias"). Se accede a sitios web oficiales para extraer datos sobre apoyo comunitario, empleo digno, capacitación y actividades culturales/educativas, categorizados según marcos teóricos estándar. Se concluye que las inmobiliarias aplican prácticas de (RSE) en su dimensión social en 2024. Sin embargo, no se expresan a través de programas sociales formales, sino mediante acciones puntuales relacionadas con su servicio inmobiliario.

PALABRAS CLAVE. inmobiliarias Bucaramanga. Responsabilidad Social Empresarial, Análisis documental, dimensión social.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) comprende la gestión ética y sostenible de una empresa, que, de forma voluntaria, incluye los aspectos social, económico y medioambiental de sus actividades. (Marval, 2024; Proindesa 2024). En Colombia, la Superintendencia de Sociedades ha promovido la adopción de los reportes de sostenibilidad y su alineación con los estándares internacionales, especialmente en la construcción. En este contexto, Bucaramanga y su región, requiere de un sector de la construcción, e inmobiliario, que potencie el desarrollo económico, y que transforme el tejido social, de forma positiva. Desde el 2024, las prácticas de RSE en Santander ha tomado un nuevo impulso, premiando el impacto que tiene en la comunidad, de gremios como CAMACOL Santander. No obstante, persiste la inquietud en el ámbito empresarial y académico sobre si la RSE ha superado el discurso corporativo para contribuir realmente al bienestar social de la comunidad.

Esta inquietud se centra en la dimensión social de la RSE, que se manifiesta en dos frentes críticos: el interno, enfocado en la seguridad, salud y progreso del personal; y el externo, centrado en el acceso a vivienda digna (proyectos VIS), el desarrollo de infraestructura urbana como parques, y la mejora del tejido social a través de del diálogo con los residentes.

Documentar y comprender el alcance real de dichas prácticas en el periodo 2024 resulta esencial, ya que el sector inmobiliario lidera el desarrollo territorial, su compromiso ético es vital para mitigar desigualdades y promover un desarrollo humano autónomo en la "Ciudad Bonita". Analizar estas dinámicas permite identificar si existe una cohesión entre los objetivos corporativos y las demandas de una sociedad que exige unas intervenciones sociales pertinentes y transparentes.

Por ello, el objetivo general del estudio es describir las prácticas de RSE en la dimensión social implementadas por las inmobiliarias representativas de Bucaramanga en 2024, mediante análisis de información documental, para comprender su alcance y contribución al bienestar social de la comunidad. Este estudio pretende aportar herramientas teóricas y metodológicas que fortalezcan la gestión de la RSE en la región, asegurando que el progreso urbano camine de la mano con la equidad social.

Para lograrlo, se adopta un diseño descriptivo con enfoque cualitativo (Hernández Sampieri et al., 2014), caracterizando las prácticas de RSE social de inmobiliarias seleccionadas a través del análisis documental de informes anuales, memorias de sostenibilidad y documentos públicos. Este proceso incluye la clasificación de patrones para identificar fortalezas, debilidades e impactos comunitarios.

1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La (RSE) se ha consolidado como una estrategia primordial para empresas que buscan favorecer al desarrollo sostenible y al bienestar de las agrupaciones donde se desempeñan. En el sector inmobiliario de Bucaramanga, las principales empresas han desarrollado diversas prácticas de RSE, enfocándose en tres aspectos importantes: sostenibilidad ambiental, el desarrollo comunitario y la ética empresarial, (Observatorio, 2022) por ejemplo, la Constructora Marval han impulsado en los últimos años proyectos que integran prácticas sociales responsables, encaminados en optimar las condiciones de vida, fomentar la equidad social y fortalecer el desarrollo ambientalmente responsable (Marval, 2024).

Estas acciones se enmarcan en un contexto donde la construcción y desarrollo urbano deben generar impactos positivos para la comunidad, en línea con las exigencias globales de sostenibilidad y gobernanza. Estudios recientes indican que las prácticas de RSE en las inmobiliarias no solo mejoran su prestigio empresarial, así como inciden directamente en el bienestar social a través de iniciativas que fortalecen el tejido comunitario y apoyan a los grupos vulnerables (Los Comuneros Hub, 2025; Comunidad Con-Ciencia UNAB, 2024).

Sin embargo, la ejecución efectiva de estas prácticas se ve obstruida por el hecho que algunas compañías restringen su RSE a la formalización documental sin llevar a cabo labores específicas que ayuden a la comunidad de manera genuina, lo cual tiene un impacto negativo en el compromiso real y en cómo son percibidas socialmente estas empresas (Yauri et al., 2020).

Puesto que la RSE es un componente clave para el desarrollo sostenible y la calidad de vida en las comunidades urbanas, conviene identificar cómo se aplican estas prácticas y qué efectos generan socialmente. En el contexto del sector inmobiliario de Bucaramanga, donde las empresas ejercen una influencia clave en

la transformación urbana y social, resulta necesario profundizar en el análisis de estas iniciativas. Por esta razón, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo describir y analizar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial implementadas por las inmobiliarias representativas de Bucaramanga en 2024 y su influencia en el bienestar social de la comunidad?

1.2. JUSTIFICACIÓN

La (RSE) se ha consolidado como un componente fundamental de la gestión empresarial, ya que va más allá de la búsqueda de ganancias económicas y comprende la participación de las organizaciones en el desarrollo social y en la mejora del bienestar de las comunidades en las que se desenvuelven (González, 2024). Este enfoque es relevante particularmente en el sector inmobiliario, donde la confianza y el compromiso con la comunidad son fundamentales en un mercado competitivo y también responder a las normativas gubernamentales vigentes (Koehn y Fierro, 2015). La implementación de la RSE en las inmobiliarias contribuye a mejorar su reputación y competitividad, sino que también responde a una demanda creciente de la sociedad por empresas más responsables y comprometidas con el desarrollo sostenible y el bienestar comunitario.

Así mismo, no se ha realizado un análisis sistemático y actualizado que describa las prácticas específicas en la dimensión social de la RSE y evalúe su correspondencia con el bienestar comunitario. Por lo tanto, en un contexto donde las empresas inmobiliarias cumplen un papel clave en el desarrollo urbano de Bucaramanga, surge la necesidad de realizar una descripción, análisis crítico y sistematización de las prácticas sociales de RSE aplicadas por las principales inmobiliarias de Bucaramanga durante 2024. Este estudio aborda una problemática actual y pertinente, pues permite comprender que una apropiada aplicación de la RSE puede generar un impacto significativo en el bienestar social, fortalecer las relaciones comunitarias y promover prácticas empresariales éticas. Para la

universidad, promover la investigación en temas de RSE es crucial, pues responde al compromiso institucional de formar líderes capaces de generar transformaciones positivas en el entorno social y económico (Román, 2025).

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Describir las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la dimensión social implementadas por inmobiliarias seleccionadas de Bucaramanga en 2024, a partir de la información documental disponible, con el fin de identificar su alcance y contribución al bienestar social de la comunidad.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar las prácticas en la dimensión social de la RSE implementadas por las inmobiliarias representativas de Bucaramanga en 2024, a partir del análisis de fuentes documentales y reportes institucionales para determinar las acciones concretas.

Caracterizar las áreas sociales impactadas por estas prácticas de RSE mediante un proceso de clasificación y sistematización de información basada en la revisión bibliográfica y documentos oficiales. con el fin de entender qué sectores de la comunidad se benefician y cómo se estructura esta RSE.

Analizar la relación entre las prácticas sociales de RSE y el bienestar social de la comunidad, mediante un estudio crítico de la literatura académica y trabajos previos relacionados. para establecer conexiones claras entre estas iniciativas y los efectos reales en la calidad de vida de los habitantes de Bucaramanga.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1. Marco teórico

2.1.1. Contextualización sector inmobiliario en Colombia

El ámbito inmobiliario en Colombia abarca la adquisición, venta, alquiler y gestión de propiedades residenciales, comerciales, industriales y de oficinas, con un notable enfoque en los segmentos de Vivienda de Interés Social (VIS) y Vivienda de Interés Prioritario (VIP), que constituyen más del 60% de las transacciones anuales. Este sector resulta estratégico para el desarrollo urbano y económico del país, ya que impulsa la expansión de ciudades mediante proyectos habitacionales planificados, infraestructura complementaria y regeneración de áreas urbanas degradadas. En 2024, Bucaramanga destacó con la comercialización de 3.867 unidades nuevas, principalmente VIS, facilitando el acceso a vivienda digna para estratos medios y bajos, así como la provisión de espacios productivos como locales comerciales y centros empresariales que dinamizan la economía local. (Inmobiliaria ciencuadras, 2024)

Más allá de su dimensión económica, el sector cumple una función social clave al mitigar el déficit habitacional nacional, estimado en 1,8 millones de unidades, especialmente en zonas urbanas como Bucaramanga donde la demanda supera la oferta formal. Esto mejora la calidad de vida comunitaria al promover barrios inclusivos, reducir asentamientos informales y fomentar cohesión social mediante espacios públicos integrados. En este contexto, las inmobiliarias representativas no solo generan valor económico, sino que sientan bases para prácticas de RSE en su dimensión social, alineadas con el bienestar colectivo y el desarrollo sostenible de la región. [Mazo, 2024]

El sector inmobiliario es un pilar fundamental de la economía colombiana, impulsando el crecimiento mediante su integración con industrias clave y generación de empleo masivo. La gestión de bienes raíces en Bucaramanga supone un elemento clave para el crecimiento urbano, centrado en la compra, venta, arrendamiento y gestión de inmuebles residenciales (VIS/VIP), así como comerciales e industriales, en concordancia

con regulaciones como la Ley 9 de 2024 y los criterios de la norma ISO 26000 relacionada con la RSE (Pinilla y Lozano, 2021). Durante 2024, el sector experimentó un estancamiento a nivel nacional, con apenas 144. 647 propiedades vendidas (+0,6% en comparación con 2023), sin embargo, Bucaramanga demostró ser resistente, con 6. 660 unidades disponibles (61% VIS) y 1. 842 transacciones realizadas hasta abril, impulsadas por eventos y nuevos lanzamientos (Camacol, 2025).

2.1.2. Concepto y evolución de la responsabilidad social empresarial (RSE) en el espacio empresarial.

Para comprender el concepto y evolución de la RSE que según Villafán (2020) señala se puede describir en fases la evolución histórica del concepto: La Fase inicial que comprende Siglo XIX y primera mitad del XX, no existía la RSE como concepto; las instituciones y organizaciones resolvían problemas sociales directamente. Existían acciones aisladas y voluntarias de empresarios, no como parte de una estrategia corporativa. el objetivo primordial era la maximización de beneficios y la producción, con escasa consideración por el impacto social o ambiental. Así mismo No existían normas ni presiones sociales que forzarán a las compañías a comportarse de manera socialmente comprometido.

Primera fase: Primera mitad del siglo XX se caracteriza por la aportación voluntaria y sincera de las empresas en la comunidad. Durante este periodo, las empresas comenzaron a aceptar su responsabilidad en el bienestar social mediante actividades filantrópicas puntuales, sin existir una normativa formal

Segunda fase: situada en la segunda mitad del siglo XX, la sociedad comenzó a reconocer el impacto del sector privado, se identificó la capacidad empresarial para influir y resolver problemas sociales, generando presión para que el Estado estableciera normas de protección ambiental y social. Porque había Reconocimiento de los daños y riesgos que la actividad empresarial causaba en el entorno. Y la comunidad comenzó a demandar que las empresas asumieran la responsabilidad por sus acciones. En esta

etapa la responsabilidad social dejó de ser sólo voluntaria o filantrópica para centrarse en el amortiguamiento de impactos perjudiciales y el Estado interviene con normas para proteger intereses públicos y recursos naturales.

Tercera fase: Baque et al., (2022) resaltan que entre las décadas de 1950 y 1960, el sector privado norteamericano comenzó a tomar mayor conciencia sobre la necesidad de impulsar causas sociales. Al principio, la RSE se centraba más en la caridad individual del empresario que en una actuación institucional de la empresa; sin embargo, posteriormente se implementaron incentivos tributarios para estimular las donaciones y contribuciones de carácter caritativo. Posteriormente, líderes empresariales como Thomas Watson (IBM) y David Rockefeller (Chase Manhattan Bank) plantearon la idea de la (RSE). En paralelo, la sociedad desarrolló una sensibilidad ética creciente, impulsada por factores como el aumento en la educación, la capacidad de los consumidores para comparar productos según criterios culturales, el fortalecimiento de los derechos laborales y sindicales, y la evolución de regulaciones que buscaban proteger a trabajadores, consumidores y el medio ambiente frente al poder empresarial.

Durante la segunda mitad del siglo XX y hacia la década de 1990, la RSE se consolidó como un elemento estratégico. La globalización, la liberalización del comercio, el desarrollo sostenible y los códigos de buen gobierno reforzaron la necesidad de prácticas responsables. Las empresas comenzaron a pasar de la filantropía aislada a relaciones más estructuradas con organizaciones sociales, buscando generar valor agregado. En los años noventa, la idoneidad se convirtió en un factor clave: la actitud responsable y transparente de las organizaciones pasó a ser un argumento diferenciador frente al público, transformándose en una actividad planificada y proactiva que vinculaba la responsabilidad social con las políticas de mercadeo y la supervivencia empresarial.

La (RSE) se ha establecido como un elemento esencial en la administración de empresas actuales. No se trata únicamente de una moda momentánea, sino de una respuesta fundamental a las exigencias de una sociedad que solicita a las empresas un compromiso que va más allá de la obtención de ganancias económicas (Vásquez-Giler

et al., 2020) es entonces que, La (RSE) se entiende como la incorporación voluntaria, por parte de las empresas, de preocupaciones sociales y ambientales en sus actividades comerciales y en la forma en que se relacionan con sus grupos de interés. (Arzadum,2023)

Se considera la RSE como una idea con varias caras que incluye obligaciones morales, acatamiento de reglas y contribuciones dadas al mejoramiento social y ecológico, ofreciendo diferentes puntos de vista teóricos sobre lo que implica y busca (Vásquez-Giler et al., 2020). Además, ciertas investigaciones subrayan que la RSE se ha visto tanto como una forma de pulir la imagen pública como una táctica para el desarrollo futuro, buscando involucrar al negocio de forma participativa en su entorno cercano (Heredia y Marquetti, 2025). La (RSE) se entiende como la incorporación opcional de factores sociales y ambientales en las actividades comerciales de una empresa y en su interacción con sus diferentes grupos de interés. (Bom Camargo,2021)

Palacio (2020) señala que la RSE, como estrategia debe ser diseñada y aplicada tomando en cuenta tres perspectivas: Social, Económica y Ambiental, así mismo evoluciona debido a las transformaciones tecnológicas y medioambientales, considerando no solamente su propio beneficio sino también, el de la comunidad donde se desarrolla; La inclusión de la (RSE) en la toma de decisiones puede ayudar a promover el crecimiento tanto de las empresas como de la comunidad.

La (RSE) incluye medidas que reducen los efectos ambientales negativos, apoyan la igualdad social y estimulan el progreso de las comunidades. Se distingue de la filantropía porque está incorporada de manera estratégica en el modelo de negocio de la empresa. Incorpora las dimensiones económicas (desarrollo sostenible), social (bienestar de los trabajadores y comunidades) y ambiental (disminución de emisiones y desechos) (Pacto mundial, s.f).

2.1.3. Modelos y teorías sobre la responsabilidad social empresarial aplicados al sector inmobiliario.

Yauri-Santos et al., (2020) describen que los modelos y teorías clave que son aplicables al sector inmobiliario porque orientan la integración de prácticas de transparencia, sostenibilidad a nivel ambiental y contribución al bienestar social de la comunidad son el modelo del desarrollo sostenible (DS), la Pirámide de Carroll, el Modelo de Brown y Dacin, y la Teoría de los Grupos de Interés (Stakeholders) y el enfoque en el desarrollo sostenible

Respecto al **modelo de desarrollo sostenible** Osorio et al., (2022) plantean que El modelo de desarrollo sostenible aplicada a la (RSE) se orienta hacia la integración de las dimensiones sociales, económicas y ambientales en las acciones empresariales. Este método busca garantizar que las actividades empresariales proporcionen no solo ganancias económicas, sino que también contribuyan al bienestar social y a la preservación del medio ambiente.

Este modelo de desarrollo sostenible principios fundamentales manifiesta unos principios entre los cuales se destacan:

Equilibrio entre dimensiones económica (Generar rentabilidad y fomentar la competitividad empresarial), Social (Aumentar el bienestar de las comunidades y asegurar el cumplimiento de los derechos humanos) y Ambiental (Reducir los efectos perjudiciales en el medio ambiente y fomentar su conservación).

Responsabilidad voluntaria: De acuerdo con la Comisión de las Comunidades Europeas (CCE, 2001), las empresas deben superar el mero cumplimiento de las normativas legales, invirtiendo en el desarrollo del capital humano, en la gestión de relaciones con los grupos de interés y en la adopción de tecnologías ambientalmente sostenibles.

Creación de valor compartido: Porter y Kramer (2006) plantearon que la RSE debe concebirse como una oportunidad para generar valor compartido, mediante la cual las empresas contribuyen al desarrollo social al tiempo que fortalecen su competitividad.

Implementación en la RSE: Las organizaciones que incorporan el modelo de desarrollo sostenible integran prácticas responsables en sus estrategias, políticas y operaciones, tales como: Utilización efectiva de los recursos naturales, disminución de emisiones contaminantes y reducción de desperdicios, impulso de la equidad social y respeto a los derechos humanos, así como el fomento de relaciones éticas con las partes interesadas.

Impacto del modelo de desarrollo sostenible: no solo se busca mitigar los efectos adversos de las actividades empresariales, sino también transformar los retos sociales y ambientales en oportunidades para generar patrocinios económicos y sociales. Este enfoque facilita a las empresas aumentar su competitividad y relevancia en un mercado global que valora la sostenibilidad y la responsabilidad social.

Enfoque filantrópico: Basado en donaciones y apoyo comunitario puntual. Tradicionalmente usado en las primeras etapas de la RSE Limitado porque no integra la responsabilidad en la estrategia central de la empresa.

Modelo de sostenibilidad: Enfocado en el desarrollo sostenible: eficiencia energética, uso prudente de recursos, edificación ecológica. Tiene como objetivo disminuir el efecto ambiental de las iniciativas inmobiliarias. Se apoya en estándares internacionales como Liderazgo en Energía y Diseño Ambiental (LEED) o Metodología de Evaluación Ambiental del Centro de Investigación de la Construcción (BREEAM).

Teoría de los stakeholders La empresa inmobiliaria reconoce que sus decisiones afectan a múltiples actores: clientes, comunidades locales, gobiernos, empleados. Promueve la contribución activa de los grupos en el diseño y ejecución de proyectos. Favorece la transparencia y la rendición de cuentas.

La teoría de los grupos de interés, también conocida como «Stakeholder Theory», sostiene que una empresa no debería centrarse únicamente en los accionistas, sino tener en cuenta a los afectados por sus decisiones, como los empleados, los clientes, los proveedores, la comunidad local y el Estado, entre otros. Según Freeman (1984) como se citó en, Bom Camargo (2021) un stakeholder es cualquier grupo o persona que

pueda influir o verse influida por el logro de los objetivos de la empresa. Por eso, la responsabilidad de la empresa hacia la comunidad local implica prestar atención a sus necesidades, reducir los impactos negativos (como los ambientales) y, al mismo tiempo, generar beneficios compartidos, como empleo, proyectos o educación. En cuanto a la RSE, esta teoría nos ayuda a comprender cómo la empresa puede tanto favorecer como perjudicar a la comunidad y, lo más importante, cómo puede convertirla en un aliado estratégico

Respecto al Modelo DuPont y Rentabilidad Estratégica autores como Belén (2025) señalan que este es un modelo financiero clásico, pero se emplea para evaluar la rentabilidad en grandes empresas del sector inmobiliario desde una perspectiva estratégica. Y en cuanto a la utilización de recursos: Facilita la evaluación de la efectividad en la administración de ventas, activos y capital (ROA y ROE). Y en la RSE al analizar los elementos que conforman la rentabilidad, contribuye a la toma de decisiones fundamentadas que maximizan el aprovechamiento de recursos y fortalecen la parte financiera de la empresa a largo plazo.

El estudio del modelo DuPont y la rentabilidad estratégica es importante porque ayuda a identificar si las acciones de RSE en su aspecto social, además de su contribución al bienestar de la comunidad, impacta los resultados financieros y la creación de valor en las empresas inmobiliarias.

Modelo de valor compartido Propone que las empresas generen beneficios económicos mientras solucionan problemas sociales. Ejemplo: proyectos inmobiliarios que incluyen espacios públicos, vivienda social o infraestructura comunitaria. Refuerza la legitimidad empresarial y mejora la reputación.

Responsabilidad social inmobiliaria Adaptación específica de la RSE al sector. Incluye prácticas como: Diseño inclusivo para personas con discapacidad. Inversión ética en bienes raíces. Cumplimiento de marcos regulatorios ambientales y sociales. Se orienta a crear proyectos que generen impacto positivo en comunidades locales.

2.1.4. Prácticas comunes de RSE en inmobiliarias: ética, sostenibilidad ambiental, apoyo comunitario, transparencia.

Las inmobiliarias aplican la RSE mediante prácticas responsables que incluyen construcción sostenible mediante utilización de productos eco amigables con el ambiente, uso de proveedores locales, apoyo a comunidades vulnerables por medio de inversiones en proyectos que contribuyan al bienestar comunitario y transparencia en su gestión con una comunicación bidireccional y manifestación de su gestión. (Observatorio Reputación Inmobiliaria, 2022).

2.1.4.1 Factores que impulsan la RSE en inmobiliarias

Globalización y liberalización del comercio: obliga a cumplir estándares internacionales. Mayor conciencia ambiental: presión social por reducir emisiones y proteger recursos. Competitividad: la RSE es un diferenciador en mercados saturados. Regulación estatal: normas más estrictas en temas laborales, ambientales y urbanísticos.

La RSE se ha consolidado como un cimiento indispensable para las inmobiliarias, trascendiendo la mera búsqueda de rentabilidad para enfocarse en la generación de valor compartido. Esto implica la integración proactiva de criterios sociales, ambientales y éticos en todas las facetas de la operación. Dicha adopción no solo eleva la reputación corporativa, sino que también fomenta una mayor confianza entre los diversos grupos de interés (stakeholders).

Ética y Buen Gobierno en el Sector Inmobiliario Arrieta et al., (2024) señalan que la ética profesional se establece como el principio rector, priorizando la integridad y el cumplimiento de la legalidad por encima de los beneficios económicos inmediatos. La Confederación Inmobiliaria Latinoamericana (CILA) (2024) en el código de ética señala que este enfoque se manifiesta en diversas prácticas clave:

Integridad Profesional: Se espera que los profesionales del sector inmobiliario, como los corredores de propiedades, actúen con un alto grado de honestidad, veracidad

y buena fe en todas las interacciones y negociaciones. Esto garantiza transacciones transparentes y confiables.

Lucha contra la Criminalidad: Existe un compromiso firme en la prevención de actividades ilícitas, particularmente el lavado de activos y la financiación del terrorismo. Las inmobiliarias se involucran activamente en la denuncia de actividades sospechosas y en la aplicación de rigurosos procesos de debida diligencia con sus clientes para mitigar riesgos.

Relación con el Cliente: Se promueve una asesoría responsable, asegurando que los clientes tomen información adecuada, pertinente y completa. El mantenimiento del secreto profesional es fundamental, al igual que la total transparencia en la estructura y el cobro de honorarios para prevenir cualquier tipo de práctica abusiva o engañosa.

Códigos de Conducta: La implementación de manuales de ética y cumplimiento normativo es una práctica común. Estos códigos establecen las directrices de comportamiento esperado tanto para el personal interno como para las interacciones externas de la organización, sentando las bases para una cultura de integridad.

La RSE, particularmente mediante sus aspectos de ética y buen gobierno, está transformando las actividades en el ámbito inmobiliario. Las empresas del sector que implementan estas medidas no solo satisfacen un compromiso corporativo, sino que también establecen bases firmes para la sostenibilidad y la confianza duradera con sus clientes, colaboradores y la comunidad en general.

2.1.5. Impacto de la RSE en la competitividad y sostenibilidad de las empresas inmobiliarias.

Según Hong, (et al., 2020) citado por Achoru et al., (2020) Las nuevas colaboraciones entre empresas, Agencias de regulación y grupos comunitarios han forzado a las compañías actuales a ajustarse a las demandas y expectativas en evolución de la sociedad. Las entidades han incorporado la (RSE) como una táctica clave para elevar su imagen y competitividad, al mismo tiempo que buscan ser rentables y

sostenibles a largo plazo en su organización. Así mismo Crespo (2021) estudia el impacto de la (RSE) en la industria de bienes raíces y señala que en entornos competitivos como el del sector inmobiliario, la RSE se emplea como una táctica para destacarse, construyendo confianza y un vínculo con la comunidad.

2.1.6. Relación entre RSE y compromiso social con las comunidades locales.

En el ámbito de la industria de bienes raíces o sector inmobiliario en Colombia, la RSE representa el compromiso voluntario de las firmas hacia las comunidades afectadas por sus proyectos de urbanismo y vivienda, con el objetivo de generar beneficios sostenibles en el entorno local. Según Macchion (2024) Las empresas que demuestran un compromiso con la RSE suelen estar mejor preparadas para adaptarse a las regulaciones cambiantes, las expectativas de los consumidores y las demandas sociales, lo que reduce la probabilidad de costosas sanciones o la pérdida de cuota de mercado. Gómez et al., (2024) destaca que la implementación del RSE media en las intenciones de compra de los colombianos, quienes valoran empresas que trascienden la rentabilidad económica para contribuir al bienestar social mediante proyectos inclusivos. De este modo, las empresas de bienes raíces en Colombia que adoptan prácticas de RSE contribuyen a mejorar las condiciones de vida en barrios vulnerables, como en Bucaramanga o Bogotá, mediante iniciativas de inclusión social, educación y asistencia a poblaciones en riesgo, mostrando así un efecto positivo en el tejido social (Los Comuneros Hub, 2025; Comunidad Con-Ciencia UNAB, 2024).

2.2. Marco legal de la RSE en Colombia

Las leyes y regulaciones desempeñan un papel fundamental en la (RSE), ya que establecen el marco legal y ético dentro del cual las empresas deben operar, son el punto de partida para la RSE, pero esta va más allá del cumplimiento legal, promoviendo un compromiso voluntario con prácticas éticas, sociales y ambientales que beneficien a la sociedad en su conjunto.

En Colombia, la (RSE) es principalmente voluntaria, basada en principios constitucionales como la función social de la empresa (art. 333 Constitución Política), pero incentivada por leyes específicas y normas técnicas. Para el sector inmobiliario, se aplican las mismas generales más regulaciones sectoriales de urbanismo y sostenibilidad.

La base legal en cuanto a (RSE) reside mayormente en el artículo 333 de la Carta constitución de 1991. este artículo establece que la economía y la libre empresa privada son permitidas, pero necesitan cumplir una función social que implica tener obligaciones. Además, ese mismo artículo señala que la empresa, siendo la base del progreso, debe atender deberes sociales, entre ellos cuidar los derechos de las personas, respetar el entorno natural y fomentar el bien general de la sociedad.

Sobre las regulaciones concretas, en Colombia no existe una ley que cubra totalmente la RSE. Sin embargo, se han propuesto varias ideas legislativas que buscan establecer reglas para la RSE, por ejemplo, el Proyecto de Ley 153 del año 2006 y sus sucesivas versiones (031 del 2007, 058 del 2009 y 070 del 2010). La meta de estos proyectos era ordenar la actividad de las empresas para garantizar que fueran responsables en lo social, ambiental y económico, pero al final no se aprobaron.

En el ámbito mundial, se ha adoptado algunas guías de soft law relacionadas con la RSE, como son las pautas para empresas transnacionales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), el acuerdo mundial de la ONU y los principios opcionales sobre defensa y derechos humanos. Estas herramientas son voluntarias y no obligatorias, pero promueven que las compañías actúen con responsabilidad.

Así mismo, estas aplican a todas las empresas, promoviendo impactos positivos en sociedad y ambiente:

- **Ley 1258 de 2008:** Crea la Sociedad por Acciones Simplificada (SAS), que debe incluir en estatutos la definición de su "propósito de interés colectivo" (RSE social, ambiental o cultural).

- **Ley 1901 de 2018:** Regula Sociedades de Beneficio e Interés Colectivo (BIC), voluntarias pero obligatorias en reportes anuales de contribuciones a bien común una vez adoptadas.
- **Norma técnica NTC-ISO 26000 (2011):** Guía voluntaria para integrar RSE en operaciones (no certificable).
- **Otras:** Decreto 1077/2015 (SG-SST con enfoque social) y Pacto Global ONU (voluntario).

2.2.1. Leyes aplicables a inmobiliarias

Para el sector inmobiliario de bienes raíces, estas funciones de la RSE se describen primordialmente a través de la Constitución, así como de las leyes laborales, ambientales y de vivienda, además de regulaciones específicas sobre propiedad horizontal y alquiler de viviendas urbanas.

El artículo 333 de la Constitución de 1991 establece la obligación social de las empresas y las responsabilidades vinculadas a la competencia libre, lo que significa que las empresas inmobiliarias deben enfocarse no solo en obtener ganancias, sino también en contribuir al bienestar general y en respetar los derechos de las comunidades. Además, los artículos 79 y 80 garantizan el derecho a un entorno saludable y establecen que tanto el Estado como los individuos tienen el deber de conservar y proteger el medio ambiente, regulaciones que afectan directamente las decisiones sobre planificación, edificación y urbanización de las empresas inmobiliarias (Quintero,2024).

El Código sustantivo del Trabajo y la legislación sobre derechos humanos y poblaciones en riesgo demandan a las empresas inmobiliarias asegurar condiciones laborales dignas, promover la no distinción, garantizar igualdad de oportunidades y salvaguardar los derechos de sus trabajadores y contratistas. Estos elementos son considerados fundamentales en la RSE. Asimismo, la jurisprudencia de la corte constitucional ha subrayado que las empresas deben reducir los efectos adversos sobre

las comunidades vulnerables en relación con proyectos urbanísticos, lo que fomenta la inclusión de perspectivas sociales en la planificación del sector inmobiliario.

Las empresas inmobiliarias también deben cumplir con la Ley 675 de 2001 referente a la propiedad horizontal y la Ley 820 de 2003 sobre el arrendamiento de viviendas urbanas, normativas que regulan los derechos y responsabilidades de propietarios, copropietarios y arrendatarios, así como la administración de bienes y servicios compartidos (Fundación Red de Árboles, 2023). Estas leyes incluyen requisitos de transparencia, justicia y protección al consumidor que están en consonancia con la RSE. De este modo, el marco normativo en Colombia obliga a las inmobiliarias a asumir criterios sociales, ambientales y de buen gobierno en sus interacciones con clientes, comunidades y contextos urbanos, constituyendo una base legal para la ejecución de la RSE en el ámbito inmobiliario.

3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo opta por un diseño descriptivo, pues el interés fundamental consiste en identificar, y caracterizar las prácticas de RSE en la dimensión social llevada a cabo por las inmobiliarias seleccionadas durante el 2024 (Hernández Sampieri et al., 2014). Un diseño de este tipo, como se mencionó anteriormente, permite describir los fenómenos con los que se trabaja de manera sistemática y objetiva, sin intentar manipular variables y estipular causas, es decir, se ajusta directamente al objetivo general de investigar las prácticas anteriores y sus efectos en el bienestar de la comunidad.

El enfoque que se emplea en el estudio es el cualitativo, ya que se busca obtener una comprensión profunda y contextualizada del alcance, las características y la aportación de las prácticas de RSE social, a partir de la interpretación de datos no numéricos. Este modelo es el que mejor se adapta para abordar la RSE y el contexto local, ya que los relatos documentales muestran varios aspectos de los impactos que la comunidad tiene y que no se pueden captar a partir de medidas cuantitativas.

Como técnica principal, se utiliza el análisis documental, que consiste en la revisión sistemática y crítica de datos secundarios como son los informes anuales de RSE, memorias de sostenibilidad, publicaciones institucionales, noticias locales y documentos públicos de las inmobiliarias de la vigencia 2024. Esta técnica se complementa con la clasificación y el análisis de patrones, para identificar las fortalezas y las debilidades que existen en las prácticas sociales.

4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

Este estudio es de tipo descriptivo con un enfoque cualitativo. Según los autores Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2014), el alcance descriptivo busca detallar las partes, los rasgos y los perfiles de sujetos, grupos, sitios, tareas u objetos que se sometan a revisión. De igual forma Galeano (2018) añade que la investigación cualitativa de nivel descriptivo busca la caracterización clara y a comprensión de los rasgos distintivos que configuran los fenómenos sociales en su contexto. Siguiendo la esencia teórica de este trabajo, la investigación se basa en la revisión de documentos y en un análisis de contenido de fuentes secundarias. Por lo tanto, se describen y analizan teóricamente las prácticas de (RSE) en su plano social, de las inmobiliarias representativas de Bucaramanga en 2024, y su relación con el bienestar social de la comunidad.

En primer lugar, se definió y delimitó el objeto de estudio. El ámbito de investigación incluyó las agencias inmobiliarias más relevantes de Bucaramanga; sin embargo, la elección de las unidades de análisis se llevó a cabo de forma deliberada y no aleatoria, bajo el criterio de disponibilidad y acceso a la información documental sobre sus prácticas de RSE social durante el año 2024. En consecuencia, la unidad de análisis estuvo integrada por aquellas inmobiliarias de las que fue posible obtener documentos institucionales, informes o publicaciones relacionadas con sus prácticas de RSE en la dimensión social.

Búsqueda y selección de fuentes: Reunir fuentes documentales relevantes tales como reportes institucionales, informes de sostenibilidad, publicaciones oficiales, bases de datos de RSE, informes de la Alcaldía y otras entidades de Bucaramanga. Para esto se han revisado fuentes secundarias provenientes de bases de datos como Google, Google Scholar. para la consulta de la información adecuada se han utilizado palabras y conceptos clave como filtro del año desde 2020 hasta fecha actual del año 2026, RSE Colombia, inmobiliarias como filtro del

año desde 2020 hasta fecha actual del año 2025 como fecha que delimite el espacio temporal.

Estudio y entendimiento de la literatura se ha llevado a cabo a través de la recopilación de información, artículos de revistas científicas, estudios de investigación, informes académicos, libros, publicaciones en periódicos, entre otros; para extraer y sistematizar información sobre las prácticas sociales de RSE concretas reportadas por las inmobiliarias. Ingresar a las páginas oficiales de cada inmobiliaria para revisar secciones de responsabilidad social, informes anuales, noticias o comunicados sobre proyectos sociales y sostenibilidad

Clasificación y organización: Categorizar las prácticas encontradas según dimensiones sociales definidas por marcos teóricos de RSE (por ejemplo, apoyo comunitario, empleo digno, capacitación, actividades culturales y educativas, etc.).

5. RESULTADOS

Para definir y delimitar el objeto de estudio sobre prácticas sociales de RSE en inmobiliarias en Bucaramanga 2024, se toma en cuenta las inmobiliarias con reconocimiento y presencia en la ciudad de Bucaramanga así mismo se seleccionaron por disponibilidad y acceso a la información documental sobre sus actividades de RSE.

En cuanto a las prácticas en la dimensión social de la RSE, estas comprenden acciones relacionadas con:

5.1. Análisis documental de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en la dimensión social implementadas por las inmobiliarias representativas de Bucaramanga en 2024

El desarrollo de la (RSE) en América Latina se caracteriza por un contexto regional marcado por problemáticas sociales y ambientales propias de países en desarrollo, como conflictos en sectores extractivos como la minería, baja gobernanza y presiones comunitarias, Las empresas adaptan prácticas para gestionar relaciones con stakeholders en este entorno. Osorio et al., (2022) resaltan un crecimiento empírico notable en investigaciones y divulgación de la RSE, impulsado por redes sociales que mejoran la transparencia y reputación, con un enfoque en sostenibilidad, impacto financiero positivo y colaboración limitada, liderada por autores internacionales y vínculos como Colombia-España aun así se destaca la necesidad de perspectivas locales para superar retos y potenciar su efectividad en un entorno de presiones normativas y miméticas.

En el caso específico de Colombia, la RSE se ha entendido cada vez más como un paso de acciones generosas hacia prácticas empresariales organizadas y relacionadas con la gestión. Arzadum (2023) señala que esta evolución implica pasar de acciones puntuales a formas más claras de balance social y rendición de

cuentas. Algo similar es lo que indican, Ortiz y Esquivel (2023) mostrando que en el país el marco legal y la jurisprudencia fundamentan que la RSE sea integrada como una responsabilidad estructural donde prime la transparencia y el comportamiento ético en el desempeño empresarial. Según Suesca (2020), la dimensión social de la (RSE) se refiere al deber que tienen las empresas de aportar al bienestar de la sociedad y de mejorar la calidad de vida en las áreas donde están presentes. Esto incluye temas como los derechos humanos, la igualdad entre géneros, la eliminación de la pobreza, así como el apoyo a la educación y la salud. Además, se busca equilibrar las necesidades económicas con las expectativas de todos los grupos interesados para alcanzar un desarrollo justo y sostenible. Esto se traduce en acciones como programas de formación y educación para fortalecer las habilidades locales, iniciativas relacionadas con la salud y el bienestar que mejoran el acceso a servicios y fomentan hábitos saludables entre empleados y comunidades, y políticas de diversidad e inclusión que aseguran igualdad de oportunidades para grupos en situación de vulnerabilidad tanto en el entorno laboral como en la sociedad.

En contraste con enfoques más generales, el estudio realizado por Yaury et al., (2020) en la ciudad de Cuenca Ecuador, evidencia la aplicación del RSE por medio del desarrollo de áreas públicas y obras de infraestructura que favorecen a los habitantes. Se observó en la puesta en marcha de iniciativas de vivienda accesible y en la cooperación con entidades locales para atender requerimientos sociales. Además, el fomento de métodos sostenibles y la claridad en sus acciones mejoraron su vínculo con la comunidad. Reflejado a través de la promoción de proyectos que benefician a la comunidad, como la mejora de infraestructura y la creación de espacios públicos. Además, se menciona la colaboración de las inmobiliarias con organizaciones locales para abordar necesidades sociales, lo que demuestra un compromiso con el bienestar de la población.

Para esta monografía se revisó la documentación existente de las ocho inmobiliarias más representativas del sector, las cuales son Avanzar Inmobiliaria, Corviviendas, Ruiz Perea, Galería Inmobiliaria, Asecasa, Esteban Ríos, Fincar Inmobiliaria y Domínguez Parra. Los hallazgos muestran que la dimensión social de la RSE está presente en el sector, aunque con distintos niveles de visibilidad y soporte documental. La información pública encontrada fue hallada en su mayor parte, de páginas corporativas, políticas de tratamiento de datos, portafolios de servicios y contenidos de orientación al usuario; además, en uno de los casos, se identificó un registro externo de donación correspondiente al año gravable 2024. Todo esto indica que, para las empresas revisadas, la RSE social no se ve principalmente como programas sociales los cuales son bastantes divulgados, sino que se ve como una mezcla de acciones puntuales hacia la comunidad y prácticas permanentes relacionadas con servicio, con protección del usuario, con ética y con un acompañamiento técnico en la gestión inmobiliaria. Al respecto Reputación inmobiliaria (2024) en su artículo la función del RSE Inmobiliario indica que Las empresas gestionan un promedio de 4-5 proyectos sociales al año, colaborando principalmente con ONGs mediante asignaciones directas de recursos (sin concurso previo en el 95% de los casos).

Esta tendencia se alinea con referentes nacionales, donde la RSE se asocia a prácticas visibles y fáciles de comunicar, especialmente en contextos donde la reputación y la confianza son clave. La iniciativa Empresarios que Transforman resalta acciones empresariales orientadas a la construcción de región y al sentido comunitario, lo que ayuda a entender por qué en Santander algunas prácticas se enfocan en comunidad y bienestar, aunque no siempre cuenten con mediciones públicas de impacto (Comunidad Con-Ciencia UNAB, 2024). En el mismo sentido, el informe de Los Comuneros Hub (2025) muestra que los reportes de RSE tienden a priorizar acciones que pueden comunicarse y mantenerse en el tiempo. Esto va de la mano con el patrón observado en las inmobiliarias analizadas, donde la

dimensión social aparece con más fuerza en prácticas de gestión del servicio, transparencia y relación responsable con los usuarios.

En el sector de la construcción y el mercado inmobiliario, los informes gremiales permiten ubicar los hallazgos en un entorno concreto. Por su parte Calderón y Mora (2022) Analizan RSE social en constructoras, destacando donaciones, empleo justo y transparencia en VIS, con casos de Bucaramanga y Medellín que priorizan bienestar comunitario sobre filantropía masiva. Camacol (2024) presenta tendencias y acciones del sector que relacionan la competitividad con los compromisos sociales y la reputación empresarial. El Balance de la Construcción en Santander 2024 describe el panorama del territorio y ayuda a entender por qué, en Bucaramanga, la RSE se relaciona con el desarrollo regional y el tejido social (Cámara de Comercio de Bucaramanga y Camacol Santander, 2024). Complementariamente, Confecámaras (2024) brinda un punto de una mirada sobre la dinámica empresarial del sector, lo que permite interpretar que muchas prácticas sociales se expresan desde la gestión del servicio, la confianza y la relación con los usuarios, más que desde grandes programas sociales.

En la categoría de contribución al bienestar y desarrollo de la comunidad, la evidencia más clara y verificable se ubicó en Galería Inmobiliaria S.A.S. La Memoria económica del año gravable 2024 de la Asociación Niños de Papel - Colombia registra donaciones privadas y, dentro del listado de aportantes, incluye a Galería Inmobiliaria S.A.S. con un aporte de \$1.200.000 COP (Asociación Niños de Papel - Colombia, 2025). Este dato es importante debido a que no proviene de una auto declaración empresarial, esto proviene de un documento de la entidad receptora. Además, Galería se presenta como una empresa fundada en 1994, con ingreso a arrendamientos en 1997 y operación como S.A.S. desde 2010; y su recorrido como institución vincula su gestión con seguridad, confianza y respaldo para propietarios y arrendatarios (Galería Inmobiliaria S.A.S., s. f.). En el grupo estudiado, este es el

caso con evidencia más directa de una práctica social explícita y documentada en relación con 2024.

Por el contrario, al revisar Avanzar, Corviviendas, Ruiz Perea, Asecasa, Esteban Ríos, Fincar y Domínguez Parra, no se encontraron historias sociales, informes de sostenibilidad o reportes institucionales fechados en 2024 que acrediten aportes monetarios comparables al de Galería. Es por ello, que no es conveniente afirmar que la inversión social comunitaria sea una práctica general de las inmobiliarias que son objeto de estudio. Lo que sí puede afirmarse, con base en lo revisado, es que la contribución social con soporte cuantificable aparece como un caso preciso. Esta precisión evita atribuir acciones sin respaldo documental visible y ayuda a separar lo comprobado de lo que solo podría suponerse. Estos datos están acordes con lo planteado por Quirós y Rizo (2023) al señalar que la (RSE) en el sector inmobiliario se manifiesta de manera limitada, con un 77.8% indicando que las inmobiliarias no participan en donaciones o actividades sociales. Además, el 86.1% considera que no realizan actividades de reciclaje ni cuidado del medio ambiente. La falta de políticas sociales y de precios adecuados también se destaca como un obstáculo para la implementación efectiva de la RSE en este sector.

Respecto a la parte de apoyo a programas sociales, culturales y educativos, la evidencia encontrada apunta a una forma distinta de práctica, más que programas comunitarios amplios y formalmente reportados, prevalece la orientación y el acompañamiento al usuario. En Ruiz Perea, por ejemplo, se destacan servicios jurídicos con estudio de títulos, asesorías jurídicas, avalúos, gestión de cartera y asuntos vinculados a propiedad horizontal, esto funciona como un soporte para reducir riesgos y fortalecer decisiones de propietarios y arrendatarios (Inmobiliaria Ruiz Perea, s. f.). De una manera similar, Galería Inmobiliaria publica contenidos informativos sobre crédito de vivienda, cuentas AFC, incremento del canon y obligaciones de arrendador y arrendatario, esto cumple una función pedagógica para usuarios que necesitan claridad normativa y financiera (Galería Inmobiliaria

S.A.S., s. f.). Avanzar, por su parte, brinda asesoría gratuita para comprar o vender e incluye en su servicio de venta estudio de mercado e informes periódicos para el propietario (Avanzar Inmobiliaria y Construcciones S.A.S., s. f.). Aunque no se observan grandes programas educativos comunitarios, sí se identifica un componente educativo en la manera en que estas empresas entregan información, orientación legal y acompañamiento técnico a su área de interés. Esta orientación se alinea con la evolución de la RSE. Bom Camargo (2021) indica que inicialmente, la RSE se asociaba con la filantropía, donde las empresas realizaban actividades para atender problemas sociales y culturales a través de fundaciones. No obstante, bajo una visión moderna y estratégica, estas acciones no deben verse como control de daños, sino como una contribución al bienestar y desarrollo de la comunidad que forma parte de la estrategia del negocio

Andrade (2021), se hace énfasis en la (RSE) como un compromiso que abarca no solo la gestión interna de cada organización, sino también toma en cuenta el ambiente externo y la comunidad mediante un apoyo activo a iniciativas sociales, culturales y educativas, por ejemplo, con el objetivo de impulsar el desarrollo local, mejorar la calidad de vida y aumentar la competitividad en industrias como la cerámica, el autor indica que aplicar un modelo de RSE favorece la creación de empleos dignos, condiciones laborales equitativas y relaciones éticas dentro de la empresa. Además, fomenta la participación de la comunidad, la inclusión y el respeto por el entorno social a través del diálogo y la autorregulación; y da prioridad a la transparencia en las relaciones con las partes interesadas, fortaleciendo la confianza, la legitimidad de la empresa y un equilibrio entre las dimensiones económicas, sociales y ambientales.

En cuanto al empleo digno y condiciones laborales justas, la evidencia pública es más limitada, pero existen una serie de señales puntuales. El caso más explícito aparece en Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S., cuya normativa de Seguridad y Salud en el Trabajo enfatiza la relevancia del personal y dirige su modelo de

administración hacia la promoción del bienestar físico, mental y social de los empleados y partes interesadas, a través de entornos laborales seguros, cumplimiento normativo y mejora continua (Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S., s. f.). Corviviendas, por su parte, vincula su visión al mejoramiento de procesos, la capacitación y la realización profesional de su equipo (Corviviendas E.U., s. f.). Por la parte de Fincar Ltda. incluye en su política de datos referencias al recurso humano (funcionarios, exfuncionarios, practicantes y aspirantes), lo que muestra formalización en la gestión de información en el ámbito laboral (Fincar Ltda., s. f.). En Asecasa y Avanzar no se identifican indicadores laborales cuantificados, pero sí se insiste en el valor del equipo humano, el profesionalismo, la calidad y la responsabilidad como parte del servicio. Por tanto, no se puede afirmar programas laborales medibles en todas las inmobiliarias, pero sí una orientación a capacitación, competencias y cuidado interno. Esto concuerda como Angorani (2024) resalta que en las empresas al aplicar el RSE se debe ir más allá de la eficiencia operativa preocupándose por implementar estrategias de contratación, compensación y capacitación que permita equilibrar los objetivos financieros de la empresa con el bienestar social a largo plazo, enfocado en garantizar la protección social, la seguridad laboral, la igualdad de oportunidades y la salud emocional de los empleados y promueve también la creación de organizaciones democráticas y diversas que incorporan a personas en situaciones de vulnerabilidad, fomentando el liderazgo cooperativo y el pensamiento crítico así como la mejora en las relaciones en la gestión interna de la empresa; Quintos (2025) destaca que la RSE genera resultados concretos, como mejores servicios de salud y más empleos, así como ventajas intangibles, como una mayor confianza entre las empresas y las comunidades. Asimismo, se ha demostrado que involucrar a la comunidad en la creación de programas de RSC incrementa la apropiación, la pertinencia y el impacto duradero. Además, autores como Cañizares (2020) indican que los dueños de pequeñas empresas creen que su aporte al bienestar social se realiza

fundamentalmente a través de actividades que garantizan la satisfacción, efectividad y rendimiento de su personal, conjuntamente del crecimiento integral del trabajador y su conexión con la organización. En línea con esto, Ortega et al., (2025) enfatizan que la conexión entre la RSE y el trabajo digno se manifiesta mediante acciones que aseguran un entorno laboral justo, incluyendo compensaciones justas, seguridad laboral y beneficios apropiados. Las compañías que aplican medidas de RSE tienden a seguir lineamientos laborales que fomentan el bienestar de su fuerza laboral, lo que, a su vez, eleva el nivel de satisfacción y la fidelidad de los empleados. Asimismo, estas acciones ayudan a construir una imagen favorable de la organización, lo que facilita la captación de talento y fortalece su posición en el mercado Alzibar (2024) refuerza esta conexión estratégica.

La categoría de incentivos a la participación ciudadana y cuidado del entorno social aparece especialmente en prácticas de articulación y cobertura del servicio. Avanzar, el servicio de venta menciona un proyecto colaborativo con agentes de 44 inmobiliarias afiliadas, lo que hace mas grande el alcance de la intermediación y favorece una dinámica de cooperación que aumenta opciones y visibilidad para los usuarios (Avanzar Inmobiliaria y Construcciones S.A.S., s. f.). La empresa también menciona entre sus valores el cuidado del medio ambiente y una cultura inmobiliaria basada en el respeto y las buenas costumbres. En Asecasa, se incorpora de forma una manera explícita la responsabilidad social y ambiental en sus principios institucionales y se afirma el propósito de aportar al desarrollo sostenible (Asecasa S.A.S., s. f.). En Domínguez Parra se resalta tradición y una red de tres oficinas en el área metropolitana, mientras que Esteban Ríos reporta presencia en Bucaramanga, Floridablanca y Piedecuesta, lo que indica cobertura que facilita cercanía y el acompañamiento (Alejandro Domínguez Parra S.A., s. f.; Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S., s. f.). En este tema Bom Camargo señala que el cuidado del entorno social y la participación ciudadana son fundamentales para la legitimidad de la empresa. sugiere que las organizaciones deben involucrar a sus stakeholders

tanto en las decisiones estratégicas como en los procesos productivos, promoviendo una relación proactiva que trascienda la simple asistencia externa. De la misma forma Segarra y Banegas (2025) plantean que, Aunque la dimensión ambiental todavía presenta desafíos, se observan esfuerzos en gestión de residuos, uso de tecnologías limpias y prácticas sostenibles que contribuyen a la conservación del entorno social y natural. La percepción de compromiso ambiental está en un nivel medio a alto, pero existe la necesidad de fortalecer estas acciones.

La categoría con mayor presencia y mejor soporte documental es la de transparencia y ética en la relación con los grupos de interés. En casi todas las inmobiliarias revisadas se encontró evidencia pública verificable. Avanzar declara procesos pedagógicos, eficientes, transparentes y eficaces, señala que sigue un código de buen gobierno y hace un énfasis en la ética profesional y en el cumplimiento de compromisos con propietarios y arrendatarios (Avanzar Inmobiliaria y Construcciones S.A.S., s. f.). Asecasa destaca integridad y transparencia como principios, asociándolos a información concreta durante procesos de compra, venta o durante los arrendamientos (Asecasa S.A.S., s. f.). Ruiz Perea mantiene su propuesta en honestidad, confianza, innovación, calidad y bases jurídicas, reforzadas con asesoría legal y mecanismos de servicio al cliente (Inmobiliaria Ruiz Perea, s. f.). Galería Inmobiliaria relaciona su servicio con requisitos jurídicos y éticos guiados a proteger patrimonio e inversiones de sus clientes (Galería Inmobiliaria S.A.S., s. f.). Fincar tiene su política de datos en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, con referencia al derecho de hábeas data (Fincar Ltda., s. f.). Esteban Ríos tiene los derechos del titular a conocer, actualizar, rectificar y revocar la autorización sobre su información, y cuenta con política de quejas y reclamos (Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S., s. f.). Domínguez Parra adopta un manual de protección de datos orientado a gestionar consultas y reclamaciones (Alejandro Domínguez Parra S.A., s. f.). Corviviendas incluye autorización de tratamiento de datos en formularios de contacto vinculados a la prestación de sus

servicios (Corviviendas E.U., s. f.). En las empresas revisadas la RSE social se refleja en prácticas de gestión responsables cumplimiento legal, información transparente, protección de datos y trato equitativo

Visto por empresa, el patrón se entiende mejor. Galería Inmobiliaria concentra la evidencia más fuerte de acción social explícita por la donación registrada de \$1.200.000 COP en 2024 y, además, presenta un discurso de seguridad, confianza y respaldo. Avanzar resalta por la combinación de ética, buen gobierno, asesoría y articulación con una red de 44 inmobiliarias afiliadas, lo que hace más fuerte su transparencia y cooperación. Corviviendas se ubica en una dimensión social relacionada a experiencia, servicio y capacitación del equipo, con trayectoria desde 1982 y una auto identificación de 42 años de respaldo y confianza. Ruiz Perea refuerza la dimensión social desde el acompañamiento jurídico y técnico y una trayectoria de más de 30 años; también cuenta con la administración de más de 1.000 inmuebles en Santander, un dato que muestra el grado en relaciones de arrendamiento y administración. Asecasa se diferencia por mencionar de forma explícita la responsabilidad social y ambiental y por su énfasis en transparencia y calidad. Esteban Ríos aporta evidencia tanto en bienestar del trabajador como en protección del usuario y derechos del titular. Fincar fortalece la dimensión social desde el cumplimiento normativo y la formalización de la relación con clientes, empleados y terceros. Domínguez Parra, fue fundada en 1930, destaca por su tradición, profesionalismo y prácticas de protección de datos que sostienen la confianza como parte del servicio. En contraste Reputación inmobiliaria (2024) en su artículo la función del RSE Inmobiliario muestra que la transparencia se aborda mediante la profesionalización y la comunicación formal:

Señalando que el 59% de las empresas elabora memorias de información no financiera, El 85% de estas memorias detalla específicamente la estrategia y acciones de RSE, y El 100% de las empresas comunica sus acciones de RSE, utilizando principalmente sus propias redes sociales (94%) y su página web

(79%).de igual forma el 70% de las empresas cuenta con un documento formal que recoge su estrategia y política de RSE, y el 60% ha profesionalizado esta función mediante la figura de un director de RSE. Igualmente, García et al., (2022) en su estudio enfatizan en el aseguramiento externo de los informes de RSE suele tener un uso más simbólico que sustantivo. Muchas veces se utiliza como una "cobertura de credibilidad" para impresionar a los stakeholders sin que esto garantice necesariamente una mejora en la fiabilidad o una reducción real de la brecha de RSE, La transparencia no se logra solo con "decir" (reportar), sino con "hacer" (desempeño real), y el uso de estándares técnicos y los indicadores de cumplimiento ayudan a que los grupos de interés puedan verificar esta coherencia.

Sin embargo, en el sector inmobiliario de Azogues, Crespo (2021) señala que la RSE presenta avances limitados: se hace una mejora continua del ambiente laboral y desarrollo personal/laboral como pilares estratégicos, junto con propuestas para relaciones éticas con stakeholders que fomenten confianza y sostenibilidad; sin embargo, carece de apoyo significativo a programas sociales, culturales y educativos (77.8% de encuestados indican ausencia de donaciones o respaldo a entidades, y 80.6% señalan falta de coordinación municipal), promoción interna de RSE entre colaboradores (69.4% reportan deficiencia,), códigos éticos claros (58.3% sin misión/visión/código), y transparencia en relaciones con grupos de interés, evidenciada por proyectos habitacionales inconclusos que afectan familias e inversionistas, lo que subraya la necesidad de estrategias integrales para empleo digno, participación ciudadana y ética empresarial. En relación con este aspecto Rivas et al; (2021) señalan con preocupación que el 69,4% de los consultados considera que las inmobiliarias no promueven la RSE entre sus colaboradores debido a una comprensión limitada del concepto de responsabilidad social y la falta de políticas sociales efectivas. Además, la mayoría de las inmobiliarias no tienen implementadas misiones, visiones o códigos de ética que fomenten la RSE. Esto

resulta en una desconexión entre las empresas y sus grupos de interés, afectando su compromiso social.

Por otro lado, Arteaga et al (2022) y Ferrezuela (2021) centran la RSE en "Personas" (triple resultado) (económico, social y ambiental), promoviendo el bienestar social mediante estrategias humanistas alineadas con los ODS de la ONU (como ODS 3, 4, 5, 8, 10 y 16). Incluye relaciones éticas con stakeholders (empleados, clientes, proveedores y comunidades), desarrollo de recursos humanos, equidad, trabajo decente y reducción de desigualdades, evolucionando desde los años 1950 hacia prácticas voluntarias que generan confianza, reputación y valor compartido. con un rol clave en el Desarrollo Sostenible, equilibrando necesidades actuales y futuras para una sociedad próspera e inclusiva.

Finalmente, Zacarías et al., (2024) integran los principales aspectos de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en prácticas empresariales éticas y sostenibles promueven un comportamiento ético a través de operaciones justas y transparentes, el respeto a las partes interesadas (teniendo en cuenta las necesidades y derechos de empleados, clientes, proveedores y sociedad), así como la garantía de derechos humanos en todas las actividades. Además, incluyen el cumplimiento regulatorio de leyes y regulaciones aplicables, la implementación de actividades de sostenibilidad ambiental para proteger el medio ambiente y promover el desarrollo sostenible, y un compromiso social activo que contribuya al bienestar de la comunidad y al progreso social general.

A partir del material revisado, las acciones identificables en la dimensión social de la RSE del sector inmobiliario de Bucaramanga se agrupan en cinco puntos:

- Inversión social directa con soporte en el caso de Galería Inmobiliaria.
- Orientación educativa y jurídica al usuario mediante asesorías, estudios, contenidos informativos y acompañamiento técnico.

- Protección del recurso humano por medio de capacitación y profesionalización y, en Esteban Ríos, acciones de seguridad y salud en el trabajo.
- Articulación y cobertura que favorecen acceso, cooperación y presencia en la región.
- Transparencia y ética en la gestión, reflejadas en políticas de datos, canales de reclamación y en bases jurídicas.

Por lo tanto, el hallazgo principal es que la dimensión social se concentra, sobre todo, en la protección del usuario, la construcción de relaciones confiables y en algunos casos, aportes sociales verificables a terceros.

5.2. Caracterizar las áreas sociales impactadas por las prácticas de RSE.

Este objetivo se desarrolló a partir de los hallazgos obtenidos del objetivo 1. Para ello, se organizaron y clasificaron las prácticas identificadas por medio de una matriz que ubique en áreas sociales concretas, por ejemplo, educación y formación, empleo y condiciones laborales, bienestar comunitario, acceso a información y protección del usuario, legalidad y transparencia. La limitación de cada área se apoyará en revisión bibliográfica. Luego, se elaboró un resumen comparativo para describir qué grupos podrían beneficiarse (propietarios, arrendatarios, trabajadores del sector, estudiantes, población atendida, entre otros).

5.2.1 Delimitación de áreas y criterio de clasificación

A partir del proceso de revisión documental y clasificación de la información, se identificó que las prácticas de RSE en la dimensión social implementadas por las inmobiliarias de Bucaramanga se concentran en cinco áreas principales de impacto social, las cuales permiten comprender qué sectores de la comunidad se benefician y de qué manera se estructura esta responsabilidad: Educación y formación, empleo

y condiciones laborales, bienestar comunitario, acceso a información y protección del usuario y legalidad y transparencia obteniéndose la siguiente tabla (Ver tabla 1).

Como referencia general, se usó la guía de ISO 26000, en especial en tres apartados, que fueron las prácticas laborales, asuntos del consumidor y participación / desarrollo de la comunidad.

Tabla 1 " Matriz de clasificación por áreas sociales"

Área social	Qué entra en esta área	Prácticas identificadas	Inmobiliarias donde se observa	Sectores beneficiados	Soporte Bibliográfico
Educación y formación	Orientación para que el usuario tome decisiones que estén correctamente informadas, como lo son trámites, arriendo o venta y temas jurídicos.	Asesoría jurídica y técnica; guías para trámites, acompañamiento en procesos de arriendo o de venta.	Asesorías gratuitas (Avanzar), contenidos pedagógicos (Galería/Ruiz Perea: créditos vivienda, títulos.	Propietarios, arrendatarios, compradores potenciales y hogares que necesitan apoyo para decidir sobre vivienda o patrimonio.	Andrade (2021); Bom Camargo (2021).; Arteaga et al. (2022): ODS 4 (educación de calidad) Reducción riesgos, decisiones informadas; fortalece confianza (Crespo, 2021).
Empleo y condiciones laborales	Prácticas internas relacionadas con bienestar laboral, SST y formación del equipo.	SG-SST, acciones de bienestar físico, mental y social, capacitación del personal.	Esteban Ríos (Política SST explícita), Corviviendas (capacitación), Fincar (gestión RH)	Trabajadores del sector, colaboradores y equipos de servicio.	Angorani (2024); Cañizares (2020): satisfacción y rendimiento del personal; Ortega et al. (2025): entorno laboral justo retención talento; ISO 26000 prácticas laborales

Bienestar

comunitario

Aportes directos a causas

social es,

ELABORADO POR:
Docencia

REVISADO POR:
Sistema Integrado de Gestión

APROBADO POR: Líder del Sistema Integrado de Gestión
FECHA APROBACIÓN: Octubre de 2023

F-DC-125 INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN,
DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA, EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

Donación	Galería Inmobiliaria.	Población atendida	Quintos
registrada		por la	
en 2024		organización	(2025):
por			impacto
\$1.200.000			comunitario
OP	C		duradero;
	a		Andrade

VERSIÓN: 2.0

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA, EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 2.0

	como donaciones o apoyos.	través de entidad receptora.	receptora y beneficiaria de programas sociales.	(2021): apoyo activo a iniciativas sociales. Quirós y Rizo (2023);
Acceso a información y protección del usuario	Medidas para proteger al usuario: privacidad, tratamiento de datos, canales de atención y reclamos.	Políticas de datos, derechos del titular, mecanismos de hábeas data, canales para consultas o reclamos.	Ruiz Perea (asesorías jurídicas), Avanzar (estudio mercado), Galería (seguridad jurídica) Domínguez Parra; Asecasa.	Propietarios, arrendatarios, compradores, usuarios que entregan datos y requieren protección. Yaury et al. (2020): reducción riesgos y toma decisiones informadas; Camacol (2024): competitividad vía confianza
Legalidad y transparencia	Prácticas que refuerzan la integridad del servicio: cumplimiento de normas, claridad contractual y ética.	Contratos ajustados a norma, reportes o seguimiento al cliente, claridad en procesos.	Políticas datos (Ley 1581: Fincar/Esteban Ríos), códigos éticos (Avanzar/Asecasa).	Propietarios y arrendatarios; compradores y usuarios del servicio. Zacarías et al. (2024): operaciones justas y transparentes; Camacol, (2024) Confianza, equidad relacional; Arteaga et al. (2022): ODS 16 (justicia e instituciones sólidas)

Fuente: Elaboración Propia

ELABORADO POR:
Docencia

REVISADO POR:
Sistema Integrado de Gestión

APROBADO POR: Líder del Sistema Integrado de Gestión
FECHA APROBACIÓN: Octubre de 2023

Esta sistematización, basada en documentos oficiales de las ocho inmobiliarias (Avanzar, Corviviendas, Ruiz Perea, Galería, Asecasa, Esteban Ríos, Fincar, Domínguez Parra) y revisión bibliográfica (30+ fuentes 2021-2025), revela una estructura dual: 70% externa (usuarios/stakeholders vía transparencia y servicio) y 30% interna (empleados vía condiciones laborales). Crespo (2021) señala que, en este sector, la RSE suele expresarse en aspectos visibles como la confianza, la reputación y la gestión responsable frente a los actores del mercado. Esto justifica que legalidad y transparencia y protección del usuario se incluyan como áreas sociales prioritarias dentro del análisis. Similarmente el Observatorio de la reputación inmobiliaria (2022) destaca que la función social de la RSE en el sector se relaciona con la ética del servicio, la integridad y el vínculo con los grupos de interés, lo que respalda la pertinencia de separar estas áreas para organizar los hallazgos.

5.2.2 Síntesis comparativa de beneficiarios y estructura de la RSE social

En general, lo más repetido en estas inmobiliarias es la relación que se tiene con el usuario y la formalidad del servicio. Por eso, las áreas con mayor presencia son:

- Acceso a información y protección del usuario, por políticas de tratamiento de datos, hábeas data y canales de atención porque garantizar procesos más confiables, seguros y ajustados a la normativa vigente.
- Legalidad y transparencia, por el peso de contratos, soporte jurídico y claridad en la relación con clientes.

Después aparece Empleo y condiciones laborales, sobre todo cuando hay evidencia concreta de SG-SST y acciones de bienestar del personal (Decreto 1072 de 2015).

Educación y formación se ve más como orientación y acompañamiento al cliente (legal/técnico). Las prácticas relacionadas incluyen asesorías jurídicas, estudios de títulos, orientación financiera, contenidos informativos y acompañamiento técnico durante procesos de compra, venta y arrendamiento. y bienestar comunitario es lo menos frecuente, ya que se identifica sobre todo en el caso puntual de la donación documentada de Galería.

Sobre los beneficiarios, el grupo más impactado es propietarios, arrendatarios y usuarios, porque son quienes reciben directamente las prácticas de información, protección y formalidad. De segundo se presentan los trabajadores, cuando hay acciones laborales concretas y en otros casos puntuales, aparece población externa beneficiada por aportes comunitarios.

El resumen comparativo también muestra que la responsabilidad social tiende a organizarse alrededor de prácticas continuas del servicio, como la información clara, la protección del usuario y la formalidad, más que alrededor de programas sociales amplios y reportados permanentemente. Camacol (2024) plantea que, en el sector construcción e inmobiliario, la competitividad y la sostenibilidad organizacional se relacionan con el fortalecimiento de la confianza y la reputación. Esto ayuda a entender por qué la evidencia pública suele ser más sólida en aspectos como legalidad, transparencia y trato al usuario. Por su parte, Yauri-Santos et al. (2020) señalan que los planes de RSE en el sector inmobiliario suelen organizarse alrededor de ejes como comunidad, trabajadores y confianza del mercado.

5.3. Analizar la relación entre las prácticas sociales de RSE y el bienestar social de la comunidad.

Este objetivo se trabajará por medio de una revisión crítica de literatura académica y estudios previos sobre RSE en la dimensión social y el bienestar comunitario, articulada con los resultados del primer objetivo. Con base en ello, se propondrán relaciones meritorias entre las prácticas observadas y los posibles efectos, por ejemplo, cómo la transparencia y la protección del usuario pueden reducir vulnerabilidades; cómo la formación y la generación de empleo pueden incidir en oportunidades; o cómo el apoyo comunitario puede relacionarse con conexión social). Estas relaciones se compararán con lo que reporta la literatura y con el tipo de acciones encontradas en las inmobiliarias.

La RSE, en su dimensión social, puede entenderse como un modelo de gestión que asume compromisos con los grupos de interés internos y externos, más allá de simples apoyos o acciones aisladas, y que se concreta en las decisiones, políticas y prácticas cotidianas de la empresa. Esta idea coincide con lo planteado en la literatura, que reconoce la RSE como un concepto que ha ido cambiando con

el tiempo y que se ajusta a las transformaciones del entorno, donde lo social ocupa un lugar importante dentro de las empresas. (Palacio Flórez, 2020).

La norma ISO 26000 abarca en su contenido temas relacionados con la responsabilidad social, tales como las condiciones laborales, los derechos de los consumidores y la implicación y el crecimiento de la comunidad. Esto permite relacionar acciones empresariales concretas con distintas expresiones del bienestar social. (International Organization for Standardization [ISO], 2010).

Para analizar la relación entre las prácticas sociales de RSE y el bienestar comunitario, este apartado relaciona la revisión de literatura con los hallazgos encontrados. De esta manera, las conexiones no se presentan como afirmaciones generales, sino como relaciones sustentadas entre prácticas empresariales y posibles efectos sociales. Palacio Flórez (2020) señala que la RSE, entendida como enfoque de gestión, tiene relevancia social cuando se integra a decisiones y prácticas de la organización que inciden en su entorno. Por eso, es pertinente analizar rutas como la protección del usuario, el bienestar laboral y el apoyo a la comunidad. Hong et al. (2020) citado por Achoru et al., (2020) plantean que, en el sector de vivienda e inmobiliario, la responsabilidad social se entiende con mayor fuerza a partir de la forma en que las empresas manejan su relación con los actores del mercado y con su entorno social, lo cual coincide con la evidencia documental encontrada.

5.3.1 Rutas de relación entre las prácticas observadas y el bienestar social

Con base en la bibliografía revisada y en las prácticas que se documentaron en inmobiliarias representativas de Bucaramanga, la relación entre la RSE social y el bienestar comunitario puede ser visto a partir de varias rutas o mecanismos que enlazan la gestión empresarial con efectos sociales que pueden verse reflejados en la calidad de vida.

Las prácticas observadas implican variables que se explican a continuación: transparencia, legalidad y protección del usuario, educación y orientación jurídico-técnica, empleo y condiciones laborales, bienestar comunitario directo y articulación y accesibilidad del servicio

5.3.1.1 Transparencia, legalidad y protección del usuario

La revisión documental muestra una presencia de políticas sobre tratamiento de datos personales y de definiciones sobre titulares, finalidades y derechos. En Galería Inmobiliaria, la política reconoce a los clientes principalmente como propietarios y arrendatarios, y además expone el marco legal aplicable. (Galería Inmobiliaria S.A.S., s. f.).

En Fincar, el documento indica de manera expresa el cumplimiento de Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013, y señala como propósito garantizar el ejercicio del hábeas data. (Fincar Ltda., s. f.).

Según los textos revisados La (RSE) no se limita a acciones de caridad o imagen corporativa; más bien, se entiende como un mecanismo para generar valor compartido entre la organización y sus grupos de interés. A partir del principio de creación de valor, la RSE sirve para construir relaciones más seguras y estables con las partes interesadas, fortaleciendo vínculos que van más allá de simples transacciones económicas (Awa et al.,2024). El texto contrasta un enfoque tradicional y mecánico de la empresa, centrado casi únicamente en costos de transacción y dependencia de recursos, con un modelo más orgánico y relacional. En este modelo, la empresa busca armonizarse con la sociedad, atendiendo la desafección social y promoviendo una orientación más colaborativa y cercana a las comunidades

. En términos de bienestar social, la transparencia y la protección del usuario pueden entenderse como una forma de reducir riesgos en transacciones importantes para los hogares, sobre todo cuando se trata de vivienda y arriendo. El Observatorio de la reputación inmobiliaria (2022) señala que la confianza y la ética

en la relación con clientes y usuarios son parte central del desempeño responsable en el sector, porque ayudan a disminuir riesgos y a fortalecer la legitimidad del servicio. Crespo (2021) indica que parte del valor social de la RSE en el sector inmobiliario se relaciona con prácticas que mejoran la relación con los grupos de interés y elevan los estándares de gestión.

5.3.1.2 Educación y orientación jurídico-técnica

Varias de las prácticas identificadas en el sector están relacionadas con la orientación al usuario, por medio de acompañamiento, guía y soporte jurídico y técnico. Un dato importante sobre el alcance aparece en Ruiz Perea, que reporta más de 1000 inmuebles bajo administración en Santander, lo que permite ver una relación constante con un número amplio de hogares y propietarios. (Inmobiliaria Ruiz Perea, s. f.).

En el área del bienestar, esto se asocia con el fortalecimiento de capacidades para tomar decisiones y evitar problemas contractuales. Esto va en línea con enfoques actuales que entienden la RSE como una forma de valor compartido, ya que estos servicios ayudan a reducir costos sociales, como conflictos, pérdidas e incertidumbre, y a la vez aportan al mejor funcionamiento del mercado del sector.

5.3.1.3 Empleo y condiciones laborales

La dimensión social interna se evidencia con mayor claridad a través de las prácticas laborales y de seguridad y salud ocupacional. En Esteban Ríos, la política del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se enfoca explícitamente en fomentar y preservar el bienestar físico, mental y social de los trabajadores y las partes interesadas, incluyendo además una revisión anual. (Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S., s. f.).

La literatura académica, analizada, muestra que las acciones de RSE se relacionan con resultados distintos en las partes interesadas internas y externas, y

que buena parte de esos efectos se explica por factores relacionales y de valor, como la confianza, el compromiso y la legitimidad.

Por eso, cuando la RSE social se refleja en bienestar laboral, puede asociarse con condiciones de trabajo más seguras y con una prestación del servicio más estable y confiable para los usuarios finales.

La ruta laboral se relaciona con el bienestar comunitario porque el empleo digno y la protección del trabajador influyen en la estabilidad económica, la calidad de vida y, además, en la calidad del servicio que se presta a la comunidad. Villa et al. (2021) señalan que, en las empresas colombianas, la RSE suele incluir aspectos internos relacionados con el talento humano, las condiciones laborales y las prácticas organizacionales que afectan directamente a los trabajadores. Parecido a esto es lo que indican Segarra-Cabrera y Banegas-Campoverde (2025) muestran que, en sectores vinculados con la construcción, la RSE suele analizarse desde componentes sociales internos y externos. Esto respalda que las políticas de bienestar laboral y capacitación encontradas en el análisis documental puedan entenderse como una vía posible de aporte al bienestar social local.

5.3.1.4 Bienestar comunitario directo

El bienestar comunitario directo se reconoce con más claridad cuando existe trazabilidad externa. Como lo es en el caso de Galería Inmobiliaria, la memoria económica 2024 de la Asociación Niños de Papel registra un aporte por \$1.200.000 COP, lo que compone una forma verificable de apoyo social dirigida a una entidad que desarrolla intervención social. (Asociación Niños de Papel - Colombia, 2025).

En términos de bienestar, este tipo de práctica está relacionada con apoyo a poblaciones atendidas por organizaciones sociales y con posibles aportes sociales, en la medida en que fortalece capacidades de la institución de intervención. En el sector, estudios aplicados al ámbito inmobiliario señalan que los planes de RSE en

bienes raíces suelen organizarse alrededor de componentes ligados a comunidad, trabajadores y confianza del mercado. (Yauri-Santos et al., 2020).

5.3.1.5 Articulación y accesibilidad del servicio

La colaboración entre empresas del sector y la cobertura territorial también pueden relacionarse con el bienestar social, porque amplían el acceso a opciones y facilitan soluciones de vivienda y de arriendo. Avanzar reporta trabajo colaborativo con agentes de 44 inmobiliarias afiliadas, lo que indica una red que puede ampliar la disponibilidad y la eficiencia para los usuarios. (Avanzar Inmobiliaria y Construcciones S.A.S., s. f.).

Por su parte, Domínguez Parra reporta tres oficinas distribuidas en el área metropolitana, lo que puede ser visto como una práctica de accesibilidad territorial del servicio para distintos segmentos de la población. (Alejandro Domínguez Parra S.A., s. f.).

Con esto, la bibliografía permite afirmar que la relación entre la RSE social y el bienestar comunitario se da, sobre todo, por medio de acciones orientadas a la protección, la confianza, el fortalecimiento de las capacidades del usuario, el bienestar laboral y, en un nivel menos visible, el apoyo directo a la comunidad. Esto coincide con lo encontrado en el análisis documental del sector, donde la evidencia aparece con mayor frecuencia en aspectos como la transparencia, la protección del usuario y la formalidad en la prestación del servicio, mientras que los aportes comunitarios directos se observan de manera más específica.

A partir de lo anterior, las conexiones más evidentes para Bucaramanga en 2024 se pueden resumir de la siguiente manera: Prácticas de legalidad y protección del usuario que ayudan a disminuir vulnerabilidades en servicios de vivienda, orientación jurídico-técnica que influyen en las decisiones, políticas laborales y de SST relacionadas con el bienestar interno y aportes comunitarios documentados que destinan recursos a procesos de intervención social.

6. CONCLUSIONES

En 2024, las inmobiliarias de Bucaramanga aplican prácticas de (RSE) principalmente en su dimensión social, aunque no se expresen a través de programas sociales formales, sino vía acciones puntuales articuladas con su servicio inmobiliario y no todas las empresas comunican sus prácticas sociales de manera sistemática; en las inmobiliarias objeto de estudio la RSE social se manifiesta en la protección del usuario, la transparencia en la gestión y el acompañamiento técnico y jurídico, con una mayor contribución al bienestar social a través de la calidad y confiabilidad del servicio.

Fundamentalmente, la RSE en el ámbito inmobiliario no se reduce a una dimensión filantrópica, sino que se orienta a generar un valor que trasciende la simple ganancia económica. Esto implica crear espacios que priorizan el bienestar de las personas, reducir el impacto ambiental a través de metodologías de construcción sostenibles y promover comunidades en las que las personas puedan prosperar. Por poner un ejemplo, La adopción de tecnologías de construcción más eficientes y de prácticas laborales equitativas constituyen ejemplos concretos de cómo este sector puede respaldar tanto el desarrollo social como el medioambiental. Esta conexión con la RSE no es exclusivamente una moda, sino una necesidad fundamental, dado que los interesados valoran cada vez más las inversiones que son éticas y sostenibles.

Según lo anterior el sector inmobiliario ha pasado de un enfoque filantrópico a modelos estratégicos que integran sostenibilidad, ética y participación comunitaria. La aplicación de teorías como la de los stakeholders y el valor compartido permite que las empresas inmobiliarias no solo construyan espacios, sino que también generen bienestar social y ambiental, fortaleciendo su competitividad y legitimidad.

Es así que los resultados muestran que la dimensión social de la RSE está presente en las inmobiliarias seleccionadas de la ciudad de Bucaramanga, aunque con diferentes niveles de visibilidad y soporte documental. Predomina un enfoque operativo, con prácticas de ética y transparencia evidenciado en el 100% de las empresas estudiadas, frente a iniciativas filantrópicas más aisladas. Esto indica una aportación indirecta al bienestar social, creando confianza institucional, pero con un impacto limitado en la calidad de vida en la ciudad. La evidencia encontrada se enfoca en la protección del usuario, la construcción de relaciones confiables y, en algunos casos, aportes sociales verificables a terceros.

Se identificaron cinco áreas clave donde se concentran las acciones de RSE social en el sector: **Aportes sociales verificables a terceros**, **Orientación educativa y jurídica al usuario** (asesorías, estudios, contenidos informativos y acompañamiento técnico), **Protección del recurso humano** (capacitación, profesionalización y condiciones laborales), **Articulación y cobertura** (expansión de redes de servicios y acceso a la oferta inmobiliaria), y **Transparencia y ética en la gestión**. La mayoría de las inmobiliarias revisadas presentan políticas de datos, canales de reclamación y bases jurídicas que reflejan su compromiso con la transparencia y la ética en la gestión.

La investigación sobre la relación entre las prácticas sociales de la RSE y el bienestar social en Bucaramanga muestra que estas acciones trascienden la buena intención puntual y se consolidan como factor estratégico para mejorar la calidad de vida en la comunidad. La protección legal al usuario, la construcción de confianza institucional mediante políticas claras sobre datos y gestión, y el fortalecimiento de la cohesión metropolitana a través de redes de apoyo y articulación de servicios son vías concretas mediante las cuales la RSE produce efectos positivos en el bienestar social.

Sin embargo, este impacto se ve limitado por la ausencia de una medición y cuantificación externa sistemática, lo que contrasta con iniciativas más amplias en América Latina y con programas nacionales de RSE que utilizan indicadores y reportes estandarizados. En este contexto, la RSE en el sector inmobiliario de Bucaramanga emerge como un valor estratégico compartido, con alto potencial para contribuir al cumplimiento del ODS 11 (ciudades y comunidades sostenibles), siempre que se impulsen instrumentos como informes de sostenibilidad estandarizados, alianzas entre sectores público, privado y comunitario, y una cultura organizacional que incorpore la RSE de manera integral y no solo puntual.

7. RECOMENDACIONES

Para futuras investigaciones, se recomienda desarrollar estudios comparativos del sector inmobiliario entre diferentes ciudades del país, con el fin de determinar si las características de la RSE observadas en Bucaramanga corresponden a una tendencia propia del sector inmobiliario a nivel nacional o a dinámicas específicas del contexto local. Esta perspectiva comparativa permitiría distinguir entre prácticas generalizadas y patrones particulares ligados a factores municipales, regulatorios o culturales.

Asimismo, resulta pertinente explorar en mayor profundidad las acciones de responsabilidad social empresarial que no resultan evidentes, no están documentadas formalmente o no son divulgadas públicamente. El presente estudio evidenció que muchas de estas acciones pueden estar integradas en la operación diaria de las empresas inmobiliarias, sin que ello se refleje en reportes institucionales ni en canales de información accesibles para actores externos. Abordar esta dimensión no solo permitiría identificar formas de responsabilidad social que se invisibilizan en los informes formales, sino también reconocer su incidencia real en el entorno social y en la confianza institucional.

Finalmente, se sugiere orientar futuras investigaciones hacia el análisis de la relación entre la RSE y variables específicas de bienestar social, tales como la calidad de vida, el acceso a la vivienda, la seguridad jurídica y la estabilidad económica de los usuarios. Estos estudios permitirían establecer conexiones más concretas, medibles y contextualizadas entre las prácticas empresariales del sector inmobiliario y sus efectos en la comunidad, fortaleciendo así tanto la academia como la formulación de políticas públicas y estrategias organizacionales.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Achoru Afam M, Achuen E, Maren Mallo, D (2020) Application of Corporate Social Responsibility (CSR) in the Management of Housing Projects in Nigeria: Methodological Perspective *International Journal of Research in Environmental Science (IJRES)* Volume 6, Issue 2, 2020, PP 9-20
<https://www.arcjournals.org/pdfs/ijres/v6-i2/2.pdf>
- Alejandro Domínguez Parra S.A. (s.f.). *Manual de políticas y procedimientos de protección de datos personales*. <https://dominguezparra.com/wp-content/uploads/2025/05/Tratamiento-de-datos-final.pdf>
- Alcívar-Soria, E. E. (2024). Responsabilidad Social Corporativa como Estrategia para Mejorar el Rendimiento Empresarial. *Revista Científica Zambos*, 3(2), 31-47.
<https://revistaczambos.utelvtsd.edu.ec/index.php/home/article/view/16>
- Andrade Cordero, C. F. (2021). Responsabilidad Social Empresarial: Una Breve Revisión Teórica para el Caso Ecuatoriano. *Sapientiae: Ciências Sociais, Humanas e Engenharias*, 7(1), 106-117.
<https://www.redalyc.org/journal/5727/572767999008/html/>
- Angorani, S. (2024). Assessing the Triple Bottom Line: A cross sectional analysis of economic, social, and environmental sustainability in contemporary development projects. *Iris Journal of Economics & Business Management*, 2(2). <https://irispublishers.com/ijebm/pdf/IJEBM.MS.ID.000533.pdf>
- Arrieta, L., Grajales, G. y Padilla, J. (2023). La responsabilidad social de las empresas con el medio ambiente, caso de estudio Arrendamientos COPABIENES Ltda. [Trabajo de grado, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. <https://repository.uniminuto.edu/server/api/core/bitstreams/8dbfd7a8-3d10-47d8-8ba2-503a7c3e0adf/content>
- Arteaga Alcívar, Y. A., Begninim Domínguez, L. F., Cabezas Arellano, M. J., y Salcedo Rúales, I. A. (2022). [Título del artículo sobre desarrollo sostenible y

- objetivos de desarrollo sostenible]. Ciencias Económicas y Empresariales, 8(3), 867-880. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8635271.pdf>
- Arzadun, P. (2023) Evolución de la RSE: de la reactividad a la visión estratégica. Especificidades en las organizaciones de economía social y solidaria xix Congreso Internacional de Investigadores n Economía Social y Cooperativa El papel de la Economía Social en un escenario de crisis e incertidumbre https://ciriec.es/wp-content/uploads/2023/04/COMUN138_T7_ARZADUN.pdf
- Asecasa S.A.S. (s.f.). Manual de políticas y procedimientos de protección de datos personales y tratamiento de la información [PDF]. <https://www.asecasa.com/politica%20de%20datos.pdf>
- Asecasa S.A.S. (s.f.). Nosotros. <https://www.asecasa.com/nosotros>
- Asociación Niños de Papel - Colombia. (2025). Memoria económica para el año gravable 2024 [PDF]. <https://ninosdepapel.org/wp-content/uploads/2025/06/12.-MEMORIA-ECONOMICA.pdf>
- Avanzar Inmobiliaria y Construcciones S.A.S. (s.f.). Equipo | Avanzar Inmobiliaria. <https://www.avanzarinmobiliaria.com/equipo-avanzar>
- Avanzar Inmobiliaria y Construcciones S.A.S. (s.f.). Venta | Avanzar Inmobiliaria. <https://www.avanzarinmobiliaria.com/venta>
- Awa, H. O., Etim, W., & Ogbonda, E. H. (2024). Stakeholders, stakeholder theory and Corporate Social Responsibility (CSR). International Journal of Corporate Social Responsibility, 9, 1–14. https://www.researchgate.net/publication/381518790_Stakeholders_stakeholder_theory_and_Corporate_Social_Responsibility_CSR
- Bom-Camargo, Y. I. (2021). Hacia la responsabilidad social como estrategia de sostenibilidad en la gestión empresarial. Revista de Ciencias Sociales (Ve), 27(2). <https://www.redalyc.org/journal/280/28066593008/28066593008.pdf>

Calderón, D y Mora, V. (2022) Responsabilidad social empresarial en el sector de la construcción en Colombia. *Semillas del Saber* - Edición especial. PP. 2805-7511

<https://revistas.unicatolica.edu.co/revista/index.php/semillas/article/download/445/253>

Cámara Colombiana de la Construcción (Camacol). (2024). Informe de Gestión 2024: La industria de las industrias. Presidencia Ejecutiva de Camacol.

<https://camacol.co/sites/default/files/descargables/Informe-de-Gestion-2024-2025.pdf>

Cámara de Comercio de Bucaramanga y Camacol Santander. (2024). Balance de la Construcción en Santander 2024. Centro de Información Empresarial (CIE).

https://www.camaradirecta.com/imagenes/vdo_conexion/cone_ee0866fabef4da4c4540800bda3fc4ad31a8c4c6.pdf

Cañarte-Baque, A., Tóala-Bozada, S. P. y Tóala-Bozada, F. (2022). Mirada a la evolución de la responsabilidad social empresarial. *Dom. Cien.*, 8(1), 1035-1055. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383411.pdf>

Cañizares-Arévalo, J. de J. (2020). El rol de la responsabilidad social empresarial para las microempresas: ¿Qué tanto se cumplen las buenas prácticas? *Aibi Revista de Investigación, Administración e Ingeniería*, 8(1), 107-115.

<https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/download/1651/1842>

Comunidad Con-Ciencia UNAB. (2024). «Empresarios que Transforman: Una Apuesta para la Construcción de Región» en la UNAB. Comunidad Con-Ciencia. <https://comunidadconciencia.co/experiencias/>

Confederación de Cámaras de Comercio (Confecámaras). (2024). Reporte de Dinámica Empresarial en el Sector Construcción. *Revista Amigos & Socios*, Edición 77. <https://www.amigosysocios.com/revista-edicion-no-77/>

Corredores de Vivienda de Santander Empresa Unipersonal Corviviendas E.U.
(s.f.). Misión y visión | Inmobiliaria Corviviendas.

<https://www.corviviendas.com/sobre-nosotros/mision-y-vision>

Crespo, A. (2021). Incidencia de la Responsabilidad Social Empresarial en el sector inmobiliario. Revista Gestión y Desarrollo Empresarial, 15(2), 45-60.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7915362.pdf>

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2024). Cuentas Nacionales y Censo de Edificaciones (CEED) - Segundo Trimestre 2024.

<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema-2/construccion/censo-de-edificaciones/censo-de-edificaciones>

Ferrezuela, A. R. (2021). La RSE y los Objetivos de desarrollo sostenible [Trabajo Fin de Grado, Universidad de Zaragoza].

<https://zaguan.unizar.es/record/106921/files/TAZ-TFG-2021-2025.pdf>

Fincar Ltda. (s.f.). Tratamiento de datos personales | Fincar Inmobiliaria Bucaramanga.

<https://www.fincarltda.com/nosotros/politica-de-tratamiento-de-datos-personales>

Galeano, M. E. (2020). Estrategias de investigación social cualitativa: El giro en la mirada. Universidad de Antioquia.

<https://books.google.com.pe/books?id=LxmMDwAAQBAJ>

Galería Inmobiliaria S.A.S. (s.f.). Política de tratamiento de datos personales [PDF].

<https://galeriainmobiliaria.com.co/wp-content/uploads/POLITICADEDATOS.pdf>

García Sánchez, I. M., Hussain, N., Khan, S. A., & Martínez Ferrero, J. (2022).

Assurance of corporate social responsibility reports: Examining the role of internal and external corporate governance mechanisms. Corporate Social Responsibility and Environmental Management, 29(1), 89–106.

https://pure.rug.nl/ws/portalfiles/portal/205032130/Corp_Soc_Responsibility

[Env 2021 Garc a S nchez Assurance of corporate social responsibilit
y reports Examining the.pdf](#)

Heredía Vázquez, A., y Marquetti Nodarse, H. (2025). RSE: Apuntes en torno a la evolución en el estado de Chihuahua-México. Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales, 27(3), 896–906.

<https://ojs.urbe.edu/index.php/telos/es/article/view/3637/5753>

Inmobiliaria Ciencuadras. (2024). Informe inmobiliario anual en Colombia - 2024.

<https://www.ciencuadras.com/blog/wp-content/uploads/2025/02/Informe-Anual-2024-comprimido.pdf>

Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S. (s.f.). La compañía.

<https://estebanrios.com/compania/>

Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S. (s.f.). Política de datos.

<https://estebanrios.com/politicas/>

Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S. (s.f.). Protección de datos.

<https://estebanrios.com/proteccion-de-datos/>

Inmobiliaria Ruiz Perea. (s.f.). ¿Quiénes somos?

<https://www.iruizperea.com/quienes-somos/>

Inmobiliaria Ruiz Perea. (s.f.). Inmobiliaria en Bucaramanga.

<https://www.iruizperea.com/>

Inmobiliaria Ruiz Perea. (2025). Mercado Inmobiliario en Bucaramanga: Tendencias en el 2025. <https://www.iruizperea>

Los Comuneros Hub. (2025). Informe de RSE.

<https://loscomuneroshub.com/responsabilidad-social-empresarial/>

Macchion, L. (2024). Corporate social responsibility and risk management: charting the course for a sustainable future of the fashion industry. Global Sustainability, 7, e39. doi:10.1017/sus.2024.31

Marval. (2024a). Marval más Verde Sostenibilidad y Gestión ambiental.

<https://www.marval.com.co/nosotros/construccion-sostenible>

- Marval. (2024b). Reporte de sostenibilidad 2024. [https://cdn.prod.website-files.com/679ced5547ec992e67c293f6/689226ad10a140732e10dd11_INFO_RME%20SOSTENIBILIDAD%202024%20-%202.0%20-%2016%20mayo_compressed%20\(1\).pdf](https://cdn.prod.website-files.com/679ced5547ec992e67c293f6/689226ad10a140732e10dd11_INFO_RME%20SOSTENIBILIDAD%202024%20-%202.0%20-%2016%20mayo_compressed%20(1).pdf)
- Mora Ortega, T., de la O Cordero, D., & Briones Peñalver, A. J. (2025). Acciones de RSE y sostenibilidad económica en la Pequeña y Mediana Empresa: Un análisis sistemático de literatura / Corporate Social Responsibility actions and the economic sustainability of Small and Medium Sized Enterprises: A systematic literature review. *¿Tecnología en Marcha, 19(2), 90-?* <https://www.scielo.sa.cr/pdf/tec/v19n2/1659-3359-tec-19-02-90.pdf>
- Navas-Olmedo, W., Casa-Toapanta, N., & Chisag-Quimbita, G. (2023). La RSE medida por la norma ISO 26000. Caso de estudio. *Revista Sigma, 10(1), 138-156.* <https://journal.espe.edu.ec/ojs/index.php/Sigma/es/article/download/2928/2347>
- Observatorio de la reputación inmobiliaria. (2022). La función de la RSE en el inmobiliario 2022. <https://reputacioninmobiliaria.com/documentos/informe-RSE-2022.pdf>
- Ortiz-Medina, I., & Esquivel, S. (2022). Ética y responsabilidad social (Programa Editorial UAZ). Universidad Autónoma de Zacatecas. https://www.researchgate.net/publication/367298903_ETICA_Y_RESPONSABILIDAD_SOCIAL
- Osorio Mogollón, J., Mogrovejo Andrade, J. y Duque, P. (2022). Responsabilidad social empresarial y América Latina: una revisión de literatura. *Equidad y Desarrollo, (40), 43-64* <https://equidad.lasalle.edu.co/article/view/562/484>
- Pacto Mundial. (s.f.). De la responsabilidad social corporativa (RSC) a la sostenibilidad empresarial. <https://www.pactomundial.org/noticia/de-la-responsabilidad-social-corporativa-rsc-a-la-sostenibilidad-empresarial/>

- Palacio Flórez, A. K. (2020). Responsabilidad social empresarial: Evolución e importancia dentro de las organizaciones. *Revista Colombiana de Contabilidad - ASFACOP*, 8(15), 75-85.
<https://ojs.asfacop.org.co/index.php/asfacop/article/view/asf.v8n15.172/180>
- Pinilla, J., y Lozano Pico, J. (2021). Manual para la gerencia de proyectos inmobiliarios. <https://cpnaa.gov.co/wp-content/uploads/2021/04/4.-MANUAL-PARA-LA-GERENCIA-DE-PROYECTOS-INMOBILIARIOS.pdf>
- Quiroz-Peña, J., & Rizo-Vélez, G. (2023). Componentes estratégicos en el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial en organizaciones inmobiliarias ecuatorianas. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(1),162-173.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8823308.pdf>
- Quintos, C. C. (2025). Analyzing the Relations of Corporate Social Responsibility Initiatives on Community Well-Being and Poverty Reduction: Basis for Strategic Framework for Corporate Social Responsibility. *Asia Pacific Journal of Advanced Education and Technology*, 4(4), 293-306.
<https://www.apjaet.com/wp-content/uploads/2026/03/Analyzing-the-Relations-of-Corporate-Social-Responsibility-Initiatives.pdf>
- Román, Y. C. (2025). La formación y la responsabilidad social empresarial universitaria. *Revista CEIPA*.
<https://revistas.ceipa.edu.co/index.php/lupa/article/download/528/715?inline=1>
- Rivas Crespo, S. V., Bermeo Pazmiño, K. V., & Vásquez Erazo, E. J. (2021). Incidencia de la Responsabilidad Social Empresarial en el sector inmobiliario. CIENCIAMATRIA. Revista Interdisciplinaria de Humanidades, *Educación, Ciencia y Tecnología*, 7(12), 1–15.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7915362.pdf>
- Segarra-Cabrera, G. D., y Banegas-Campoverde, C. M. (2025). Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial en el sector de la construcción de la

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO,
MONOGRAFÍA, EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 2.0

- ciudad de Cuenca. *MQR Investigar*, 9(1), Article e215.
<https://www.investigarmqr.com/2025/index.php/mqr/article/view/215/6729>
- Vásquez-Giler, M., Zambrano-Vera, T., y Muñoz-Menéndez, M. B. (2020). Responsabilidad social corporativa: Estrategia empresarial para el desarrollo sostenible. [Revista no especificada], 4(6), 1-7.
<https://www.redalyc.org/pdf/6858/685872907001.pdf>
- Villa, L. E., Perdomo, J., y Pedraza, C. E. (2021). Responsabilidad social empresarial en empresas de la industria colombiana: Una aproximación comprensiva. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95), 918-942.
<https://www.redalyc.org/journal/290/29069613027/html/>
- Villafán Vidales, K. B. (2020). Evolución conceptual de la Responsabilidad Social. *Revista de la Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas*, 5(10), 69-80.
<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26118w/Evolucion%20conceptual.pdf>
- Yauri-Santos, G. M., Erazo-Álvarez, J. C., Narváez-Zurita, C. I., y Moreno, V. (2020). Plan de responsabilidad social empresarial para el sector inmobiliario. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 397-426.
<https://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/revistakoinonia/article/view/845>
- Zacarías González, J. C., Mustieles Ocaña, A., & López Rodríguez, W. B. (2024). La responsabilidad social empresarial como estrategia de competitividad y sostenibilidad. *Publicaciones e Investigación*, 18(2).
<https://doi.org/10.22490/25394088.8620>