

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN INMOBILIARIAS DE LA CIUDAD DE
QUETZALTENANGO
TESIS DE GRADO

YUVISA DEL ROSARIO GONZALES MAZARIEGOS
CARNET 1849-00

QUETZALTENANGO, AGOSTO DE 2018
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN INMOBILIARIAS DE LA CIUDAD DE
QUETZALTENANGO
TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

POR
YUVISA DEL ROSARIO GONZALES MAZARIEGOS

PREVIO A CONFERÍRSELE
EL TÍTULO DE ADMINISTRADORA DE EMPRESAS EN EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA

QUETZALTENANGO, AGOSTO DE 2018
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, S. J.

VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO

VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO

VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS

SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

DECANA: DRA. MARTHA ROMELIA PÉREZ CONTRERAS DE CHEN

VICEDECANO: DR. GUILLERMO OSVALDO DÍAZ CASTELLANOS

SECRETARIA: MGTR. CLAUDIA ANABELL CAMPOSANO CARTAGENA

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN
LIC. NANCY IRENE MENÉNDEZ YOTZ DE SILIEZAR

TERNA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN
MGTR. CARLOS ANTONIO YAX
MGTR. JOSÉ EDUARDO SOLÓRZANO GUILLÉN
MGTR. STELLA DE LOS ANGELES BAUER WALTER DE MÉNDEZ

AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO

DIRECTOR DE CAMPUS:	P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLIS, S.J.
SUBDIRECTORA ACADÉMICA:	MGTR. NIVIA DEL ROSARIO CALDERÓN
SUBDIRECTORA DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA:	MGTR. MAGALY MARIA SAENZ GUTIERREZ
SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO:	MGTR. ALBERTO AXT RODRÍGUEZ
SUBDIRECTOR DE GESTIÓN GENERAL:	MGTR. CÉSAR RICARDO BARRERA LÓPEZ

Quetzaltenango 27 de nov. de 17.

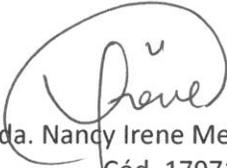
Licenciado
Wilson Villanueva
Coordinador Facultad de Administración de empresas
Universidad Rafael Landívar

Estimado Licenciado:

El motivo de la presente es para informarle que se concluye el trabajo de tesis II, de la estudiante: Yuvisa del Rosario Gonzales Mazariegos, quien se identifica con número de carné: 184900, el nombre de la tesis es: "Responsabilidad Social Empresarial en inmobiliarias de la ciudad de Quetzaltenango", la cual cumple con los requisitos correspondientes solicitados por la Universidad.

Sin otro particular me suscribo muy atentamente.

Atentamente,



Licda. Nancy Irene Menéndez Yotz
Cód. 17971



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
No. 01467-2018

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante YUVISA DEL ROSARIO GONZALES MAZARIEGOS, Carnet 1849-00 en la carrera LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 01455-2018 de fecha 18 de junio de 2018, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN INMOBILIARIAS DE LA CIUDAD DE
QUETZALTENANGO

Previo a conferírsele el título de ADMINISTRADORA DE EMPRESAS en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 8 días del mes de agosto del año 2018.

MGTR. CLAUDIA ANABELL CAMPOSANO CARTAGENA, SECRETARIA
CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
Universidad Rafael Landívar



Agradecimientos

- A Dios:** Por cada bendición que me ha brindado en la vida, por su inmenso amor y la sabiduría que solo Él puede dar.
- A mi Madre:** Por inculcarme valores, principios, por impulsarme siempre a buscar y luchar por mis sueños, con su ejemplo de valentía y decisión. Por ser padre y madre a la vez.
- A mi Padre:** Por la vida que me dio y su amor durante los pocos años que Dios me permitió tenerlo aquí en la tierra.
- A mi Esposo:** Por ser mi complemento y por estar siempre dispuesto a apoyarme, sin importar las circunstancias y por su amor tan grande.
- A mis Hijos:** Porque son la luz en mi vida y por quienes siempre tendré el deseo de seguir adelante para fomentar en ellos que con esfuerzo se llega a la meta.
- A mi Asesora:** Por compartir sus conocimientos.
- A la Terna Evaluadora:** Por retroalimentar y así ampliar mis conocimientos.
- A las Inmobiliarias:** Por brindarme la oportunidad de realizar el trabajo de campo, un gran apoyo.

Dedicatorias

- A Dios:** Porque con su bendición he podido alcanzar mi sueño y por llevarme siempre de su mano bendita, guiándome.
- A mi Madre:** Por ser mi mayor ejemplo en la vida de que cuando se quiere se puede, siempre con fe.
- A mi Papito:** Porque es mi ángel en el cielo al que recuerdo con todo mi amor.
- A mi Esposo:** En agradecimiento por impulsarme y motivarme siempre a finalizar mi carrera.
- A mis Hijos:** Para ser su ejemplo y que tengan siempre en mente que todo esfuerzo vale la pena.
- A mis Tíos
y Primos:** Por su cariño tan grande.
- A mis Amigos:** Por su cariño y apoyo incondicional durante todo este proceso.

Indice

	Pag.
INTRODUCCIÓN.....	1
I. MARCO DE REFERENCIA.....	2
1.1 Marco contextual.....	2
1.2 Marco teórico.....	6
1.2.1 Responsabilidad social empresarial.....	6
1.2.2 Inmobiliarias.....	27
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	36
2.1. Objetivos.....	37
2.1.1 Objetivo general.....	37
2.1.2 Objetivos específicos.....	37
2.2 Variable e indicadores.....	38
2.2.1 Definición conceptual.....	38
2.2.2 Definición operacional.....	38
2.3 Alcances y limitaciones.....	39
2.3.1 Alcances.....	39
2.3.2 Limitaciones.....	39
2.4 Aporte.....	39
III. MÉTODO.....	41
3.1 Sujetos.....	41
3.2 Población y muestra.....	41
3.3 Instrumentos.....	42
3.4 Procedimientos.....	42
IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	44
V. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	104
VI. CONCLUSIONES.....	112
VII. RECOMENDACIONES.....	114

VIII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	116
IX.	ANEXOS.....	118
	Anexo A.....	118
	Anexo B.....	128
	Anexo C.....	129
	Anexo D.....	131
	Anexo E.....	135
	Anexo F.....	143
	Anexo G.....	152

Resumen

La ciudad de Quetzaltenango ha tenido un crecimiento poblacional, en consecuencia, a esto ha sido necesario el desarrollo de proyectos habitacionales; y la inversión en una vivienda es alta, sin embargo, en algunas ocasiones los clientes pueden quedar insatisfechos debido a que reciben una información sobre el proyecto y al final la realidad es diferente a lo estipulado en el cierre de compra.

El objetivo es conocer las prácticas de responsabilidad social empresarial que aplican las inmobiliarias en sus proyectos habitacionales; ya que tienen el compromiso de brindar a la sociedad viviendas de calidad, de modo que deben implementar actitudes correctas y sensibilidad tanto a nivel interno como externo; por consiguiente los sujetos de la investigación fueron los gerentes de inmobiliarias, colaboradores y clientes, se realizó un estudio de caso, en el que es conveniente mencionar que las inmobiliarias no aplican todos los aspectos que abarca la responsabilidad social.

En conclusión las inmobiliarias no tienen un concepto claro de lo que es responsabilidad social empresarial; por lo tanto deben conocer y dar la importancia necesaria a cada uno de los ejes del tema mediante una guía de prácticas para fomentar la forma correcta de aplicarlas y contribuir con la sociedad y obtener también beneficios, esto, a base de capacitaciones en donde se involucre todo el equipo de trabajo.

INTRODUCCIÓN

La responsabilidad social empresarial consiste en la inclusión de actitudes y comportamiento de una empresa en el entorno donde se desenvuelve. Dentro de las prácticas se pueden mencionar algunas como ética, valores y transparencia, cuidado del medio ambiente y comunidad, sin importar el tamaño de la empresa, cualquiera que sea debe estar socialmente comprometida a cumplir con su deber y el bienestar de la sociedad, también tomar en cuenta que la organización se beneficia con dichas prácticas.

En el caso de las inmobiliarias existentes en la ciudad de Quetzaltenango, surge la problemática que muchas de estas, lejos de cumplir con los requisitos de responsabilidad social empresarial, pueden afectar directamente a las familias que invierten en sus proyectos debido a que estos quedan inconclusos. Por ello es importante determinar las prácticas de responsabilidad social empresarial en los proyectos habitacionales de las inmobiliarias.

Por lo tanto en la presente investigación de estudio de caso se indican las diferentes definiciones de la responsabilidad social empresarial, se dan a conocer antecedentes sobre este tema, se concluye que las inmobiliarias practican responsabilidad social empresarial de una forma empírica, por lo que se recomienda que deben comprometerse con la sociedad a poner en práctica cada uno de los ejes de responsabilidad social empresarial, y se propone una guía de prácticas de responsabilidad social, para que sean implementados y dar seguimiento para que se cumplan y apliquen adecuadamente.

I. MARCO DE REFERENCIA

1.1 Marco contextual

Segeplan (2010) El municipio de Quetzaltenango, es la cabecera del departamento que lleva el mismo nombre, es la segunda ciudad más importante de Guatemala, está ubicada en un valle montañoso en el altiplano occidental del país, dista a 200 kms de la ciudad capital, a 2,333 metros sobre el nivel del mar, por lo que su clima es frío, variando en algunas épocas del año. Según datos del censo realizado por el Instituto Nacional de Estadística 2002 y sus proyecciones para el año 2009 asciende a un total de 145,637 habitantes de ellos 48% hombres y 52% mujeres, el 49.9% de la población pertenece a la comunidad lingüística Kiche, el 50.1% a la población no indígena. La población del municipio es muy joven, pues el 70% está comprendido en el rango de edad de 0 a 29 años, esta situación permite prever que es necesario contar con más equipamientos y servicios para atender a esta población en aspectos sociales principalmente educación, salud y vivienda; además en la dimensión económica, será necesario crear las condiciones para crear mayor cantidad de empleo.

En el año 2008 la ciudad fue proclamada por el Parlamen como capital de Centroamérica.

La ciudad de Quetzaltenango como se observa en los datos del Instituto Nacional de Estadística (INE) va en aumento de acuerdo a la cantidad de habitantes, esto debido a la cultura de la misma que es lo que motiva a vivir en ella, debido a ese crecimiento se genera la necesidad de vivienda, por lo que surge la necesidad de la construcción de varias colonias en el área urbana de la ciudad, sin omitir la responsabilidad social que las empresas deben tener por lo que a continuación se adjuntan antecedentes al respecto.

(Redacción mundo económico 28/02/2015) en su artículo Henkel refuerza compromiso con la sostenibilidad indica que la multinacional Henkel firmó una

alianza con 17 empresas, con el compromiso del cuidado del medio ambiente a través de prácticas de desarrollo responsable. Henkel, líder global en marcas y tecnologías para productos de consumo e industriales, participó en esta alianza durante el foro “juntos por un planeta mejor” de walmart. Para la multinacional alemana es de gran importancia participar en la firma de esta alianza, la cual permitirá que las diversas empresas puedan intercambiar y promover buenas prácticas en materia de sustentabilidad; este intercambio brindará a Henkel la oportunidad de aportar información valiosa sobre la implementación de procesos que le han permitido alcanzar las metas establecidas por el consejo de sustentabilidad de la empresa a nivel mundial.

Luis Fernando Salazar, gerente de la unidad de negocios Laundry & Home Care para Guatemala y Centroamérica Norte, firmo esta alianza como representante de la empresa, reforzando el compromiso de sustentabilidad señalando “somos conscientes del impacto ambiental y por ello implementamos buenas prácticas en toda la cadena de suministro, iniciando desde el desarrollo de productos hasta la entrega al consumidor final”. Henkel busca mantener un equilibrio entre el éxito económico, la protección del medio ambiente y la responsabilidad social, basados en la “Estrategia de sustentabilidad 2030”, la cual se rige bajo el lema “lograr más con menos, es decir, lograr un mayor aporte al progreso social”

Serrano (2015) Responsabilidad social empresarial en los colegios de nivel diversificado de la ciudad de Retalhuleu. Enfocándose en los directores administrativos, docentes y estudiantes de los colegios, habiendo realizado una investigación de tipo descriptiva; objetivo identificar las prácticas de responsabilidad social empresarial que se aplican en los colegios de la ciudad de Retalhuleu, haciendo saber que todas las instituciones tienen el conocimiento sobre la RSE y que cuentan con diversas actividades relacionadas al tema; todos los centros educativos cuentan con valores y principios éticos, siendo los principales, el respeto, la responsabilidad, la honestidad, la honradez, solidaridad, disciplina, amabilidad, patriotismo, puntualidad, pro actividad y tolerancia. Dentro de las recomendaciones

esta la realización de un cronograma anual de actividades que abarquen los siete ejes de la RSE y así encontraran los beneficios que se obtienen en la aplicación de la misma; ya que como empresas dedicadas a la enseñanza, tienen la responsabilidad de formar futuros profesionales que conozcan del tema y los diferentes códigos de ética; así mismo se recomienda seguir impulsando iniciativas que mejoren la protección del medio ambiente como lo han venido haciendo, siendo de suma importancia y evaluar el progreso de los resultados que se han obtenido en la realización de las actividades.

Gutiérrez, (25/08/2014) Refiere en su artículo modelos empresariales del futuro, haciendo mención del libro de Christian Felber dice que es insuficiente el balance financiero para medir el éxito de una empresa; es esencial el balance del bien común, que mide intangibles esenciales como la dignidad humana, la responsabilidad social, la sostenibilidad ecológica, la participación democrática y el apoyo mutuo de todos los que participan en las actividades de la empresa. La teoría de Felber la aplican, con buenos resultados, más de cien grandes empresas en distintos países. Una de esas empresas es Starbucks, que tiene en Guatemala un socio estratégico, Estuardo Porras, importante productor de café.

En un reportaje de prensa libre del (18/08/14) Porras explica como su familia, con la cultura de producción industrial, regresó a la agricultura, bajo su liderazgo. En Coca-Cola –me dijo- “cada quetzal que subía el salario mínimo era una bebida más que podía consumir el trabajador y su familia. En el café ese estímulo no existía, por eso la actividad evolucionó poco” en más de un siglo, y no era la vitrina de progreso social. Pero la filosofía de empresas socialmente responsables ofreció ese estímulo con contratos de largo plazo y los precios más competitivos del mercado internacional. La condición: prácticas para el bien común, esto es, alterar la cadena de valor para que se distribuya mejor entre trabajadores y socios minoritarios. Porras trabaja en la construcción de una plataforma de negocios con dos mil pequeños productores que no solo venderán el café en común, sino que serán accionistas.

Girón (2014) Responsabilidad social empresarial en los hoteles con servicio de restaurante del municipio de Panajachel. Indica en la tesis de tipo descriptiva, como objetivo general identificar como se aplica la RSE y conocer si el personal que labora en los hoteles lo hace de forma ética y en base a valores y principios, por lo que en conclusión indica que en este tipo de empresas aplican la RSE de forma empírica sin tener en cuenta todos los ejes o elementos por falta de conocimiento, debido a que el porcentaje de gerentes que se preocupa por el bienestar integral de sus colaboradores es bajo; algunos de los hoteles si colaboran con la economía local realizando la compra de productos artesanales elaborados en el municipio; estas empresas participan en lo que es responsabilidad medioambientalista únicamente. De acuerdo con las recomendaciones se propone una concientización sobre la RSE por medio de CentraRSE que es la organización que les puede brindar la información necesaria para aplicarla, implementar un sistema de planes de desarrollo personal y profesional para los colaboradores y que los hoteles formen grupos de gestión con el objetivo de acercarse a las entidades estatales para proponer actividades que beneficien a la empresa, sociedad y el medio ambiente, exigiendo el apoyo de entidades estatales ya que para eso han sido creadas.

Juárez (2013) “Responsabilidad Social Empresarial en empresas lotificadoras en el área urbana de la ciudad de Mazatenango” Indica que la Responsabilidad Social Empresarial es un tema poco desarrollado a nivel nacional, sin embargo hay algunas empresas que la implementan, porque tienen su base en la ética y legalidad de las transacciones de una empresa, enfocándose en los beneficios tanto internos como externos de la misma; por lo que en esta investigación de tipo descriptiva indica como objetivo general, establecer la forma en que las empresas lotificadoras del área urbana de Mazatenango aplican la RSE. De acuerdo con la investigación queda concluido que no aplican la RSE en su totalidad, aplicando únicamente aspectos éticos y legales, así también que hay desconocimiento del tema por parte de los gerentes de las lotificadoras teniendo en cuenta que es importante aplicarlo; por lo tanto se ha elaborado un manual para la implementación de las estrategias de RSE en las empresas que estén interesadas. Debido a lo anterior se ha recomendado

implementar e informarse sobre las estrategias y beneficios que conlleva la aplicación de RSE ya que se puede hacer por medio de CentraRSE de Guatemala y acercarse a las comunidades para conocer las necesidades de la misma y tomar la iniciativa de generar mejores condiciones de vida y así colaborar con el desarrollo social.

1.2 Marco teórico

1.2.1 Responsabilidad social empresarial

Chiavenato (2011) Indica que es la actuación socialmente responsable de los miembros de la organización, las actividades de beneficencia y los compromisos de ésta con la sociedad en general y, de forma más intensa, con los grupos o partes de ella con que tiene más contacto. La responsabilidad social se refiere a la actitud y comportamiento de la organización ante las exigencias sociales, derivadas de sus actividades, que le plantea la sociedad. Esto implica que la organización debe evaluar y pagar los costos sociales que ella misma genera, así como ampliar el terreno de sus objetivos mediante la definición del papel social que desempeñará para, con todo ello, tener legitimidad y asumir su responsabilidad ante los diversos grupos humanos que integran y presentan a la sociedad en su conjunto.

La responsabilidad social en una organización se realiza cuando cumple las disposiciones legales y contractuales, pues con ello responde a las necesidades de la sociedad; es decir, porque la organización interioriza lo que es bueno para la sociedad y responde a lo que ésta espera de ella; por tanto el entorno social, político y económico, los grupos y las organizaciones implicados, así como el tiempo, condicionan el concepto de responsabilidad social. Realizar un balance social es importante porque pretende reunir en un documento único los principales datos que permitan apreciar la situación de la organización en el terreno social, registrar los logros alcanzados y medir los cambios ocurridos en el año en curso y en los anteriores. Así el balance social debe aportar información sobre el empleo, remuneración, prestaciones sociales, condiciones de higiene y seguridad,

productividad del personal, disfunciones (rotación, ausentismo o conflictos laborales) relaciones laborales etc.

Robbins, Coulter, Hitt, Black, *et al.* (2013) Define que el concepto de responsabilidad social se ha descrito de varias maneras. Por ejemplo, se ha dicho que se trata de “solo conseguir utilidades”, “ir más allá de solo conseguir utilidades”, “cualquier actividad corporativa discrecional que busque un mayor bienestar social”, y “mejorar las condiciones sociales o ambientales”. Esto lo podremos comprender mejor si se comparan dos conceptos similares: obligación social y sensibilidad social. La obligación social es el compromiso de una empresa con acciones sociales, derivado de su obligación de satisfacer ciertas responsabilidades económicas y legales; la organización hace lo que está obligada a hacer y nada más; esta idea refleja la visión clásica de responsabilidad social, la cual dice que la única responsabilidad de la administración es maximizar las utilidades y el defensor de este enfoque es el economista y premio nobel Milton Friedman. Sensibilidad Social, significa que la empresa se compromete con acciones sociales en respuesta a ciertas necesidades populares ; los gerentes de estas organizaciones se guían por normas y valores sociales y toman decisiones prácticas, orientadas al mercado, relacionadas con sus acciones ; por ejemplo, los gerentes de American Express Company identificaron tres temas, servicio comunitario, herencia cultural y los líderes del mañana, para guiarse al decidir a qué proyectos mundiales y organizaciones apoyar. Al decidir, los gerentes “responden” a lo que piensan que son necesidades sociales importantes. Una organización socialmente responsable ve las cosas de modo diferente; va más allá de lo que está obligada a hacer.

Ramírez (2013) Indica que el enfoque de responsabilidad social surgió en los países desarrollados, pero al paso de los años ha despertado un gran interés en muchos países del mundo. Este compromiso de las empresas con el enfoque de responsabilidad social, ha redundado en grandes beneficios tanto para la sociedad como para las organizaciones que han aceptado este reto. Por ejemplo, en Estados Unidos existen más de 50 millones de consumidores que prefieren comprar

productos en empresas que son socialmente responsables. El concepto de responsabilidad social de la empresa, en los últimos años se ha convertido en un tema importante debido a los recientes escándalos protagonizados por empresas de renombre internacional, también al hecho de que vivimos en una sociedad en donde pocos se vuelven más ricos, mientras la pobreza crece en el mundo; la responsabilidad social de la empresa implica ser consciente de la interacción entre los diferentes grupos de la empresa con la sociedad, teniendo siempre presente el respeto a la dignidad de la persona en toda su extensión.

a.) (Fernández, 2010) Beneficios de la RSE

A nivel externo

- ✓ Posicionamiento y diferenciación de marca
- ✓ Incremento de notoriedad
- ✓ Captación de nuevos clientes
- ✓ Fidelización de clientes
- ✓ Mejora de imagen de marca
- ✓ Mejora de imagen corporativa
- ✓ Mejora de relación con el entorno (nuevas estrategias de comunicación, atracción de medios, etc.)
- ✓ Incremento de la influencia de la empresa en la sociedad
- ✓ Mejora de las relaciones con sindicatos y administración pública
- ✓ Descuentos publicitarios
- ✓ Apoyo al lanzamiento de nuevos productos
- ✓ Acceso a líderes de opinión que influyen la decisión de compra de los consumidores
- ✓ Acceso a nuevos segmentos de mercado

A nivel interno

- ✓ Fidelidad y compromiso de los trabajadores
- ✓ Mejora del clima laboral, redundando en la mejora de productividad y calidad.
- ✓ Mejora de la comunicación interna

- ✓ Fomento de una determinada cultura corporativa
- ✓ Realización de ensayos para el desarrollo de innovadoras estrategias comerciales
- ✓ Obtención desgravaciones fiscales
- ✓ Proporcionar valor añadido a los accionistas.

Evolución histórica de la responsabilidad social empresarial. Se menciona que la responsabilidad social empresarial ha existido desde los inicios de la humanidad, cuando unos ayudaban a otros por principios éticos y morales, y en buena medida por garantizar buenas prácticas comerciales. Otros argumentan que a medida que surgió el capitalismo, las empresas asumieron un rol cada vez más importante en el sistema político y social, por lo cual, a nivel internacional, la comunidad y el Estado se han preocupado por imponer límites éticos y legales a la desenfrenada actividad empresarial Rouflet (2010) que entre otros aspectos ha sido potencializada por la globalización, la liberación de los mercados y las tecnologías de la información y comunicación. Canessa y García (2005) mencionan cuatro momentos importantes en la evolución histórica de la responsabilidad social empresarial. El primero en 1880, en la denominada época empresarial que se caracterizaba por ser una época de conflictos laborales y prácticas depredadoras de los negocios. Por lo tanto, los ciudadanos y el gobierno empezaron a mostrar cierta preocupación por la actividad empresarial. El segundo hito importante fue la gran depresión 1929, pues el sistema económico tambaleo debido a la avaricia de los comerciantes, al propio sistema económico y a los intereses particulares que predominaron sobre el bien colectivo. La tercera época, señalada como activismo social en los años sesenta y setenta, se caracterizó por el auge de las instituciones del sector social y solidario; estas organizaciones empezaron a contribuir mediante donaciones filantrópicas y altruistas a los problemas sociales, de tal manera que en momento la responsabilidad por los problemas sociales y ambientales empezó a ser compartida entre el Estado, la sociedad civil y las organizaciones sociales, financiadas en su gran mayoría por movimientos sociales religiosos y grandes empresas.

Lo anterior dio origen a políticas gubernamentales que fomentan las donaciones mediante deducciones de impuestos o por obligatoriedad. Finalmente aparece la época de la conciencia social (1980 hasta hoy), caracterizada principalmente por la toma de conciencia de la sociedad y las empresas de los problemas ambientales y sociales que impactan no solo a la sociedad misma, sino sobre todo el modo de operar de las organizaciones. Por lo que se menciona las normas ISO que se han creado para lograr que las empresas practiquen buenas conductas y de beneficio.

1987 nace la norma ISO 9000, que busca procesos y actividades de calidad para beneficio del cliente, los procesos y la propia empresa.

- Ventajas
 - ✓ Estandarizar las actividades del personal que trabaja dentro de la organización por medio de la documentación.
 - ✓ Incrementar la satisfacción del cliente al asegurar la calidad de productos y servicios de manera consistente, dada la estandarización de los procedimientos y actividades.
 - ✓ Medir y monitorear el desempeño de los procesos.
 - ✓ Incrementar la eficacia y/o eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.
 - ✓ Mejorar continuamente en los procesos, productos, eficacia entre otros.
 - ✓ Reducir las incidencias negativas de producción o prestación de servicios.
 - ✓ Mantienen la calidad.

- Desventajas:
 - ✓ Los esfuerzos y costos para preparar la documentación e implantación de los sistemas.

En 1996 nace la norma ISO 14000, que busca que las organizaciones implementen sistemas de gestión ambiental con el fin de controlar, prevenir, resarcir y atenuar los impactos que producen las organizaciones al medio ambiente.

- Beneficios
- ✓ Ahorro de costos: la ISO 14001 puede proporcionar un ahorro del costo a través de la reducción de residuos y un uso más eficiente de los recursos naturales tales como la electricidad, el agua y el gas. Organizaciones con certificaciones ISO 14001 están mejor situadas de cara a posibles multas y penas futuras por incumplimiento de la legislación ambiental, y a una reducción del seguro por la vía de demostrar una mejor gestión del riesgo.
- ✓ Reputación: como hay un conocimiento público de las normas, también puede significar una ventaja competitiva, creando más y mejores oportunidades comerciales.
- ✓ Participación del personal: se mejora la comunicación interna y puede encontrar un equipo motivado a través de las sugerencias de mejora ambiental.
- ✓ Mejora continua: el proceso de evaluación regular asegura se puede supervisar y mejorar el funcionamiento medioambiental en las empresas.
- ✓ Cumplimiento: la implantación ISO 4001 demuestra que las organizaciones cumplen con una serie de requisitos legales. Esto puede mitigar los riesgos de juicios.
- ✓ Sistemas integrados: ISO 14001 se alinea con otras normas de sistemas de gestión como la ISO 9001 o la OHSAS 18001 de seguridad y salud laboral, que proporcionan una más efectiva y eficiente gestión de sistemas en general.
- ✓ Para los gobiernos: las normas internacionales proporcionan las bases tecnológicas y científicas que sostienen la salud, la legislación sobre seguridad y calidad medio ambiental.
- ✓ Para los países en vía de desarrollo: constituyen una fuente importante del *know-how* tecnológico, definiendo las características que se esperan de los productos y servicios al ser colocados en los mercados de exportación, las normas internacionales dan así una base a estos países para tomar decisiones correctas al invertir con acierto sus escasos recursos y así evitar malgastarlos.
- ✓ Para los consumidores: la conformidad de productos y servicios a las Normas Internacionales proporciona el aseguramiento de su calidad, seguridad y fiabilidad.

- ✓ Para cada uno: pueden contribuir a mejorar la calidad de vida en general, asegurando que el transporte, la maquinaria e instrumentos que usamos son sanos y seguros.
- ✓ Para el planeta que habitamos: porque al existir Normas Internacionales sobre el aire, el agua y la calidad de suelo, así como las emisiones de gases y la radiación, podemos contribuir al esfuerzo de conservar el medio ambiente.

La ISO desarrolla solo aquellas normas para las que hay una exigencia de mercado. El trabajo es realizado por expertos provenientes de los sectores industriales, técnicos y de negocios que han solicitado las normas y que posteriormente se proponen emplear. Estos expertos pueden unirse a otros con conocimientos relevantes, tales como: los representantes de agencias de gobierno, organizaciones de consumidores, las academias, los laboratorios de pruebas y en general expertos internacionales en sus propios campos.

En el año 2010 se publica la ISO 26000, guía que hace recomendaciones en términos de responsabilidad social.

Al aplicar la Norma ISO 26000 es aconsejable que la organización tome en consideración la diversidad social, ambiental, legal, cultural, política y organizacional, así como las diferencias en las condiciones económicas, siempre que sean coherentes con la normativa internacional de comportamiento.

ISO cuenta con una membresía de 163 organismos nacionales de normalización de países grandes y pequeños, industrializados, en desarrollo y en transición, en todas las regiones del mundo. ISO cuenta con un portafolio de más de 8,400 normas que proveen a las empresas, el gobierno y la sociedad de herramientas prácticas en las tres dimensiones del desarrollo sostenible: economía, ambiental y social. Las Normas ISO hacen una contribución positiva al mundo en que vivimos; ellas facilitan el comercio, la difusión del conocimiento, la difusión de los avances innovadores en tecnología y comparten prácticas de buena gestión y evaluación de conformidades.

- Que beneficios se pueden lograr implementando ISO 26000
 - ✓ Ventaja competitiva
 - ✓ Reputación
 - ✓ Capacidad para atraer y retener a trabajadores o miembros de la organización, clientes o usuarios.
 - ✓ Mantenimiento de la motivación, compromiso y productividad de los empleados.
 - ✓ Percepción de los inversionistas, propietarios, donantes, patrocinadores y comunidad financiera.
 - ✓ Relación con empresas, gobiernos, medios de comunicación, proveedores, organizaciones, clientes y la comunidad donde opera

- Quiénes pueden beneficiarse de ISO 26000 y cómo ISO 26000 proporciona una guía para todo tipo de organización, independientemente de su tamaño o ubicación sobre:
 - ✓ Conceptos, términos y definiciones relacionadas con la responsabilidad social.
 - ✓ Antecedentes, tendencias y características de la responsabilidad social.
 - ✓ Principios y prácticas relacionadas con la responsabilidad social.
 - ✓ Materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social
 - ✓ Integración, implementación y promoción de un comportamiento socialmente responsable en toda organización y a través de sus políticas y prácticas dentro de su esfera de influencia.
 - ✓ Identificación e involucramiento con las partes interesadas.
 - ✓ Comunicación de los compromisos, el desempeño y otra información relacionada con la responsabilidad social.

ISO 26000 pretende ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible. Tiene como propósito fomentar que las organizaciones vayan más allá del cumplimiento legal, reconociendo que el cumplimiento de la ley es una obligación fundamental para cualquier organización. Se pretende promover un entendimiento común en el campo de responsabilidad social y complementar otros instrumentos e iniciativas relacionadas con la responsabilidad social.

b.) Ejes de la responsabilidad social empresarial

- Ética administrativa

Robbins, *et al.* (2013) la establecen como los principios, valores y creencias, que definen las buenas y malas decisiones y comportamientos. Muchas decisiones que toman los gerentes requieren considerar tanto el proceso como a quién afecta el resultado. Ser ético significa comportarse abierta y honestamente para conservar la fe y confianza del público en la compañía. ¿Los estándares éticos son universales? Aunque existen algunas creencias morales comunes, las diferencias sociales y culturales entre los países son factores importantes que determinan los comportamientos ético e inmoral. Por ejemplo, digamos que un gerente de una empresa soborna a varios funcionarios de nivel alto para garantizar un contrato gubernamental muy rentable. Aunque esta práctica de negocios es inmoral (e ilegal) en algún momento pudiera ser aceptable. George David, exdirector y presidente de *United Technologies Corporation* (UTC) con sede en Hartford, cree en el poder de un código de ética, es por eso que (UTC) cuenta con uno que es bastante explícito y detallado.

La incertidumbre de lo que es ético y lo que no lo es, puede ser un problema para los empleados. Un código de ética, es una declaración formal de los valores y reglas éticas de una organización que se espera sigan los empleados, es una opción popular para reducir esa ambigüedad. Investigaciones muestran que 97% de las organizaciones con más de 10,000 empleados tienen códigos de ética escritos. Incluso en organizaciones más pequeñas, cerca del 93% los tienen. Los códigos de ética se están volviendo más populares globalmente, de acuerdo con investigaciones realizadas, indican que valores compartidos como la honestidad, equidad, respeto, responsabilidad y solidaridad son bastante aceptados universalmente. Un código de ética debe ser lo suficientemente específico para mostrar a los empleados el espíritu con el que se supone deben hacer las cosas, aunque lo bastante abierto para permitir la libertad de pensamiento. El ejemplo que representan los gerentes tiene una fuerte influencia sobre si los empleados se comportan éticamente. Los líderes éticos también son honestos, comparten sus valores, resaltan valores compartidos

importantes y utilizan el sistema de reconocimientos de forma adecuada. Los empresarios sociales quieren hacer del mundo un mejor lugar y tienen una pasión que los impulsa para hacer que eso ocurra. Las empresas pueden promover un cambio social positivo a través de la filantropía corporativa y de las acciones de empleados voluntarios.

Rojas (2012) define la ética empresarial como el estudio de la ética aplicada en las empresas, ya sea en los sectores públicos, privados o mixtos. Según Vertraeten en el año 1998, la ética empresarial es una investigación de las opiniones, valores y modelos de comportamientos de los empresarios, gerentes y empleados, así como de las consecuencias de los comportamientos éticos y no éticos de las empresas. Por su parte, Velásquez en el año 2000, definió la ética empresarial como el estudio de normas morales y de cómo estas se aplican a los sistemas y organizaciones a través de los cuales las sociedades modernas producen y disminuyen bienes y servicios y a la gente que trabaja dentro de estas organizaciones.

La ética empresarial, en otras palabras, es una forma de ética aplicada, y comprende no solo el análisis de normas y valores morales, sino que también trata de aplicar las conclusiones de ese análisis a la serie de instituciones, tecnologías, transacciones, actividades y procedimientos que llaman negocios. Se puede afirmar que consiste en examinar los comportamientos de los miembros de una organización para determinar si están o no alineados con los principios de la misma y con los comportamientos con la sociedad donde opera. El fin de una organización con prioridades éticas, es actuar justa y correctamente con todos los actores con los que se relaciona, incluido el medio ambiente.

La ética no debe considerarse una moda administrativa, sino que debe inculcarse en todas las organizaciones hasta llegar a convertirla en un estilo de vida. En las empresas son frecuentes los cambios en prácticas gerenciales, procesos productivos y modelos administrativos; pero la ética debe estar presente en todas las evoluciones de este orden.

- Valores y transparencia

Sanagustín (2012) Al hablar de valores, actitudes y normas en el ámbito empresarial, se deben considerar ciertos aspectos: aspectos individuales; es decir, la conducta de los individuos, determinada por los rasgos de personalidad y por el proceso de socialización que han tenido. Aspectos referidos a la propia cultura de la empresa: el estilo de la dirección, los refuerzos que se aplican, el tipo de trabajo, el entorno en el que se desenvuelve la empresa. Todas las empresas deben promover valores positivos como lo son: honradez, lealtad, tolerancia, respeto por los demás, cooperación, espíritu de equipo para el progreso creativo.

La gestión empresarial que se fundamenta en un enfoque ético, implica mejorar el funcionamiento de la empresa mediante varias vías: reducir ampliamente los conflictos, mejorarla imagen pública de la empresa, mejorar uno de sus componentes esenciales, el de “calidad total” tan importante hoy en día. Institucionalizar la ética y desarrollar programas de ética en la empresa cultivan la fuerza, el sentido de equipo y la productividad en la misma. Los empleados sienten que sus valores y los de organización coinciden, lo que determina una elevada motivación profesionalidad y desempeño de las tareas. La empresa que que por diversos motivos está realmente preocupada por su supervivencia está cumpliendo un papel social de primerísimo orden, como organización, económico-productiva, pero también como institución generadora de empleo, como mantenedor del equilibrio social a través de los salarios productos y servicios que otorga. Actualmente, las corporaciones empresariales ya no se limitan a ejercer un papel meramente económico-productivo, sino que se involucran e acciones sociales encaminadas a responder a las demandas de la sociedad. La responsabilidad social (colaborar al ben común generando riqueza, empleo y unos valores concretos) y la competitividad (largo plazo: juego correcto limpio y transparente en sus planteamientos y acciones) como contribución de sus propios potenciales a la comunidad.

Yarce (2009) El poder de los valores, proviene del hecho de que son las personas quienes primero aceptan vivirlos libremente. Solo si ellas los viven, podemos afirmar

que los viven las organizaciones, la familia, la empresa, las instituciones, los grupos sociales y la sociedad misma. No se pueden, pues, practicar por decreto o por imposición de nadie; son las personas las que pueden convertirlos en hábitos estables de vida (virtudes). Poner en obra los valores cada día hasta convertirlos en hábitos es el camino más seguro para lograr el éxito, en cuanto alcanzar unos objetivos, no solo de orden económico, sino metas ya que es algo que ante todo personalmente, pero que afecta también a las organizaciones si lo que buscan es el logro de su visión y el cumplimiento de su misión; y contribuir a una sociedad mejor contando con personas mejores, para lo cual crear una cultura de valores se convierte en una tarea imprescindible.

CentraRSE (2015) indica que la transparencia en los negocios ha sido relacionada principalmente con las obligaciones tributarias de las empresas y la ausencia de corrupción en los procesos administrativos. No obstante, la transparencia debe tener una visión más amplia, la transparencia es sinónimo de confianza. Al ser transparentes ganamos la confianza de los inversores, de los colaboradores, clientes y proveedores, es decir de todo nuestro público de interés. Desde la perspectiva de la RSE vemos la transparencia como la base de la pirámide y constituye el eje transversal de los demás ejes, es el pilar principal de los valores que construyen la cultura corporativa y debe reflejarse a través de una forma de actuar uniforme, apoyada por políticas y procesos establecidos. Instituciones como la Coalición por la transparencia trabajan en este tema aplicándolo en distintas áreas. De acuerdo con la convención anticorrupción de la organización para la cooperación y el desarrollo económico (OCDE) establecido en el año 2002, el papel de las empresas en el cumplimiento de tales acuerdos se define a través de recomendaciones como: adherirse a códigos de mejores prácticas corporativas, realización de auditorías, impartir cursos a los colaboradores sobre temas de corrupción y ejecutar programas de integridad centrados en códigos de conducta. De todo lo anterior se deduce que no existe transparencia sin la información debida; la percepción de transparencia en la empresa cambia, a medida que vaya atendiendo las distintas demandas de información, la cual debe ser verídica, oportuna y accesible.

- Colaboradores

De acuerdo con la responsabilidad social empresarial y sus actores internos se basa en sus empleados, los derechos que ellos tienen y la obligación de la empresa a cumplir con ellos en todo lo legal como lo es: salario justo, beneficios sociales, flexibilidad de horarios, equidad de género, por lo que a los trabajadores de la empresa, implica describirse como empleados dentro de la sociedad; así el empleado expresa su identidad consciente de la demanda de la sociedad hacia las organizaciones, entendiendo su trabajo como una dedicación a una organización que tiene como primer objetivo, pero no el único obtener beneficios económicos para los accionistas.

CentraRSE indica que la empresa debe basarse siempre en lo que corresponde al marco legal con sus colaboradores como primer punto importante, pues no se puede reconocer que la empresa es socialmente responsable si no está cumpliendo con el régimen legal ya que esta es la base de cualquier acción de la RSE. La empresa también debe propiciar el desarrollo de la persona dentro de la empresa como segunda dimensión, ya que los colaboradores son necesarios para el éxito de ésta y en la medida que estén más capacitados, más motivados, mejor tecnificados y con buenas condiciones laborales, la competitividad de la empresa será mayor logrando así maximizar la productividad.

Código de trabajo de Guatemala Decreto No. 1441

Artículo 1. El presente código regula derechos y obligaciones de patrones y trabajadores, con ocasión del trabajo, y crea instituciones para resolver sus conflictos.

Artículo 126. Todo trabajador tiene derecho a disfrutar un día de descanso remunerado después de cada semana de trabajo. La semana se computará de cinco a seis días según costumbre en la empresa o centro de trabajo. A quienes laboran por unidad de obra o comisión, se les adicionará una sexta parte de los salarios totales devengados en la semana.

Artículo 128. En las empresas en las que se ejecuten trabajos de naturaleza muy especial o de índole continua, según determinación que debe hacer el reglamento, o en casos concretos muy calificados, según determinación de la Inspección General de Trabajo, se puede trabajar durante los días de asueto o de descanso semanal, pero en estos supuestos el trabajador tiene derecho a que, sin perjuicio del salario que por tal asueto o descanso semanal se le cancele el tiempo trabajado, computándosele como trabajo extraordinario.

Artículo 130. Todo trabajador sin excepción, tiene derecho a un periodo de vacaciones remuneradas después de cada año de trabajo continuo al servicio de un mismo patrono, cuya duración mínima es de quince días hábiles. El hecho de la continuidad de trabajo se determina con forme a las reglas de los incisos c) y d) del artículo 82

- Proveedores

Es el principio que parte de la selección de los proveedores y de una de la construcción de una relación responsable y sostenible. Una empresa responsable en su operación también exige los mismos criterios a toda su cadena productiva.

Montoya (2010) indica de acuerdo con los proveedores que son personas o entidades encargadas de suministrar las materias primas, servicios o productos terminados necesarios para que la empresa pueda desarrollar su actividad normalmente. Adicionalmente, los proveedores ayudan en parte a financiar los inventarios, permiten presentar novedades a los clientes, asesoran en la comercialización de los productos, participan en la capacitación y entrenamiento de la fuerza de ventas.

- ✓ Criterios para seleccionar proveedores

- La seriedad en sus argumentos y cotizaciones.
- La trayectoria y conocimiento en el medio.
- La confianza que inspire por sus antecedentes.

- La imagen de sus marcas.
 - Su capacidad de producción.
 - Sus recursos técnicos y las actualizaciones tecnológicas.
 - La puntualidad en la entrega.
 - La claridad en sus estrategias de comercialización.
 - Sus precios.
 - La calidad de sus productos y su gente.
 - La estructura y profesionalismo de su fuerza de ventas.
 - Sus servicios de post-venta.
 - La rapidez y voluntad para atender oportunamente sus requerimientos.
 - Su ubicación geográfica.
- ✓ Datos básicos que se deben obtener de un proveedor
- Razón social completa.
 - Fecha de fundación.
 - Identificación tributaria.
 - Régimen del IVA al que pertenece.
 - Dirección, apartado aéreo, teléfono telefax.
 - Representantes (fuerza de ventas).
 - Frecuencia de visitas.
 - Distribuidores principales.
 - Bodegas o centros de distribución y operadores logísticos.
 - Tiempo de entrega.
 - Calidad y sistema de producción.
 - Condiciones de ventas o negociación.
 - Condiciones de devolución.
 - Apoyos publicitarios.
 - Proyectos futuros.

El comprador debe inspirar respeto e irradiar profesionalismo en el trato con sus proveedores. Debe tener mente abierta y una actitud positiva frente a ellos y pensar que cada llamada o visita de un proveedor puede presentar una oportunidad para un nuevo negocio, una solución a un problema existente o la consecución de nueva información que sea de beneficio para la empresa. Sin embargo la empresa debe establecer mecanismos que inviten a los proveedores a no ceder ante las peticiones descaradas y las exigencias que imponen las prácticas corruptas; esto para lograr que la empresa sea socialmente responsable.

- Clientes

Rojas, Ramírez y Vélez (2013) indican que las empresas deben ser conscientes de la responsabilidad que tienen de satisfacer a sus clientes, pues son quienes exigen productos verdes y actividades sostenibles, debe conducirse a superar sus necesidades y expectativas, pues así la empresa logrará legitimidad. Para lograr ser catalogadas como organizaciones responsables, deben de enfrentar los retos y desafíos competitivos que el entorno les exige. De lo contrario, su supervivencia en un mercado cada vez más globalizado se verá comprometida. Los productos y servicios deben ser confiables y seguros, además de ser respetuosos con el medio ambiente, no solo en su fabricación sino en su pos consumo.

Según Olcese (2014) indica que los consumidores aún no están preparados para asumir un mayor coste por un producto de consumo responsable, frente a otro que no lo es. En igualdad de condiciones económicas, el consumidor si valora el compromiso ambiental y, a veces, social de la empresa, pero no por ello premia y acepta pagar más frente a otra que no lo es. De esto hay dos aspectos a reflexionar: 1) el consumidor no premia a las empresas comprometidas, aunque si castiga a las que no lo son y 2) no todos los consumidores son iguales y, por tanto, las motivaciones hacia el consumo responsable son diferentes

- Comunidad

Lozano (2009) Las empresas deben tener en cuenta que deben forjar relaciones con la sociedad basadas en la confianza y la credibilidad y otorgando legitimidad. Básicamente, lo que pone de relieve es una visión diferente de lo que se debe tener en cuenta cuando se trata de evaluar resultados y por tratarse de una visión que asume la complejidad aparecen nuevas esferas de responsabilidad. Es necesario aprender a hablar de la responsabilidad no en términos de relaciones interpersonales o de conciencia individual, sino a partir de una valoración del lugar que ocupan las empresas en la sociedad. Por lo tanto una empresa ciudadana debe vincularse siempre a una visión de largo plazo y también a una perspectiva de sostenibilidad ya que la perspectiva de la sostenibilidad debe articularse en la visión estratégica que deviene indisociable de la integración de un conjunto de elementos que configuran una aproximación a aquello que debe hacer y debe tener en cuenta una empresa. En este sentido hablar de empresa ciudadana es hablar de la capacidad empresarial para ver la empresa como un actor con intereses y finalidades específicas pero que contribuye al bien común en función de la manera como plantea y desarrolla su actividad propiamente empresarial y que la empresa no se conforma con el cumplimiento de lo que exigen las leyes, ni se confina en él sino que asume que hacer empresa es también hacer sociedad.

✓ Código de salud. Decreto No. 90-97

Artículo 2. La salud es un producto social resultante de la interacción entre el nivel de desarrollo del país, las condiciones de vida de las poblaciones y la participación social, a nivel individual y colectivo, a fin de procurar a los habitantes del país el más completo bienestar físico, mental y social.

Artículo 74. Evaluación de impacto ambiental y salud. El ministerio de salud, la Comisión Nacional del Medio Ambiente y las Municipalidades, establecerán los criterios para la realización de estudios de evaluación de impacto ambiental, orientados a determinar las medidas de prevención y de mitigación necesarias, para reducir riesgos potenciales a la salud derivados de desequilibrios en la calidad

ambiental, producto de la realización de obras o procesos de desarrollo industrial, urbanístico, agrícola, pecuario, turístico, forestal y pesquero.

- Medio Ambiente

Según Rojas, Ramírez y Vélez (2013) el medio ambiente ha sido un factor fundamental para el desarrollo de los negocios. Basta recordar que la mayoría de los productos que se consumen a diario provienen de recursos que brinda la naturaleza. Algunas veces en mayor o menor grado se utiliza los recursos de manera despiadada e insostenible. Razón por la cual la preocupación por el medio ambiente ha tomado fuerza en los últimos años en el mundo. Esta preocupación se acrecienta cada vez más a fenómenos como el calentamiento global, la pérdida de biodiversidad y el desequilibrio ecológico. En consecuencia, las empresas han de incluir en sus decisiones aspectos relacionados con el medio ambiente, además tienen la posibilidad de adaptarse competitivamente a la demanda global de productos verdes.

- ✓ Ley del medio ambiente de Guatemala Decreto No. 68-86 Considerando: que la protección y mejoramiento del medio ambiente y los recursos naturales y culturales es fundamental para el logro de un desarrollo social y económico del país, de manera sostenida.
- Artículo 8. Para todo proyecto, obra, industria o cualquier otra actividad que por sus características puede producir deterioro a los recursos naturales renovables o no, al medio ambiente, o introducir modificaciones nocivas o notorias al paisaje y a los recursos culturales del patrimonio nacional, será necesario previamente a su desarrollo un estudio de evaluación del impacto ambiental, realizado por técnicos de la materia y aprobado por la Comisión del Medio Ambiente. El funcionario que omitiere exigir el estudio de Impacto Ambiental de conformidad con este Artículo será responsable personalmente por incumplimiento de deberes, así como el particular que omitiere cumplir con dicho estudio del Impacto Ambiental será sancionado con una multa de Q 5,000.00 a Q10, 000.00 en caso de no

cumplir con este requisito en el término de seis meses de haber sido multado, el negocio será clausurado.

- Artículo 14. Prevenir contaminación atmosférica; regulando las substancias contaminantes a la atmosfera.
- Artículo 15. El gobierno velará por el mantenimiento de la cantidad del agua para el uso humano y toras actividades cuyo empleo sea necesario; por lo que
 - . evaluará periódicamente la calidad de las aguas sobre sus características físicas, químicas y biológicas;
 - . ejercer control para que el aprovechamiento y uso de las aguas no cause deterioro ambiental;
 - . revisar permanentemente los sistemas de disposición de aguas servidas o contaminadas para que cumplan con las normas de higiene y saneamiento ambiental y fijar los requisitos;
 - . determinar técnicamente los casos en que debe producirse o permitirse el vertimiento de residuos, basuras, desechos o desperdicios en una fuente receptora de acuerdo a las normas de calidad del agua.
- Artículo 16. De los sistemas lítico (rocas y minerales) y edáfico (los suelos) cualquier causa que provoque deterioro en estos sistemas.
- Artículo 17. Prevención y control de la contaminación por ruido o audio: se consideran actividades susceptibles de degradar el ambiente y la salud, los sonidos o ruidos que sobrepasen los límites permisibles cualesquiera que sean las actividades o causa que los originen.
- Artículo 29. Toda acción u omisión que contravenga las disposiciones de la presente ley, efectuando así de manera negativa la cantidad y calidad de los recursos naturales y los elementos que conforman el ambiente, se considerará como infracción y se sancionará administrativamente de conformidad con los procedimientos de la presente ley, sin perjuicio de los delitos que contempla el código penal.

Para tales efectos se creó la Comisión Nacional del Medio Ambiente que depende directamente de la presidencia de la república y su función es

asesorar y coordinar las acciones a la formulación y aplicación de la política nacional, para la protección y mejoramiento del medio ambiente.

✓ Ley de emergencia campaña nacional de reforestación

- Capítulo I. Artículo 46. Las entidades públicas, privadas, individuales o jurídicas que para lotificar o construir tengan que talar árboles o bosques, deberán obtener previamente autorización del Instituto Nacional Forestal, quedando en la obligación dichas empresas a reforestar un área igual a la talada, en otro terreno, así también reservar un área forestal del diez por ciento del área total de la lotificación, independientemente de las áreas verdes, deportivas y educativas que les corresponde dejar. Las municipalidades son las encargadas de velar para que se cumpla lo anteriormente descrito.

- Estado

Las organizaciones pequeñas, medianas o grandes, nacionales o internacionales, con o sin ánimo de lucro, están inmersas dentro de un sistema político legal. Por lo tanto, deben comportarse de acuerdo con lo demandado por las leyes de los países donde operan. Incluso, en algunos casos las organizaciones deben ajustarse a las normas internacionales de obligatorio cumplimiento. Generalmente las organizaciones se enfrentan a distintas leyes que incluyen, entre otras, normas en materia ambiental, laboral, tributaria y comercial. Por ello la mínima responsabilidad de la organización como alguna vez lo sugirió Carroll (1991) y lo planteo Friedman (1970), es la de ser coherentes con el sistema legal aplicable.

✓ Ley orgánica del deporte. Decreto número 48-69, 65-69 y 59-89

- En su artículo 85 indica que dentro del área de toda lotificación o parcelamiento urbano o rural, deben destinarse terrenos suficientes y apropiados para la construcción de instalaciones y campos deportivos. La extensión de tales terrenos será proporcional al área a lotificarse o parcelarse, se determinará atendiendo a la densidad de la población que dicha área comprenderá y no podrá exceder del 10% del área habilitada para lotificarse.

-

- ✓ Código municipal. Decreto número 12-2002 indica:
- Artículo 147. Licencia o autorización municipal de urbanización. La municipalidad está obligada a formular y efectuar planes de ordenamiento territorial y desarrollo integral de su municipio, en los términos establecidos por las leyes. Las lotificaciones, parcelamientos, urbanizaciones y cualquier otra forma de desarrollo urbano o rural que pretendan realizar o realicen el Estado o sus entidades o instituciones autónomas y descentralizadas, así como personas individuales o jurídicas, deberán contar con licencia municipal. Tales formas de desarrollo deben cumplir con los requisitos que señalen otras leyes y, en todo caso, cumplir como mínimo con los servicios públicos siguientes:
 - . Vías, avenidas, calles, camellones y aceras de las dimensiones, seguridades y calidades adecuadas, según su naturaleza.
 - . Agua potable y sus correspondientes instalaciones, equipos y red de distribución.
 - . Energía eléctrica, alumbrado público y domiciliar.
 - . Alcantarillado y drenajes generales y conexiones domiciliarias.
 - . Áreas recreativas y deportivas, escuelas, mercados, terminales de transporte y de pasajeros, y centros de salud cuando aplique.
 - Artículo 148. Garantía de cumplimiento. Previo a obtener la licencia municipal a que se refiere el artículo anterior, las personas individuales o jurídicas deberán garantizar el cumplimiento de la totalidad de las obligaciones que conlleva el proyecto hasta su terminación, a favor de la municipalidad que deba extenderla, a través de fianza otorgada por cualquiera de las compañías afianzadoras autorizadas para operar en el país, por un monto equivalente al avalúo del inmueble en que se llevará a cabo, efectuado por la municipalidad.
 - Artículo 149. Escrituración. Previo al otorgamiento de la escritura de promesa de venta o compraventa por parte de los lotificadores o urbanizadores debe obtenerse la licencia a que se refiere el artículo 147 de este Código, cuyo número de identificación y fecha de emisión deberá hacerse constar en el

texto de la misma, requisito sin el cual el Registro General de la Propiedad no operará su inscripción.

1.2.2 Inmobiliarias

a) Definición

(Real academia española 2012) Empresa o sociedad que se dedica a construir, arrendar, vender y administrar viviendas.

b) Características

(Bellver, González y Guijarro 2012) definen que la valoración inmobiliaria consiste en determinar el valor de mercado de un bien inmueble expresado en unidades monetarias, en un momento determinado y con una finalidad correcta, en su aspecto de ciencia aplicada, la valoración proporciona criterios para estimar valores, estableciendo un precio hipotético o teórico que es el que con mayor probabilidad establecerán los compradores y vendedores para el bien o servicio. De modo que el valor no es un hecho, sino una estimación de precio más probable que se pagará por un bien o servicio disponible para su compra en un momento determinado; es claro que la valoración no es la materia estática e invariable a través del tiempo, sino una especialidad en constante evolución y adaptación a las necesidades del medio (inmediato, nacional o mundial) y a nuevos tipos de necesidades y variables que influyen en la estimación del valor. Tiene como objetivo la determinación del valor de un bien, teniendo en cuenta los atributos o variables explicativas que lo caracterizan, el entorno económico, social y temporal en que se encuentra; a continuación, los principios de la valoración

- Principio de anticipación: el valor de un inmueble que se encuentra en explotación económica es el valor actual de sus futuros beneficios. Es la base del método de la renta.
- Principio de finalidad: condiciona el método y las técnicas de valoración a seguir
- Principio de mayor y mejor uso: el valor de un inmueble está dado por el uso que genera el ingreso neto más alto probable dentro de un periodo específico. Para

que este uso más alto y mejor, se deben de establecer ciertas condiciones como son:

Debe ser un uso legalmente permitido por los diversos organismos involucrados.

Debe ser un uso real probable y no especulativo, del que existan las posibilidades físicas y de mercado

Debe ser un uso que permita la máxima generación de ingresos para toda la propiedad.

- Principio de oferta y demanda: el valor varia directamente proporcional a la demanda e inversamente proporcional a la oferta
- Principio de probabilidad: ante varios escenarios o posibilidades de elección razonables se elegirán aquellos que se estimen más probables
- Principio de proporcionalidad: los informes de tasación se elaboran con la amplitud adecuada teniendo en cuenta la importancia y uso del objeto de valoración, así como su singularidad en el mercado
- Principio de prudencia: ante varios escenarios o posibilidades de elección igualmente probables se elegirán el que dé como resultad un menor valor de tasación
- Principio de sustitución: el valor de un inmueble es equivalente al de otros activos de similares característica sustitutivos de aquel.
- Principio de temporalidad: el valor de un inmueble es variable a largo tiempo
- Principio de transparencia: el informe de valoración de un inmueble deberá contener información necesaria y suficiente para su fácil comprensión y detallar las hipótesis y documentación utilizadas.
- Principio de uso consciente: la valoración un bien raíz parte del principio que la tierra y la edificación se valora para un mismo uso simultáneamente.
- Principio de progresión y regresión: Progresión: el valor de bienes de menor valor se ve influenciado positivamente por estar asociados de mayor valor. La regresión es el caso contrario
- Principio del valor residual: el valor atribuible a cada uno de los factores de producción de un inmueble será la diferencia entre el valor total de dicho activo y los valores atribuibles al resto de los factores.

- c) Tipos de valores: se han destacado los siguientes como más importantes
- Valor catastral: es la base de tributación para el impuesto predial de los inmuebles determinada en función del valor total que representan el suelo y las inversiones realizadas en cada inmueble.
 - Valor por comparación, valor por actualización, valor residual: es el valor obtenido mediante la aplicación de los métodos de comparación, actualización de rentas y residual respectivamente.
 - Valor máximo legal (VML) es el precio al que podrá venderse el inmueble, mediante contrato privado entre un vendedor voluntario y un comprador independiente en la fecha de la tasación en el supuesto de que el bien se hubiere ofrecido públicamente en el mercado, que las condiciones del mercado permitieren disponer del mismo de manera ordenada y que se dispusiere de un plazo normal, habida cuenta de la naturaleza del inmueble, para negociar la venta. A tal efecto se considera;
 - ✓ Que entre vendedor y comprador no debe existir vinculación previa alguna, y que ninguno de los dos tiene u interés personal o profesional en la transacción ajeno a la causa del contrato.
 - ✓ Que la oferta pública al mercado conlleva tanto la realización de una comercialización adecuada al tipo de bien que se trate, como la ausencia de información privilegiada en cualquiera de las partes intervinientes.
 - ✓ Que el precio del inmueble es consecuente con la oferta pública citada y que refleja en una estimación razonable el precio (más probable) que se obtendrá en las condiciones del mercado existentes en la fecha de la tasación.
 - ✓ Los impuestos no se incluirán en el precio. Tampoco se incluirán los gastos de comercialización.
 - Valor hipotecario o valor a efecto de crédito hipotecario (VH) es el valor del inmueble determinado por una tasación prudente de la posibilidad futura de comercia con el inmueble, teniendo en cuenta los aspectos duraderos a largo plazo de la misma, las condiciones de mercados normales y locales, su uso en el momento de la tasación y sus usos alternativos correspondientes. En la

determinación a que se refiere el apartado anterior no se incluirán los elementos especulativos.

- Valor de reposición o reemplazamiento bruto o nuevo (VRB); valor de reposición nuevo (VRN) es la suma de la inversiones que serían necesarias para construir, en la fecha de la valoración, otro inmueble de las mismas características (capacidad, uso, calidad, entre otros) pero utilizando tecnología y materiales de construcción actuales “es el valor de cotización o estimado de mercado en una construcción o equipo (activo) igual o equivalente al existente, más los gastos en que se incurrirá en la actualidad por concepto de ingeniería civil, electromecánica, permisos, tasas, seguros, gastos de importación, etc. Según sea el caso”
 - Valor de reposición o reemplazamiento neto o actual (VRN); valor neto de reposición (VNR) “es el resultado de deducir del VRB la depreciación física y funcional del inmueble en la fecha de la valoración” “Es el valor actual de un bien, considerando su depreciación por antigüedad, estado de conservación funcional, calidad y grado de obsolescencia”
 - Valor residual: En la valoración inmobiliaria al restar el valor de un inmueble el costo de las mejoras, el residuo equivale al valor del terreno.
 - Valor de tasación: Es el valor establecido como tal para cada tipo de inmueble o derecho a valorar según la orden (ECO805/2003)
- d) Ley de parcelamientos urbanos. Decreto número 1427
- Artículo 1. Parcelamiento urbano es la división de una o varias fincas, con el fin de formar otras de áreas menores. Tal operación debe ajustarse a las leyes o reglamentos de urbanismo y a los planos reguladores que cada municipalidad ponga en vigor de conformidad con la autonomía de su régimen.
 - Artículo 2. Toda persona individual o colectiva que directa o indirectamente se dedique a con ánimo de lucro a efectuar operaciones de las conceptuadas en el artículo anterior queda obligada a registrarse en la municipalidad a cuya jurisdicción corresponda el inmueble que se va a parcelar.

- Artículo 4. Las personas comprendidas en el artículo 2 de esta ley deberán solicitar autorización a la municipalidad jurisdiccional donde se encuentre el o los inmuebles destinados a ser parcelados.

✓ A toda solicitud de autorización deberán acompañar lo siguiente:

- Certificación de fecha reciente expedida por el Registro General de la propiedad Inmueble correspondiente, haciendo constar la primera y última inscripción de dominio, desmembraciones, gravámenes, anotaciones y limitaciones del inmueble que se pretenda parcelar.
- Testimonio de la escritura pública que establezca la personería con que actúa el solicitante, en su caso;
- Promesa formal de garantizar la construcción o el pago de las obras de urbanización y demás que establezcan y demás que establezcan los reglamentos o disposiciones de la municipalidad respectiva; y
- Planos del Parcelamiento urbano que contenga la distribución de los lotes, vías públicas y áreas de uso común y de servicio públicos, debidamente acotadas y en curvas a nivel, así como localización del parcelamiento en relación con la cabecera municipal de que se trate, marcando las vías de acceso y su ajuste a los planos reguladores. Los planos que se presenten deberán ceñirse a las condiciones y requisitos que establezcan los reglamentos o disposiciones de la municipalidad autorizante. Los planos deberán ser certificados por ingeniero colegiado.

Una vez cumplidos los requisitos anteriores, la municipalidad correspondiente acordará la autorización para llevar a cabo el parcelamiento, pero la venta de las fracciones se sujetará a nueva autorización.

- Artículo 5. Las ventas de fracciones de terreno solo podrán efectuarse con la previa autorización municipal, y para ellos se comprobará antes de entregarlas:
 - ✓ Que las obras de urbanización que figuran en los planos aprobados al concederse la autorización para el parcelamiento, se han realizado o que por lo menos, se han ejecutado los trabajos de introducción de energía eléctrica, agua

potable y drenajes para cada lote y pavimento de las calles. En su defecto, deberá prestarse garantía suficiente a juicio de la municipalidad, de su realización o bien contratar con ésta la ejecución de los mismos;

- ✓ Que el propietario o gestor del parcelamiento ha fijado el precio de cada parcela de acuerdo con el valor de la totalidad del terreno, los gastos de urbanización, la libre competencia y otros factores que sean aplicables;
- ✓ Que se ha efectuado la nueva declaración del o de los inmuebles que van a ser parcelados con base en la revalorización a que se refiere el inciso anterior, para los efectos fiscales y catastrales, y
- ✓ Que han sido satisfechos todos los demás requisitos que establezcan los reglamentos municipales respectivos

e) Otras leyes a que se deben apegar las inmobiliarias:

- Reglamento del plan regulador del desarrollo urbano – rural del área metropolitana del valle de Quetzaltenango, departamento de Quetzaltenango.

Artículo 1. Objetivos. El objetivo básico del plan de desarrollo y su reglamento, es el de orientar y controlar el desarrollo urbano-rural, a fin de garantizar mejores niveles de calidad de vida a todos y cada uno de los habitantes, entidades públicas y privadas que hacen parte de la comunidad urbana y de la nacionalidad. En el inciso c) determinar las especificaciones y requisitos técnicos en los asentamientos urbanos y/o rurales y de toda forma del uso del suelo ubicado dentro del perímetro de jurisdicción a que se refiere el presente reglamento. d) fijar los procedimientos necesarios que deben seguirse para su aplicación.

Capítulo VII. Desarrollos residenciales de conjunto. Artículo 24. Tendrá por objeto la formación de unidades de vivienda terminadas con servicios públicos y comunales adecuados, formando en lo posible una o varias unidades vecinales de un mínimo de dos hectáreas. Requerirán licencia especial, previa presentación del anteproyecto; se permitirán edificaciones unifamiliares, bifamiliares y multifamiliares con un área mínima de lote de ochenta y un metros cuadrados (81 mts²). En todo lo demás las edificaciones unifamiliares, bifamiliares y multifamiliares se registrarán por las normas que para el desarrollo del conjunto

propuesto apruebe la oficina de Planificación Municipal y en concordancia con el espíritu de este Reglamento. El otorgamiento de licencia especial para los desarrollos residenciales de conjunto, estará sujeta a la capacidad de los servicios públicos del sector donde se proyecta construir, según concepto que al respecto rindan la Dirección de aguas, Dirección de obras, y la Empresa Eléctrica Municipal. Los desarrollos residenciales de conjunto también podrán llevarse a cabo en aquellas áreas que por necesidades renovación urbana, por su extensión, ubicación e importancia cívica requieren para su mejor presentación, tal tipo de proyectos. Las normas de urbanismo y diseño arquitectónico dictadas con motivo de la aprobación de los proyectos de desarrollo residencial de conjunto, formaran parte del Reglamento de Zonificación del respectivo sector.

Artículo 93. Licencia de construcción. Toda edificación, reparación, o modificación de una edificación existente, de propiedad pública o privada, no podrá llevarse a cabo en el territorio del municipio de Quetzaltenango, sin que el interesado haya obtenido previamente la “Licencia de Construcción” en el departamento de construcción urbana, previo dictamen favorable de la oficina de planificación municipal. En dicho dictamen la oficina de planificación municipal el uso o los usos y demás características urbanísticas y arquitectónicas, que deberá cumplir la edificación, reparación o modificación de conformidad con las normas del presente reglamento. El departamento de construcción urbana, deberá revisar las características estructurales y de otra índole que garanticen la seguridad y habitabilidad de la construcción de cuya licencia se solicita.

- Ley orgánica de educación nacional. Decreto ley No. 317 Artículo 1. Previo a emitir la autorización en definitiva de la venta de lotes, las municipalidades respectivas requerirán de cada propietario de la lotificación, urbanización o fraccionamiento urbano, suburbano o rural, la cesión de título gratuito a favor del Estado, de un área equivalente al seis por ciento (6%), del área total* de lotes.

Las escrituras de cesión, así como los planos de registro serán por cuenta de los propietarios respectivos.

Listado de inmobiliarias:

Nombre de la inmobiliaria	Dirección
Grupo La selva, S.A.	13 Av. 4-60 zona 3 Quetzaltenango
Dextra	Av. Las américas 7-62 zona 3 Torre Pradera Xela
Área urbana	4ta. Calle 21-71 zona 3 Plaza Selecta Quetzaltenango
Serex	Diagonal 5, D3-06 zona 8 Quetzaltenango
Imviqsa	1ra. Calle 5-87 zona 9 Quetzaltenango

Fuente: Censo (2017) (ver anexo g)

Mejía (2018) Grupo la selva, S.A. fundada en 2004 es una inmobiliaria que busca ser la más reconocida y preferida de Quetzaltenango, por ofrecer a sus clientes el mejor producto y mejor precio, con una ubicación exclusiva para satisfacer las necesidades de sus clientes con nuevas tendencias de viviendas; enfocados en el beneficio de sus clientes.

Dextra inmobiliaria (2015) Fundada en 2004 es una inmobiliaria comprometida a construir con un sentido de pertenencia en todos sus proyectos innovando con sistemas constructivos de primera generación y ser reconocidos por la excelencia en la construcción de nuestros proyectos brindando un servicio personalizado.

Área urbana (2017) Es una agencia inmobiliaria que a partir del año 2015 se especializa en ofrecer viviendas excepcionales en Quetzaltenango y sus alrededores, ser aliados estratégicos de sus clientes en la búsqueda de ofertas

que satisfagan sus necesidades y expectativas.

Serex (2013) Fundado en 1989, siendo su reto satisfacer las necesidades del mercado, acorde a las normas que rigen el urbanismo ordenado y la capacidad económica de sus clientes. Para desarrollar satisfactoriamente los proyectos inmobiliarios reúnen los conocimientos y experiencia de profesionales en cada materia.

Imviqsa (2011) Es una empresa quezalteca con 17 años de experiencia, dedicada a promover todo tipo de viviendas, con amplia experiencia en el diseño de proyectos a precios accesibles. Su visión es ser reconocida como una empresa sólida, confiable y de calidad en el mercado inmobiliario quezalteco.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Responsabilidad social empresarial se refiere a diferentes prácticas que la alta dirección debe implementar dentro de la empresa para generar un comportamiento ante las exigencias sociales, pues no se trata únicamente de obtener utilidades sino también de sensibilidad social a hacer y actuar más allá del compromiso u obligatoriedad.

Actualmente en Guatemala el tema de responsabilidad social empresarial está siendo desarrollado por algunas instituciones que certifican a algunas empresas por practicar los diversos ejes, las cuales resaltan esto, como una ventaja competitiva. Los ejes de responsabilidad social empresarial son ocho; algunos de ellos son, ética administrativa, valores y transparencia, colaboradores, proveedores, clientes y medio ambiente, este último ya tiene la certificación ISO 14000 que busca controlar, resarcir y atenuar los impactos que producen las organizaciones al medio ambiente.

Por lo tanto es fundamental que las inmobiliarias de la ciudad de Quetzaltenango apliquen responsabilidad social empresarial, ya que debido al crecimiento poblacional hay también demanda de proyectos habitacionales; algunos de estos quizá hayan llenado los requisitos y cumplieron con lo ofrecido, otros quizá no. Se debe tener en cuenta la utilización de productos de buena calidad, tanto en la construcción como en los drenajes, calles, áreas verdes y energía eléctrica; ser conscientes de no afectar y satisfacer a sus clientes, afianzarse de proveedores comprometidos también a actuar correctamente, cuidar el medio ambiente y que sea un proyecto de beneficios a la comunidad. Si las inmobiliarias no implementan estas prácticas pueden llegar a perder clientes potenciales que garantizan el crecimiento de las empresas, pues se debe tomar en cuenta que los clientes siempre van a preferir a quien les brinde mayor confianza al momento de decidir invertir.

También es relevante mencionar que la inversión en los proyectos habitacionales es una cantidad considerable, en ocasiones a los clientes se les puede dar una información del proyecto habitacional, la cual llena las expectativas en su momento,

sin embargo, al momento de habitar el proyecto la realidad podría ser diferente a lo estipulado en el cierre de compra, no obstante, esta investigación pretende analizar las prácticas de responsabilidad social empresarial, al tener prácticas de responsabilidad social empresarial, las inmobiliarias pueden posicionarse en el mercado en base a sus buenas actitudes, crear comentarios positivos que favorecen su crecimiento y aceptación como empresa.

Por lo anteriormente mencionado surge la siguiente pregunta de investigación:
¿Cuáles son las prácticas de responsabilidad social empresarial en los proyectos habitacionales de las inmobiliarias de la ciudad de Quetzaltenango

2.1. Objetivos

2.1.1 Objetivo general

Determinar las prácticas de Responsabilidad Social en los proyectos habitacionales de las inmobiliarias de la Ciudad de Quetzaltenango.

2.1.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar si las inmobiliarias de la ciudad de Quetzaltenango ponen en práctica normas morales, a base de un código de ética administrativa.
- Analizar los valores y transparencia desarrollados en los proyectos habitacionales.
- Definir las condiciones laborales de sus colaboradores de acuerdo con la responsabilidad social empresarial.
- Analizar el valor que tiene para las inmobiliarias que sus proveedores practiquen la responsabilidad social empresarial.
- Investigar las prácticas de responsabilidad social empresarial de las inmobiliarias hacia los clientes de los proyectos habitacionales.
- Identificar la relación existente entre inmobiliarias y la comunidad.
- Describir las prácticas de responsabilidad social empresarial en el medio ambiente de los proyectos habitacionales de las inmobiliarias de la ciudad de Quetzaltenango.

- Indicar las prácticas de responsabilidad social empresarial en relación al gobierno local e inmobiliario de la ciudad de Quetzaltenango.

2.2 Variable e indicadores

2.2.1 Definición conceptual

Responsabilidad Social Empresarial

Fernández (2010) expresa que la responsabilidad social empresarial es una actitud que adopta la empresa hacia los negocios y que se refleja en la incorporación voluntaria en su gestión de las preocupaciones y expectativas de sus distintos grupos de interés. Una empresa socialmente responsable busca el punto óptimo en cada momento entre la rentabilidad económica, la mejora del bienestar social de la comunidad y la preservación del medio ambiente.

2.2.2 Definición operacional

La responsabilidad social empresarial es el compromiso ético que tienen las empresas con la sociedad de actuar responsablemente basándose en las leyes de cada país y cumplirlas a cabalidad; tomando en cuenta que los logros de una empresa se deben a la comunidad o sociedad en donde se encuentra ubicada, por lo que debe aportar beneficios a la misma.

Indicadores

- Ética administrativa
- Valores y transparencia
- Colaboradores
- Proveedores
- Clientes
- Comunidad
- Medio Ambiente
- Estado

2.3 Alcances y limitaciones

2.3.1 Alcances

El trabajo de investigación se realizó en las inmobiliarias que tienen proyectos habitacionales, ubicadas en diferentes zonas de la ciudad de Quetzaltenango, el objetivo de conocer las prácticas de responsabilidad social empresarial de los proyectos habitacionales de dichas inmobiliarias, se logró y se concluye que se aplican algunas de estas empíricamente.

2.3.2 Limitaciones

Durante toda la investigación no existió ninguna limitación, que afectara el desarrollo de la misma.

2.4 Aporte

La investigación tiene el objetivo de dar a conocer a las inmobiliarias de la ciudad de Quetzaltenango, la importancia que conlleva trabajar con responsabilidad social en sus proyectos habitacionales, apegarse a las leyes establecidas, para contribuir a la sociedad.

De acuerdo con la investigación se tendrá la oportunidad de conocer cada uno de los aspectos a tomar en cuenta en un proyecto habitacional, para aplicarlos y proporcionar a la sociedad satisfacción al momento de invertir en una vivienda y el cuidado que se debe tener tomando en cuenta cada uno de los ejes de la responsabilidad social empresarial.

A la sociedad, para que sea de su conocimiento que toda empresa debe trabajar y contribuir así mismo para su bienestar en todo momento.

Para la comunidad, ya que cualquier proyecto habitacional siempre debe ser realizado en busca del beneficio de la misma.

A los beneficiarios, para que tengan el conocimiento sobre responsabilidad social empresarial, y lo tomen en cuenta al momento de elegir en donde invertir.

A los profesionales y futuros profesionales, para tomarlo en cuenta en todo proyecto debido a que es aplicable en cualquiera, indiferentemente de la actividad a que se dedique.

A la Universidad Rafael Landívar que sea de apoyo para futuras investigaciones y contribuir con la información que en la investigación se encuentra como referencia para los estudiantes.

III. MÉTODO

3.1 Sujetos

Para el estudio se tomó en cuenta para la recopilación de información a los gerentes/propietarios de las inmobiliarias, colaboradores o empleados de las inmobiliarias y clientes.

3.2 Población y muestra

La población se conformó de acuerdo con cinco inmobiliarias y sus colaboradores, ubicadas en la ciudad de Quetzaltenango, por censo realizado. En cuanto a los clientes se realizó por método de conveniencia por la accesibilidad de ellos en cuanto a participar en responder encuestas.

Del cid, Méndez y Sandoval (2011) Muestreo por conveniencia, es el muestreo en el cual el investigador selecciona a la muestra de acuerdo con su conveniencia. Por ejemplo: determinar la rapidez y el nivel de comprensión de lectura de los profesores universitarios; el investigador su instrumento de investigación a sus catedráticos actuales; por estar recibiendo clases ha pensado que tiene más posibilidades de respuesta por parte de quienes actualmente son sus catedráticos, y los seleccionó por conveniencia de acceso a los docentes.

Tabla 3.1 Datos de inmobiliarias

Inmobiliarias	Gerentes	Colaboradores	Clientes
Grupo la selva, S.A.	2	7	4
Dextra	1	4	4
Área Urbana	1	2	5
Imviqsa	2	4	6
Serex	1	4	5
Total	7	21	24

Fuente: censo 2017 (ver anexo g)

Del Cid, Méndez y Sandoval (2011) El censo es el procedimiento de investigación propuesto para estudiar la totalidad de los elementos de una población-universo. Los censos tienen su origen en los conteos realizados por algunas provincias para saber con cuanta población contaban. En el presente libro más que referirnos a censos nacionales, hablamos de censos elaborados con poblaciones determinadas de sujetos de investigación, lo cual implica menor cantidad de personas a quienes hay que llegar para la investigación. (modelo de censo, ver anexo)

3.3 Instrumentos

Para la recopilación de información se utilizaron tres instrumentos, el primero dirigido a los gerentes el cual constaba de treinta y una preguntas, el segundo dirigido a los colaboradores que constaba de doce preguntas y el tercero dirigido a los clientes de las inmobiliarias de ocho preguntas.

3.4 Procedimientos

- ✓ Elección del tema: se seleccionó el tema porque se observó en los proyectos habitacionales que no se estaba cumpliendo con los inversionistas en dejar terminados los proyectos.
- ✓ Fundamentación teórica: se buscó y seleccionó información sobre la variable de la responsabilidad social empresarial y se respaldó y validó, con estudios del marco de referencia y marco teórico a través de la consulta de tesis, artículos y libros de autores.
- ✓ Presentación del planteamiento del problema: se planteó la problemática de la responsabilidad social empresarial en los proyectos habitacionales de las inmobiliarias de la ciudad de Quetzaltenango, se establecieron los objetivos e indicadores del problema y se definió la variable de manera conceptual y operacional.
- ✓ Presentación de sujetos de estudio: se estableció la población y muestra de los sujetos de la investigación que está constituido por gerentes, colaboradores y clientes de las inmobiliarias de la ciudad de Quetzaltenango.

- ✓ Elaboración de los instrumentos: se elaboró una encuesta con preguntas abiertas, cerradas y de opinión múltiple dirigida a los gerentes, colaboradores y clientes de las inmobiliarias de la ciudad de Quetzaltenango.
- ✓ Marco referencial: se redactó toda información relacionada con la presente investigación.
- ✓ Marco contextual: se transcribió toda información relacionada con el tema en base a libros, tesis y artículos.
- ✓ Elaboración de índice: Contiene todos los temas en relación a la variable de investigación.
- ✓ Presentación de resultados: en este capítulo se describió el resultado del trabajo de campo a través de las encuestas dirigidas a los gerentes, colaboradores y clientes de las inmobiliarias.
- ✓ Análisis e interpretación de resultados: se dio a conocer los resultados obtenidos de los instrumentos elaborados para el trabajo de campo en relación al marco teórico.
- ✓ Conclusiones: Se realizó conforme a cada uno de los objetivos que se investigaron en el trabajo de campo y de resultados que se obtuvieron de cada uno de los instrumentos aplicados.
- ✓ Recomendaciones: se realizaron las recomendaciones pertinentes de acuerdo al trabajo de campo que se realizó en el proceso de recopilación de información.
- ✓ Propuesta: es la parte más importante dentro del proceso de investigación, se presentó propuesta de capacitación con una guía de prácticas de responsabilidad social empresarial para gerentes y colaboradores de las inmobiliarias.

IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

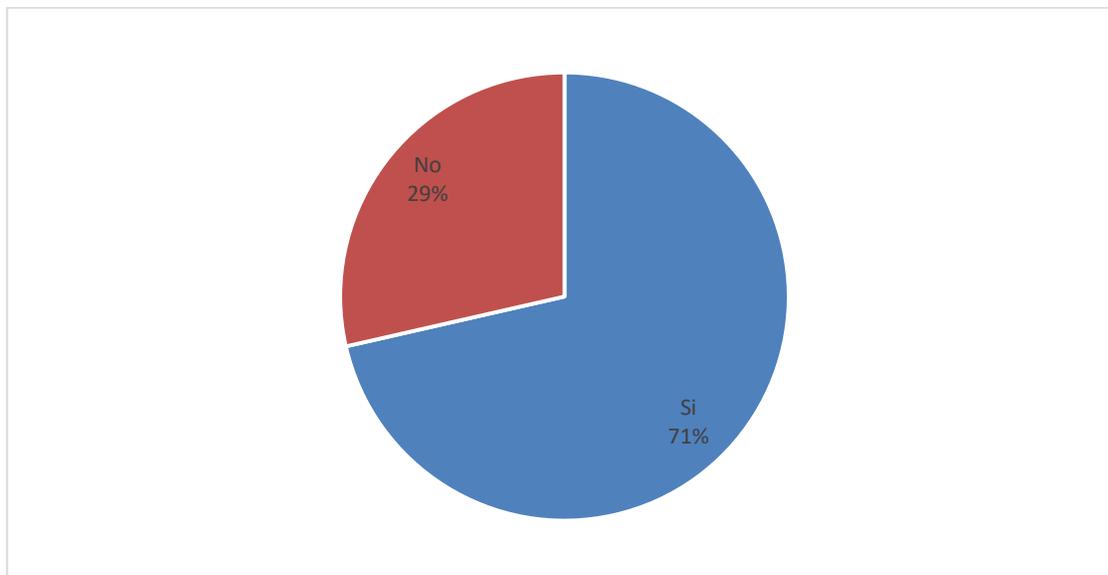
Resultados obtenidos de la boleta dirigida a los gerentes de las inmobiliarias de la ciudad de Quetzaltenango.

1. ¿Tiene la inmobiliaria plasmada la misión, visión y declaración de valores?

Cuadro No. 1		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	75%
No	2	29%
Totales	7	100%

Fuente: trabajo de campo (2017)

Grafica No. 1



Fuente: cuadro No. 1

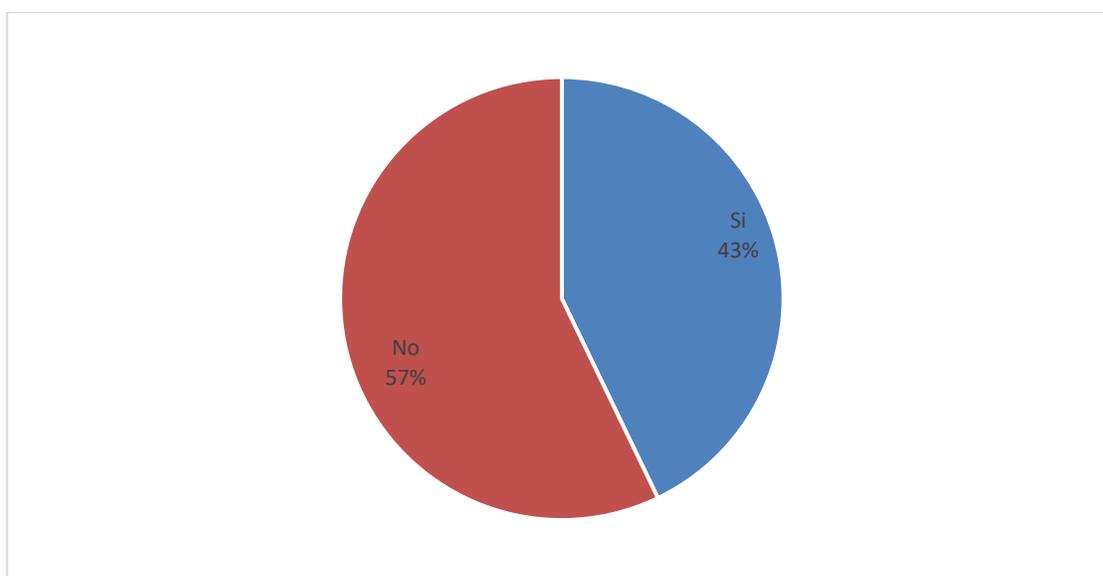
De acuerdo con los datos que se presentan se puede observar que la mayoría de las inmobiliarias tienen clara la misión, visión y practican valores.

2. ¿Está considerada en la misión y visión, la responsabilidad social empresarial?

Cuadro No.2		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	3	43%
No	4	57%
Totales	7	100%

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Grafica No.2



Fuente: Cuadro No. 2

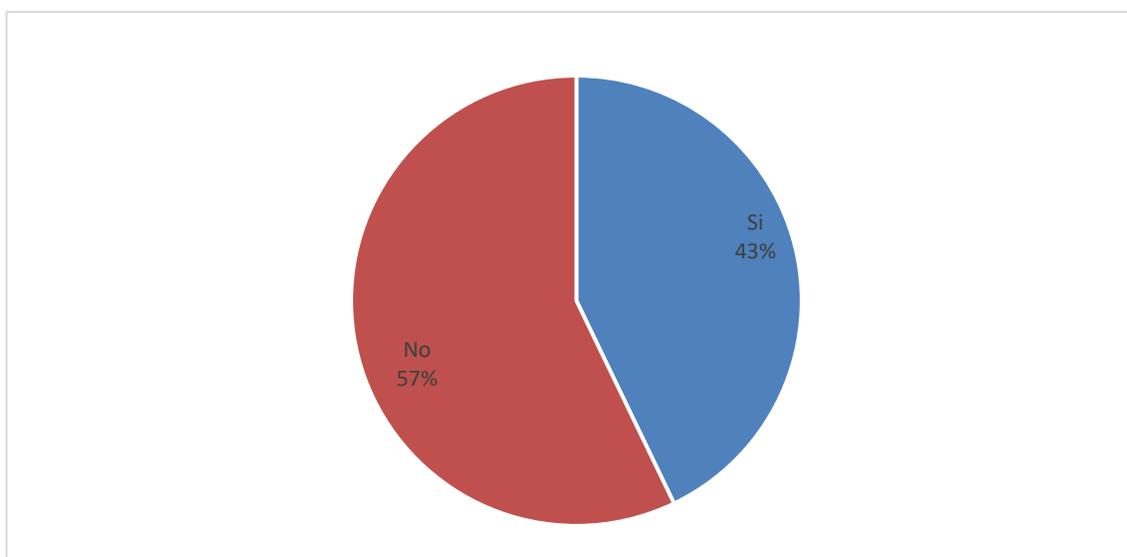
Los datos anteriores indican que el 43% de las inmobiliarias consideran la responsabilidad social empresarial dentro de su misión y visión.

3. ¿Da a conocer la inmobiliaria su misión y visión dentro de la organización?

Cuadro No. 3		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	3	43%
No	4	57%
Totales	7	100%

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Gráfica No. 3



Fuente: Cuadro No. 3

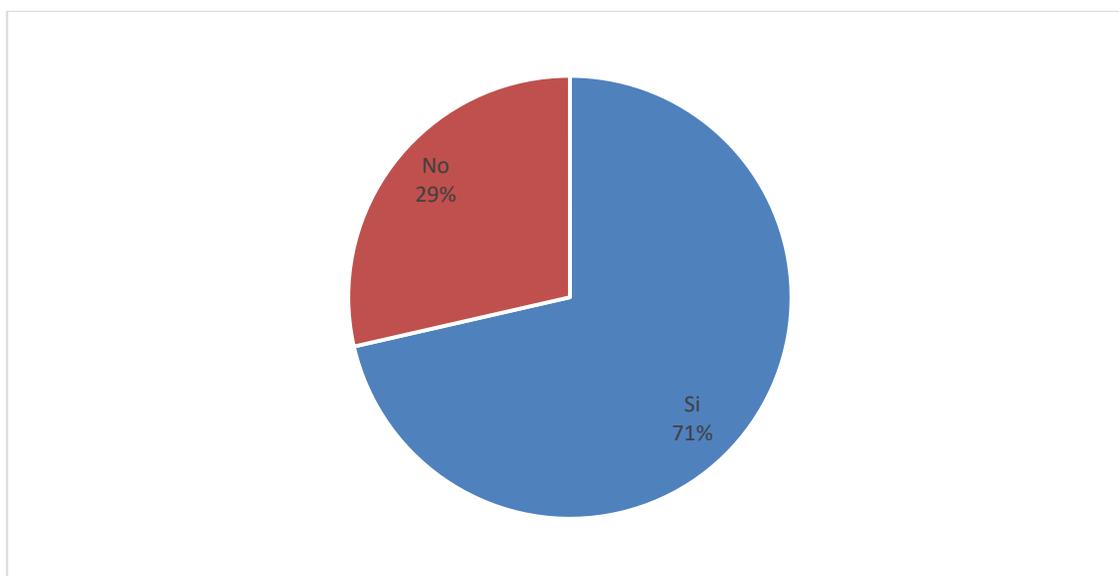
Menos de la mitad de las inmobiliarias únicamente da a conocer a todo el público, la misión y visión que tienen como objetivo.

4. ¿Posee la inmobiliaria un código de ética?

Cuadro No. 4		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	71%
No	2	29%
Totales	7	100%

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Gráfica No. 4



Fuente: Cuadro No. 4

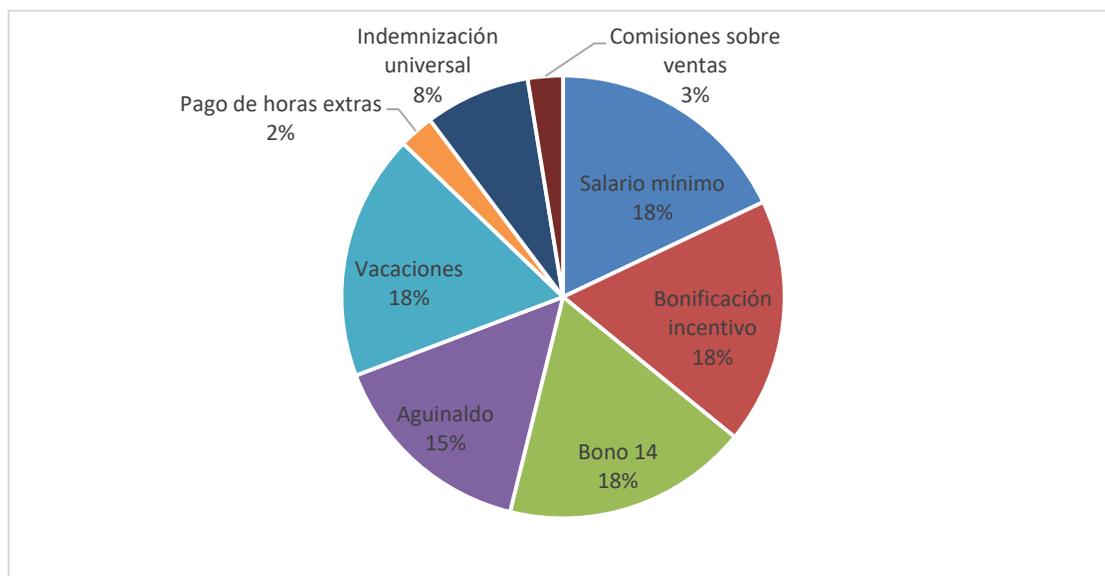
Del total de inmobiliarias encuestadas más de la mitad posee un código de ética, lo cual es de gran importancia que cada empresa lo posea.

5. Indique las obligaciones con las que cumple la inmobiliaria en relación a sus colaboradores.

Cuadro No. 5		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Salario mínimo	7	18%
Bonificación incentivo	7	18%
Bono 14	7	18%
Aguinaldo	6	15%
Vacaciones	7	18%
Pago de horas extras	1	2%
Indemnización universal	3	8%
Comisiones sobre ventas	1	3%
Total		100%

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Gráfica No. 5



Fuente: Cuadro No. 5

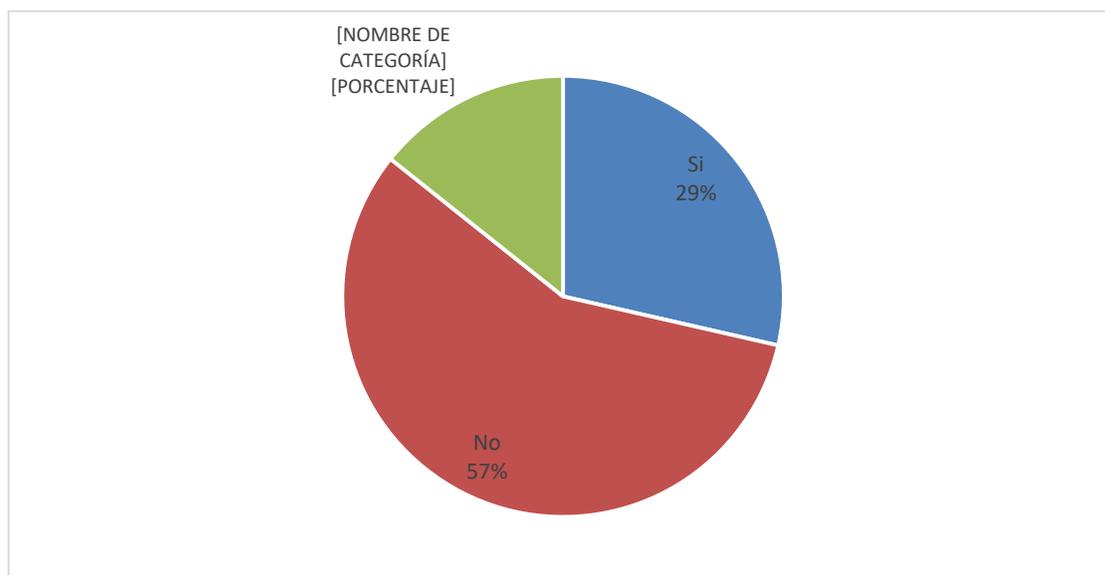
Los datos anteriores demuestran que la mayoría de las inmobiliarias cumplen con lo que la ley estipula en cuanto al pago a sus colaboradores, ya que así lo indicaron.

6. ¿Tiene la inmobiliaria un programa de prevención de accidentes y enfermedades laborales?

Cuadro No. 6		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	3%
No	4	57%
No respondió	1	14%
Totales	7	100%

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Gráfica No. 6



Fuente: Cuadro No. 6

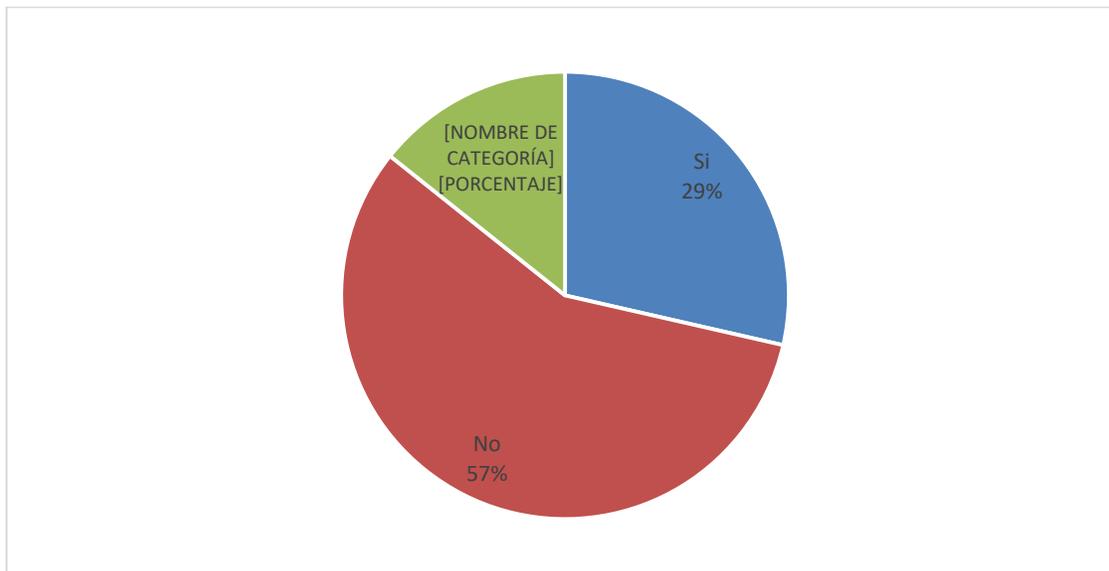
Los datos obtenidos indican que son pocas las inmobiliarias que cuentan con un programa de prevención de accidentes y enfermedades laborales.

7. ¿Conocen sus colaboradores el código de ética?

Cuadro No. 7		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	29%
No	4	57%
No respondió	1	14%
Totales	7	100%

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Gráfica No. 7



Fuente: Cuadro No. 7

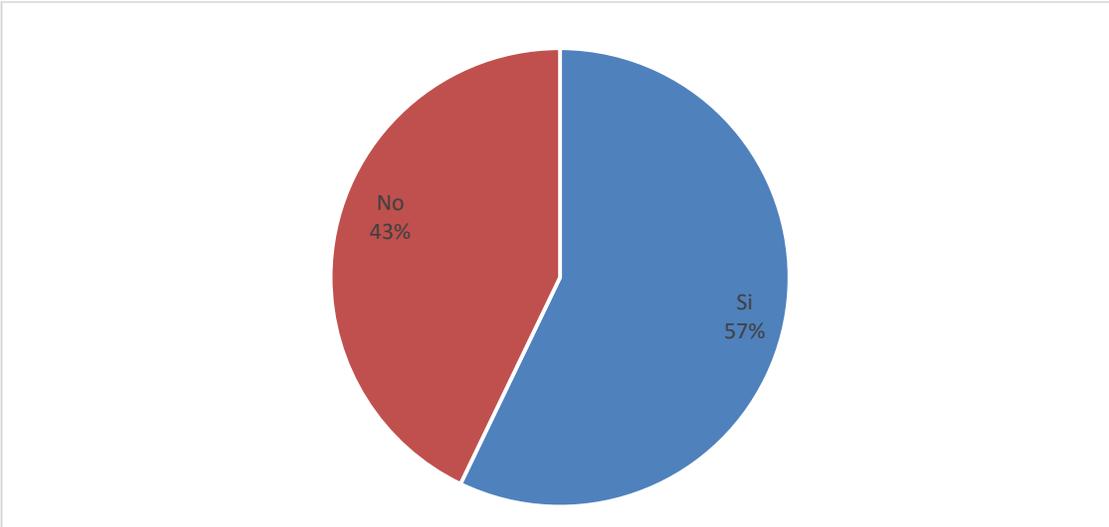
De acuerdo con los datos que se observan son pocas las inmobiliarias que dan a conocer a sus colaboradores un código de ética, y es de gran importancia para cualquier empresa impulsar un trabajo realizado con integridad.

8. ¿Promueve la inmobiliaria la responsabilidad social en sus colaboradores?, si la respuesta es positiva, ¿De qué forma lo hacen?

Cuadro No. 8		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	57%
No	3	43%
Totales	7	100%

Fuente: Trabajo de campo abril (2017)

Gráfica No. 8



Fuente: Cuadro No. 8

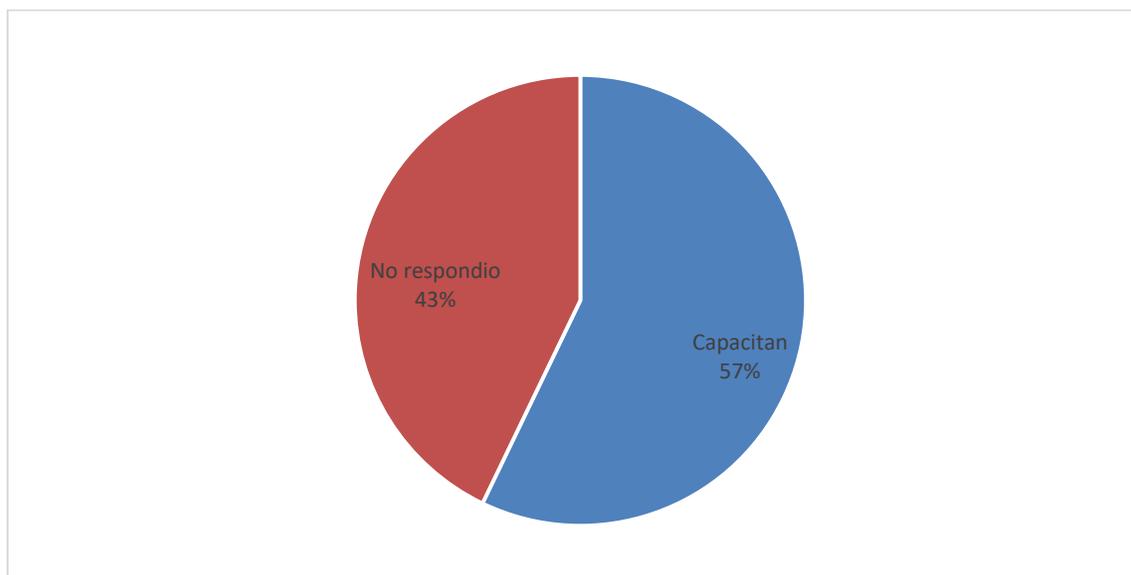
Los datos demuestran que la mayor parte de las inmobiliarias si promueve a nivel interno la responsabilidad social empresarial.

¿De qué forma lo hacen?

Cuadro No. 8.1		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Capacitan	4	42%
No respondió	3	25%
Totales	7	100%

Fuente: Trabajo de campo abril (2017)

Gráfica No. 8.1



Fuente: Cuadro No. 8.1

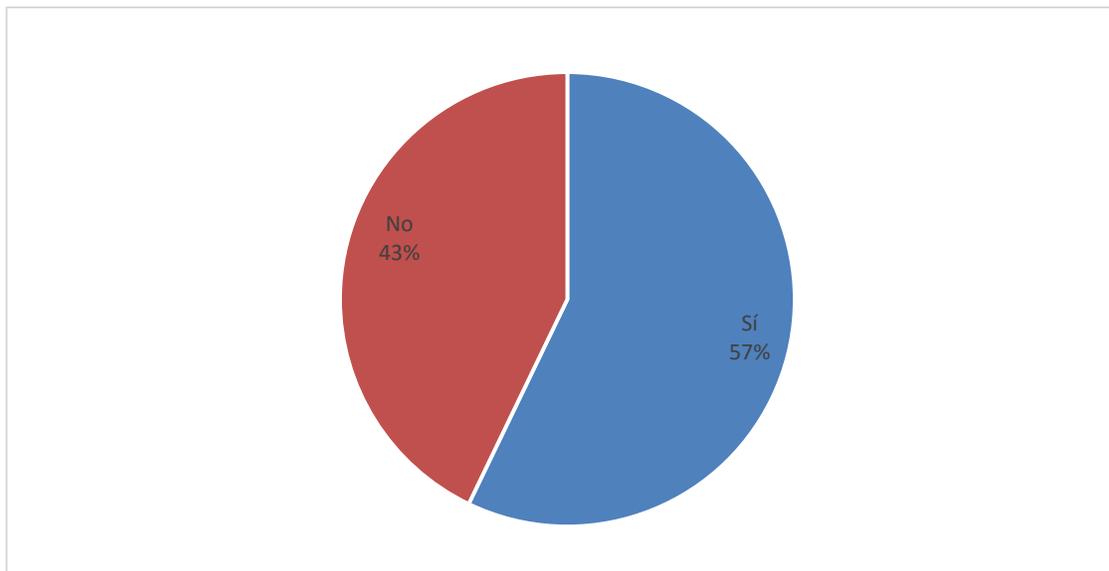
De acuerdo con las respuestas obtenidas la mitad de las inmobiliarias promueven la responsabilidad social, capacitando a sus colaboradores y la otra mitad no respondió

9. ¿Brinda la oportunidad laboral, a personas con capacidades especiales?, ¿Por qué?

Cuadro No. 9		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	57%
No	3	43%
Totales	7	100%

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Grafica No. 9



Fuente: Cuadro No. 9

Los datos indican que la mitad de las inmobiliarias encuestadas dan la oportunidad de laborar a personas con capacidades diferentes la otra mitad indicó que no.

¿Por qué?

Cuadro No. 9.1		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Por derecho	2	28%
Tienen la capacidad	2	29%
No se ha dado la oportunidad	2	29%
No respondió	1	14%
Totales	8	100%

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Gráfica No.9.1



Fuente: Cuadro No. 9.1

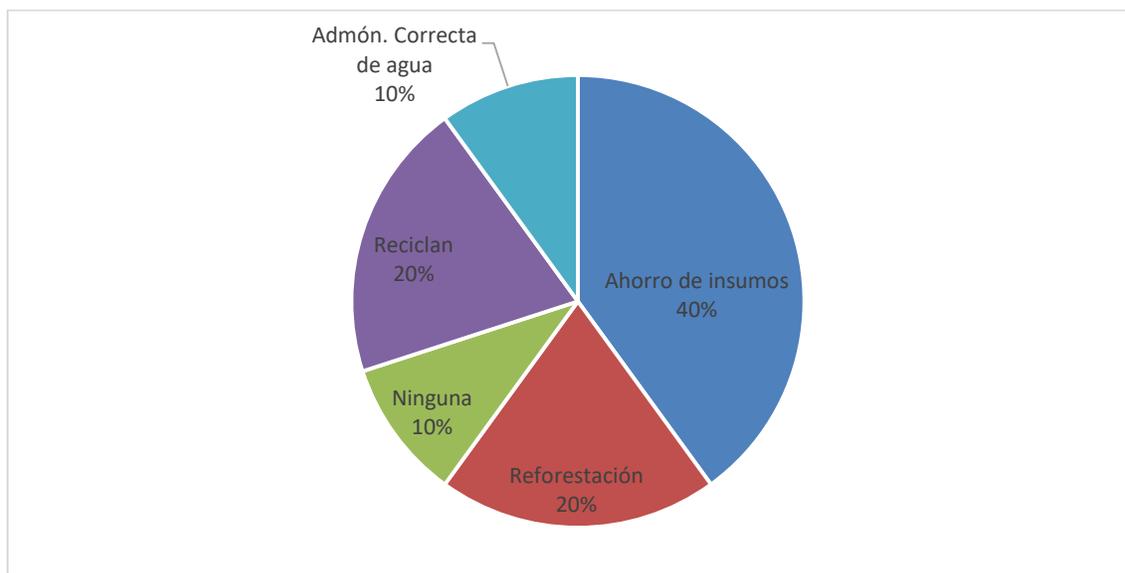
La gráfica indica que las inmobiliarias que dan la oportunidad de laborar a las personas mencionadas en la pregunta consideran que tienen el derecho y la capacidad en hacerlo. Otras indican únicamente porque no han tenido la oportunidad de contratar a una persona con capacidades especiales.

10. ¿Qué actividades realizan en la inmobiliaria para cuidar el medio ambiente?

Cuadro No. 10		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Ahorro de insumos	4	40%
Reforestación	2	20%
Ninguna	1	10%
Reciclan	2	20%
Admón. Correcta de agua	1	10%
Totales	9	100%

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Gráfica No. 10



Fuente: Cuadro No. 10

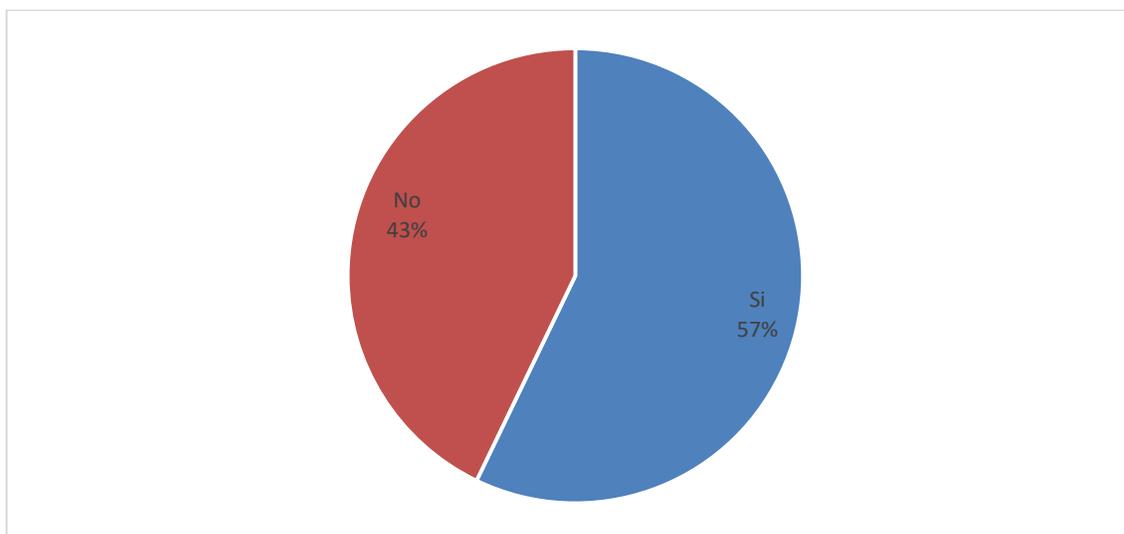
Los datos indican que las actividades más frecuentes, que las inmobiliarias realizan para la conservación del medio ambiente son: ahorro de insumos, reforestación y reciclaje.

11. ¿Capacita la inmobiliaria a sus colaboradores en cuanto al cuidado del medio ambiente?

Cuadro No. 11		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	57%
No	3	43%
Totales	7	100%

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Gráfica No. 11



Fuente: Cuadro No. 11

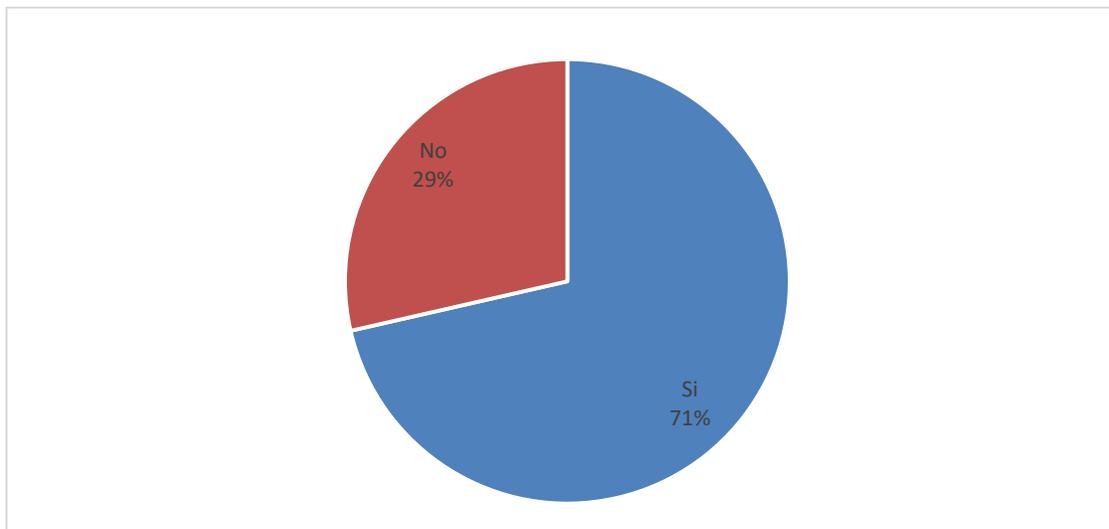
La mayoría de las inmobiliarias capacitan a sus colaboradores, en el cuidado del medio ambiente, sin embargo, el resultado indica que también es alto el porcentaje que no lo hace.

12. ¿Promueven programas de reciclaje, en la inmobiliaria?

Cuadro No. 12		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	71%
No	2	29%
Totales	7	100%

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Gráfica No. 12



Fuente: Cuadro No. 12

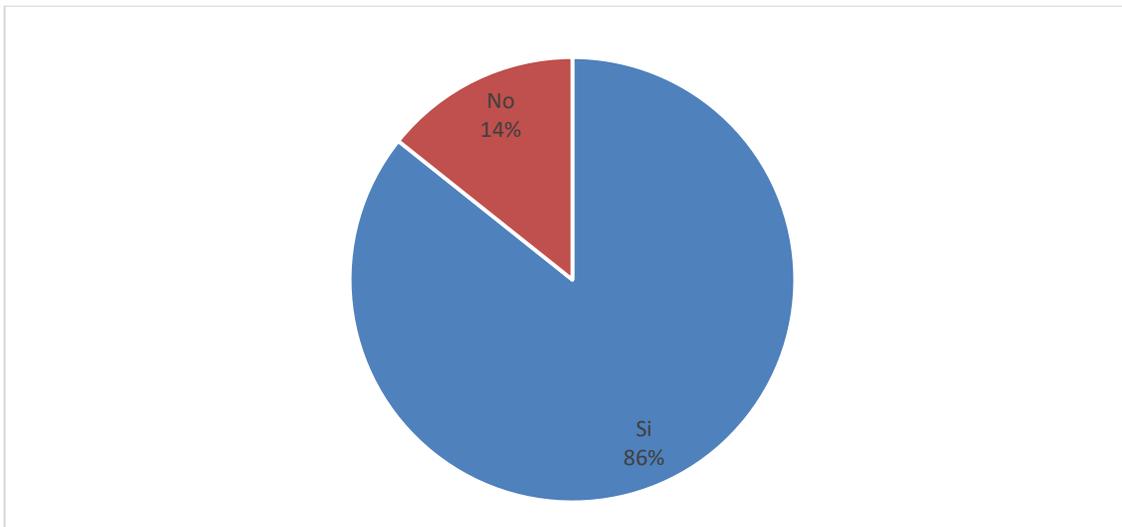
Más de la mitad de las inmobiliarias promueven el reciclaje de producto, como se puede observar en la gráfica.

13. ¿Cuenta el proyecto habitacional con áreas verdes?

Cuadro No. 13		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	6	86%
No respondió	1	14%
Totales	7	100%

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Gráfica No. 13



Fuente: Cuadro No. 13

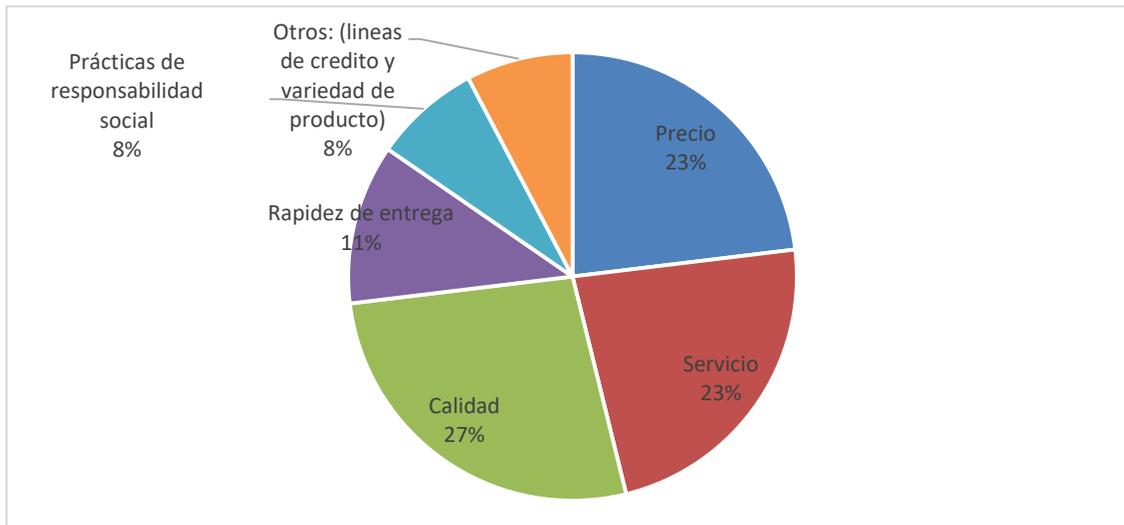
En casi todos los proyectos existen áreas verdes, como debe de ser en cualquier proyecto habitacional, del porcentaje que no lo demuestra es porque la pregunta no fue respondida.

14. ¿Cuáles son los criterios que influyen en la selección de sus proveedores?

Cuadro No. 14		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Precio	6	23%
Servicio	6	23%
Calidad	7	27%
Rapidez de entrega	3	11%
Prácticas de responsabilidad social	2	8%
Otros: (líneas de crédito y variedad de producto)	2	8%
Total	26	100%

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Gráfica No. 14



Fuente: Cuadro No. 14

Se puede observar que en la mayoría de inmobiliarias se preocupan por obtener productos de calidad, obtener un buen servicio y precio accesible, y muy pocos señalan la responsabilidad social, como parte importante.

15. ¿Proporciona la inmobiliaria la oportunidad a pequeñas empresas directamente de la comunidad para ser sus proveedores? ¿Por qué?

Cuadro No. 15		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	7	100%
No	0	
Totales	7	100%

Fuente: Trabajo de campo (2017)

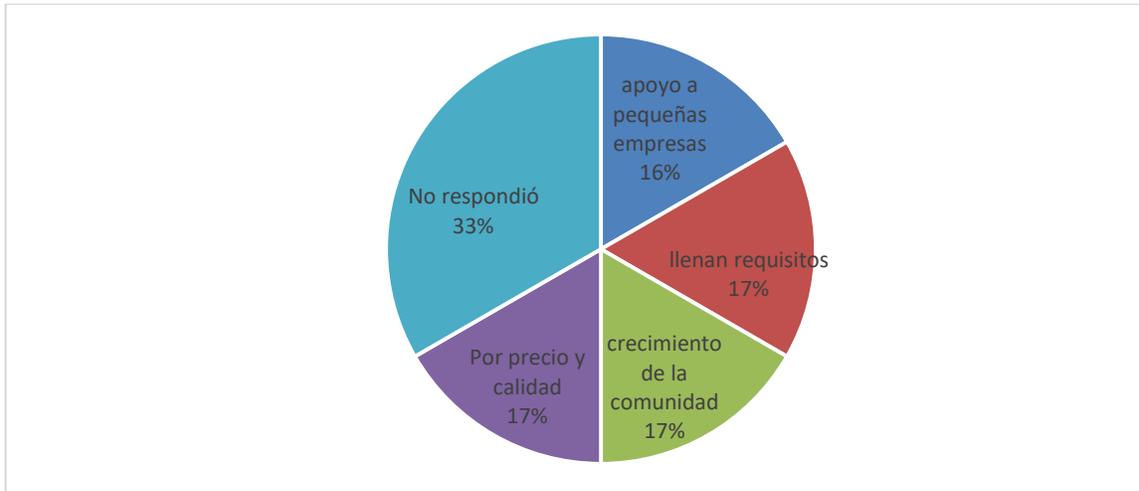
Todas las inmobiliarias brindan la oportunidad a pequeñas empresas a que le provean productos, es un buen dato, como una buena práctica de responsabilidad social empresarial.

¿Por qué?

Tabla No. 15.1		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Apoyo a pequeñas empresas	1	16%
Llenan requisitos	1	17%
Crecimiento de la comunidad	1	17%
Por precio y calidad	1	17%
No respondió	2	33%
Totales	6	100%

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Gráfica No. 15



Fuente: Cuadro No. 15.1 n

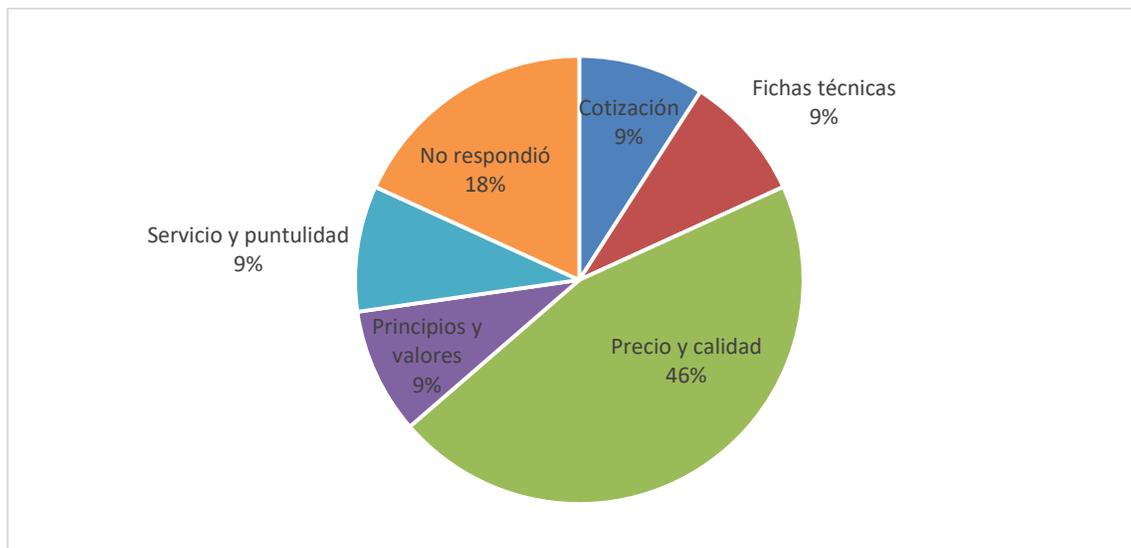
Las inmobiliarias dan la oportunidad a pequeñas empresas de la comunidad a ser sus proveedores, para apoyar en su crecimiento, así como el de la comunidad y porque llenan los requisitos que se requieren.

16. ¿Cuál es el procedimiento para elegir a un proveedor?

Cuadro No. 16		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Cotización	1	9%
Fichas técnicas	1	9%
Precio y calidad	5	46%
Principios y valores	1	9%
Servicio y puntualidad	1	9%
No respondió	2	18%
Total	11	100%

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Gráfica No. 16



Fuente: Cuadro No. 16

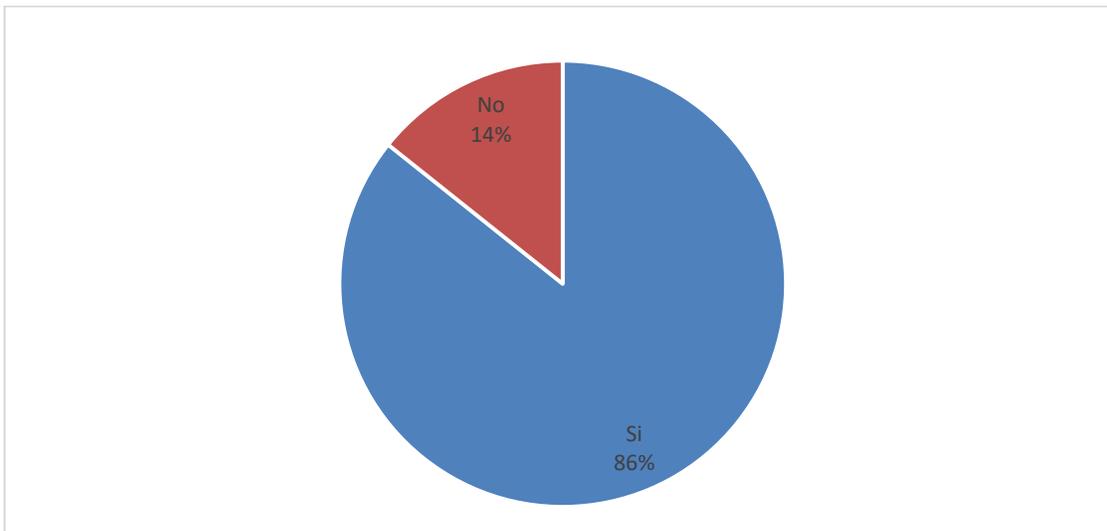
En las respuestas se indica que la mayoría de las inmobiliarias se preocupa por utilizar productos de calidad y se basan también en el precio para elegir a un proveedor. En realidad, son pocas las empresas que mencionan principios y valores.

17. ¿Evalúa la inmobiliaria constantemente la satisfacción de sus clientes?

Cuadro No. 17		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	6	87%
No	1	13%
Total	7	100%

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Gráfica No. 17



Fuente: Cuadro No. 17

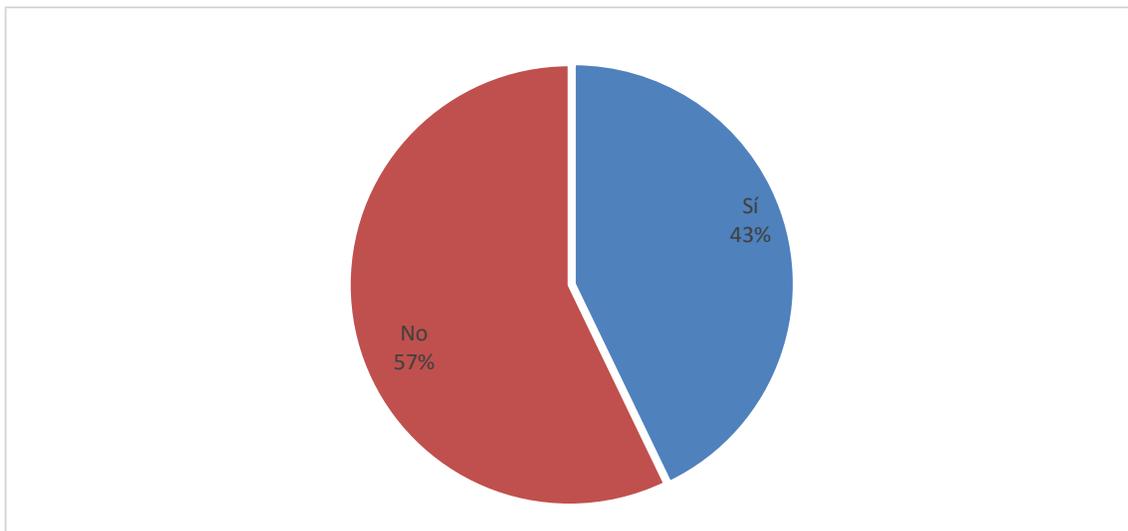
Evaluar la satisfacción de los clientes es de suma importancia para las inmobiliarias, y se demuestra que la mayoría si evalúa que quienes invierten, queden satisfechos, con el producto terminado.

18. ¿Capacita la inmobiliaria constantemente a sus colaboradores en el tema de servicio al cliente?

Cuadro No. 18		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	3	57%
No	4	43%
Totales	7	100%

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Gráfica No. 18



Fuente: Cuadro No. 18

De acuerdo con la capacitación para los colaboradores de las inmobiliarias, solo el 43% las realiza, dato al que se debe mejorar ya que los clientes son la parte fundamental de toda empresa.

19. ¿Toma en cuenta la opinión de sus clientes para la mejora de sus servicios?

Cuadro No. 19		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	7	100%
No	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Trabajo de campo (2017)

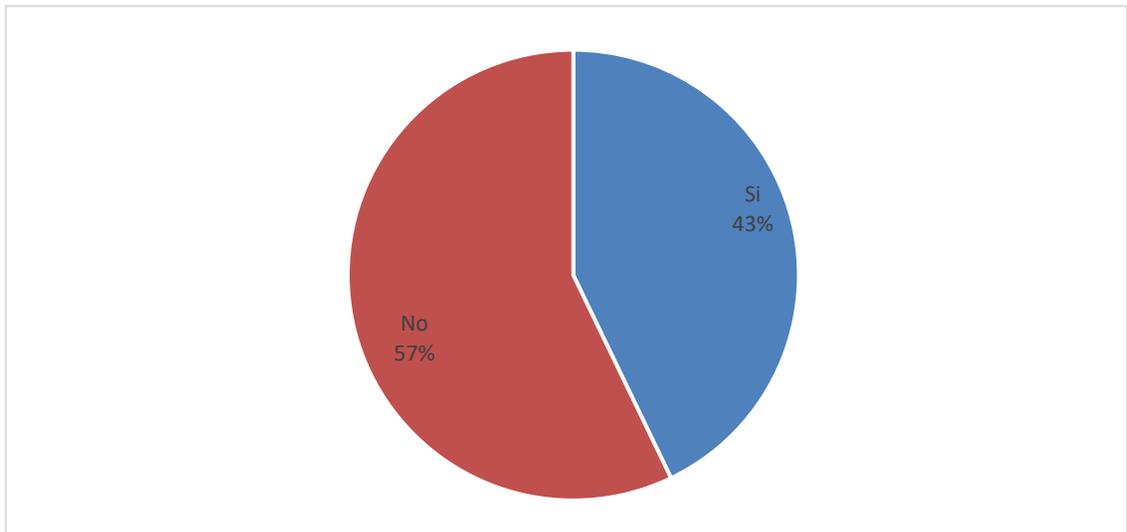
Todas las empresas aceptan la opinión de sus clientes, para mejorar sus servicios

20. ¿Cuenta la inmobiliaria con un encargado en servicio al cliente?

Cuadro No. 20		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	3	43%
No	4	57%
Totales	7	100%

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Gráfica No. 19



Fuente: Cuadro No. 20

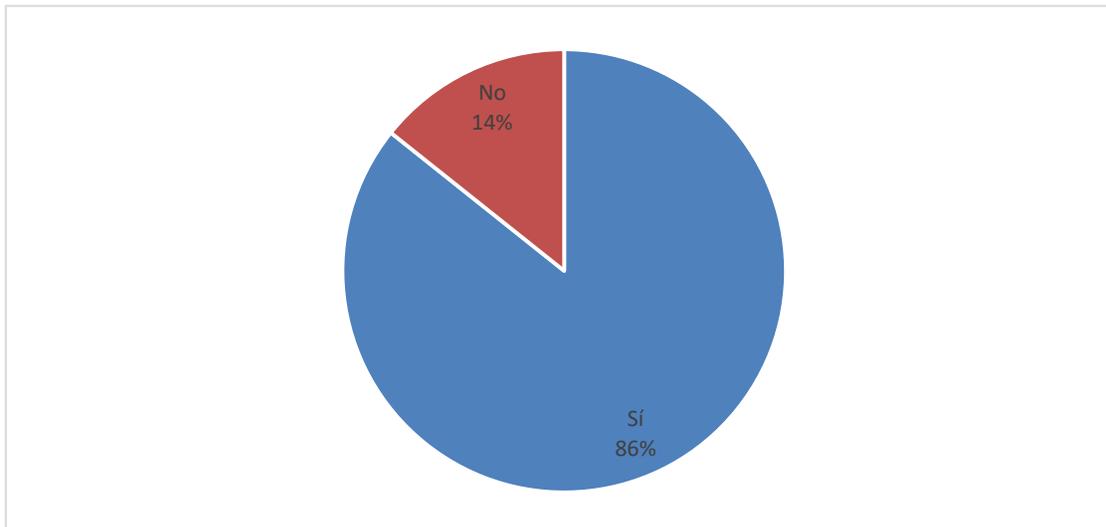
No todas las inmobiliarias encuestas cuentan con un encargado en servicio al cliente, la diferencia es poca, sin embargo es importante que toda empresa tenga una persona que directamente se entere de las necesidades de los clientes.

21. ¿Promueven estándares de calidad en la inmobiliaria?

Cuadro No. 21		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	6	86%
No	1	14%
Totales	7	100%

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Gráfica No. 20



Fuente: Cuadro No. 21

La mayoría de las inmobiliarias si promueven estándares de calidad, lo que es de gran importancia, tomando en cuenta que es parte de la responsabilidad social empresarial.

22. ¿Cuentan con una planta de tratamiento en los proyectos?, ¿Por qué?

Cuadro No. 22		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	7	100%
No	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Trabajo de campo (2017)

El total de inmobiliarias cuenta con planta de tratamiento en los proyectos, según lo indica el cuadro.

¿Por qué?

Cuadro No. 22.1		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Aprobados por el MARN	1	14%
Todos los proyectos deben tener	1	14%
Cumplimiento de la ley	3	43%
No respondió	2	29%
Totales	7	100%

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Gráfica No. 21



Fuente: Cuadro No. 22.

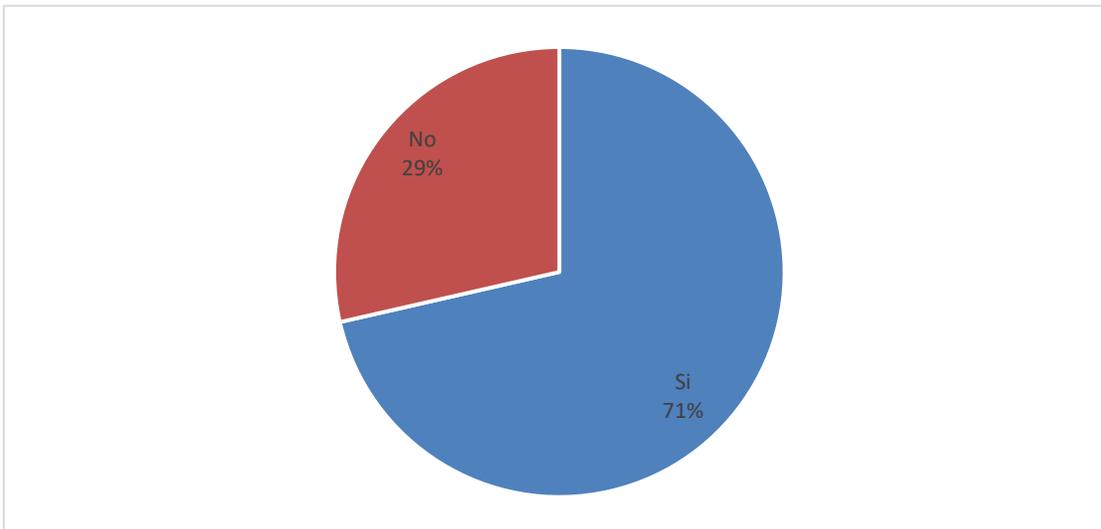
Las inmobiliarias cuentan con planta de tratamiento por cumplimiento con la ley, que así lo exige, ya que todos los proyectos deben tenerla, según las encuestas realizadas.

23. ¿Realizan actividades para beneficio de la comunidad en sus proyectos?

Cuadro No. 23		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	71%
No	2	29%
Total	8	100%

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Gráfica No. 22



Fuente: Cuadro No. 23

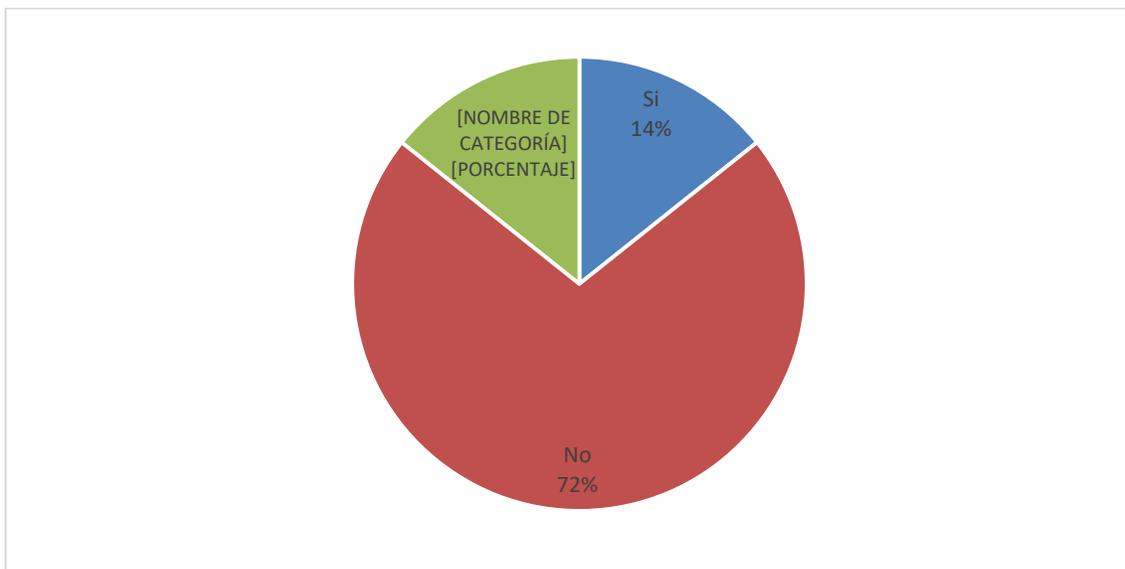
Más de la mitad de las inmobiliarias indicó que si realizan actividades para beneficio de la comunidad, que es una muy buena práctica de responsabilidad social empresarial.

24. ¿Cuenta con un presupuesto de programas comunitarios?

Cuadro No. 24		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	1	14%
No	5	72%
No respondió	1	14%
Totales	7	100%

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Gráfica No. 23



Fuente: Cuadro No. 24

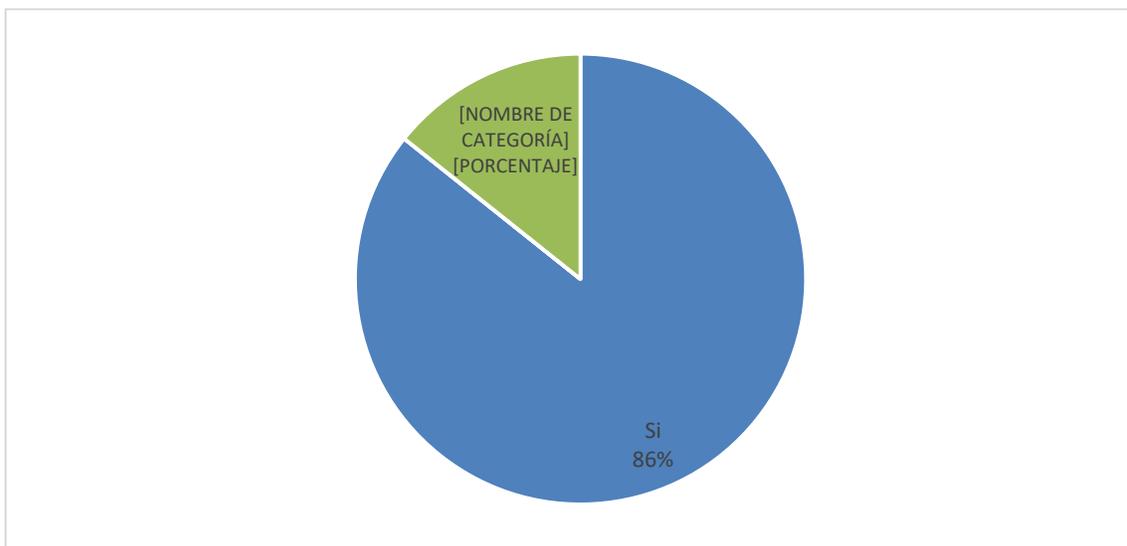
La mayor parte de inmobiliarias indican que no cuentan con un presupuesto para apoyo de la comunidad.

25. ¿Realiza donaciones a entidades de beneficencia social?,

Cuadro No. 25		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	6	86%
No	0	0%
No respondió	1	14%
Totales	7	100%

Fuente: Trabajo de campo (2,017)

Gráfica No. 24



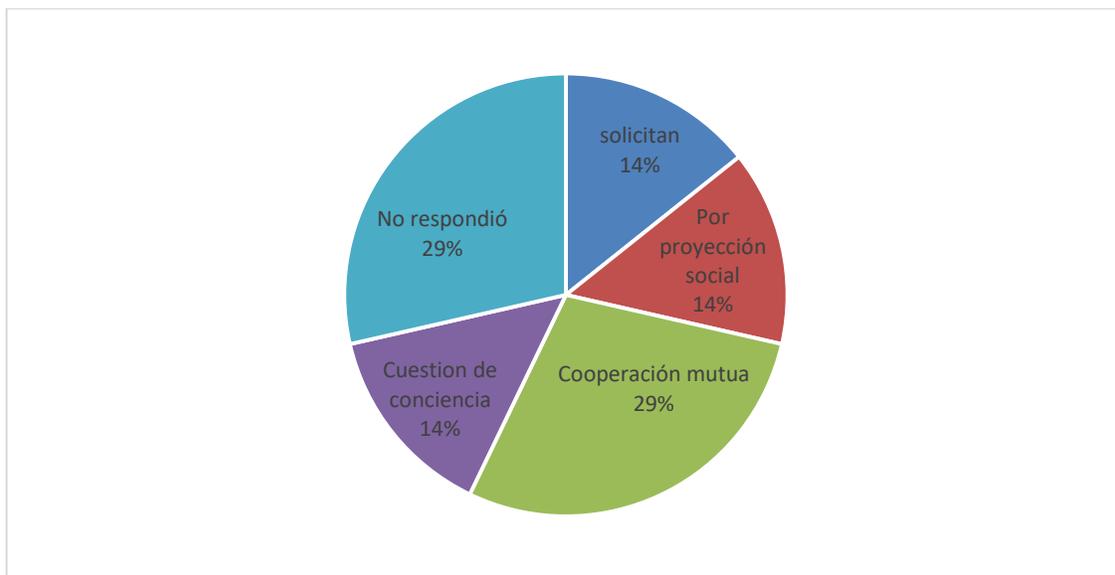
Fuente: Cuadro No. 25

¿Por qué?

Cuadro No. 25.1		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Solicitan	1	14%
Por proyección social	1	14%
Cooperación mutua	2	29%
Cuestión de conciencia	1	14%
No respondió	2	29%
Totales	7	100%

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Gráfica No. 24.1



Fuente: Cuadro No. 25.1

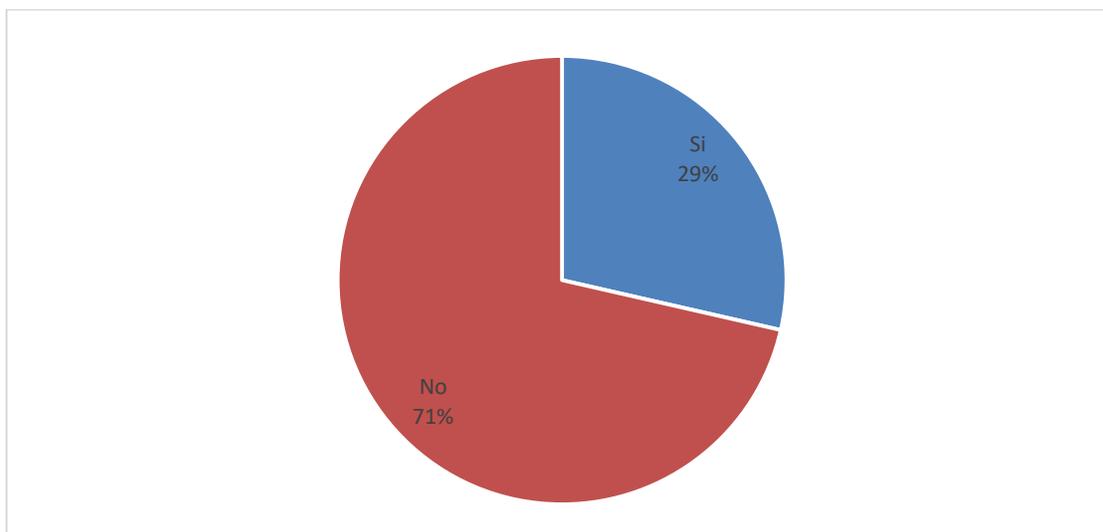
El mayor porcentaje de las inmobiliarias realizan donaciones a entidades de beneficencia social y quienes lo hacen, como se puede observar en la gráfica No. 24.1, en conclusión, es porque practican la responsabilidad social y buscan ayudar como debe de ser, a la sociedad.

26. ¿Promueve a que sus proveedores participen en actividades de apoyo a la comunidad?

Cuadro No. 26		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	29%
No	5	71%
Totales	7	100%

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Gráfica No. 25



Fuente: Cuadro No. 26

Son muy pocas las inmobiliarias que promueven el apoyo a la comunidad, a sus proveedores, pues la mayoría respondió que no lo hacen y los proveedores deben ser involucrados a apoyar.

27. ¿Tienen los proyectos áreas para realizar actividades recreativas?

Cuadro No. 27		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	7	100%
No	0	0%
Totales	7	100%

Fuente: Trabajo de campo (2017)

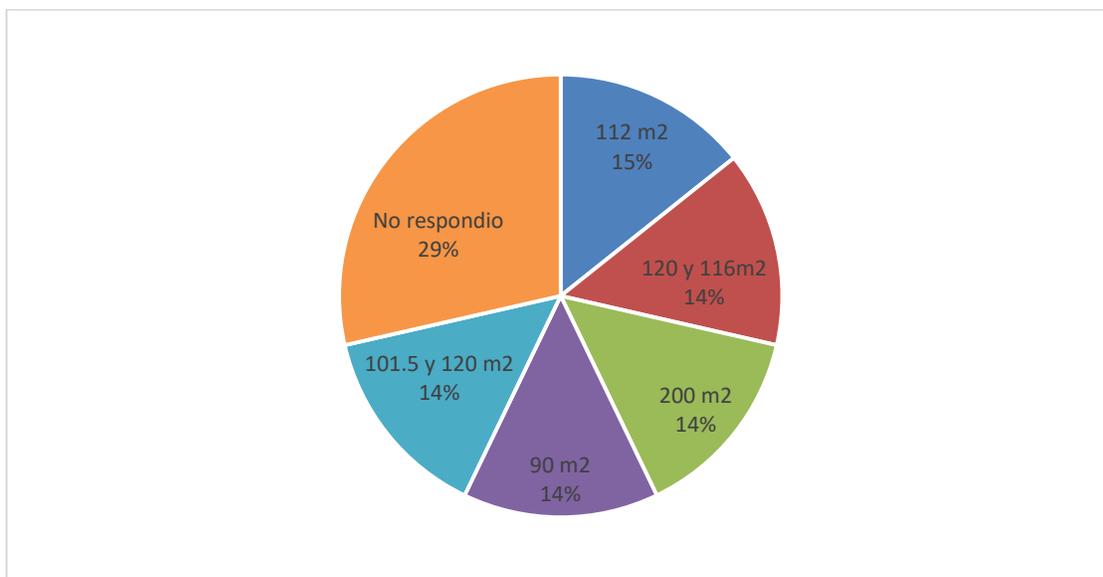
Todas las inmobiliarias cuentan con áreas para actividades recreativas, de acuerdo a las respuestas que dieron los gerentes de las mismas.

28. ¿Cuáles son las medidas en metros, del terreno de las viviendas?

Cuadro No. 28		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
112 m2	1	15%
120 y 116m2	1	14%
200 m2	1	14%
90 m2	1	14%
101.5 y 120 m2	1	14%
No respondió	2	29%
Totales	7	100%

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Gráfica No.26



Fuente: Cuadro No. 28

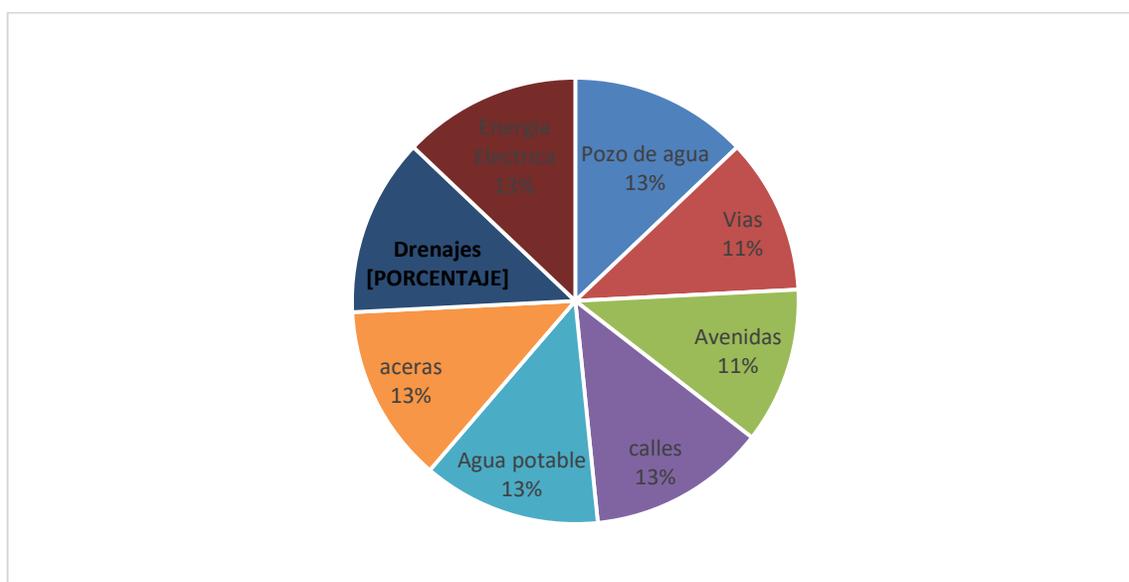
Las medidas de los terrenos de las viviendas varían, como se puede observar en la gráfica, ya que cada proyecto maneja las medidas que se acomoden al mismo.

29. ¿Con qué servicios cuentan los proyectos? Márquelos

Cuadro No. 29		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Pozo de agua	7	13%
Vías	6	11%
Avenidas	6	11%
Calles	7	13%
Agua potable	7	13%
Aceras	7	13%
Drenajes	7	13%
Energía Eléctrica	7	13%
Totales	54	100%

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Gráfica No. 27



Fuente: Cuadro No. 29

Todos los proyectos cuentan con los servicios básicos que se necesitan en los mismos, según lo indicado en la encuesta.

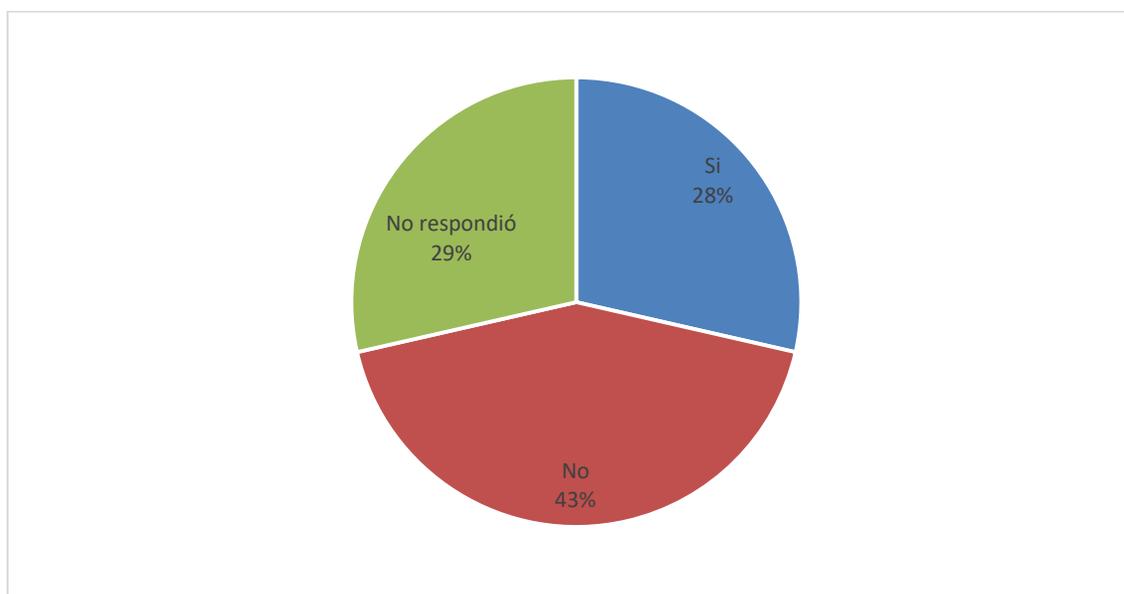
30. ¿Participa la inmobiliaria conjuntamente con la municipalidad en actividades que contribuyan al mejoramiento de la sociedad?, Comente.

Cuadro No. 30		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	28%
No	3	43%
No respondió	2	29%
Totales	7	100%

Fuente: Trabajo de

campo (2017)

Gráfica No. 28



Fuente: Cuadro No. 30

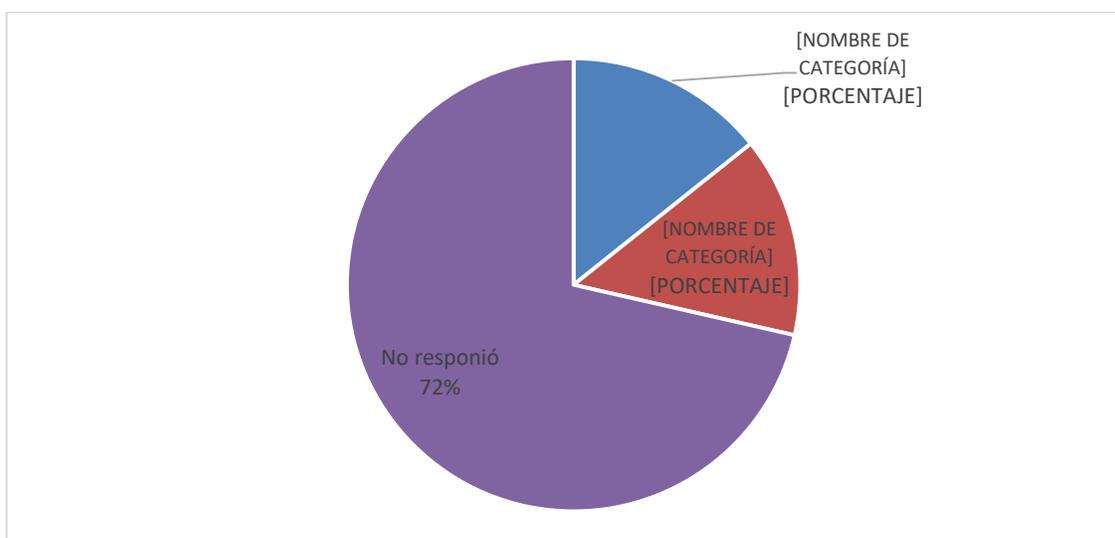
Los gerentes de las inmobiliarias respondieron la mayoría, que no participan conjuntamente con la municipalidad en proyectos, para el mejoramiento de la sociedad y solo el 28% indica su participación con la municipalidad, el 29% no respondió.

Comente

Cuadro No. 30.1		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Acuerdos para drenajes y tratamiento de aguas negras	1	14%
Gestión de limpieza de pozos en Pacajá Alto	1	14%
No respondió	5	72%
Totales	7	100%

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Gráfica No. 28.1



Fuente: Cuadro No. 30.1

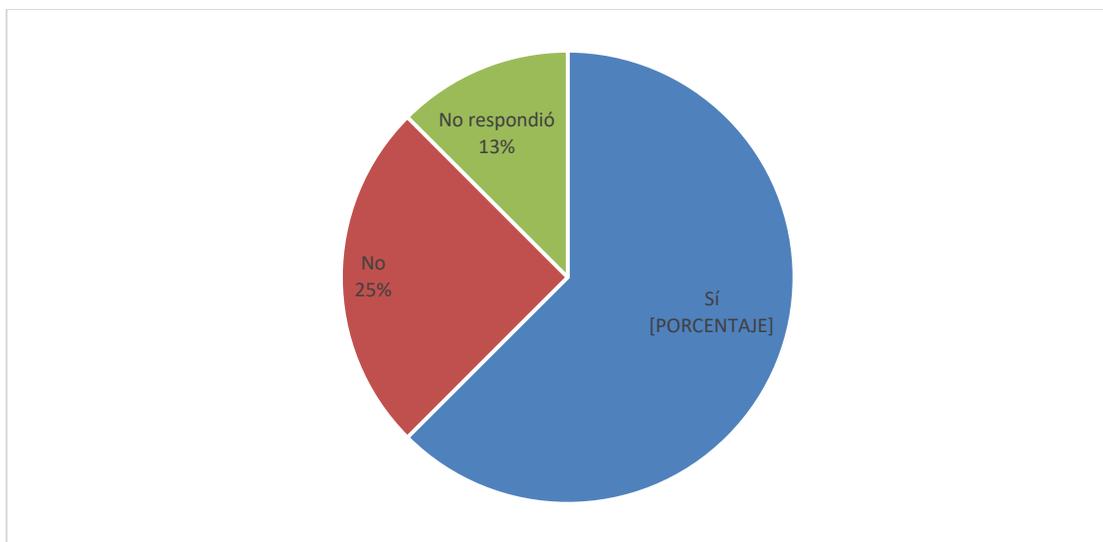
La menor parte de las inmobiliarias encuestadas participa directamente con la municipalidad para el mejoramiento de la sociedad, cada inmobiliaria lo hace de distinta manera, como también hay algunas que tienen su propia opinión al respecto y la mayor parte no respondió.

31. ¿Está afiliada la inmobiliaria a alguna asociación de empresarios?, Mencione a cuál.

Cuadro No. 31		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	57%
No	2	29%
No respondió	1	14%
	7	100%

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Gráfica No. 29



Fuente: Cuadro No. 31

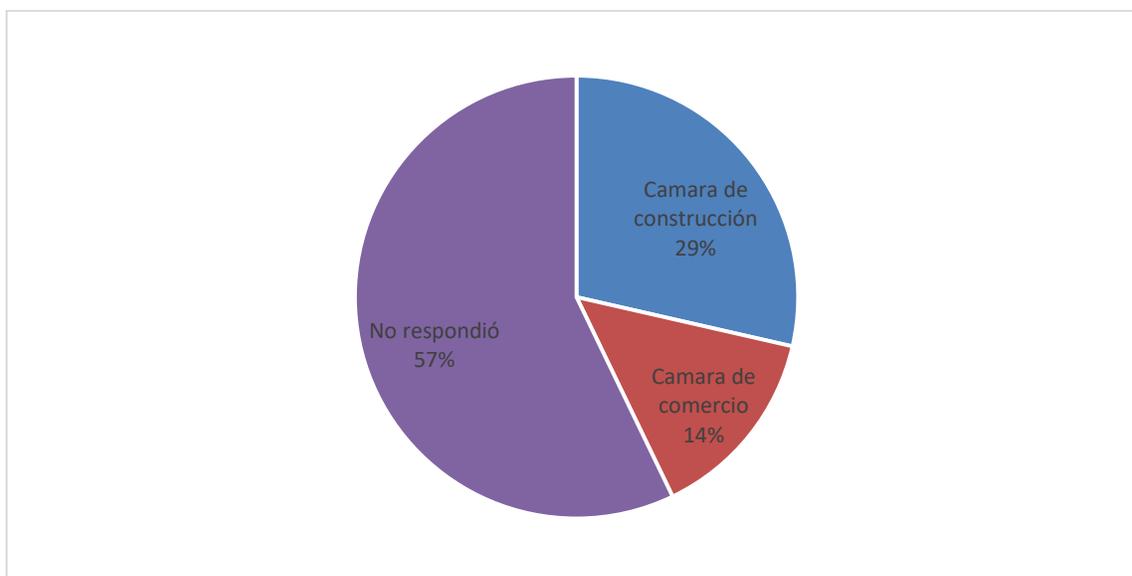
La mayoría de las inmobiliarias si están afiliadas a asociaciones de empresarios, algunas no respondieron la pregunta.

Mencione a cuál

Cuadro No. 31.1		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Cámara de construcción	2	29%
Cámara de comercio	1	14%
No respondió	4	57%
Totales	7	100%

Fuente: Trabajo de campo 2,017

Gráfica No. 29.1



Fuente: Cuadro No. 31.1

La mayor parte de las inmobiliarias no respondieron si están afiliadas a alguna asociación, otras respondieron que, si lo están, a la cámara de construcción y cámara de comercio.

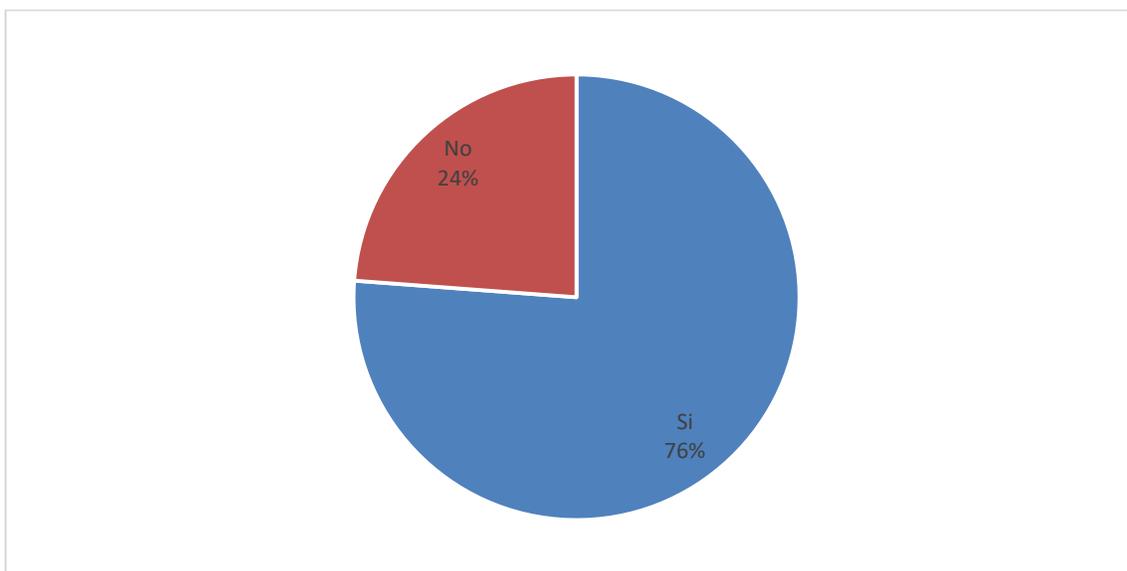
Resultados obtenidos de la boleta dirigida a los colaboradores de las inmobiliarias de la ciudad de Quetzaltenango

1. ¿Conoce la misión y visión de la inmobiliaria?

Cuadro No. 32		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	16	76%
No	5	24%
No respondió	0	0%
Totales	26	100%

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Gráfica No. 30



Fuente: Cuadro No. 32

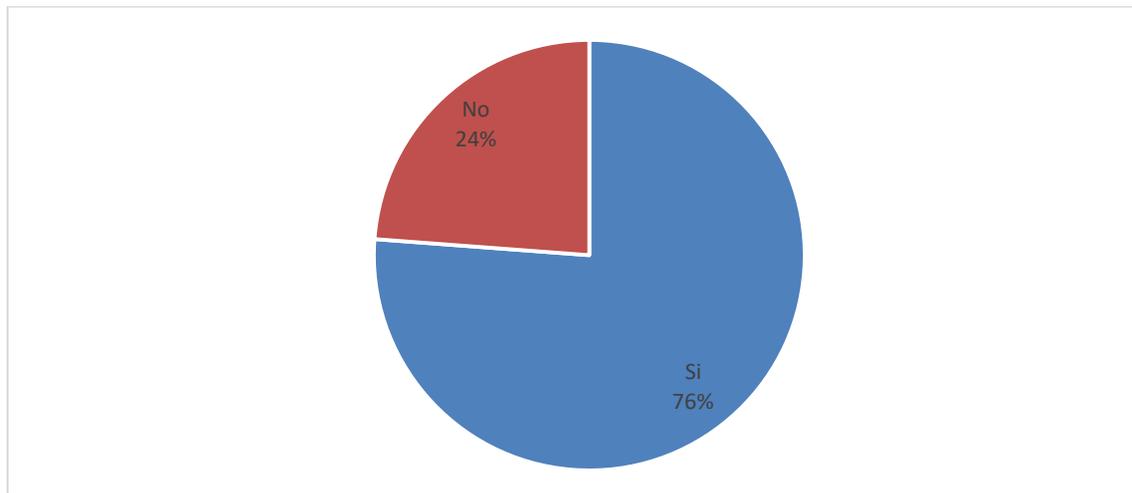
La mayoría de los colaboradores conocen la misión y visión en que está basada la inmobiliaria para lograr sus objetivos.

2. ¿Cuenta la inmobiliaria con un código de ética?

Cuadro No. 33		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	16	76%
No	5	24%
Totales	21	100%

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Gráfica No. 31



Fuente: Cuadro No. 33

El 76% de los colaboradores indicaron que la inmobiliaria cuenta con un código de ética, es importante que sea del conocimiento de quienes laboran en la empresa y se ponga en práctica. Y el 24% indicaron lo contrario.

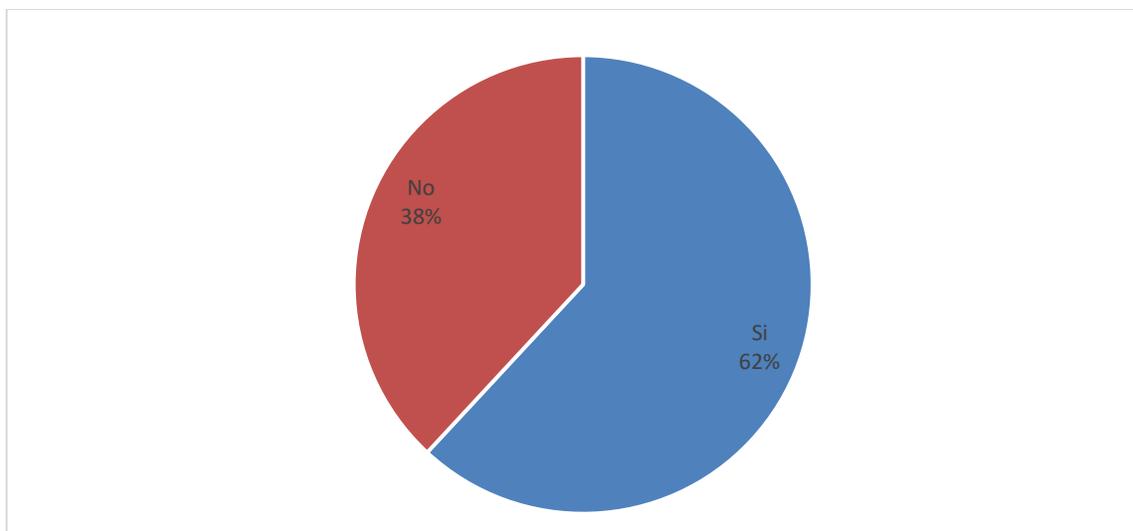
3. ¿Ha recibido capacitación sobre la responsabilidad social y servicio al cliente por parte de la inmobiliaria?

Cuadro No.34		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	13	62%
No	8	38%
Total	21	100%

Fuente: Trabajo de campo

(2017)

Gráfica No. 32



Fuente: Cuadro No. 34

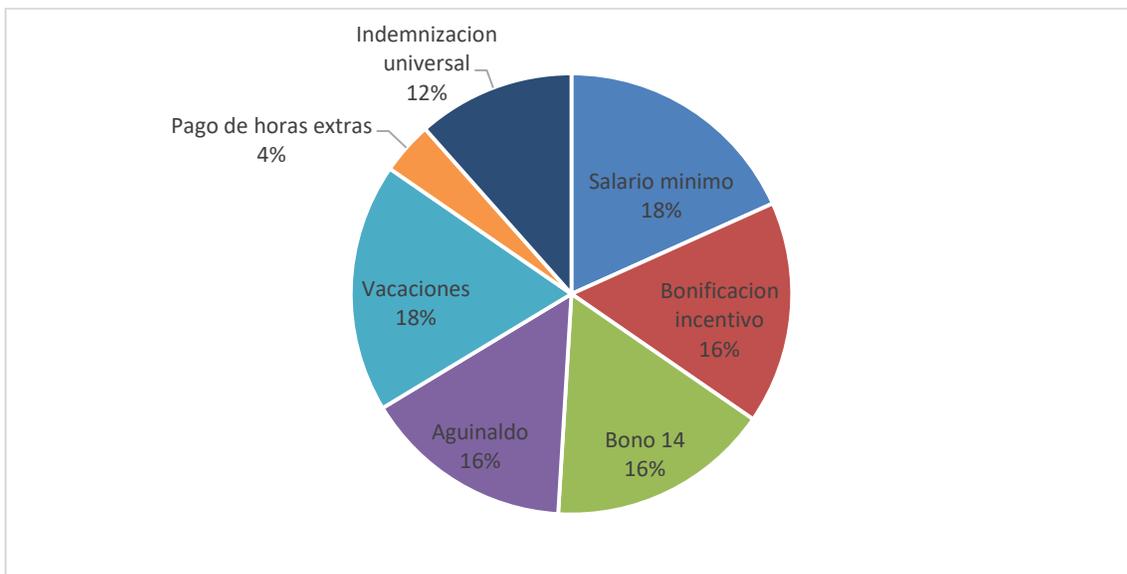
La mayoría de los colaboradores si ha recibido capacitación sobre el tema de responsabilidad social y servicio al cliente.

4. Marque los pagos que recibe

Cuadro No. 35		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Salario mínimo	19	18%
Bonificación incentivo	17	16%
Bono 14	17	16%
Aguinaldo	16	16%
Vacaciones	19	18%
Pago de horas extras	4	4%
Indemnización universal	12	12%
Total	104	100%

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Gráfica No. 33



Fuente: Cuadro No. 35

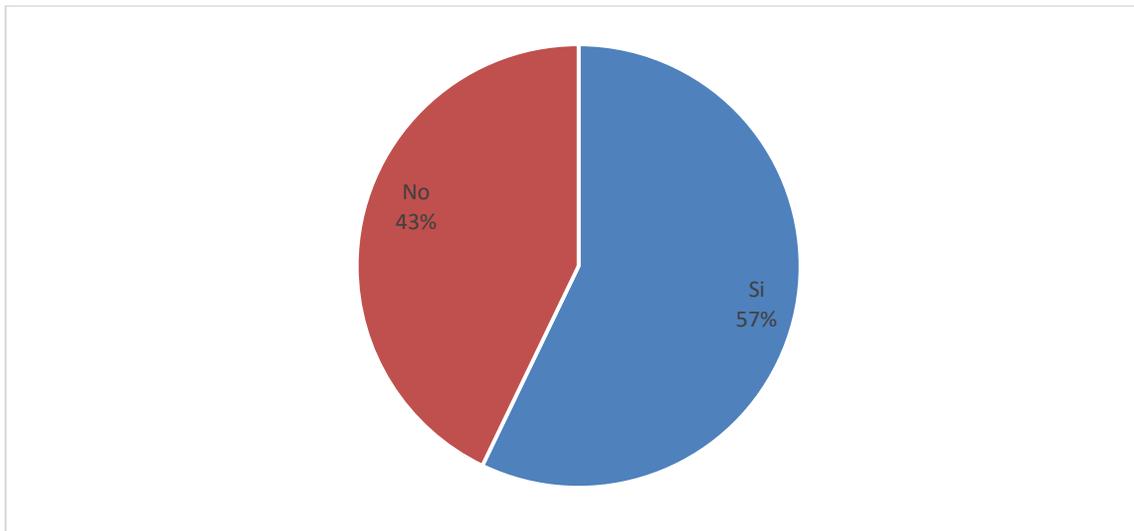
Los colaboradores de las inmobiliarias, indicaron que reciben un salario mínimo, así como también sus prestaciones de ley, como se puede observar en la grafica

5. ¿Realiza la inmobiliaria actividades de recreación para los trabajadores y su familia?,

Tabla No. 36		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	12	57%
No	9	43%
Total	26	100%

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Gráfica No. 34



Fuente: Cuadro No. 36

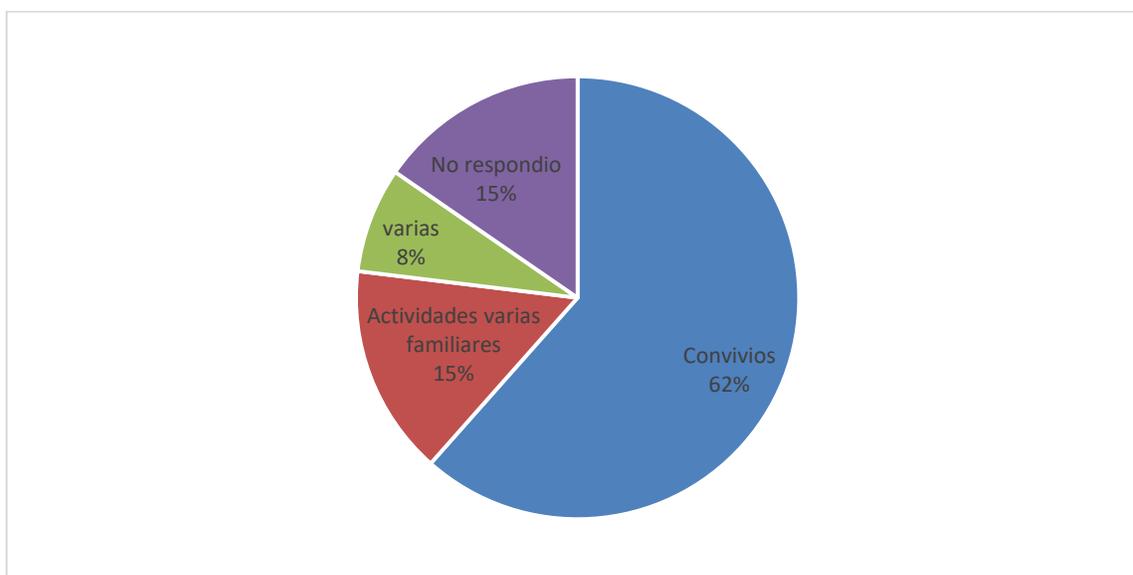
La mayoría de los colaboradores gozan de actividades de recreación familiar, organizadas por la inmobiliaria donde laboran, sin embargo hay un porcentaje que no tiene esa oportunidad.

Mencione que actividades realiza

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Convivios	8	62%
Actividades varias familiares	2	15%
Varias	1	8%
No respondió	2	15%
Total	13	100%

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Gráfica No. 34.1



Fuente: Cuadro No. 36.1

Las actividades que realizan en la mayoría de las inmobiliarias son convivios y actividades varias familiares.

6. ¿Recibe de la inmobiliaria los insumos necesarios para realizar su trabajo?

Cuadro No. 37		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	21	100%
No	0	0%
Total	21	100%

Fuente: Trabajo de campo (2017)

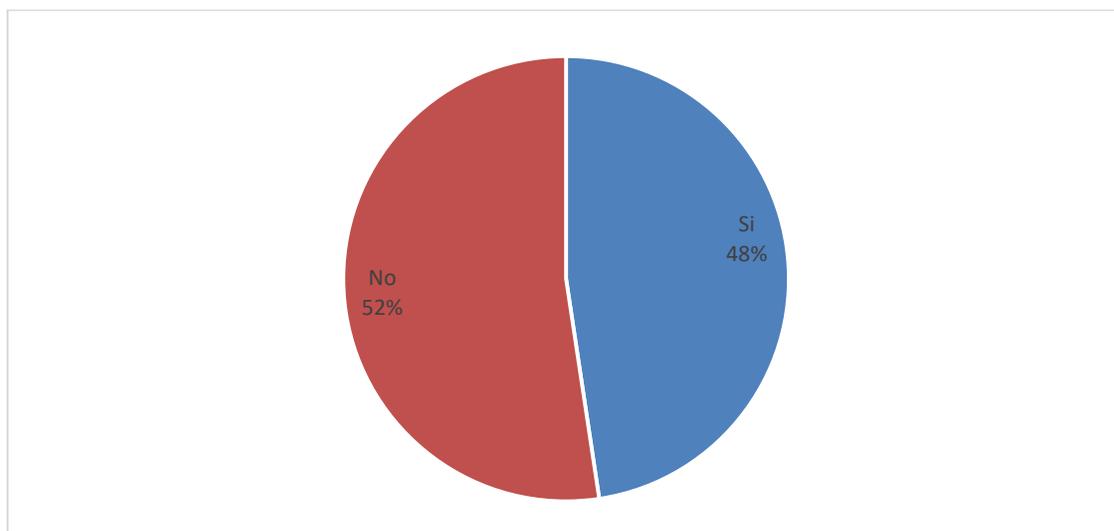
El total de los colaboradores de las inmobiliarias indicó que, si les proporcionan los insumos necesarios, para realizar todas sus actividades laborales.

7. ¿Considera que existen reglas contra la discriminación dentro de la inmobiliaria?

Cuadro No. 38		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	10	48%
No	11	52%
Total	21	100%

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Gráfica No. 35



Fuente: Cuadro No. 38

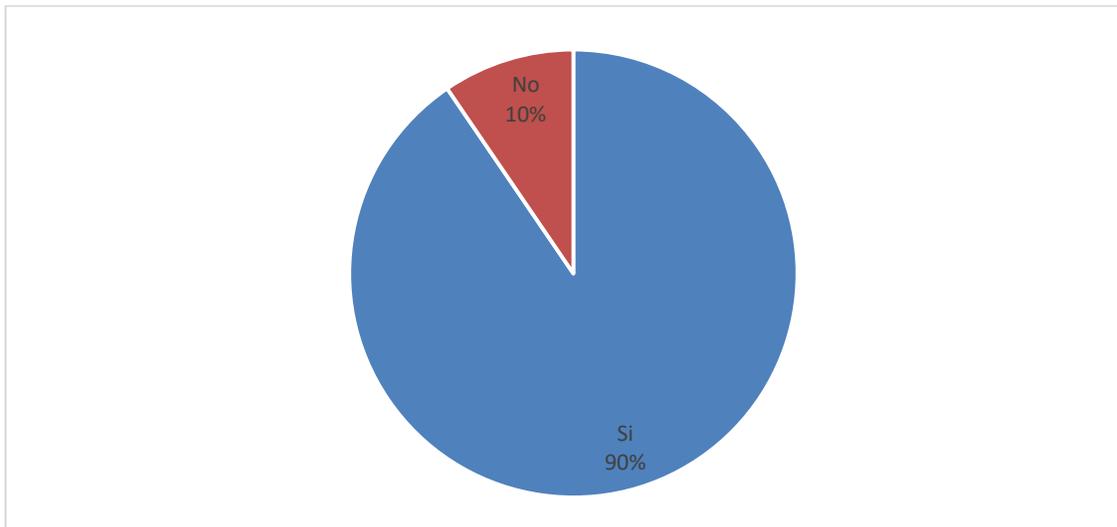
Más de la mitad de colaboradores indicaron que no existen reglas contra la discriminación dentro de la inmobiliaria,

8. ¿Conoce usted la forma de reciclar productos, dentro de la inmobiliaria?

Cuadro No. 39		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	19	90%
No	2	10%
Total	21	100%

Fuente: Trabajo de campo 2,017

Gráfica No. 36



Fuente: Cuadro No. 39

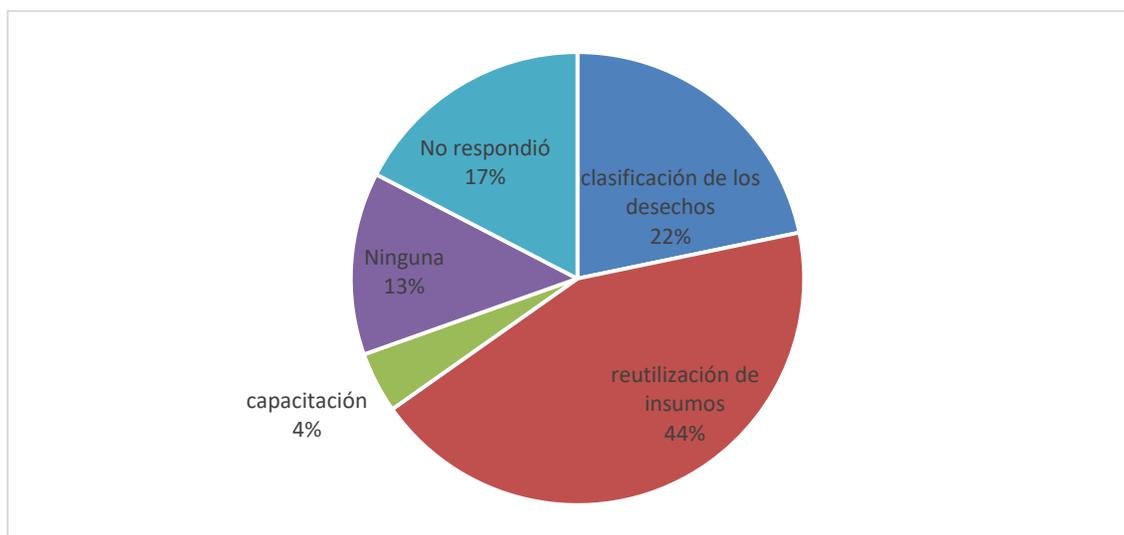
El porcentaje de colaboradores que conoce la forma de reciclar productos, es alto, y de mucha importancia.

9. ¿Qué actividades de reciclaje realizan en la inmobiliaria?

Cuadro No. 40		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Clasificación de los desechos	5	22%
Reutilización de insumos	10	44%
Capacitación	1	4%
Ninguna	3	13%
No respondió	4	17%
Total	23	100%

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Gráfica No. 37



Fuente: Cuadro No. 40

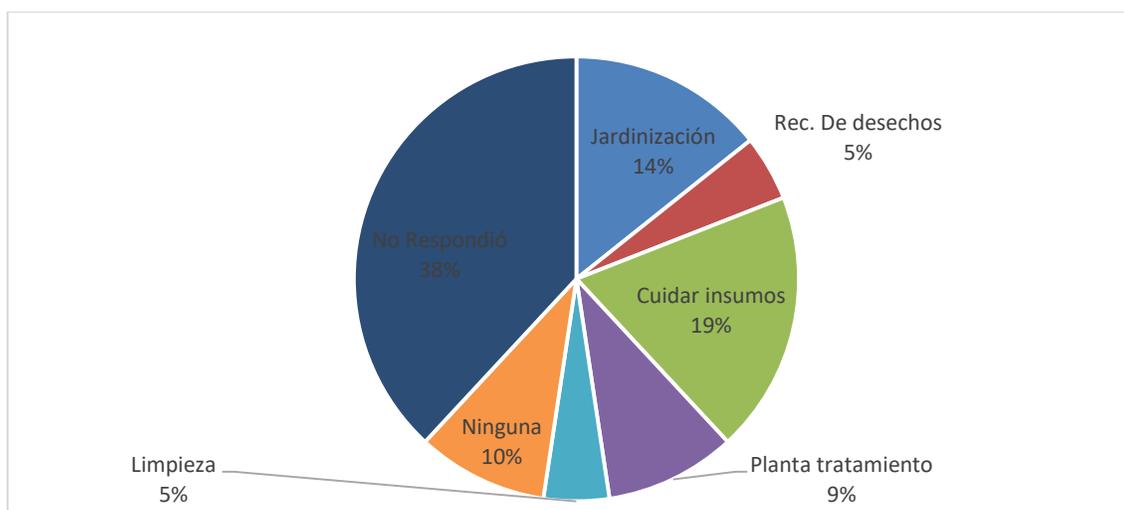
La gran mayoría de los colaboradores indican que si realizan actividades de reciclaje reutilizando los insumos, clasifican los desechos, y también reciben capacitación.

10. ¿Qué actividades realizan en la inmobiliaria para cuidar el medio ambiente?

Cuadro No. 41		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Jardinización	3	14%
Recolección de desechos	1	5%
Cuidar insumos	4	19%
Planta tratamiento	2	9%
Limpieza	1	5%
Ninguna	2	10%
No Respondió	8	38%
Total	21	100%

Fuente: Trabajo de campo 2,017

Gráfica No. 38



Fuente: Tabla No. 41

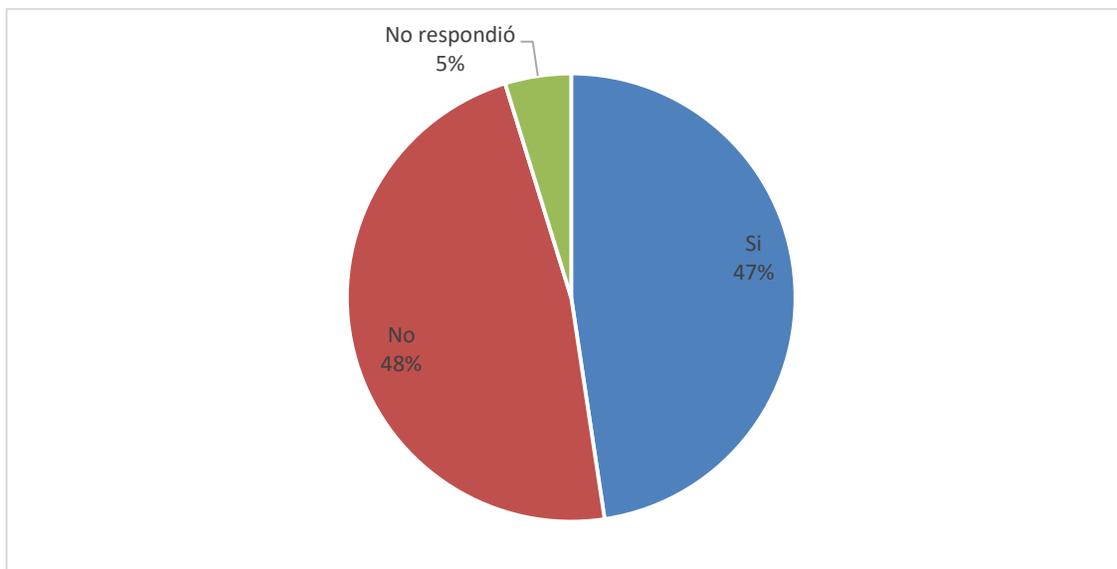
La mayoría de las inmobiliarias realizan distintas actividades para cuidar el medio ambiente, cuidando insumos y jardinería son las más mencionadas.

11. ¿Capacita la inmobiliaria a sus colaboradores en cuanto a cuidado del medio ambiente?

Cuadro No. 42		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	10	47%
No	10	48%
No respondió	1	5%
Total	21	100%

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Gráfica No. 39



Fuente: Cuadro No. 42

Los datos muestran que en el tema del cuidado del medio ambiente, los porcentajes son similares, de los colaboradores que si reciben capacitación y de los que no la reciben.

12. ¿se siente parte de la inmobiliaria?

Cuadro No. 43		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	21	100%
No	0	0%
Total	21	100%

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Todos los colaboradores se sienten parte de la inmobiliaria, según lo indicado en las encuestas,

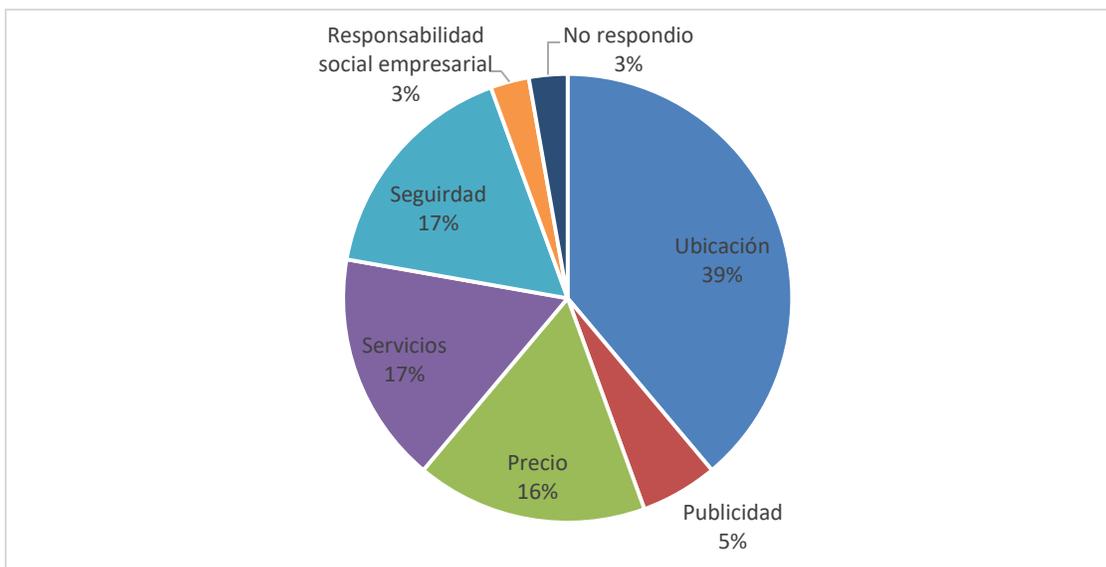
Resultados obtenidos de la boleta dirigida a los clientes de las inmobiliarias de la ciudad de Quetzaltenango

1. ¿Por qué decidió invertir en este proyecto?

Cuadro No. 44		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Ubicación	14	39%
Publicidad	2	5%
Precio	6	16%
Servicios	6	17%
Seguridad	6	17%
Responsabilidad social empresarial	1	3%
No respondió	1	3%
Total	36	100%

Fuente: trabajo de campo 2018

Gráfica No. 40



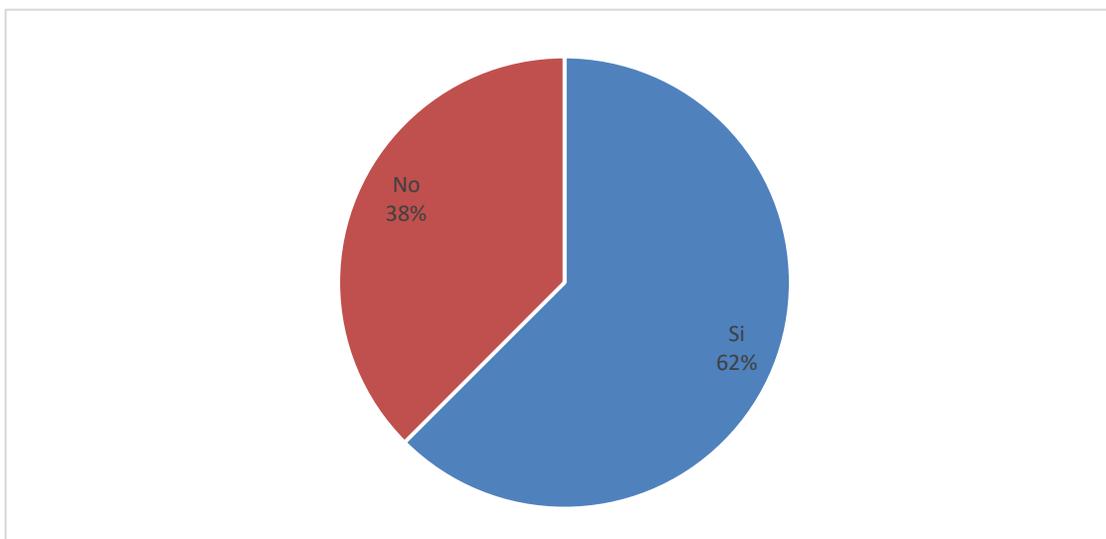
La mayoría de los clientes respondieron que decidieron invertir por la ubicación del proyecto habitacional, y luego por precio, servicios y seguridad, la responsabilidad social es tomada en cuenta muy poco.

2. ¿Considera que la inmobiliaria se preocupa por cuidar el medio ambiente?

Cuadro No. 45		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	62%
No	9	38%
Total	24	100%

Fuente: trabajo de campo (2018)

Gráfica No. 41



Fuente: cuadro No. 45

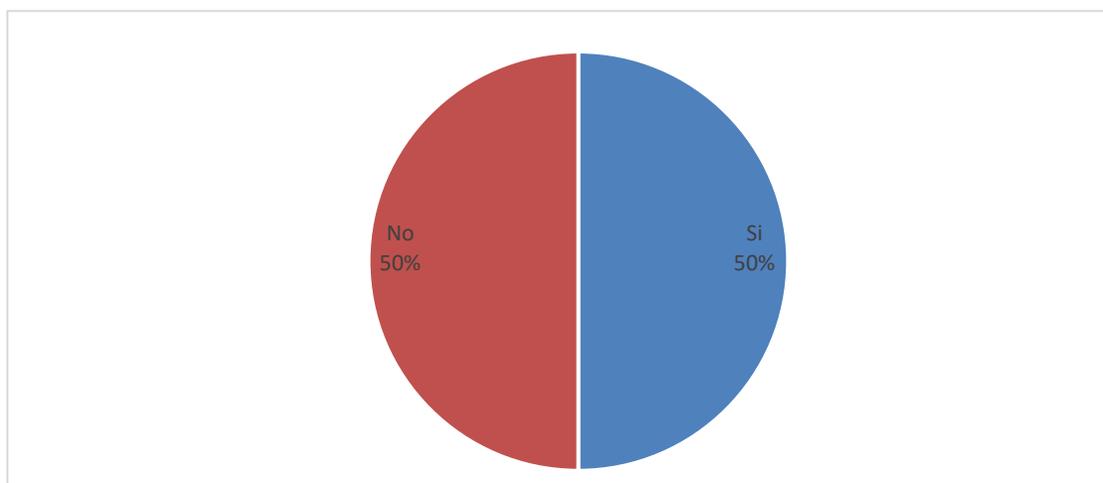
La mayor parte de clientes encuestados consideran que la inmobiliaria si se preocupa por cuidar el medio ambiente que es el 62% y el 38% respondió que no existe tal preocupación.

3. ¿En algún momento necesitó hacer un reclamo?

Cuadro No. 46		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	50%
No	12	50%
Total	24	100%

Fuente: trabajo de campo (2018)

Grafica No. 42



Fuente: cuadro No. 46

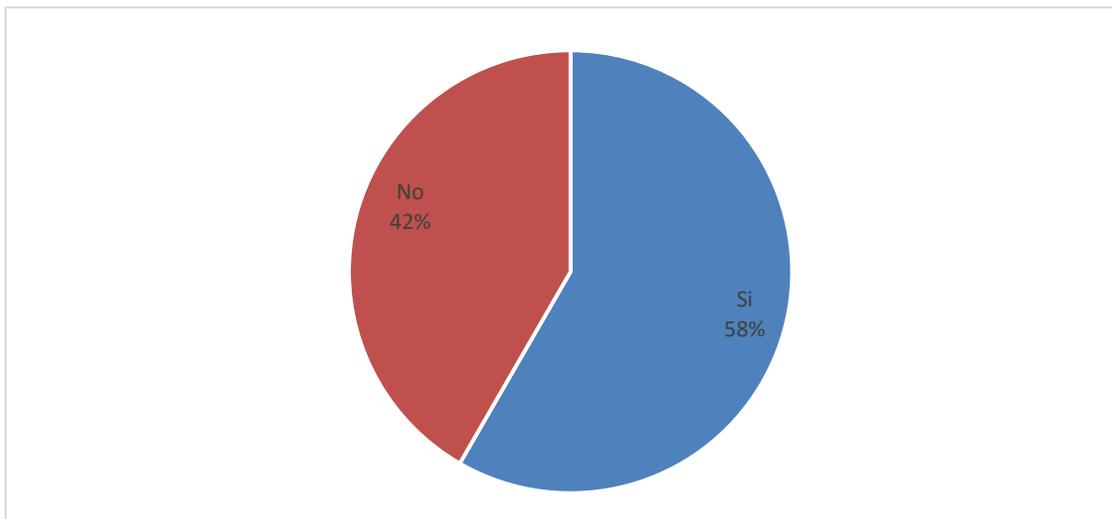
Las respuestas de los clientes demuestran que la mitad de los encuestados necesitó en algún momento hacer un reclamo, y la otra mitad no tuvo esa necesidad.

4. ¿Quedó satisfecho(a) con los servicios que le brindó la inmobiliaria?

Cuadro No. 47		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	58%
No	10	42%
Total	24	100%

Fuente: trabajo de campo (2018)

Gráfica No. 43



Fuente: cuadro No. 47

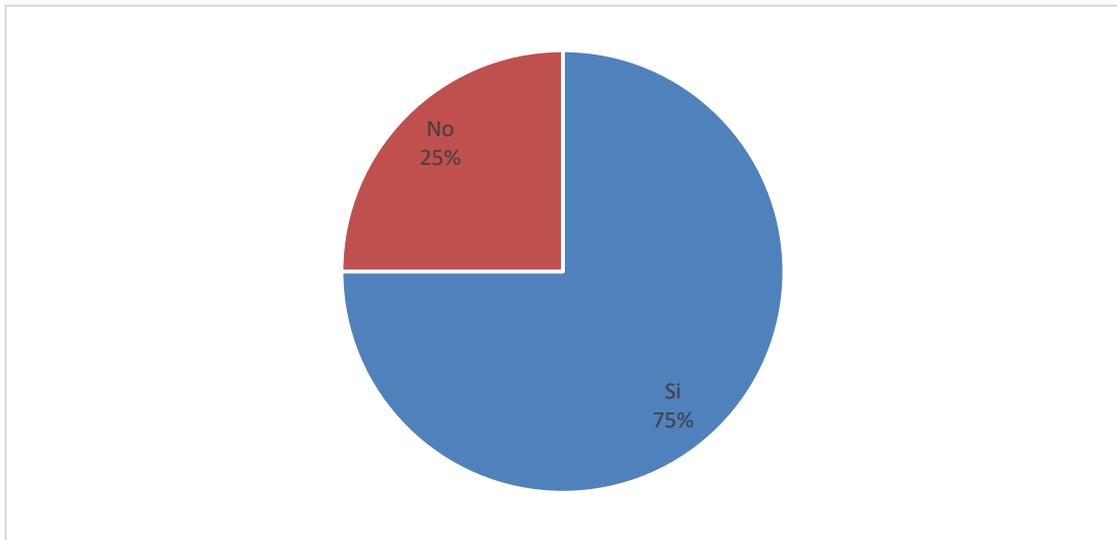
Hay clientes que quedaron satisfechos con los servicios que brindó la inmobiliaria, aunque la diferencia es poca en comparación con quienes no quedaron satisfechos.

5. ¿En su opinión, cree que el proyecto ha sido de beneficio a la comunidad?

Cuadro No. 48		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	75%
No	6	25%
Total	24	100%

Fuente: trabajo de campo (2018)

Gráfica No. 44



Fuente: cuadro No. 48

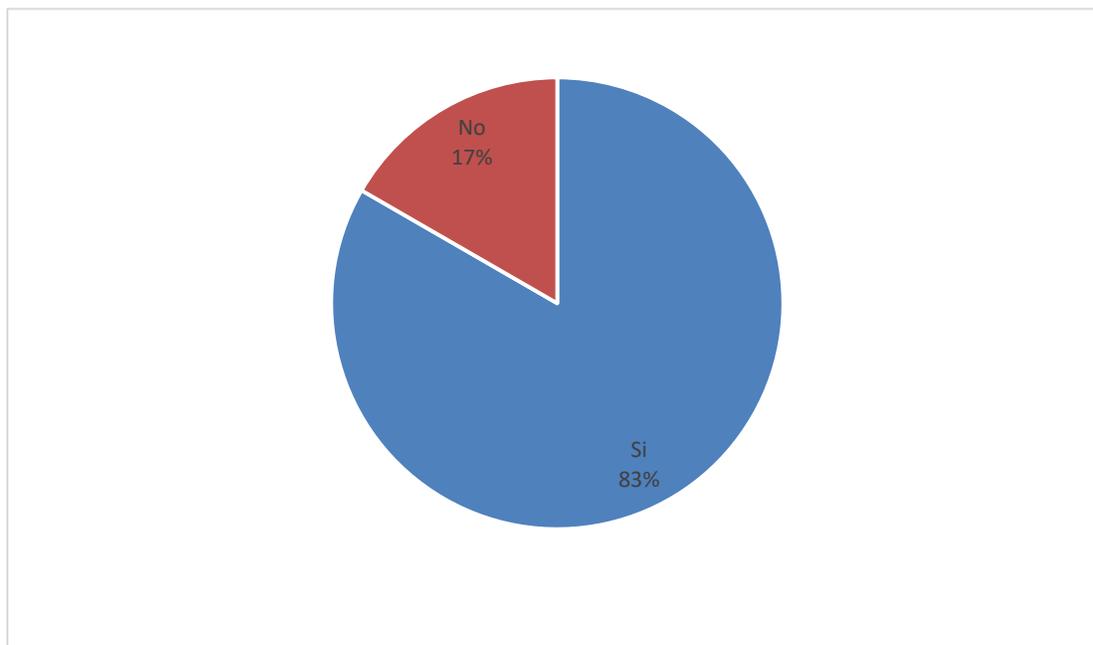
El 75% de los clientes indicaron que ha sido de beneficio para la comunidad el proyecto habitacional, pero el 25% considera lo contrario.

6. ¿Considera que es una construcción de calidad?

Cuadro No. 49		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	83%
No	4	17%
Total	24	100%

Fuente: trabajo de campo (2018)

Gráfica No. 45



Fuente: cuadro No. 49

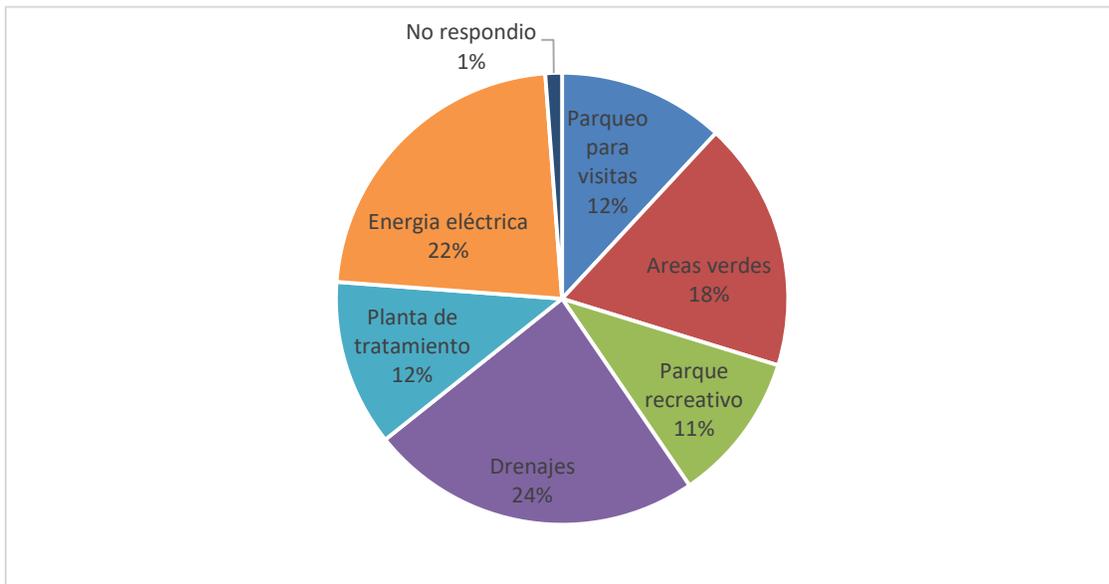
Del total de los encuestados la mayoría respondió que, la construcción es de calidad, son muy pocos los que indicaron que no lo es.

7. De los siguientes servicios. ¿con cuales cumplieron en el proyecto habitacional?

Cuadro No. 50		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Parqueo para visitas	10	12%
Áreas verdes	15	18%
Parque recreativo	9	11%
Drenajes	20	24%
Planta de tratamiento	10	12%
Energía eléctrica	19	22%
No respondió	1	1%
Total	84	100%

Fuente: trabajo de campo (2018)

Gráfica No. 46



Fuente: cuadro No.50

La energía eléctrica, drenajes y áreas verdes son los servicios con los que cumplió la mayoría de las inmobiliarias; luego parqueo para visitas, parque recreativo y planta de tratamiento tienen los porcentajes más bajos por lo que son servicios con los que muy pocos proyectos tienen.

8. ¿Qué otros servicios le gustaría que incluyeran en el proyecto habitacional?

Cuadro No. 51		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Parqueo para visitas	1	3%
Muro perimetral	2	7%
Parque recreativo	7	26%
Casa club	3	11%
Cumplimiento de contrato	1	4%
Áreas verdes	2	7%
Servicio de agua estable	1	4%
Jardinización	1	4%
Servicio de tratamiento	1	4%
Permitir servicios de cable e internet	1	4%
Seguridad	1	4%
No respondió	6	22%
Total	27	100%

Fuente: trabajo de campo (2018)

Gráfica No. 47



Fuente: cuadro No. 51

La mayoría de los clientes indicó que les gustaría que los proyectos incluyeran parque recreativo, luego casa club, cumplimiento de contrato, áreas verdes, servicio de agua estable, muro perimetral entre otros, pues cada cliente tiene sus propias necesidades.

V. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El análisis e interpretación de los resultados se realizó de acuerdo con las preguntas realizadas a cada gerente de las inmobiliarias, a los colaboradores y clientes de las mismas, la información obtenida nos sirve para conocer la forma en que las inmobiliarias aplican la RSE (responsabilidad social empresarial) y la importancia que tiene.

Ética administrativa en las empresas la manejan al tener un código de ética, la mayoría de las empresas indicaron que, si lo poseen, pero la mayoría indicó también que sus colaboradores no lo conocen. Los colaboradores indicaron que la inmobiliaria si posee un código de ética.

De acuerdo con Robbins, et. al (2013) indica que ser ético es comportarse abierta y honestamente para conservar la fe y la confianza del público, y que un código de ética es una declaración formal de los valores y reglas de una organización que se espera que sigan los empleados, pues la incertidumbre de lo que es ético y lo que no lo es puede ser un problema para los empleados; un código de ética debe ser lo suficientemente específico para mostrar a los empleados el espíritu con el que se supone deben hacer las cosas, aunque lo bastante abierto para permitir la libertad de pensamiento. Según Rojas (2012) La ética es una forma de ética aplicada y comprende no solo el análisis de normas y valores morales, sino que también trata de aplicar las conclusiones de ese análisis a la serie de instituciones, tecnologías, transacciones, actividades y procedimientos que llaman negocios. Se puede afirmar que consiste en examinar los comportamientos de los miembros de una organización para determinar si están o no alineados con los principios de la misma y con los comportamientos con la sociedad donde opera.

Las inmobiliarias encuestadas indican, de acuerdo con los valores y transparencia que en la mayoría tienen plasmada la misión, visión y declaración de valores, así también indicaron que ambas son del conocimiento de todos los que laboran dentro

de la empresa. Y está considerada la responsabilidad social empresarial dentro de su misión y visión, según lo indicó la mitad de las inmobiliarias investigadas. Así también los colaboradores indicaron que, si conocen la misión, visión de la empresa.

De acuerdo con Fernández (2010) sobre los beneficios de la RSE, tanto a nivel externo como interno, como el posicionamiento y diferenciación de marca, el mejoramiento de la imagen corporativa, la fidelidad y compromiso de los trabajadores, fomento de una determinada cultura corporativa y acceso a nuevos segmentos de mercado; todo esto se puede lograr en la empresa teniendo clara la misión y la visión.

Con los colaboradores de las inmobiliarias encuestadas, queda indicado que se cumple con ellos en las obligaciones que la ley exige, como es pago de salario mínimo, bonificación incentivo, bono 14, vacaciones y aguinaldo, de igual manera lo han indicado los colaboradores que si reciben los pagos legales por parte de la inmobiliaria. La mayor parte de inmobiliarias indicaron que no tienen un programa de prevención de accidentes y enfermedades laborales. Centrarse indica que la empresa debe basarse siempre en lo que corresponde al marco legal con sus colaboradores como primer punto importante, pues no se puede reconocer que la empresa es socialmente responsable si no está cumpliendo con el régimen legal ya que esta es la base de cualquier acción de la RSE. La empresa también debe propiciar el desarrollo de la persona dentro de la empresa como segunda dimensión, ya que los colaboradores son necesarios para el éxito de ésta y en la medida que estén más capacitados, más motivados, mejor tecnificados y con buenas condiciones laborales, la competitividad de la empresa será mayor logrando así maximizar la productividad.

Ramírez (2013) también hace mención que la responsabilidad social de la empresa implica ser consciente de la interacción entre los diferentes grupos de la empresa con la sociedad, teniendo siempre presente el respeto a la dignidad de la persona en toda su extensión. Así lo indica también el código de trabajo de Guatemala decreto

No. 1441 en el artículo 1. Que regula derechos y obligaciones de patronos y trabajadores. Y así dicho código indica cada una de las obligaciones que tiene tanto el patrono como el trabajador, así como sus derechos, los cuales deben ser respetados para hacerlo todo correctamente de acuerdo a la ley.

Chiavenato (2011) Indica, el balance social debe aportar información sobre el empleo, remuneración, prestaciones sociales, condiciones de higiene y seguridad, productividad del personal, disfunciones (rotación, ausentismo o conflictos laborales) relaciones laborales.

La mayor parte de las inmobiliarias promueve en sus colaboradores la responsabilidad social empresarial y lo hacen por medio de capacitaciones. Brindar la oportunidad de laborar dentro de la empresa a personas con capacidades especiales, también es parte importante de la responsabilidad social empresarial, y las inmobiliarias indican que, si proporcionan esta oportunidad a dichas personas, porque tienen la capacidad de trabajar y porque también tienen el derecho de hacerlo; en algunas inmobiliarias simplemente no se ha dado la oportunidad de contratar a alguien que tenga capacidades especiales. Lo que demuestra que se tiene respeto por las personas.

Sanagustín (2012) Todas las empresas deben promover valores positivos como lo son: honradez, lealtad, tolerancia, respeto por los demás, cooperación, espíritu de equipo para el progreso creativo. La responsabilidad social (colaborar al bien común generando riqueza, empleo y unos valores concretos) y la competitividad (largo plazo: juego correcto limpio y transparente en sus planteamientos y acciones).

Los Proveedores son seleccionados por las inmobiliarias en base a: precio, servicio, calidad, rapidez de entrega y muy pocas toman en cuenta las prácticas de responsabilidad social. En cuanto a las pequeñas empresas de la comunidad se les da la oportunidad de ser proveedores, para apoyarlas, porque llenan los requisitos y

por apoyo al crecimiento de la comunidad. Para elegir a un proveedor se toma en cuenta el precio y calidad de sus productos, más que otros aspectos.

Montoya (2010) indica de acuerdo con los proveedores que son personas o entidades encargadas de suministrar las materias primas, servicios o productos terminados necesarios para que la empresa pueda desarrollar su actividad normalmente. Adicionalmente, los proveedores ayudan en parte a financiar los inventarios, permiten presentar novedades a los clientes, asesoran en la comercialización de los productos, participan en la capacitación y entrenamiento de la fuerza de ventas.

Cientes: se evalúa constantemente la satisfacción de los clientes, aunque solo la mitad de las inmobiliarias indicaron que capacita a sus colaboradores en este tema, lo que si se toma muy en cuenta es la opinión de sus clientes para la mejora de los servicios, ya que no todas las inmobiliarias cuentan con un encargado en servicio al cliente, pues solamente la mitad de las empresas lo tienen. De igual manera las empresas promueven estándares de calidad, para brindarles a sus clientes un servicio satisfactorio.

Los clientes de las inmobiliarias indicaron que su inversión se basó en la ubicación del proyecto habitacional, pues la mayor parte de ellos así lo señaló, así también por servicios, precio y seguridad; y los servicios más mencionados con que cumplieron las inmobiliarias son drenajes, energía eléctrica y áreas verdes, por lo tanto lo que los clientes sugieren en los proyectos es parque recreativo, circulación perimetral, casa club, Jardinería, que se cumpla con el contrato, seguridad y que haya servicio estable de agua que es de gran importancia tomarlo en cuenta. Hay clientes que consideraron que su construcción es de calidad, pero hay otra parte mínima que indica lo contrario, así también la mitad de los encuestados necesitaron hacer algún reclamo, por lo que respondieron varios que no quedaron satisfechos con los servicios que les brindaron, aunque la mayoría respondió que sí.

Rojas, Ramírez y Vélez (2013) indican que las empresas deben ser conscientes de la responsabilidad que tienen de satisfacer a sus clientes, pues son quienes exigen productos verdes y actividades sostenibles, debe conducirse a superar sus necesidades y expectativas, pues así la empresa logrará legitimidad. Para lograr ser catalogadas como organizaciones responsables, deben de enfrentar los retos y desafíos competitivos que el entorno les exige.

La comunidad si obtiene beneficios pues las inmobiliarias realizan actividades para ello, aunque no cuentan con un presupuesto destinado para las mismas, de igual manera realizan donaciones para entidades de beneficencia social, y las realizan por cuestión de conciencia y cooperación mutua. Sin embargo, en cuanto a promover a sus proveedores a que participen en actividades de apoyo a la comunidad el porcentaje es muy bajo, la mayoría no lo hace. De acuerdo a los proyectos habitacionales los clientes en su mayoría indicaron que han sido de beneficio a la comunidad y otros no lo consideran así.

Lozano (2009) Es necesario aprender a hablar de la responsabilidad no en términos de relaciones interpersonales o de conciencia individual, sino a partir de una valoración del lugar que ocupan las empresas en la sociedad. En este sentido hablar de empresa ciudadana es hablar de la capacidad empresarial para ver la empresa como un actor con intereses y finalidades específicas pero que contribuye al bien común en función de la manera como plantea y desarrolla su actividad propiamente empresarial y que la empresa no se conforma con el cumplimiento de lo que exigen las leyes, ni se confina en él sino que asume que hacer empresa es también hacer sociedad.

Chiavenato (2011) Responsabilidad social empresarial es la actuación socialmente responsable de los miembros de la organización, las actividades de beneficencia y los compromisos de ésta con la sociedad en general y, de forma más intensa, con los grupos o partes de ella con que tiene más contacto. La responsabilidad social se

refiere a la actitud y comportamiento de la organización ante las exigencias sociales, derivadas de sus actividades, que le plantea la sociedad.

El medio ambiente se cuida por parte de las inmobiliarias ya que realizan distintas actividades para este fin, y lo hacen de las siguientes formas: cuidar los insumos, reforestación y capacitan a sus colaboradores al respecto. Así también promueven programas de reciclaje que es parte del cuidado del medio ambiente y en sus proyectos cuentan con áreas verdes, que es otra manera de promover el cuidado del mismo. Y los clientes tienen distintas opiniones en cuanto al cuidado del medio ambiente por parte de las inmobiliarias, el porcentaje más alto es de que si lo hacen y el menor señala que no.

Rojas, Ramírez y Vélez (2013) Basta recordar que la mayoría de los productos que se consumen a diario provienen de recursos que brinda la naturaleza. Algunas veces en mayor o menor grado se utiliza los recursos de manera despiadada e insostenible. Razón por la cual la preocupación por el medio ambiente ha tomado fuerza en los últimos años en el mundo, y según la Ley del medio ambiente de Guatemala Decreto No. 68-86 Considerando: que la protección y mejoramiento del medio ambiente y los recursos naturales y culturales es fundamental para el logro de un desarrollo social y económico del país, de manera sostenida.

Fernández (2010) da a conocer que en 1996 nace la norma ISO 14000, que busca que las organizaciones implementen sistemas de gestión ambiental con el fin de controlar, prevenir, resarcir y atenuar los impactos que producen las organizaciones al medio ambiente las cuales tiene muchos beneficios para la empresa como lo es Ahorro de costos: la ISO 14001 puede proporcionar un ahorro del costo a través de la reducción de residuos y un uso más eficiente de los recursos naturales tales como la electricidad, el agua y el gas. Organizaciones con certificaciones ISO 14001 están mejor situadas de cara a posibles multas y penas futuras por incumplimiento de la legislación ambiental, y a una reducción del seguro por la vía de demostrar una mejor gestión del riesgo.

Estado y la relación con las inmobiliarias, son muy pocas las inmobiliarias que indicaron que sus proyectos cuentan con áreas para realizar actividades recreativas, la mayoría de estas no cuenta con dichas áreas. En cuanto a las medidas de los terrenos cada inmobiliaria tiene sus propias medidas sin embargo de acuerdo con los datos obtenidos las medidas constan de los 90m² en adelante. De acuerdo con los servicios con que cuentan los proyectos, está indicado que todas brindan los servicios básicos en cada proyecto que es lo más importante como planta de tratamiento, pozo de agua, drenajes, energía eléctrica, calles y avenidas; ya que es lo que la ley exige en cualquier proyecto de vivienda. Las inmobiliarias no tienen participación con la municipalidad en actividades para el mejoramiento de la sociedad, en realidad son muy pocas las que si lo hacen, algunas manejan su propio criterio al respecto y deciden hacer labor social por su propia cuenta.

Rojas, Ramírez y Vélez (2013) Las organizaciones pequeñas, medianas o grandes, nacionales o internacionales, con o sin ánimo de lucro, están inmersas dentro de un sistema político legal. Por ello la mínima responsabilidad de la organización como alguna vez lo sugirió Caroll (1991) y lo planteo Friedman (1970), es la de ser coherentes con el sistema legal aplicable.

Ley orgánica del deporte. Decreto número 48-69, 65-69 y 59-89: En su artículo 85 indica que dentro del área de toda lotificación o parcelamiento urbano o rural, deben destinarse terrenos suficientes y apropiados para la construcción de instalaciones y campos deportivos. La extensión de tales terrenos será proporcional al área a lotificarse o parcelarse, se determinará atendiendo a la densidad de la población que dicha área comprenderá y no podrá exceder del 10% del área habilitada para lotificarse

Código municipal. Decreto número 12-2002 indica:

Las lotificaciones, parcelamientos, urbanizaciones y cualesquiera otras formas de desarrollo urbano o rural que pretendan realizar o realicen el Estado o sus entidades o instituciones autónomas y descentralizadas, así como personas individuales o

jurídicas, deberán contar con licencia municipal. Tales formas de desarrollo deben cumplir con los requisitos que señalen otras leyes y, en todo caso, cumplir como mínimo con los servicios públicos siguientes:

Vías, avenidas, calles, camellones y aceras de las dimensiones, seguridades y calidades adecuadas, según su naturaleza. Agua potable y sus correspondientes instalaciones, equipos y red de distribución. Energía eléctrica, alumbrado público y domiciliar. Alcantarillado y drenajes generales y conexiones domiciliarias.

Áreas recreativas y deportivas, escuelas, mercados, terminales de transporte y de pasajeros, y centros de salud cuando aplique.

VI. CONCLUSIONES

Las inmobiliarias realizan algunas prácticas de responsabilidad social empresarial de forma empírica, tanto a nivel interno como externo; respecto a ética administrativa, valores y transparencia, con sus colaboradores en cuanto a lo que la ley exige únicamente, atienden en lo básico a sus clientes, de igual forma con la comunidad y medio ambiente.

De acuerdo con la información obtenida sobre la práctica de normas morales, tanto gerentes como colaboradores la mayoría indicó que, si poseen un código de ética, aunque no todos los colaboradores lo conocen.

Los valores y transparencia están plasmados en la misión y visión de la empresa, y son del conocimiento de los colaboradores, sin embargo, algunos clientes no coinciden con la aplicación de esto en los proyectos. Las empresas demuestran tener valores al estar dispuestos a dar oportunidades a personas con capacidades diferentes.

Las empresas cumplen con sus colaboradores, de acuerdo con lo que la ley exige, como salario mínimo, bonificación, aguinaldo y vacaciones, aunque no se cumple con todo lo legalmente necesario ya que no cuentan con un programa de prevención de accidentes, siendo de gran importancia velar por el bienestar de los empleados, por lo que las condiciones deben mejorar para ellos.

Los proveedores de las inmobiliarias son seleccionados por la calidad y buen precio de sus productos y no por prácticas de responsabilidad social empresarial, ya que las respuestas así lo indican. Por lo que se deja a un lado la importancia que debería tener para las inmobiliarias, las buenas conductas de sus proveedores.

La satisfacción de los clientes se evalúa constantemente, según lo indicaron los gerentes de las inmobiliarias y aceptan la opinión de ellos para la mejora de sus

servicios. Pero no todas cuentan con una persona encargada en el servicio al cliente. Así también promueven estándares de calidad. Se debe tomar en cuenta que, aunque hay mayoría de clientes que quedaron satisfechos también, pero la diferencia es poca de los que no lo están.

Existe una relación de conciencia con la comunidad, pues la mayoría realizan actividades de beneficio, donaciones de beneficencia social; pero no cuentan con un presupuesto para ayuda en programas comunitarios. Estos datos indican que las inmobiliarias están en la disposición de apoyar a la comunidad, no obstante, se debe mejorar esta práctica.

En los proyectos habitacionales realizan distintas actividades para el cuidado del medio ambiente, desde ahorro de insumos, reciclaje, reforestación y la administración correcta de agua, la mayoría también ha indicado que realizan capacitaciones sobre el tema a sus colaboradores. Sin embargo, los clientes opinan que debería haber áreas verdes y jardinería en los proyectos; por lo tanto, se debe atender.

La mayoría de las inmobiliarias no participa con la municipalidad para realizar actividades que beneficien a la comunidad, se concluye que cada empresa hace las actividades que son de carácter obligatorio por parte de las autoridades municipales, en cuanto a la construcción de los proyectos habitacionales directamente ya que únicamente se preocupan de que estos llenen los requisitos legales. Cualquier otro tipo de actividades deciden hacerlas por cuenta propia. Esta información indica que se debe procurar una mejor relación entre el gobierno local e inmobiliaria.

VII. RECOMENDACIONES

Comprometerse a poner en práctica las buenas actitudes en el desarrollo de todos los proyectos y que se haga correctamente, en base a todos los ejes de la responsabilidad social empresarial.

Dar a conocer el código de ética a toda persona que labore dentro de la empresa, pues así se cumple el propósito de desarrollar sus actividades laborales, poniendo en práctica normas morales, ya que conociéndolas todos, se garantiza una manera correcta de trabajar.

Fortalecer los valores y transparencia, que se tienen dentro de las inmobiliarias, y buscar la aplicación correcta de estas prácticas en los proyectos habitacionales y que se establezcan reglas contra la discriminación para crear un ambiente laboral sano.

Además de cumplir con las obligaciones de ley, motivar a los colaboradores, con más actividades familiares de recreación, brindarles un ambiente laboral, que sea seguro y justo, deben aplicar un programa de prevención de accidentes con indicaciones claras y el equipo necesario.

Evaluar que empresas proveedoras aplican prácticas de responsabilidad social empresarial, para contribuir a que nuestra sociedad sea cada vez más próspera y cuidada en general. Diseñar planes de prácticas de responsabilidad social que involucren a los proveedores en actividades internas y externas de las inmobiliarias.

Velar siempre por la satisfacción de los clientes y así también actualizarse en los sistemas de construcción y que puedan darles la seguridad de invertir para obtener bienes que llenen sus expectativas. Y contar con una persona directamente en servicio al cliente para que se encargue de mantener una comunicación directa con ellos, conocer así sus inquietudes y enmendar cualquier inconveniente que se pueda dar.

Contar con un presupuesto para programas de apoyo a la comunidad, para lograr el bienestar de muchas personas que lo necesitan y poder impulsar a muchas más empresas a realizar esta práctica ya que lo que se busca es siempre el beneficio general y hacer conciencia a través de sus actos.

Cuidar el medio ambiente en base a mantener el entorno natural en los proyectos; concientizar a los colaboradores para continuar con los programas reciclaje, ahorro de agua, reforestación y también incluir programas de este tipo dentro de los proyectos que manejen como inmobiliaria.

Trabajar con el gobierno municipal, para que juntos logren más proyectos que les permitan una mejora en la comunidad, realizar la supervisión adecuada, para que estos sean realizados correctamente, además crear el compromiso de ambas partes conscientemente de lo que la comunidad necesita para trabajar en equipo por el bienestar de la misma.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Área urbana (2015) **Área urbana inmobiliaria.** Disponible en www.areaurbana.com.gt
- Carapaica, L. (2009) **Responsabilidad Social Empresarial.** Disponible en: www.degerencia.com
- Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala (centraRSE). (2011) **Cambio de Actitud.** Disponible en: <http://www.centrase.org>.
- Chiavenato, I. (2011) **Administración de Recursos Humanos.** (9ª. Ed.) México McGraw-Hill.
- Dextra (2015) **Dextra inmobiliaria.** Disponible en: www.dextra.com.gt
- Fernández, E. (2010) **Responsabilidad Social Corporativa.** Disponible en: <http://site.ebrary.com>.
- Flores, R. (2010) **La responsabilidad social y el rol del Estado.** (Tesis) Disponible en: <http://biblio2.url.edu.gt/tesis/pdf>.
- Galán, J. Sáenz, A. y Calle, C. de la (2012) **Reflexiones sobre la Responsabilidad Social Corporativa en el siglo XXI.** Ediciones Universidad de Salamanca. Disponible en: <http://site.ebrary.com>.
- Girón, M. (2014) **Responsabilidad social empresarial en los hoteles con servicio de restaurante del municipio de Panajachel.** (Tesis) Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/Giron.Manuel.pdf>
- González, T. (2012) **Empresa Socialmente Responsable.** Disponible en <http://www.fundarse.org>.
- Gutiérrez, E. (2014) **Modelos Empresariales del Futuro.** El Periódico. Disponible en: www.elperiodico.com.gt
- Imviqsa (2015) **IMVIQSA.** Disponible en www.imviqsa.com.gt
- Industria y Negocios (2015) **La trascendencia de la Responsabilidad Social Empresarial.** Revista. Disponible en: www.revistaindustria.com.

- Juárez, S. (2013) **Responsabilidad social empresarial en empresas lotificadoras en el área urbana de la ciudad de Mazatenango.** (Tesis) Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Juarez-Sonia.pdf>.
- Lozano, J. (2009) **La Empresa Ciudadana como Empresa Responsable y Sostenible.** Trotta, S.A. Disponible en <http://site.ebrary.com>.
- Mejía (2018) **Grupo la selva, S.A.** comunicación personal.
- Olcese, A. (2014) **La Responsabilidad Social, Motor del Cambio Empresarial.** España Mc Graw-Hill. Disponible en: <http://site.ebrary.com>
- Ramírez, D. (2013) **Contabilidad administrativa.** (9ª. Ed.) México D.F. McGraw-Hill
- Redacción Mundo Económico (2015) **Compromiso con la Sostenibilidad.** Prensa Libre
- Robbins, Coulter, Ahmed, Shepherd, *et al.* (2013) **Administración: un empresario competitivo.** (3a. Ed.) México D.F. Pearson Educación.
- Rojas, M. (2012) **Ética organizacional: estrategia para el éxito.** (1ª. Ed.) Bogotá, Colombia. Ediciones de la U
- Rojas, Ramírez, y Vélez (2013) **Gerencia de la Responsabilidad Social en la Organizaciones de hoy.** Colombia, Universidad de Ibagué. Disponible en: <http://site.ebrary.com>
- Sanagustín, M. (2012) **Valores y Ética Empresarial.** Madrid. Trotta, S.A. disponible en: <http://site.ebrary.com>
- Segeplan (2010) **Plan de desarrollo Quetzaltenango.** Municipio de Quetzaltenango, Quetzaltenango, Guatemala Centro América. Disponible en: www.segeplan.gob.gt
- Serex (2013) **Grupo serex inmobiliaria.** Disponible en www.serex.com.gt
- Yarce, J. (2009) **El poder de los valores.** (1ª. Ed.) Colombia. Universidad de la Sabana. Disponible en: <http://site.ebrary.com>

IX. ANEXOS

Anexo A

Propuesta

Guía de prácticas de responsabilidad social empresarial en inmobiliarias de la ciudad de Quetzaltenango.

Introducción

Las prácticas de Responsabilidad social empresarial (RSE) en cualquier empresa son de gran importancia para un funcionamiento correcto, ya que tomando en cuentas estas prácticas cualquier empresa puede garantizar tanto a nivel interno como externo el bienestar común que es lo que se busca aplicándolas.

Siempre el objetivo de toda empresa debe ser garantizar el bienestar desde sus empleados como activo humano para el buen funcionamiento y éxito de la empresa, como a nivel externo, velando siempre porque se cumpla a cabalidad con la sociedad cuidando desde el medio ambiente hasta el apoyo a la misma en el concepto económico para brindarle un respaldo de acuerdo a sus necesidades.

En Guatemala existe la entidad Centrarse, que busca involucrar a las empresas y practiquen la RSE, siendo la única y se encuentran ubicadas sus oficinas en la capital únicamente. Esta entidad ha sido de gran importancia para que las empresas interesadas en ser un apoyo a la sociedad lo logren adecuadamente por medio de esta, sin embargo si existiera una sede en los departamentos también se podría lograr impulsar a las empresas para que las prácticas de RSE se realicen adecuadamente.

Con la realización de un manual se busca que las empresas practiquen la RSE adecuadamente, conociendo los objetivos claramente que conlleva este tema ya que es amplio e importante para las empresas y su desarrollo.

Justificación

Se considera de gran importancia que las empresas conozcan más sobre el tema de responsabilidad social empresarial para que se practique correctamente y tengan los resultados adecuados, crear la conciencia sobre el bienestar mutuo, que se tomen en cuenta todos los factores que encierra el tema para su buen funcionamiento.

Las inmobiliarias son empresas que tienen el compromiso de brindar a la sociedad productos de alta calidad y son impulsadoras del desarrollo económico en un ciudad y su crecimiento, por lo que conocer más sobre las prácticas de RSE las hará empresas ejemplares y con mayor éxito y lo más importante, que es trabajar conscientemente buscando el bienestar de muchos, obteniendo así un concepto muy aceptable como empresas ante la comunidad.

Objetivos

Objetivo general

Ofrecer una guía a las inmobiliarias para dar a conocer los ejes que encierra la Responsabilidad social empresarial y así fomentar la práctica correcta de la responsabilidad social empresarial.

Objetivos específicos

Establecer capacitación para dar a conocer el manual de los ejes de responsabilidad social empresarial.

Determinar herramientas para la implementación de los ejes de responsabilidad social empresarial en las inmobiliarias.

Herramientas de RSE

Internas

Ejes de la Responsabilidad Social Empresarial

a.) Ética administrativa

Es la disciplina que trata de la valoración moral de los actos humanos y es el conjunto de principios y de normas morales que regulan la actividad humana.

- Honestidad: debe ser un principio fundamental para que la empresa sea reconocida, esto permite que la empresa día a día sea productiva y su crecimiento sea firme. Debe iniciarse desde la gerencia hasta todos los colaboradores ya que trabajar con honestidad es una base para una empresa exitosa.
- Responsabilidad: todos deben trabajar cumpliendo con su horario, haciendo su trabajo con entrega y dedicación e incluso aceptar cuando haya un error y tener la disposición de enmendarlo, aunque esto pueda significar trabajar un poco más. Debe tenerse en cuenta que trabajar responsablemente garantiza que la empresa tenga una mayor aceptación.
- Conducta: la conducta que todos los colaboradores tengan con los clientes es un aspecto integral que se debe manejar con el mayor cuidado, se debe tener claro que se debe tener un comportamiento adecuado en todas las facetas del trabajo, ser respetuosos desde la vestimenta hasta la forma de expresarse, ya que es tan agradable tratar con una persona que utiliza un lenguaje apropiado.
- Integridad: La integridad de una persona es en definitiva un valor que se debe practicar en todo momento demostrando que se es una persona confiable, que su trabajo siempre lo hace correctamente y honestamente; y si los colaboradores demuestran ser íntegros, esto asegura que la empresa lo es también.
- Calidad: Si se trabaja con productos y servicios de calidad se demuestra que se quiere la satisfacción y bienestar de los clientes y es lo que siempre debe garantizarse, para dar un buen concepto como empresa ya que es lo que toda persona busca.

b.) Valores y transparencia

Es la forma de generar confianza en el entorno que nos desenvolvemos, es manejarse con claridad y cuidado. Se debe ser claro como el agua.

- Confianza. Se debe transmitir a los clientes, demostrándolo en todos los aspectos de construcción desde el aspecto legal hasta la utilización de productos que le garanticen a los clientes seguridad y satisfacción.
- Compromiso: La empresa debe tener claro que al momento de adquirir la responsabilidad se está comprometiendo a hacer las cosas bien y debe cumplir, ser leal a sus clientes ya que esto le dará fortaleza.
- Claridad. Se debe dar información completa sobre el proyecto a trabajar, ser sinceros en cuanto a tiempo de finalización, tomando en cuenta cada uno de los aspectos que conlleva la construcción y así los inversionistas estarán enterados, incluso de cualquier atraso que se pueda dar en el proceso y se evitan conflictos con ellos y se gana confianza.

c.) Colaboradores

Son las personas que trabajan para una empresa y pueden lograr con su trabajo el éxito de la misma.

- Salario. Los colaboradores deben recibir un salario de acuerdo como lo indica el código de trabajo
 - ✓ Artículo 103. Todo trabajador tiene derecho a devengar un salario que cubra sus necesidades de orden material, moral y cultural y que le permita satisfacer sus deberes como jefe de familia.
 - ✓ Artículo 113. El organismo ejecutivo, debe fijar anualmente mediante acuerdos emanados por conducto del ministerio de trabajo y previsión social los salarios mínimos que han de regir en cada actividad, empresa o circunscripción económica.
 - ✓ Acuerdo Gubernativo 297-2017. Establece para las actividades agrícolas y no agrícolas el nuevo salario de Q. 90.16 diarios, equivale a Q. 11.27 por hora, en jornada ordinaria de trabajo, lo que representa un salario mensual de Q. 2,742.37, más Q. 250.00 de bonificación, para un total de Q. 2,992.37

- Horario de trabajo. Se deben manejar horarios justos y si en un caso el colaborador necesita trabajar horas extras, la empresa debe ser consciente de pagarlas.
 - ✓ Código de trabajo. Artículo 116. La jornada ordinaria de trabajo efectivo diurno, no puede ser mayor de ocho horas diarias, ni exceder de un total de cuarenta y ocho horas a la semana.
 - ✓ Artículo 126. todo trabajador tiene derecho a disfrutas de un dia de descanso remunerado después de cada semana de trabajo. La semana se computará de cinco a seis días según, costumbre de la empresa o centro de trabajo.
- Igualdad de género. Cualquier persona sea hombre o mujer puede desenvolverse en distintos puestos ya que cualquiera puede tener la capacidad de brindar nuevas ideas a la empresa y es aconsejable dar la oportunidad tanto a un hombre como a una mujer de realizarse profesionalmente, esto dará una buena impresión hacia los clientes.
 - Seguridad. Brindarle a los empleados el equipo necesario para realizar su trabajo, en este caso las personas que están encargadas directamente de la construcción de viviendas, deben contar con el equipo necesario como lo son: gafas, cascos, guantes, andamios seguros, ya que al tener los colaboradores el equipo necesario se evitarán tanto los accidentes como el atraso en la construcción.

d.) Proveedores

Son las personas o empresas encargadas de abastecer de los productos necesarios a otras empresas

- Principios y valores. Considerar que los proveedores deben ser empresas responsables y honestas que permitan a la empresa desenvolverse correctamente, puesto que también depende de los proveedores que no haya ningún tipo de atraso en la construcción.
- Calidad. Procurar adquirir siempre productos confiables que garanticen a la empresa quedar bien con sus clientes, llenando los requisitos de calidad de los productos.

- Buscar proveedores comprometidos a trabajar con responsabilidad social debido a que de esta forma pueden colaborar e involucrarse en actividades que se realicen para el bienestar de la comunidad. Se debe buscar que sean empresas dispuestas a apoyar al bienestar social, esto permitirá que la inmobiliaria obtenga votos a favor y la preferencia de muchos.

Externas

e.) Clientes

Son quienes adquieren productos, bienes o servicios para satisfacer sus necesidades y deseos.

- Servicio al cliente. La empresa debe cuidar que la atención a sus clientes sea siempre con respeto, basándose en cumplir con lo ofrecido, brindando la información correcta en cuanto a los proyectos, buscar que los tiempos en la entrega del producto sean como se ofrecieron, que cuando soliciten información sobre avances en la construcción haya disposición para darla adecuadamente.
- Satisfacción. Debe ser la prioridad de la empresa lograr que sus clientes queden satisfechos, proporcionando una atención adecuada al cliente en donde se pueda conocer la opinión de cada uno, por medio de boletas y así mejorar todo aquello que sea necesario. Cuidar que la construcción de sus proyectos habitacionales sea en su totalidad de calidad como se haya ofrecido, esto hablará bien de la inmobiliaria, pues se demostrará que trabaja responsablemente y garantiza la preferencia y lealtad de los clientes.
- Calidad. Utilizar productos en la construcción, que garanticen durabilidad y seguridad, pues es responsabilidad de la inmobiliaria velar porque se cumpla a cabalidad con quienes han confiado en ella, así también porque en el futuro no haya inconvenientes a causa de malas decisiones en la adquisición de los materiales. Recordar siempre que una empresa responsable siempre va velar por el bienestar de sus clientes en cuanto a los servicios y productos que le brinda.
- Confianza. Tener en cuenta que aplicando correctamente los tres aspectos anteriores, los clientes confiarán plenamente en los proyectos futuros y esto

permitirá abrir nueva cartera de clientes porque habrá buenas referencias en cuanto al trabajo que se realiza.

f.) Comunidad

Es la sociedad en la que opera una empresa y debe ser involucrada para contribuir en su desarrollo.

- Bienestar. Es responsabilidad de la empresa buscar la manera de apoyar a la comunidad o entorno donde se desenvuelve, para que sea prospero. Se pueden realizar actividades de mejoramiento en áreas verdes, áreas deportivas o en dado caso evaluar qué es lo que necesita para su desarrollo. La empresa tendrá el beneficio de darse a conocer por sus buenas obras y trabajar por el bienestar común.
- Responsabilidad. Actuar responsablemente, no afectar el entorno donde se desarrolla al momento del proceso de construcción. Cuidar de no afectar a los vecinos con contaminación auditiva y visual, con contaminación del medio ambiente para no dar paso a una mala imagen de la inmobiliaria.
- Obra social. Apoyar a quienes lo necesitan como asilos de ancianos o guarderías de niños, esto es dar apoyo por conciencia, teniendo en cuenta que en la sociedad hay muchos que necesitan.

g.) Medio Ambiente

Es el espacio en el que la vida de los seres humanos permite la interacción de los mismos, por lo tanto debe ser cuidado por todos los que en él habitamos.

- Prevención de la contaminación. Tener en cuenta que la empresa debe tener la responsabilidad en primer lugar de aprovechar y reutilizar insumos, en segundo lugar todo aquello que sea desperdicio colocarlo en el lugar designado para ello. Son aspectos que se deben tomar como una obligación por parte de la empresa para no afectar nuestro medio ambiente.
- Herramientas de prevención. Pueden tomarse en cuenta la utilización correcta y necesaria de combustible de la maquinaria que se utiliza, realizando un plan diario de actividades, para evitar contaminación con el consumo de combustible,

esto también puede hacerse con el transporte de insumos tener un buen aprovechamiento de los vehículos.

h.) Estado

Es el sistema político de un país en el cual cualquier empresa que se desenvuelva debe cumplir las leyes establecidas por este.

- Aspectos Legales. Tener siempre en orden la documentación de autorización de un proyecto es fundamental puesto que la empresa debe apegarse a la ley en todo momento.
- Trabajar conjuntamente con las autoridades municipales. Es importante que la empresa colabore con la municipalidad en aportar para que haya desarrollo de la sociedad. Se deben proponer actividades como señalar calles y avenidas, señalización de carreteras, etc. Esto demostrará que la empresa se interesa en buscar el bienestar común y apoya conjuntamente con las autoridades.

Programa

Temas:

- Concepto de Responsabilidad social empresarial
- Ejes de responsabilidad social empresarial
- Importancia de la Responsabilidad social empresarial
- Objetivos de la RSE
- Beneficios de trabajar con RSE

Tiempos

- 1 hora para cada uno de los temas, con un tiempo de receso de 30 minutos, haciendo un total de horas de 4 1/2.

Después de conocer las respuestas y opiniones de cada uno de los colaboradores la empresa debe tomar en cuenta cada una y conocer las debilidades que se tienen a nivel general de acuerdo con las prácticas de RSE, y así ir mejorando una a una hasta abarcar todos los ejes para ser una empresa socialmente responsable.

Es necesario brindar capacitación a los colaboradores para que ellos conozcan a profundidad el tema, se le debe pedir apoyo a los proveedores de la empresa, para realizar las capacitaciones y pueden hacerlo como un valor agregado, así no se incurre en gastos y se logra que los colaboradores adquieran mayor conocimiento sobre las prácticas de la responsabilidad social empresarial y aplicarlas de acuerdo a como lo estipula la teoría.

a continuación, caso para resolver después de la capacitación, la boleta como herramienta para evaluar la satisfacción de los clientes de la inmobiliaria y cuadro de evaluación para las inmobiliarias sobre la aplicación de responsabilidad social empresarial para realizarla tres meses después de la capacitación.

Anexo B

Evaluación para participantes de capacitación sobre guía de prácticas de responsabilidad empresarial en inmobiliarias de la ciudad de Quetzaltenango

A continuación, se presenta un caso para resolver en grupos de tres personas. Por favor aplique los ocho ejes de responsabilidad social empresarial.

La inmobiliaria “Tierra nueva” inició un proyecto habitacional ubicado en las afueras de la ciudad, se cuenta con la licencia respectiva de construcción. El terreno tiene las medidas de 6mts. de frente por 15mts. de fondo, y ya todas las viviendas están terminadas, estas constan de dos habitaciones un baño y un ambiente para sala, comedor y cocina, también cuentan con garaje para un carro y jardín. Se ofreció a los clientes áreas recreativas y áreas verdes las cuales aún no están terminadas pues ha habido atrasos en la construcción de las viviendas, a causa del atraso de los proveedores en la entrega de los materiales, sin embargo, sus precios y calidad son buenos, situación que está afectando el término total del proyecto. En las afueras del proyecto habitacional aun se encuentran los desechos de la construcción, la cual afecta la imagen tanto del proyecto como de la inmobiliaria encargada, pero se ofreció retirar todo al finalizar pues así se ahorrará combustible en el traslado de dichos desechos. La inmobiliaria se ha preocupado porque todos los drenajes funciones correctamente de igual manera la planta de tratamiento con la que cuenta el proyecto. Hasta el momento no se ha realizado ningún proyecto conjuntamente con la municipalidad para la comunidad.

Anexo C

Boleta para clientes de las inmobiliarias, para conocer su opinión en cuanto a los servicios que se han recibido.

Fecha de aplicación: _____

Nombre del proyecto habitacional: _____

Por favor responda las siguientes preguntas, necesitamos conocer su opinión para mejorar nuestros servicios.

1. ¿Está satisfecho con los servicios

Sí _____

No _____

2. ¿Considera que la inmobiliaria cumple con lo que se le ofreció?

Sí _____

No _____

3. ¿Indique que otros servicios le gustaría que se incluyan en el proyecto habitacional?

4. ¿Cómo considera que podemos mejorar nuestro servicio al cliente?

5. Observaciones.

Anexo D

CUADRO PARA EVALUAR LA APLICACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN INMOBILIARIAS						
Aspectos a Evaluar	Preguntas			Acciones	Evaluar acciones	Tiempos
		Si	No			
Ética Administrativa	¿Se está dando a conocer el código de ética a todos sus colaboradores?			Proporcionar por escrito	Preguntas sobre como lo practican	Una vez al mes
	¿Se supervisa la conducta correcta del personal?			Acompañamiento en determinado momento	Verificar y retroalimentar	Una vez al mes
	¿Se han supervisado los proyectos, para que todo marche correctamente?			Visitas constantes	Identificar lo ofrecido y corregir si es necesario	Semanalmente
Valores y Transparencia	¿Se ha dado la información clara a los clientes en cuanto a los proyectos?			Hacerlo por escrito	Tener la disposición para resolver cualquier duda.	Cuando el cliente lo Requiera

	¿Se han utilizado los productos ofrecidos a los clientes?			Adquirir productos de calidad	Hacer pruebas	Cuando lo demande la Adquisición
Colaboradores	¿Se ha proporcionado a los colaboradores equipo de seguridad para trabajar?			Implementarlos	Velar porque se utilicen correctamente	Semanalmente
	¿Los horarios que laboran los colaboradores cumplen con ocho horas diarias?			Planificar actividades	Verificar el cumplimiento de las actividades	Semanalmente
Proveedores	¿Se ha seleccionado proveedores que practiquen Responsabilidad social empresarial?			Referencias	Verificar Referencias	Cuando sea Necesario
	¿Se han involucrado a los proveedores en actividades de			Proponerlo	Que se cumplan	Cuando sean Solicitadas

	beneficio a la comunidad?					
Clientes	¿Hay una persona encargada de servicio al cliente?			Crear puesto y capacitar	Constatar que se logre objetivo	Una vez al mes
	¿El total de los clientes está satisfecho?			Proporcionar servicios de calidad	Comprobarlo en sus opiniones	Dos veces al año
Comunidad	¿Cuenta con un presupuesto para obra social?			Establecerlo	Verificar que se utilice para el fin	Cuando sea Solicitado
	¿Han hecho donaciones a entidades de beneficencia social?			Involucrarse	Velar porque sea de beneficio	Cuando sea Solicitado

<p>Medio Ambiente</p>	<p>¿Actualmente ha participado la empresa en algún proyecto de reforestación?</p> <p>¿Se han hecho visitas a los proyectos para mantenimiento de las áreas verdes?</p>			<p>Buscar en donde es necesario</p> <p>Cronograma</p>	<p>Supervisar que se desarrolle correctamente</p> <p>Comprobar que estén en buen estado.</p>	<p>Una vez al año</p> <p>Una vez al mes</p>
<p>Estado</p>	<p>¿Se ha ofrecido trabajar conjuntamente con el gobierno local algún proyecto que permita apoyar a la sociedad?</p>			<p>Hacer propuesta</p>	<p>Identificar qué se necesita hacer</p>	<p>Dos veces al año</p>

Fuente: Elaboración propia

Anexo E



UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR
CAMPUS QUETZALTENANGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS
Estudiante: Yuvisa del Rosario Gonzales Mazariegos

Tesis: Responsabilidad social empresarial en inmobiliarias de la ciudad de Quetzaltenango

Objetivo general: Determinar las prácticas de responsabilidad social de las inmobiliarias de la ciudad de Quetzaltenango

Boleta para Gerente de inmobiliaria

Instrucciones: Por favor responda las preguntas que a continuación se le presentan, marque con una x la opción que considere pertinente.

La información de las respuestas es para uso estrictamente académico y confidencial.

1. ¿Tiene la inmobiliaria plasmada la misión, visión y declaración de valores?

Sí _____

No _____

2. ¿Está considerada en la misión y visión la responsabilidad social empresarial?

Sí _____

No _____

3. ¿Da a conocer la inmobiliaria su misión y visión a todo público?

Sí _____

No _____

4. ¿Posee la inmobiliaria un código de ética?

Sí _____

No _____

5. Indique las obligaciones con las que cumple la inmobiliaria en relación a sus colaboradores.

Salario mínimo	
Bonificación incentivo	
Bono 14	
Aguinaldo	
Vacaciones	
Pago de horas extras	
Indemnización universal	

Otro. Mencione _____

6. ¿Tiene la inmobiliaria un programa de prevención de accidentes y enfermedades laborales?

Sí _____

No _____

7. ¿Conocen sus colaboradores el código de ética?

Sí _____

No _____

8. ¿Promueve la inmobiliaria la responsabilidad social en sus colaboradores?

Sí _____

No _____

Si la respuesta es positiva ¿De qué forma lo hacen?

9. ¿Brinda la oportunidad laboral, a personas con capacidades especiales?

Sí _____

No _____

¿Por qué?

10. ¿Qué actividades realizan en la inmobiliaria para cuidar el medio ambiente?

11. ¿Capacita la inmobiliaria a sus colaboradores en cuanto al cuidado del medio ambiente?

Sí _____

No _____

12. ¿Promueven programas de reciclaje, en la inmobiliaria?

Sí _____

No _____

13. ¿Cuenta el proyecto habitacional con áreas verdes?

Sí _____

No _____

14. ¿Cuáles son los criterios que influyen en la selección de sus proveedores?

Precio

Servicio

Calidad

Rapidez de entrega

Prácticas de responsabilidad social

Otros (especifique)

15. ¿Proporciona la inmobiliaria la oportunidad a pequeñas empresas directamente de la comunidad para ser sus proveedores?

Sí _____

No _____

¿Por qué?

16. ¿Cuál es el procedimiento para elegir a un proveedor?

17. ¿Evalúa la inmobiliaria constantemente la satisfacción de sus clientes?

Sí _____

No _____

18. ¿Capacita la inmobiliaria constantemente a sus colaboradores en el tema de servicio al cliente?

Sí _____

No _____

19. ¿Toma en cuenta la opinión de sus clientes para la mejora de sus servicios?

Sí _____

No _____

20. ¿Cuenta la inmobiliaria con un encargado en servicio al cliente?

Sí _____

No _____

21. ¿Promueven estándares de calidad en la inmobiliaria?

Sí _____

No _____

22. ¿Cuentan con una planta de tratamiento en los proyectos?

Sí _____

No _____

¿Por qué?

23. ¿Realizan actividades para beneficio de la comunidad en sus proyectos?

Sí _____

No _____

24. ¿Cuenta con un presupuesto de programas comunitarios?

Sí _____

No _____

25. ¿Realiza donaciones a entidades de beneficencia social?

Sí _____

No _____

¿Por qué?

26. ¿Promueve a que sus proveedores participen en actividades de apoyo a la comunidad?

Sí _____

No _____

27. ¿Tienen los proyectos áreas para realizar actividades recreativas?

Sí _____

No _____

28. ¿Cuáles son las medidas en metros, del terreno de las viviendas?

29. ¿Con qué servicios cuentan los proyectos? Márquelos

Pozo de agua	
Vías	
Avenidas	
Calles	
Aceras	
Agua potable	
Drenajes	
Energía Eléctrica	

30. ¿Participa la inmobiliaria conjuntamente con la municipalidad en actividades que contribuyan al mejoramiento de la sociedad?

Sí _____

No _____

Comente:

31. ¿Está afiliada la inmobiliaria a alguna a alguna asociación de empresarios?

Sí _____

No _____

Mencione a cual.

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR
CAMPUS QUETZALTENANGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

Estudiante: Yuvisa del Rosario Gonzales Mazariegos

Tesis: Responsabilidad social empresarial en inmobiliarias de la ciudad de Quetzaltenango



Objetivo general: Determinar las prácticas de responsabilidad social de las inmobiliarias de la ciudad de Quetzaltenango

Boleta para colaboradores de inmobiliaria

Instrucciones: Por favor responda las preguntas que a continuación se le presentan, marque con una x la opción que considere pertinente.

La información de las respuestas es para uso estrictamente académico y confidencial.

1. ¿Conoce la misión y visión de la inmobiliaria?

Sí _____

No _____

2. ¿Cuenta la inmobiliaria con un código de ética?

Sí _____

No _____

3. ¿Ha recibido capacitación sobre la responsabilidad social y servicio al cliente por parte de la inmobiliaria?

Sí _____

No _____

4. Marque los pagos que recibe

Salario mínimo
Bonificación incentivo
Bono 14
Aguinaldo
Vacaciones
Pago de horas extras
Indemnización universal

5. ¿Realiza las inmobiliarias actividades de recreación para los trabajadores y su familia?

Sí _____

No _____

Mencione que actividades realiza

6. ¿Recibe de la inmobiliaria los insumos necesarios para realizar su trabajo?

Sí _____

No _____

7. ¿Considera que existen reglas contra la discriminación dentro de la inmobiliaria?

Sí _____

No _____

8. ¿Conoce usted la forma de reciclar productos?

Sí _____

No _____

9. ¿Qué actividades de reciclaje realizan en la inmobiliaria en la inmobiliaria?

10. ¿Qué actividades realizan en la inmobiliaria para cuidar el medio ambiente?

11. ¿Capacita la inmobiliaria a sus colaboradores en cuanto al cuidado del medio ambiente?

Sí _____

No _____

12. ¿Se siente parte de la inmobiliaria?

Sí _____

No _____

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR
CAMPUS QUETZALTENANGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

Estudiante: Yuvisa del Rosario Gonzales Mazariegos

Tesis: Responsabilidad social empresarial en inmobiliarias de la ciudad de Quetzaltenango

Objetivo general: Determinar las prácticas de responsabilidad social de las inmobiliarias de la ciudad de Quetzaltenango

Boleta para clientes de inmobiliarias.

Instrucciones: Por favor responda las preguntas que a continuación se le presentan, marque con una x la opción que considere pertinente.

La información de las respuestas es para uso estrictamente académico y confidencial.



1. ¿Por qué decidió invertir en este proyecto?

- Ubicación
- Publicidad
- Precio
- Servicios
- Seguridad
- Responsabilidad social empresarial

2. ¿Considera que la inmobiliaria se preocupa por cuidar el medio ambiente?

Sí _____ No _____

3. ¿En algún momento necesitó hacer un reclamo?

Sí _____ No _____

4. ¿Quedó satisfecho(a) con los servicios que le brindó la inmobiliaria?

Sí _____ No _____

5. ¿En su opinión, cree que el proyecto ha sido de beneficio a la comunidad?

Sí _____ No _____

6. ¿Considera que es una construcción de calidad?

Sí _____ No _____

7. De los siguientes servicios. ¿con cuales cumplieron en el proyecto habitacional?

- Parqueo para visitas
- Áreas verdes
- Parque recreativo
- Drenajes
- Planta de tratamiento
- Energía eléctrica

8. ¿Qué otros servicios le gustaría que incluyeran en el proyecto habitacional?

Anexo F

CUADRO OPERACIONAL						
Variable e indicadores	Objetivos	Instrumentos	Preguntas	Gerentes	Colaboradores	Clientes
Responsabilidad social empresarial	Determinar las prácticas de responsabilidad social en los proyectos habitacionales de las inmobiliarias de la ciudad de Quetzaltenango	Cuestionario	¿Posee la inmobiliaria un código de ética?	x		
Ética administrativa	Diagnosticar si las inmobiliarias de la ciudad de Quetzaltenango ponen en práctica normas morales, a base de un código de ética		¿Conocen sus colaboradores el código de ética?	X		
Valores y transparencia	Analizar los valores y transparencia desarrollados en los		¿Tiene la inmobiliaria plasmada la misión, visión y declaración de valores?	x	x	
			¿Cuenta la inmobiliaria con un código de ética?		x	

	proyectos habitacionales		¿En la misión y visión está considerada la Responsabilidad social empresarial?	x		
			¿Da a conocer la inmobiliaria su misión y visión a todo público?	x		
			¿Brinda la oportunidad laboral, a personas con capacidades especiales?	x		
			¿Conoce la misión y visión de la inmobiliaria?		x	
			¿Considera que existen reglas contra la discriminación dentro de la inmobiliaria?		x	

Colaboradores	Definir las condiciones laborales de sus colaboradores de acuerdo con la responsabilidad social empresarial		<p>Indique las obligaciones con las que cumple la inmobiliaria en relación a sus colaboradores</p> <p>¿Tiene la inmobiliaria un programa de prevención de accidentes y enfermedades?</p> <p>¿Promueve la inmobiliaria la responsabilidad social empresarial en sus colaboradores?</p> <p>Marque los pagos que recibe</p> <p>¿Realiza la inmobiliaria actividades de recreación para los trabajadores?</p>	<p>x</p> <p>x</p> <p>x</p>	<p>x</p> <p>x</p>	
---------------	---	--	---	----------------------------	-------------------	--

Proveedores	Analizar el valor que tiene para las inmobiliarias que sus proveedores practiquen la responsabilidad social empresarial	¿Recibe de la inmobiliaria los insumos necesarios para realizar su trabajo?		x	
		¿Se siente parte de la inmobiliaria?		x	
		¿Cuáles son los criterios que influyen en la selección de sus proveedores?	x		
		¿Cuál es el procedimiento para elegir a un proveedor?	x		
		¿Promueve a que sus proveedores participen en actividades de apoyo a la comunidad?	x		

Clientes	Investigar las prácticas de responsabilidad social empresarial de las inmobiliarias hacia los clientes de los proyectos habitacionales		¿Evalúa la inmobiliaria constantemente la satisfacción de sus clientes?	x		
			¿Capacita la inmobiliaria constantemente a sus colaboradores en el tema de servicio al cliente?	x		
			¿Toma en cuenta la opinión de sus clientes para la mejora de sus servicios?	x		
			¿Cuenta la inmobiliaria con un encargado en servicio al cliente?	x		
			¿Promueven estándares de calidad en la inmobiliaria?	x		

			¿Tienen los proyectos áreas para realizar actividades recreativas?	x		
			¿Con qué servicios cuentan los proyectos?	x		
			¿Ha recibido capacitación sobre la responsabilidad social y servicio al cliente?		x	
			¿Por qué decidió invertir en este proyecto?			x
			¿En algún momento necesito hacer algún reclamo?			x
			¿Quedó satisfecho(a) con los servicios que le brindó la inmobiliaria?			x

Comunidad	Identificar la relación existente entre inmobiliarias y la comunidad	¿Qué otros servicios le gustaría que incluyeran en el proyecto habitacional?			X
		¿Proporciona la oportunidad a pequeñas empresas directamente de la comunidad para ser sus proveedores?	X		
		¿Cuenta con un presupuesto de programas comunitarios?	X		
		¿Realiza donaciones a entidades de beneficencia social?	x		
		¿En su opinión cree que el proyecto ha sido de beneficio a la comunidad?			x

Medio Ambiente	Describir las prácticas de responsabilidad social empresarial en el medio ambiente de los proyectos habitacionales de las inmobiliarias de la ciudad de Quetzaltenango	¿Qué actividades realizan en la inmobiliaria para cuidar el medio ambiente?	x	x	
		¿Capacita la inmobiliaria a sus colaboradores en cuanto al cuidado del medio ambiente?	X	x	
		¿Promueven programas de reciclaje?	x		
		¿Cuenta el proyecto con áreas verdes	x		
		¿Conoce usted la forma de reciclar productos?		x	
		¿Qué actividades de reciclaje realizan en la inmobiliaria?		x	

Estado	Indicar las prácticas de responsabilidad social empresarial en relación al gobierno de la ciudad de Quetzaltenango		<p>¿Considera que la inmobiliaria se preocupa por cuidar el medio ambiente?</p> <p>¿Participa la inmobiliaria conjuntamente con la municipalidad en actividades que contribuyan al mejoramiento de la sociedad?</p> <p>¿Cuáles son las medidas en metros, del terreno de las viviendas?</p>	x		x
--------	--	--	---	---	--	---

Fuente: Elaboración propia

Anexo G

Censo de inmobiliarias de la ciudad de Quetzaltenango

para trabajo de tesis: responsabilidad social empresarial en inmobiliarias de la ciudad de Quetzaltenango

Fecha: enero 2017

Nombre de Inmobiliaria	Dirección	No. gerentes	No. colaboradores
Grupo la Selva, S.A.	13 av. 4-60 zona 3	2	7
Dextra	Av. Las Américas 7-62 zona 3, Torre pradera Xela	1	4
Área Urbana	4ta. Calle 21-71 zona 3 Plaza Selecta	1	2
Serex	Diagonal 5, D 3-06 zona 8	1	4
Imviqsa	1era. Calle 5-87 zona 9	2	4