



**Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología**

**ULACIT**

**Facultad de Ciencias Empresariales**

**Programa de Licenciatura en Administración de Negocios**

**Artículo Científico**

**¿Cómo los gerentes de las PYMES costarricenses perciben su responsabilidad social individual?**

**Liza Castillo Ovares**

**Artículo científico para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Negocios**

**San José, Costa Rica**

**Abril 2012**

# ÍNDICE

## Contenido

Resumen.....	4
Palabras claves.....	4
Abstract .....	5
Keys words.....	5
CAPÍTULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
1.1. Introducción.....	6
1.2. Justificación.....	8
1.3. Planteamiento del problema .....	9
1.4. Objetivos.....	9
1.4.1.    Objetivo general .....	9
1.4.2.    Objetivos específicos.....	9
1.5. Alcances .....	10
1.3. Limitaciones .....	10
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO .....	11
2.1. Conceptualización de la responsabilidad social .....	11
2.2. Conceptualización de la responsabilidad social individual .....	12
2.3. Beneficios al practicar la responsabilidad social individual .....	13
2.4. Prácticas de responsabilidad social individual .....	15
2.5. Valores morales.....	16
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	18
3.1. Nivel de investigación .....	18
3.2. Tipo de investigación .....	18
3.3. Diseño de investigación .....	18
3.4. Sujetos de información: tipo de muestra .....	19
3.5 Tipo de muestreo .....	19
3.6. Instrumentos de aplicación.....	19
3.7. Fuentes de información .....	20

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS .....	22
CAPÍTULO V .....	43
5.1. Conclusiones .....	43
5.1. Recomendaciones .....	45
BIBLIOGRAFÍA .....	47
Anexo # 1: Encuesta realizada .....	49

## **Resumen**

El presente estudio tiene como finalidad conocer la percepción de los gerentes o dueños de pequeñas o medianas empresas costarricenses acerca de la responsabilidad social individual. Entre los objetivos se encuentran: obtener datos sobre los beneficios personales, laborales y ambientales que se pueden alcanzar, observar las prácticas que realizan actualmente los gerentes y enumerar los valores morales principales según su criterio.

Al momento de consultar diferentes medios de información bibliográfica para el actual artículo científico se encontró como limitante la poca información disponible al respecto, por esta razón, el interés por profundizar en el tema aumentó. Los beneficiarios e interesados en conocer los resultados del presente estudio son la sociedad costarricense, los profesionales en ciencias administrativas y los empresarios de este país.

El tipo de investigación es exploratoria, ya que se trata de un tema innovador pocas veces estudiado. Para la recolección de datos se utilizó como herramienta la encuesta; por el grado de confianza que brinda además de facilitar la restricción del margen de error. El tamaño de la muestra fue de 50 personas.

Como resultado se obtuvo que el 90% de los gerentes de las pequeñas o medianas empresas costarricenses practican la responsabilidad social individual, y califican su labor como buena. Ellos dominan el concepto, a pesar de no existir una definición exacta.

El presente artículo científico espera promover la práctica de la responsabilidad social individual en las PYMES costarricenses, brindar datos para futuras investigaciones y ofrecer recomendaciones de ser necesario.

## **Palabras claves**

Responsabilidad social individual, percepción de los dueños o gerentes de pequeñas y medianas empresas (PYMES), valores morales.

## **Abstract**

This study is expected to know the perception of managers or owners of small and medium companies in Costa Rica about individual social responsibility. The objectives are: to obtain data on the personal, environmental and labor that can be achieved, observe the practices currently carried out by managers and list the main moral values as their views .

When inquiring different means of bibliographic information for the current scientific article was found as limiting the limited information available to it for this reason, interest grew deeper into the subject. Beneficiaries and stakeholders in the results of this study are Costa Rican society, management science professionals and entrepreneurs in this country.

The research is exploratory, since it is an innovative topic rarely studied. For data collection tool was used as the survey by the degree of confidence and also provides the margin of error decreases. The sample size was 50 people.

The result was that 90% of managers of small and medium Costa Rican companies practice individual social responsibility, and rate their work as good. They dominate the concept, despite the absence of a precise definition.

This scientific paper hopes to promote the practice of individual social responsibility in SMEs in Costa Rica, provide data for future research and provide recommendations as necessary.

## **Keys words**

Individual social responsibility, perception of the owners or managers of small and medium enterprises, moral values.

## **CAPÍTULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Introducción**

La práctica de la responsabilidad social individual busca contribuir efectivamente al mejoramiento de la sociedad con la implementación de acciones íntegras que incluyen la práctica de valores morales, el respeto por las personas y el ambiente, y el interés por el desarrollo de la comunidad. En la actualidad dicho concepto ha tomado gran relevancia, pues permite la transparencia en las acciones diarias.

Se ha percibido que incorporar valores morales en las labores diarias permite obtener resultados positivos para la sociedad, facilitando asimismo un mayor aprovechamiento de recursos y la posibilidad de realizar mejoras continuas hacia el éxito tanto personal como profesional.

Por lo tanto, resulta imperante en la actualidad conocer la forma cómo perciben los gerentes de las PYMES costarricenses su responsabilidad social individual, a la vez, se razona como esencial priorizar en investigaciones que colaboren en la búsqueda de mejoras en la sociedad; por medio de la aplicación de conceptos empresariales de forma íntegra y con la implementación de acciones que generen beneficios en el ámbito personal, laboral y ambiental, contribuyéndose así al bienestar común.

El presente artículo científico pretende demostrar la hipótesis sobre la percepción de los gerentes de las PYMES costarricenses acerca de su responsabilidad social individual,

además, tiene como objetivos identificar las prácticas que estos efectúan, reconocer las circunstancias sobresalientes relacionadas con dichas prácticas —de las cuales la sociedad costarricense se ve beneficiada— y tener una visión acerca de la situación actual de los gerentes de las PYMES en Costa Rica.

Aunado a esto, se pretende poner de manifiesto los beneficios que podría generar la implementación de la responsabilidad social individual en las acciones de la gerencia o en la labor de los dueños de las PYMES costarricenses. También se tienen como puntos identificar los valores morales que estos ponen en práctica y en su caso proponer algunas recomendaciones para un mejor ejercicio y desarrollo de las pequeñas y medianas empresas en nuestro país.

De igual manera, se espera promover la práctica de la responsabilidad social individual en las PYMES costarricenses y generar datos útiles para futuros estudios.

Finalmente, es importante mencionar que al momento de realizar la presente investigación hubo algunas limitantes que dificultaron el desarrollo de este estudio, entre ellas: la búsqueda de información bibliográfica relacionada con el tema de la responsabilidad social individual resultó un tanto ardua, dada la escasez de estudios sobre este tema tanto en medios de información virtual como en materiales impresos, de igual forma, se tenía incertidumbre acerca de la obtención de datos a través de los colaboradores del proyecto.

## **1.2. Justificación**

Con el presente trabajo de investigación se desea poner de manifiesto la percepción de los gerentes de las PYMES costarricenses acerca de su responsabilidad social individual, a la vez, se anhela concientizar a los gerentes sobre los beneficios que se obtienen con la puesta en práctica de esta filosofía, tanto en el desempeño personal como profesional, con el fin de alcanzar un nivel de vida saludable y contribuir al desarrollo social.

El ser humano tiene entre sus objetivos lograr un bienestar integral, pero para alcanzar esa pretensión es preciso poner en práctica acciones y principios que desemboquen en aspectos positivos a nivel personal y social, y que a su vez se traduzcan en beneficios para la humanidad.

Cada ser humano es responsable de sus acciones y estas siempre e irremediablemente acarrearán consecuencias positivas o negativas. Por lo anterior, este trabajo de investigación trata de constituirse en una herramienta clave en el desarrollo de las organizaciones, al fomentar el conocimiento y el desarrollo de acciones en pos de mejorías. Además se espera conocer la percepción de los encargados de las pequeñas y medianas empresas costarricenses acerca de su responsabilidad social individual y estar al tanto de su realidad actual.

Desarrollar el concepto de responsabilidad social individual trae grandes beneficios para la sociedad costarricense, ya que permite alcanzar condiciones favorables a nivel personal, laboral, ambiental y en la comunidad.

### **1.3. Planteamiento del problema**

¿Cómo los gerentes de las PYMES costarricenses perciben su responsabilidad social individual?

### **1.4. Objetivos**

#### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la percepción de los gerentes de las PYMES costarricenses sobre la responsabilidad social individual durante el mes de marzo 2012.

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Determinar los beneficios al practicar la RSI para los gerentes de las pequeñas y medianas empresas costarricenses.
- Conocer la situación actual de los gerentes de las PYMES costarricenses con respecto a la práctica o prácticas que realizan de responsabilidad social individual.

- Enumerar los valores morales esenciales para que los gerentes de las PYMES costarricenses practiquen la responsabilidad social individual.

### **1.5. Alcances**

El presente artículo científico pretende ofrecer un panorama general acerca de la percepción de los gerentes de las PYMES costarricenses con respecto al concepto de responsabilidad social individual. Para esto se trabajó con pequeñas y medianas empresas pertenecientes a la Gran Área Metropolitana, y la información se obtuvo a corto plazo.

Este trabajo tuvo entre sus objetivos conocer la situación actual de los gerentes de las PYMES costarricenses en cuanto a sus prácticas de responsabilidad social individual, además de identificar la percepción de beneficios y conocimiento de valores morales.

Se aspira a que los datos arrojados en esta investigación sean tomados en consideración para la toma de decisiones futuras por parte de los gerentes de las PYMES, y que sirvan de base para la realización de nuevas investigaciones en torno al tema.

### **1.3. Limitaciones**

Al momento de la pesquisa bibliografía se tropezó con la realidad de que no existen investigaciones suficientes en nuestro país acerca de la RSI (responsabilidad social individual), ni en los medios de información virtual ni en materiales impresos.

Otra limitante de esta investigación fue que el grado de interés de los participantes resultó variable; la falta de interés de algunos de los contribuyentes por efecto trajo consigo escasa información.

Por último, se considera que el tamaño de la muestra seleccionada no resultó significativa para la toma de decisiones a nivel nacional. De igual manera, es relevante considerar que se contó con poco tiempo para el desarrollo de la investigación —15 semanas—, lo cual resultó un factor importante que restringió una exploración más intensa del tema y limitó la recolección y el procesamiento de la información, así como el análisis de datos.

## **CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Conceptualización de la responsabilidad social**

El concepto responsabilidad social se entiende como: “El compromiso contraído por las acciones u omisiones de cualquier individuo o grupo que generen un impacto en la sociedad; pudiendo recaer éstas en una persona, organización, gobierno o empresa”. Como se mencionó anteriormente, por medio del compromiso se permite la producción de cambios, modificaciones en la manera de proceder y de pensar para la obtención de equilibrio. (Expok, 2008)

En la actualidad este concepto ha dado origen a percepciones sectoriales o maneras de establecer mecanismos de “responsabilidad social”, una de ellas es la llamada RSC (responsabilidad social corporativa) clave en el desarrollo de las organizaciones. Otra es la nombrada RSI (responsabilidad social individual), al respecto, Fernández (2009), menciona que: “...en los años ochenta la humanidad empieza a preocuparse en el que todo establecimiento público o privado debe reforzar la calidad de vida de los miembros de la sociedad”. (Pág. 32)

Así, la responsabilidad social individual trata de integrar voluntariamente el interés social y ambiental en las actividades de cada ser humano, con el fin de que este y la sociedad en general alcancen una mejor calidad de vida.

## **2.2. Conceptualización de la responsabilidad social individual**

Se especifica responsabilidad social individual como: “La conducta ética del ciudadano para consigo mismo y con su entorno, y va mucho más allá del cumplimiento de las obligaciones legales, está relacionada con nuestra actitud en el hogar, con nosotros mismos, con nuestra familia, con nuestros amigos, con el ambiente, con el trabajo, con nuestros vecinos y con la sociedad”. (El diario responsable, 2011). Una conducta ética crea un valor agregado en aquellos que la ejercen, la ética se traduce en transparencia, induce a la toma de decisiones correctas y genera confianza.

En este siglo, el término responsabilidad social individual ha cobrado un especial valor, en momentos de gran transformación mundial, y sigue desarrollándose en el seno de los individuos, las organizaciones, la sociedad y el mundo entero: la preocupación por el bienestar social e individual se ha incrementado en la actualidad pues los miembros de la sociedad son ahora más conscientes de la importancia de que cada ser humano participe activamente en la conformación de un bienestar colectivo.

Si bien no existe un concepto definitivo acerca de la idea de la responsabilidad social individual, sí se percibe un desarrollo en la evolución de este término, así como el interés general de las personas por involucrarse con esta filosofía.

### **2.3. Beneficios al practicar la responsabilidad social individual**

Por medio de la responsabilidad social individual se pueden obtener muchos beneficios:

#### **2.3.1. Beneficios personales**

Entre los beneficios personales de practicar la responsabilidad social individual se menciona que apoya al desarrollo personal, motiva, ofrece una mejor imagen y fideliza a los seres humanos. (Generalitat de Catalunya, 2010)

### **2.3.2. Beneficios laborales**

La práctica de la responsabilidad social individual ofrece los siguientes beneficios a nivel laboral: ayuda a mejorar el clima de las organizaciones, colabora en la adaptación ante cambios, perfecciona la productividad, contribuye al desarrollo profesional, favorece la estabilidad laboral e impulsa la participación del trabajador.

A su vez, Caldevilla (2007) menciona como beneficios: "...la generación de innovación de objetivos individuales, confianza, deseos de adquirir una excelente reputación con la aplicación de ética y la práctica de valores". (Pág. 158) Dichos elementos impulsan a un desempeño más eficiente, consiguiéndose así operaciones de calidad y una ventaja competitiva en este mundo globalizado, al ofrecer una respuesta a las exigencias de la sociedad.

Según Fernández (2011) "...efectuar responsabilidad social permite el cumplimiento de las normas existentes, ayuda a la prevención de riesgos laborales y además confronta la igualdad de condiciones". (Pág. 202)

### **2.3.3. Beneficios ambientales**

En cuanto a la contribución ambiental, la responsabilidad social individual promueve el desarrollo sostenible para la preservación del medio ambiente, disminuye el consumo energético y genera en las personas pensamientos ambientales al momento de adquirir un producto.

#### **2.4. Prácticas de responsabilidad social individual**

En la actualidad se percibe un deseo en las personas por la práctica de actitudes responsables en las diferentes actividades que realizan; con el fin de obtener una mejor calidad de vida, ya sea en el entorno personal, profesional, social y ambiental. Todas estas acciones aportan significativamente al desarrollo un país, al procurar un manejo adecuado del medio ambiente.

De igual manera, el compromiso integral de las personas con la práctica de la responsabilidad social individual incentiva el crecimiento del país; las acciones voluntarias impulsan el desarrollo y mejoría de la calidad en armonía con el medio. Sin duda alguna se obtienen muchos beneficios de las acciones socialmente responsables a nivel micro y macro.

Se exponen como prácticas de responsabilidad social individual: actuar con valores morales, respetar las leyes o normas, inclinarse por el diálogo con el fin de disminuir la violencia, tener disposición para la comunicación con los demás respetando la opinión personal y fundar una cultura de paz. Se sugiere inclusive cooperar, buscar el bien común y evitar la discriminación. (Se responsable, 2009)

Del mismo modo, leyes de práctica de responsabilidad social son: "...no mentir y engañar a la gente y ser copartícipe y corresponsable del estado de la comunidad y del país". Por su parte, en el entorno ambiental, los ejercicios precisos para proteger el medio

ambiente sugieren la utilización de los medios tecnológicos más avanzados, la sustitución de materias primas por otros componentes menos dañinos, la reutilización de materiales, el reciclaje, el consumo adecuado de los recursos (agua, luz) y el buen manejo de los desechos. (Ibereestudios, 2012)

## **2.5. Valores morales**

### **2.5.1. Valores morales**

Martínez (2005) expone que: “Los valores morales acceden a fundar relaciones dignas con los demás seres humanos, el mundo, lo espiritual y personalmente”. (Págs. 13, 18 y 28). Por medio de los valores morales se alcanza la armonía, se fomenta el desarrollo de las personas, la sociedad y el medio ambiente. En una comunidad es esencial el cumplimiento de las normas de conducta aceptables para la sociedad, lo cual se consigue con el ejercicio y puesta en práctica de los valores morales, los que incluyen la tolerancia.

### **2.5.2. Hábitos morales básicos**

Martínez (2005) expone los valores necesarios para actuar como una persona con responsabilidad social individual, poniendo de manifiesto el carácter moral. Señala las siguientes conductas:

- Respeto.
- Justicia.
- Solidaridad.
- Responsabilidad.
- Coraje.
- Honestidad.
- Integridad.

En relación con el tema del presente estudio, es importante mencionar que se encuentran muy pocas referencias al concepto de responsabilidad social individual en los materiales disponibles sean estos impresos o en línea, igualmente, son casi nulas las investigaciones acerca de la percepción de los gerentes de las PYMES costarricenses respecto a este tema. Dado lo anterior es que esta investigación cobra relevancia; al dejar en evidencia la situación actual en cuanto a las prácticas de responsabilidad social individual que se ejercen y los beneficios que se obtienen.

El así como el presente informe científico tiene como objetivo llenar un vacío en cuanto a este tema en el país, ya que no se evidencian estudios anteriores acerca de la práctica de la responsabilidad individual en los gerentes de las PYMES costarricenses, de allí el deseo de llevar a cabo una investigación concerniente a la percepción del concepto de responsabilidad social individual en los gerentes de las pequeñas y medianas empresas de Costa Rica.

A continuación se exponen los principios y estrategias metodológicas tomadas en consideración en el desarrollo del presente trabajo.

## **CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Con el objetivo de cumplir con el propósito del presente artículo científico: indagar la percepción de los gerentes de las PYMES costarricenses con respecto al concepto de responsabilidad social individual, seguidamente se desglosan los principales aspectos metodológicos que dieron pie a este trabajo investigativo.

### **3.1. Nivel de investigación**

El nivel de la investigación es de tipo exploratorio, ya que se efectúa sobre un tema poco conocido y estudiado, por lo que sus deducciones constituyen una visión aproximada de la percepción del concepto de responsabilidad social individual de los gerentes de las PYMES costarricenses.

### **3.2. Tipo de investigación**

De acuerdo con los objetivos de este estudio, se seleccionó la investigación cuantitativa, la cual sirvió de base para la creación de la herramienta para la recolección de datos, la encuesta. Esta se consideró la opción más adecuada, por el nivel de confiabilidad que ofrece, además de que la población seleccionada para el análisis fue bastante reducida.

### **3.3. Diseño de investigación**

El diseño de investigación que se adaptó mejor al problema planteado: la percepción de los gerentes de las PYMES costarricenses acerca del concepto de responsabilidad social

individual fue la investigación documental, la cual se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos.

### **3.4. Sujetos de información: tipo de muestra**

Para la obtención de datos se aplicó una encuesta a 50 gerentes o empresarios de pequeñas o medianas empresas costarricenses (PYMES). Los colaboradores debían cumplir con las siguientes características:

- Ser gerente, administrador o dueño de una pequeña o mediana empresa.
- Poseer un grado mínimo de bachillerato en educación media.
- Ser mayor de edad.
- Residir en el Área Metropolitana.

### **3.5 Tipo de muestreo**

Se utilizó el muestreo probabilístico estratificado: se dividió a la población en subconjuntos o estratos, según características comunes.

### **3.6. Instrumentos de aplicación**

Para la recolección de datos se aplicó una encuesta física impresa a los colaboradores y se hizo una búsqueda bibliográfica; se consultaron libros y material cibernético como páginas web.

### **3.7. Fuentes de información**

#### **3.7.1. Fuente primaria**

En esta investigación se tomó como fuentes primarias a los colaboradores representantes de las 50 PYMES seleccionadas, a cada uno de ellos se le aplicó personalmente una encuesta impresa. Las encuestas se realizaron en el año 2012, específicamente durante el mes de marzo, esto con el fin de conocer la percepción del concepto responsabilidad social individual en los gerentes de las PYMES costarricenses.

El margen de error tolerable fue de un 5% y el nivel de confianza permisible de un 52%. Para un mayor nivel de confianza se requiere una muestra más grande; ya que según datos de la Caja Costarricense de Seguro Social a junio del 2011 el número de pequeñas y medianas empresas registradas era de 16,619, considerándose esta cifra como la población total.

La encuesta estuvo compuesta por:

- Ocho preguntas cerradas: este tipo de ítem brinda mayores posibilidades de contestación y facilita la obtención de datos específicos. Las preguntas cerradas estuvieron distribuidas en: dos ítems dicotómicos, cuatro ítems de respuestas múltiples, una escala de calificación y un ranking ordenado según la preferencia del colaborador de la encuesta.
- Una pregunta abierta: se le brinda la oportunidad al encuestado de expresar su conocimiento respecto al tema, con el fin de obtener información importante.

Por otra parte, se utilizó el pre-testeo cognitivo, para confrontar el instrumento de recolección de datos. El objetivo de esta herramienta es evitar posibles malas interpretaciones de las preguntas de la encuesta y como resultado repuestas erróneas. Se eligió al azar a 5 personas con características diferentes a la población seleccionada, para así evaluar el grado de entendimiento, la calidad de las repuestas y el grado de interés que podrían mostrar las personas encuestadas.

Para la realización de cada encuesta se calculó un tiempo aproximado de 7 a 12 minutos.

La encuesta se fraccionó en cinco elementos:

- Conceptualización: generalidades del tema responsabilidad social individual.
- Beneficios que ofrece la práctica de la responsabilidad social individual.
- Prácticas de responsabilidad social empresarial.
- Valores morales.
- Concientización de la situación actual de la responsabilidad social individual.

La encuesta se aplicó a cada colaborador de forma física, impresa, y en ella se utilizó un lenguaje sencillo. Posteriormente, el análisis de los datos obtenidos por medio de las encuestas se presentó mediante gráficos, con el objetivo de lograr una mejor

interpretación de la información recolectada, además se realizó la respectiva interpretación de los datos recolectados a través de cada pregunta.

### **3.7.2. Fuentes secundarias**

Como fuentes secundarias de esta investigación se tomó en cuenta la información recabada por medio de la consulta de material impreso —libros—, y de material cibernético —páginas web—, con el fin de obtener información relevante para confrontar los datos teóricos con los obtenidos por medio de las encuestas.

## **CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

A continuación se exponen los principales datos obtenidos por medio de las encuestas. Para cada una de las preguntas se presenta un cuadro y un gráfico donde se observan las respuestas dadas por los colaboradores e inmediatamente se procede al análisis de tales datos.

En primer lugar se trabajó con el objetivo: reseñar la situación actual de los gerentes o administradores de las pequeñas o medianas empresas costarricenses (PYMES) con respecto al tema de la responsabilidad social individual. De los 50 encuestados, al responder la pregunta ¿Practica responsabilidad social individual? 45 respondieron positivamente

### Cuadro N° 1

Práctica de la responsabilidad social individual

Gran Área Metropolitana

Marzo 2012

Respuesta	Total	Porcentaje
<u>Total</u>	<u>50</u>	<u>100</u>
Sí	45	90
No	5	10

Fuente: encuesta aplicada a los gerentes de las PYMES, periodo marzo 2012.

Como se observa en este cuadro, solo el 10% de los colaboradores afirma no practicar la responsabilidad social individual. Hubo un predominio de respuestas positivas, donde 45 de los 50 entrevistados respondieron con un sí. Cabe destacar que al momento de dar sus respuestas los colaboradores demostraron tener conocimientos sobre el tema.

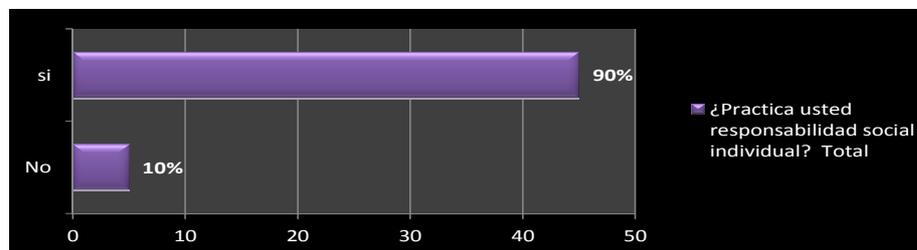
Este dato que arrojó el estudio se toma como muy importante debido a que refleja la situación actual de los gerentes de las PYMES en donde los mismos confirman realizar responsabilidad social individual, además se pudo observar alta presencia de interés acerca el tema al momento de realizar el estudio.

### Gráfico N° 1

Práctica de la responsabilidad social individual

Gran Área Metropolitana

Marzo 2012



Fuente: Cuadro N° 1.

Los resultados de esta primera pregunta muestran un panorama positivo acerca de los encargados de las pequeñas o medianas empresas, la mayoría manifiesta concientización y ausencia de egoísmo.

## Cuadro N ° 2

Definición del concepto de responsabilidad social

individual

Gran Área Metropolitana

Marzo 2012

<b>Respuestas</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
	<b>50</b>	<b>100</b>
Muestra de interés por el bienestar de los demás y del medio ambiente	15	30
Contribuir con acciones positivas que benefician a la sociedad	12	24
No responde	7	14
Es el cumplimiento de deberes y derechos	5	10
Conciencia de las secuelas de las acciones de las personas en el entorno social y ambiental	5	10
Es el compromiso a nivel social y ambiental	4	8
Es actuar con ética con el fin de ayudar al desarrollo social	2	4

Fuente: encuesta aplicada a los gerentes de las PYMES, periodo marzo 2012.

En este cuadro, como se observa, se realizó un sondeo para indagar la percepción del concepto de responsabilidad social individual de los gerentes o dueños de las pequeñas o medianas empresas costarricenses, donde prevalece: “Muestra de interés por el bienestar de los demás y el medio ambiente” con un 30%.

En los resultados anteriores se ve claramente que las respuestas con mayor prevalencia con respecto a la definición del concepto de responsabilidad social individual

fueron: “La muestra de interés por el bienestar de los demás y el medio ambiente” con un 30 % y “La contribución con acciones positivas que benefician a la sociedad” con un 24%.

A pesar de la ausencia de un concepto definitivo acerca del término responsabilidad social, se descubre que los resultados obtenidos son similares a la conceptualización teoría que se presenta en el apartado respectivo.

Con esta pregunta se buscó analizar qué opinan los entrevistados acerca del concepto de responsabilidad social individual, independientemente de sus respuestas prevalece el interés por conocer más del tema.

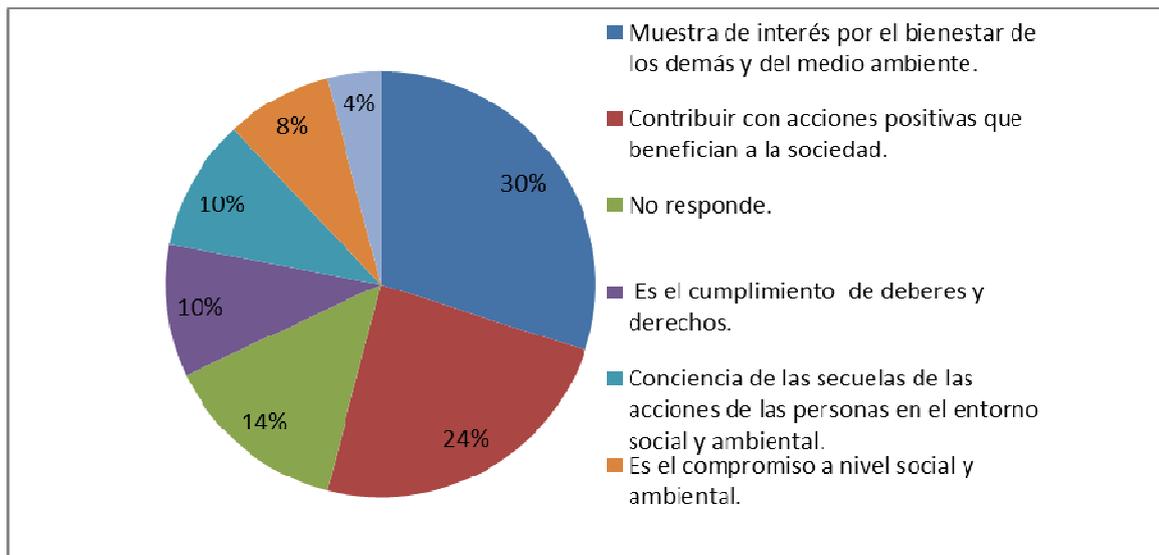
## Gráfico N° 2

Definición del concepto de responsabilidad social

individual

Gran Área Metropolitana

Marzo 2012



Fuente: Cuadro N° 2.

Se puede observar que el 86% de los encuestados maneja el término de responsabilidad social individual, solo un 14% se abstuvo de dar respuestas. Las diferentes ideas expresas por los colaboradores, poseen una relación o se asimilan al con el concepto encontrado en la teoría.

### Cuadro N° 3

Beneficios personales al practicar  
responsabilidad social individual

Gran Área Metropolitana

Marzo 2012

<b>Respuestas</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Total</b>	<b><u>68</u></b>	<b><u>100,00</u></b>
Otros	28	41,18
Apoya al desarrollo personal	21	30,88
Mejor imagen	9	13,24
No indica /no responde	7	10,29
Motiva	3	4,41
Fideliza a los seres humanos	0	0,00

Fuente: encuesta aplicada a los gerentes de las PYMES, periodo marzo 2012.

Para el segundo objetivo específico de esta investigación se deseaba determinar, según las repuestas otorgadas por los colaboradores, los beneficios que se podrían lograr al practicar responsabilidad social individual, los resultados señalan la satisfacción y el apoyo al desarrollo personal con un 30.88%.

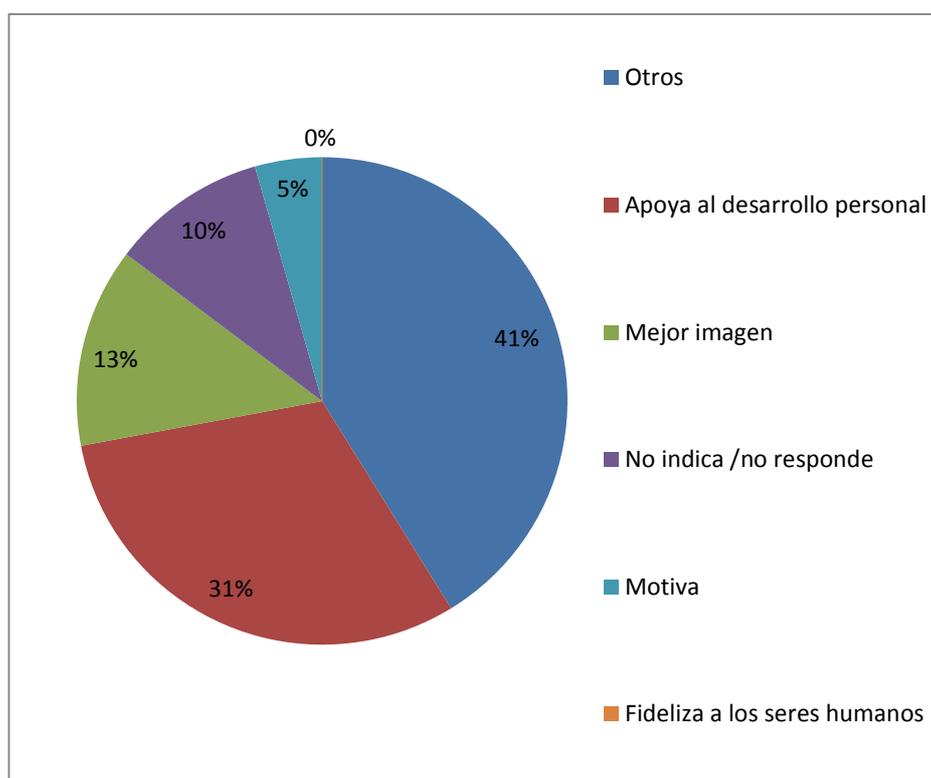
Algo que resulta muy relevante en la obtención de datos por medio de la encuesta es el predominio de la categoría otros, ya que deja entrever la necesidad de los consultados de contar con beneficios adicionales a los mencionados en la encuesta. Entre los beneficios

mayormente señalados dentro de esta categoría se encuentran: la satisfacción personal (21 respuestas), y “Apoya al desarrollo personal” con igual porcentaje.

El 13.24% de los encuestados mencionó que al practicar responsabilidad social individual se obtiene una mejor imagen: “Se reflejan personas o ciudadanos de bien” fueron algunos de los comentarios.

### Gráfico N° 3

Beneficios personales al practicar  
responsabilidad social individual  
Gran Área Metropolitana  
Marzo 2012



Fuente: Cuadro N° 3.

Como ejemplifica el gráfico anterior, por medio de este trabajado de investigación se dieron a conocer nuevas percepciones de los gerentes o dueños de las PYMES costarricenses con respecto a los beneficios personales que se pueden obtener al practicar responsabilidad social individual.

#### Cuadro N° 4

Beneficios laborales al practicar  
responsabilidad social individual

Gran Área Metropolitana

Marzo 2012

<b>Beneficios laborales</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100,00</b>
Perfecciona la productividad	20	21,74
Mejora el clima organizacional	19	20,65
Contribuye al desarrollo profesional	17	18,48
Otros	11	11,96
No indica / no responde	10	10,87
Impulsa la participación del trabajador	6	6,52
Colabora a la estabilidad laboral	3	3,26
Colabora en la adaptación ante cambios	3	3,26
Confronta la igualdad de condiciones	2	2,17
Ayuda a la prevención de riesgos laborales	1	1,09

Fuente: encuesta aplicada a los gerentes de las PYMES, periodo marzo 2012.

Se observa que el 21.74% de los encuestados menciona que la responsabilidad social individual “Perfecciona la productividad”. Seguidamente externaron que “Mejora el clima organizacional” (20.65%) y “Contribuye al desarrollo personal” (18.48%). Un

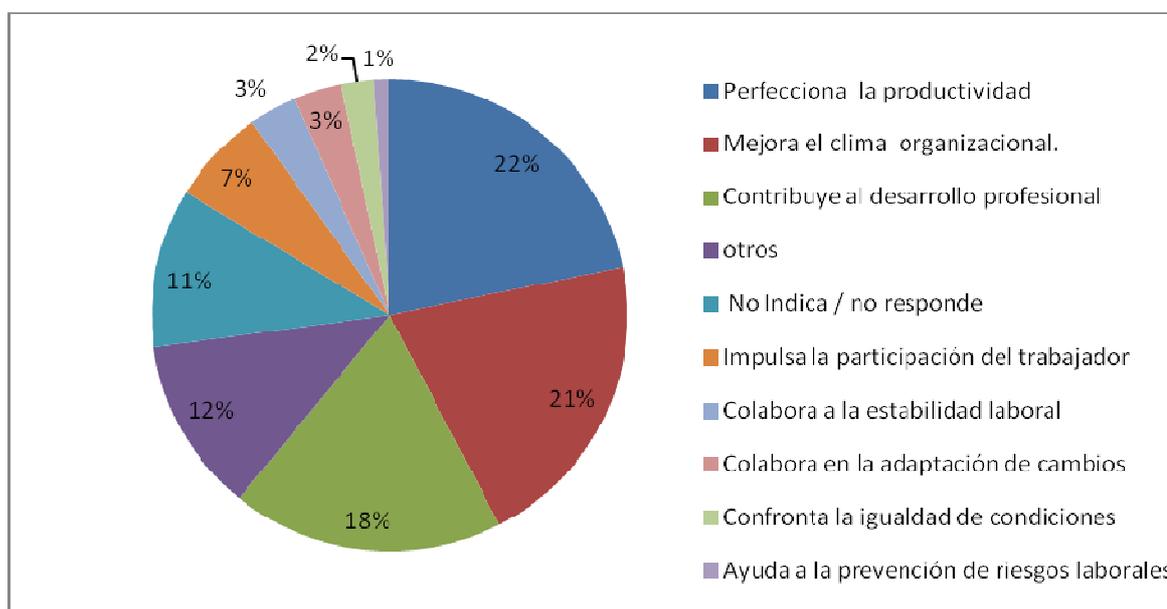
11,96% no expresó su opinión y el 10.87% enunció como beneficio “Impulsa la participación del trabajador”, un 3.26% expresó que como beneficio laboral “Colabora a la estabilidad” y “Colabora a la adaptación ante cambios”, solo un 1% mencionó “Ayuda a la prevención de riesgos laborales”.

#### Gráfico N° 4

Beneficios laborales al practicar  
responsabilidad social individual

Gran Área Metropolitana

Marzo 2012



Fuente: Cuadro N° 4.

Como lo muestra la gráfica, las respuestas que sobresalen mayormente de la encuesta, en relación con beneficios laborales al practicar responsabilidad social individual,

fueron: “Perfecciona la productividad” con un 22% y “Mejora el clima organizacional” para un 21%.

Otros de los beneficios mencionados por los colaboradores fueron: “Cumplimiento de metas”, “La prosperidad económica” y “Una mejor imagen”. Estos beneficios laborales representan el 12% de otros.

### Cuadro N° 5

Beneficios ambientales al practicar  
responsabilidad social individual

Gran Área Metropolitana

Marzo 2012

<b>Beneficios ambientales</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100,00</b>
Ayuda al desarrollo sostenible para preservar el medio ambiente	31	50,00
Otros	14	22,58
No indica / no responde	11	17,74
Disminución del consumo de recursos (agua, luz)	3	4,84
La incorporación de juicios ambientales en las medidas de adquisición del consumidor	3	4,84

Fuente: encuesta aplicada a los gerentes de las PYMES, periodo marzo 2012.

En la tabla anterior se pueden observar los beneficios ambientales derivados de la práctica de la responsabilidad social individual: “Ayuda al desarrollo sostenible para preservar el medio ambiente” obtuvo el porcentaje más alto de las respuestas (50%). Es necesario recalcar que con respecto a este cuadro, hay una clara identificación entre los datos arrojados por este estudio y los beneficios que se mencionaron en el marco teórico;

así el 50% de los entrevistados dijo estar de acuerdo con el ítem 1 del cuadro mencionado anteriormente.

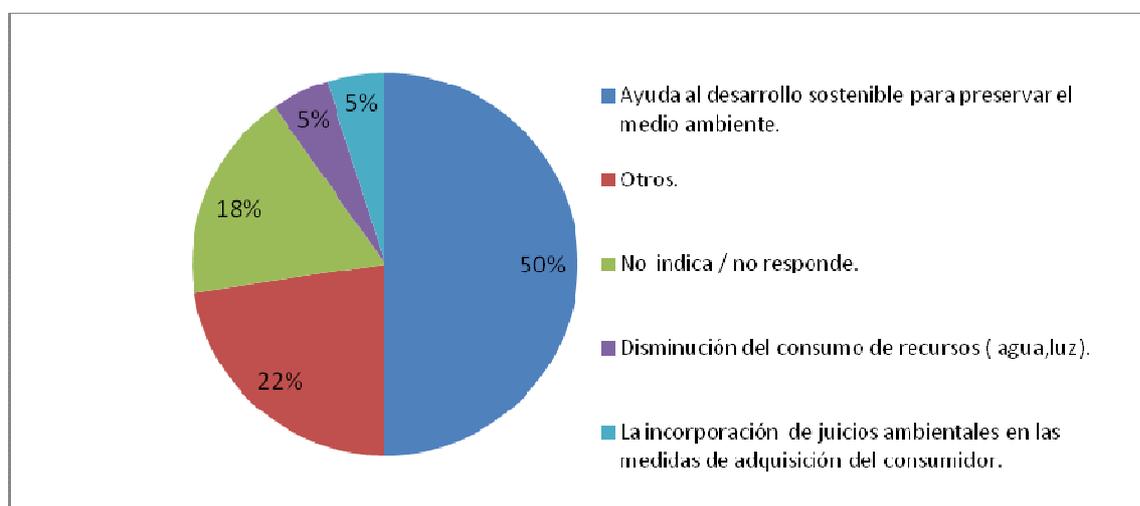
En los datos “Otros” se mencionó principalmente la disminución de contaminación. De igual manera, las opciones: “Disminución del consumo de recursos y “La incorporación de juicios ambientales en las medidas de adquisición del consumidor” obtuvieron un porcentaje igual, representando un 4,84% del total.

### Gráfico N° 5

Beneficios ambientales al practicar  
responsabilidad social individual

Gran Área Metropolitana

Marzo 2012



Fuente: Cuadro N°5.

El gráfico anterior muestra el interés evidente en las PYMES costarricenses por colaborar con la conservación del medio ambiente, además, en lo que respecta a esta

pregunta, cabe destacar el grado de similitud de opinión de los encuestados al expresar que al practicar responsabilidad social individual se ayuda al desarrollo sostenible para preservar el medio ambiente con la teoría, lo cual representa el 50% de las respuestas, e inclusive, es interesante que los colaboradores hayan mencionado opciones que no se tomaron en consideración dentro de la teoría, representando un 22%.

### Cuadro N° 6

#### Prácticas para ejercer responsabilidad social

individual

Gran Área Metropolitana

Marzo 2012

<b>Prácticas</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Total</b>	<b><u>200</u></b>	<b><u>100</u></b>
Otros	45	22,5
Práctica de valores	35	17,5
Cooperar	17	8,5
Ser participativo y responsable de lo que pasa en la comunidad y en el país realizando prácticas voluntarias	17	8,5
Reutilización de materiales a partir de desechos	14	7
Construir en el entorno con una cultura de paz y respeto rechazando la violencia	14	7
Respetar la ley o normas	13	6,5
Buscar el bien común	12	6
Sustitución de materias primas por otras a fin de utilizar materias primas menos tóxicas	11	5,5
Tener disposición para la comunicación con los demás	10	5
Establecer buena relaciones con las demás personas	8	4
Utilización de los medios tecnológicos más avanzados	3	1,5
No indica / no responde	1	0,5

Fuente: encuesta aplicada a los gerentes de las PYMES, periodo marzo 2012.

En esta investigación, al examinar las prácticas de responsabilidad social individual que llevan a cabo en la actualidad los gerentes o dueños de pequeñas o medianas empresas se nota una participación activa, ya que entre las prácticas el porcentaje “Otros” fue el que prevaleció. Lo anterior indica que los gerentes de las PYMES sí están llevando a cabo prácticas significativas al respecto.

Seguidamente, la “Práctica de valores” obtuvo un porcentaje bastante importante (17.5%). Las prácticas “Cooperar” y “Ser participativo y responsable de lo que pasa en la comunidad y en el país realizando prácticas voluntarias” tuvieron igual porcentaje (8,5%).

Los resultados negativos se pueden considerar de poca significancia; solo un 0.5% no indicó o respondió al respecto. Los demás rubros seleccionados en la tabla tuvieron porcentajes intermedios que van desde 7% hasta 1,5%.

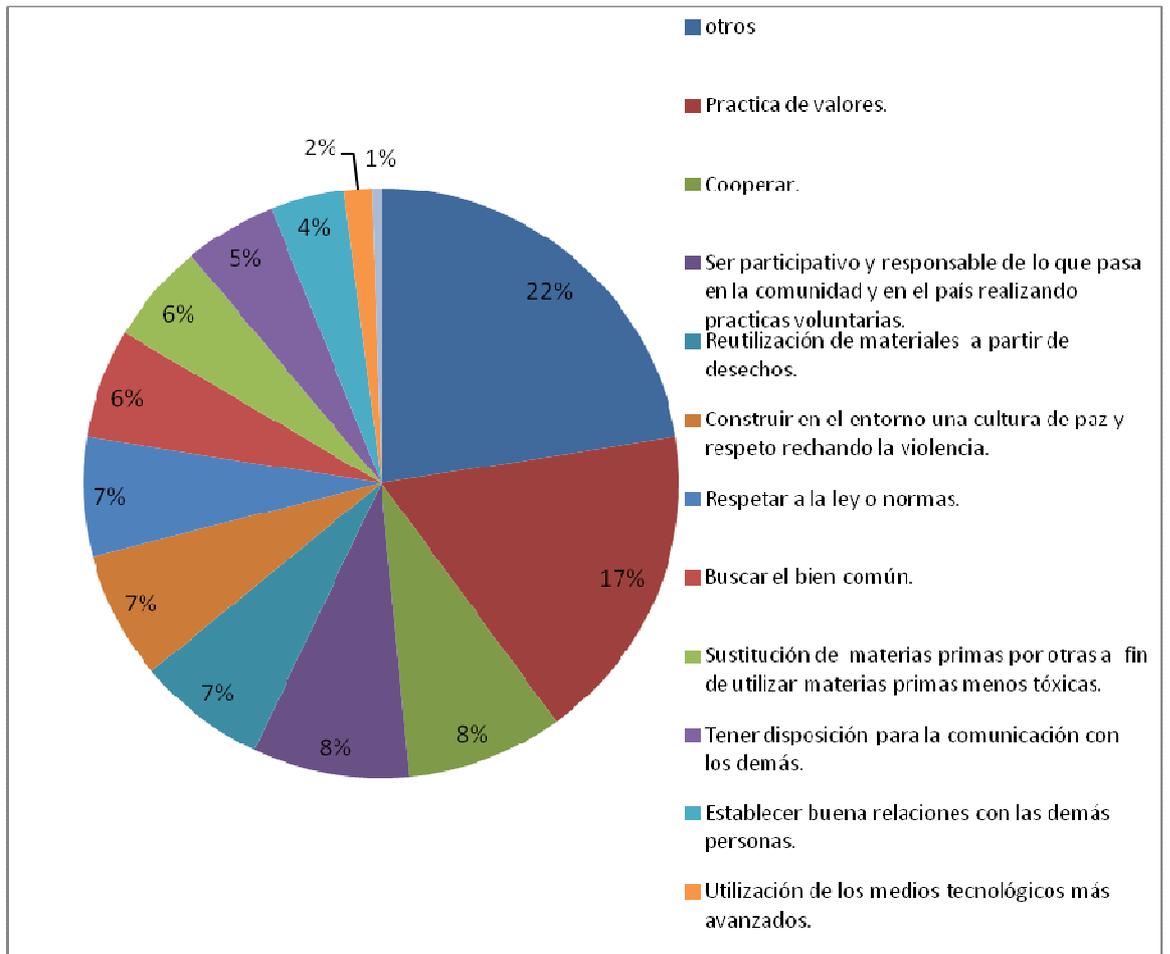
### Gráfico N°6

#### Prácticas para ejercer la responsabilidad social

individual

Gran Área Metropolitana

Marzo 2012



Fuente: Cuadro 6.

El gráfico anterior muestra otras prácticas de responsabilidad social individual que están realizando actualmente los gerentes de las PYMES costarricenses, predomina el reciclaje con 28 afirmaciones. Con respecto a la teoría, prevalece la práctica de valores con

35 respuestas. Así, se observa un interés especial por el cuidado del medio ambiente y por los principios morales.

### Cuadro N° 7

Importancia de los valores morales  
para ejercer la responsabilidad social individual

Gran Área Metropolitana

Marzo 2012

Respuesta	Total	Porcentaje
<u>Total</u>	<u>50</u>	<u>100</u>
Sí	50	100
No	0	0

Fuente: encuesta aplicada a los gerentes de las PYMES, periodo marzo 2012.

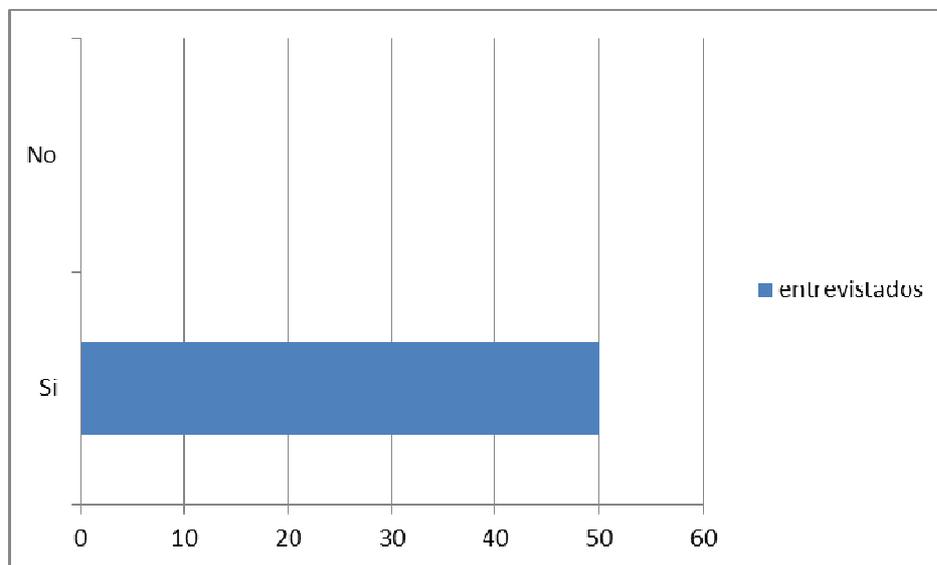
El 100% de los encuestados estuvieron de acuerdo acerca de la necesidad de poner en práctica valores morales al hacer responsabilidad social individual.

### Gráfico N° 7

Importancia de los valores morales  
para ejercer la responsabilidad social individual

Gran Área Metropolitana

Marzo 2012



Fuente: Cuadro N°7.

Los gerentes de las Pymes confirmaron en un 100% el grado de importancia que tienen los valores morales para practicar responsabilidad social individual.

### Cuadro N° 8

Grado de importancia del valor moral  
para ejercer la responsabilidad social individual

Gran Área Metropolitana

Marzo 2012

<b>Valor</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
Total	<u>50</u>	<u>100</u>
Responsabilidad	16	32
Honestidad	15	30
Integridad	5	10
Respeto	4	8
no indica / no responde	3	6
Coraje	3	6
Justicia	2	4
Solidaridad	2	4

Fuente: encuesta aplicada a los gerentes de las PYMES, periodo marzo 2012.

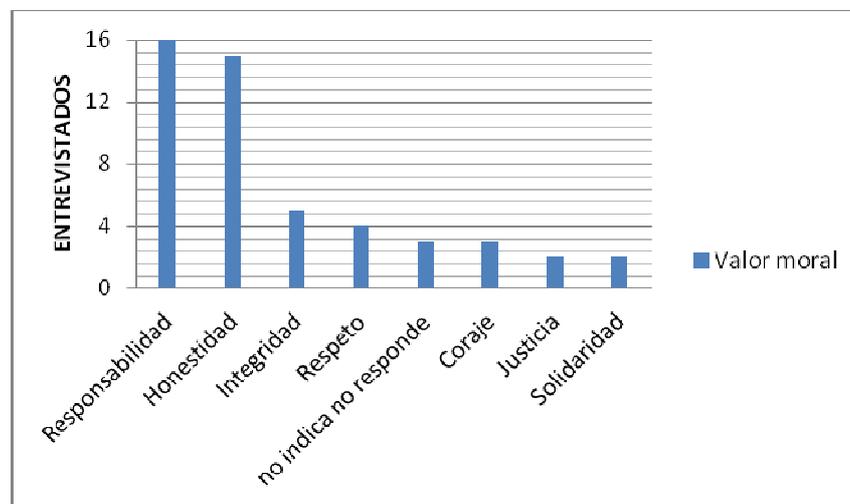
Con respecto al valor moral que consideran los gerentes o dueños de las pequeñas o medianas empresas como esencial en el desarrollo de sus funciones y como una práctica importantísima dentro de la responsabilidad social individual se destaca “Responsabilidad” con un 32%. Le sigue “Honestidad” con un 30% e “Integridad” con un 10%. Los valores morales de menor relevancia para los entrevistados fueron: “Solidaridad” y “Justicia” con una representación del 4%.

### Gráfico N° 8

Grado de importancia del valor moral  
para ejercer responsabilidad social individual

Gran Área Metropolitana

Marzo 2012



Fuente: Cuadro N°8.

Los encuestados externaron la importancia de la responsabilidad para valorar las consecuencias de los actos y honestidad para generar confianza.

## Cuadro N° 9

Evaluación de la responsabilidad social individual  
de los gerentes o dueños de las pequeñas o medianas empresas

Gran Área Metropolitana

Marzo 2012

<b>¿Cómo evalúa usted su responsabilidad social individual?</b>		
<b>Respuesta</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Total</b>	<b><u>50</u></b>	<b><u>100</u></b>
Buena	20	40
Muy buena	14	28
Excelente	10	20
Regular	4	8
No indica / no responde	2	4
Mala	0	0

Fuente: encuesta aplicada a los gerentes de las PYMES, periodo marzo 2012

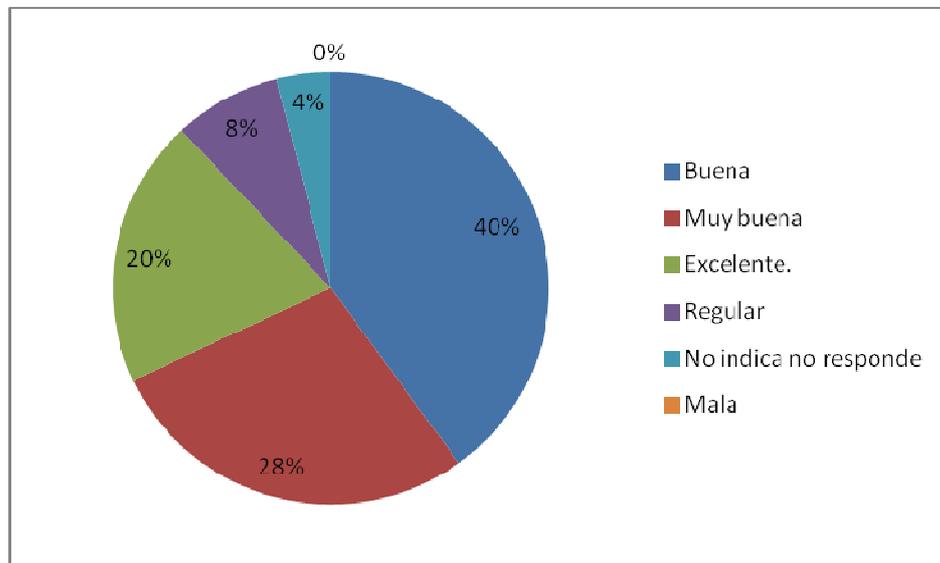
La tabla anterior muestra datos muy importantes con respecto al escenario actual de la responsabilidad social individual de los gerentes de las PYMES costarricenses, estos se autocalifican positivamente, ya que prevalece la respuesta “Buena” con un 40%, “Muy buena” con un 28% y “Excelente” con un 20%. No se obtuvieron resultados realmente negativos; solo 4 de los 50 encuestados examinaron su responsabilidad social individual como regular.

### Gráfico N° 9

Evaluación de la responsabilidad social individual  
de los gerentes o dueños de las pequeñas o medianas empresas

Gran Área Metropolitana

Marzo 2012



Fuente: Cuadro N° 9

De acuerdo con los datos obtenidos en esta investigación, los gerentes o dueños de PYMES costarricenses consideran su responsabilidad social individual como buena. Durante la aplicación de la pregunta se percibió reflexión por parte del encuestado y un interés creciente por mejorar su calificación, por lo tanto, se generó conciencia entre las PYMES que participaron.

## **CAPÍTULO V**

### **5.1. Conclusiones**

Cada ser humano es parte de la sociedad y por lo tanto tiene una gran responsabilidad social. La práctica del concepto de responsabilidad social individual contribuye al desarrollo colectivo por medio de una participación activa, donde se requiere actuar con valores morales en las acciones diarias.

La responsabilidad social individual se identifica como un compromiso individual con los demás, con el medio ambiente y con la comunidad. Su fin es mejorar, crear una marca objetiva y promover el desarrollo tanto a nivel personal como profesional.

A pesar de que el término responsabilidad social individual resulta innovador, por medio de este trabajo de investigación se pudo observar que los gerentes o dueños de las pequeñas o medianas empresas costarricenses (PYMES) tienen conocimiento acerca de este concepto, y el 90% confirma practicarlo.

También se pudo constatar, el interés en la actualidad de retribuir a la sociedad y al medio ambiente, así como apoyar el mejoramiento continuo de los actores sociales en estos aspectos. Aquí se hace necesario un creciente interés por el bien común más que por el individual, mostrando preocupación por los demás y contribuyendo con acciones positivas,

como bien mencionaron los encuestados en su percepción del concepto de responsabilidad social individual.

De igual manera, los colaboradores de esta investigación manifestaron con su punto de vista la importancia de poner en práctica valores morales en las labores diarias, con el fin de alcanzar un bienestar integral tanto en el hogar, como en el trabajo y en la comunidad.

Además, los gerentes o dueños de las pequeñas o medianas empresas aportaron a la investigación otros beneficios que pueden ser considerados interesantes, como la satisfacción personal que se puede obtener al practicar la responsabilidad social individual, y la oportunidad de alcanzar la prosperidad económica.

Por otra parte, en cuanto al objetivo de conocer la situación actual de los gerentes o dueños de las pequeñas o medianas empresas en cuanto a sus prácticas de responsabilidad social individual, cabe destacar el predominio de acciones que colaboran a la preservación del medio ambiente, tales como el reciclaje, y la importancia de desarrollar conductas de manera ética; donde los valores morales de la responsabilidad y la honestidad juegan un papel muy importante en la implementación de la responsabilidad social individual.

Por último, resulta interesante mencionar un dato que arrojó esta investigación, el cual es considerado de gran relevancia para el presente estudio: la percepción actual de los gerentes o dueños de las pequeñas o medianas empresas de este país sobre si practican la responsabilidad social individual. La mayoría de los encuestados considera su

responsabilidad social individual de forma positiva, buena o muy buena. Justifican su respuesta externando que en la actualidad es necesario ser consciente de las consecuencias de las prácticas, muestran interés por mejorar sus tareas, contribuir a la sociedad y con los demás, hacer responsabilidad social individual y poner en práctica los valores morales.

### **5.1. Recomendaciones**

Las siguientes recomendaciones tienen como base la presente investigación. A continuación se exponen los principales puntos:

- Se invita a estimular las conductas de responsabilidad social individual en los gerentes o dueños de las pequeñas o medianas empresas costarricenses, por medio de la realización de talleres, charlas, etc. Todo con el fin de estimular e intensificar las prácticas de responsabilidad social individual y de mejorar el actual desempeño social y ambiental de estas empresas, así como de beneficiar de manera personal a los líderes.
- Se cree necesario reflexionar acerca del desarrollo de programas de educación, con el objetivo de hacer llegar el concepto de responsabilidad social individual a los gerentes o dueños de las PYMES costarricenses. Con este se estaría promoviendo no solo el desarrollo de este concepto sino también el mejoramiento continuo de las prácticas llevadas a cabo por los gerentes de las PYMES.
- Hay que recordar el valor que las pequeñas y medianas empresas tienen en el desarrollo económico del país, de ahí la importancia de que se incentive cada vez más a los sujetos que participan en ellas. Con este no solamente se beneficia el

aspecto económico, sino también se les brinda mayores oportunidades de crecimiento personal y social a los dueños y colaboradores de estas empresas, lográndose en consecuencia un mayor desarrollo para Costa Rica.

## **BIBLIOGRAFÍA**

### **LIBROS**

- Caldelvilla, D. (2007). *Manual Relaciones Públicas*. Madrid, España: Editorial Vision Net.
- Fernández, R. (2009). *Responsabilidad Social Corporativa*. España: Editorial Club Universitario.
- Fernández, R. (2011). *La dimensión económica del desarrollo sostenible*. España: Editorial Club Universitario.
- Martínez, H. (2005). *El marco ético de la responsabilidad social empresarial*. (1.th ed.) Bogotá: Editorial Pontificia Universidad Javeriana.

### **REFERENCIAS ELECTRÓNICAS**

- Cámara de Comercio de Costa Rica. (2012). *Estadísticas de empresas*. Recuperado el 17 de febrero de 2012 de <http://www.camara-comercio.com>.

- Expok, S.A. (2008, 29 de enero). *Responsabilidad social: definición y clasificación*. Recuperado el 17 de febrero de 2012 de <http://www.masr.com.mx/responsabilidad-social-definicion-y-clasificacion/>
- Diario responsable.com . (2011, 01 septiembre). *Responsabilidad social individual*. Recuperado el 17 de febrero de 2012 de <http://www.diarioresponsable.com/portada/destacados/14334-rsechat-responsabilidad-social-individual.html>
- Generalitat de Catalunya. (2010, 22 febrero). *Responsabilidad social en Catalunya*. Recuperado el 19 de febrero de 2012 de [http://www20.gencat.cat/portal/site/rscat/menuitem.2d8dd6e300f90d2e851cb318b0c0e1a0/?vgnextoid=5a2cbcc73e455210VgnVCM1000000b0c1e0aRCRD&vgnnextchannel=5a2cbcc73e455210VgnVCM1000000b0c1e0aRCRD&vgnnextfmt=default&newLang=es\\_ES](http://www20.gencat.cat/portal/site/rscat/menuitem.2d8dd6e300f90d2e851cb318b0c0e1a0/?vgnextoid=5a2cbcc73e455210VgnVCM1000000b0c1e0aRCRD&vgnnextchannel=5a2cbcc73e455210VgnVCM1000000b0c1e0aRCRD&vgnnextfmt=default&newLang=es_ES)
- IBERESTUDIOS.COM. (2012). *Las diez leyes de responsabilidad social empresarial*. Recuperado el 24 de febrero de 2012 de <http://noticias.iberestudios.com/las-diez-leyes-de-la-responsabilidad-social-empresarial-i/>
- Se responsable.com. (2009, 29 junio). *El pacto mundial y los diez principios*. Recuperado el 23 de febrero de 2012 de <http://www.serresponsable.com/2011/06/29/pacto-mundial/>

**Anexo # 1: Encuesta realizada**  
**Responsabilidad Social Individual**

El presente cuestionario encontrará breves preguntas sobre el concepto de Responsabilidad Social Individual, un fenómeno contemporáneo que se practica de forma voluntaria con el fin de lograr eficacia y a la vez colaborar en el desarrollo de la sociedad. El objetivo de este cuestionario es conocer su percepción acerca este concepto.

Profesión: \_\_\_\_\_ Empresa donde trabaja: \_\_\_\_\_

Edad:  18 a 25 años     26 a 35 años     36 años a 50 años     51 años a 65 años

Grado académico: marque con una x:

Bachillerado.     Universidad incompleta.  Universidad completa

Residencia: dentro del Gran Área Metropolitana marque con una x:

Sí.     No

**Instrucciones:**

El cuestionario consta de 10 preguntas. La información que nos proporcione será de gran importancia, por lo que le agradeceríamos contestarlo con la mayor sinceridad posible.

1. ¿Practica usted responsabilidad social individual? Marque con una equis la respuesta que usted esté de acuerdo o considere que se aproxime más su opinión.

Sí.

No.

2. ¿Cómo Define usted el concepto de Responsabilidad social individual? Favor completar. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. ¿Cuáles beneficios personales considera usted se pueden obtener al practicar responsabilidad social individual? Marcar con equis la opción u opciones que se aproxime a su opinión.

	Apoya al desarrollo personal
	Motiva
	Fideliza a los seres humanos.
	Mejor imagen
	Otro
	No indica /no responde

4. ¿Cuáles beneficios a nivel laboral piensa usted se pueden obtener al practicar responsabilidad social individual? Marcar con equis la opción u opciones que se aproxime a su opinión.

	Mejora el clima organizacional.
	Colabora en la adaptación de cambios
	Perfecciona la productividad
	Contribuye al desarrollo profesional
	Colabora a la estabilidad laboral
	Impulsa la participación del trabajador
	Ayuda a la prevención de riesgos laborales
	Confronta la igualdad de condiciones
	No Indica / no responde
	Otro:

5. ¿Cuáles beneficios ambientales considera usted se pueden obtener al practicar responsabilidad social individual? Marcar con equis la opción u opciones que se aproxime a su opinión.

	Ayuda al desarrollo sostenible para preservar el medio ambiente
	Disminución del consumo energético
	La incorporación de juicios ambientales en las medidas de adquisición del consumidor
	No indica / no responde
	Otros:

6. ¿Qué prácticas son necesarias para ejercer responsabilidad social individual? Marcar con equis la opción u opciones que se aproxime a su opinión

	Práctica de valores
	Respeto a las leyes o normas.
	Buscar el bien común.
	Tener disposición para la comunicación con los demás
	Construir en el entorno una cultura de paz y respeto rechazando la violencia.
	Cooperar.
	Establecer buena relaciones con las demás personas.
	Ser participativo y responsable de lo que pasa en la comunidad y en el país realizando actividades voluntarias.
	Utilización de los medios tecnológicos más avanzados.
	Sustitución de unas materias primas por otras menos contaminantes.
	Reutilización de materiales a partir de desechos.
	No indica /no responde.
	Otra.

7. ¿Es necesaria la práctica de valores morales para realizar responsabilidad social individual? Marque con una equis la respuesta que usted esté de acuerdo o considere que se aproxime más su opinión.

Sí.

No.

8. De los siguientes valores morales enumere del 1 al 7 según grado de importancia para usted, siendo 1 el más importante y 7 siendo el menor importante al practicar responsabilidad social individual.

VALOR	ESCALA DE INMPORTANCIA
Responsabilidad.	
Respeto.	
Justicia.	
Solidaridad.	
Coraje.	
Honestidad.	
Integridad.	

9. Marque con X ¿Cómo evalúa usted su responsabilidad social individual? Marque con una equis la respuesta que usted esté de acuerdo o considere que se aproxime más su opinión.

Excelente.

Muy bueno.

Bueno.

Regular.

Malo.

¡Muchas Gracias!