

**Responsabilidad Social  
Gubernamental y  
Prácticas Laborales**

**PÉREZ-BRAVO, Julia**

**ECORFAN®**

**ECORFAN-México**

**Coordinadores**

PÉREZ-BRAVO, Julia. PhD

**Editor en Jefe**

VARGAS-DELGADO, Oscar. PhD

**Directora Ejecutiva**

RAMOS-ESCAMILLA, María. PhD

**Director Editorial**

PERALTA-CASTRO, Enrique. MsC

**Diseñador Web**

ESCAMILLA-BOUCHAN, Imelda. PhD

**Diagramador Web**

LUNA-SOTO, Vladimir. PhD

**Asistente Editorial**

SORIANO-VELASCO, Jesus. BsC

**Traductor**

DÍAZ-OCAMPO, Javier. BsC

**Filóloga**

RAMOS-ARANCIBIA, Alejandra. BsC

*Responsabilidad Social Gubernamental y  
Prácticas Laborales*

Ninguna parte de este escrito amparado por la Ley de Derechos de Autor, podrá ser reproducida, transmitida o utilizada en cualquier forma o medio, ya sea gráfico, electrónico o mecánico, incluyendo, pero sin limitarse a lo siguiente: Citas en artículos y comentarios bibliográficos, de compilación de datos periodísticos radiofónicos o electrónicos. Visite nuestro sitio WEB en: [www.ecorfan.org](http://www.ecorfan.org)

**Primera Edición**

ISBN: 978-607-8695-76-8

Sello Editorial ECORFAN: 607-8695

Número de Control B: 2022-01

Clasificación B (2022):280922-0001

A los efectos de los artículos 13, 162, 163 fracción I, 164 fracción I, 168, 169, 209, y otra fracción aplicable III de la Ley del Derecho de Autor.

## **Books**

### **Definición de Books**

### **Objetivos Científicos**

Apoyar a la Comunidad Científica Internacional en su producción escrita de Ciencia, Tecnología en Innovación en las Áreas de investigación CONACYT y PRODEP.

ECORFAN-Mexico S.C es una Empresa Científica y Tecnológica en aporte a la formación del Recurso Humano enfocado a la continuidad en el análisis crítico de Investigación Internacional y está adscrita al RENIECYT de CONACYT con número 1702902, su compromiso es difundir las investigaciones y aportaciones de la Comunidad Científica Internacional, de instituciones académicas, organismos y entidades de los sectores público y privado y contribuir a la vinculación de los investigadores que realizan actividades científicas, desarrollos tecnológicos y de formación de recursos humanos especializados con los gobiernos, empresas y organizaciones sociales.

Alentar la interlocución de la Comunidad Científica Internacional con otros centros de estudio de México y del exterior y promover una amplia incorporación de académicos, especialistas e investigadores a la publicación Seriada en Nichos de Ciencia de Universidades Autónomas - Universidades Públicas Estatales - IES Federales - Universidades Politécnicas - Universidades Tecnológicas - Institutos Tecnológicos Federales - Escuelas Normales - Institutos Tecnológicos Descentralizados - Universidades Interculturales - Consejos de CyT - Centros de Investigación CONACYT.

### **Alcances, Cobertura y Audiencia**

Books es un Producto editado por ECORFAN-Mexico S.C en su Holding con repositorio en México, es una publicación científica arbitrada e indizada. Admite una amplia gama de contenidos que son evaluados por pares académicos por el método de Doble-Ciego, en torno a temas relacionados con la teoría y práctica de las Área de investigación CONACYT y PRODEP respectivamente con enfoques y perspectivas diversos, que contribuyan a la difusión del desarrollo de la Ciencia la Tecnología e Innovación que permitan las argumentaciones relacionadas con la toma de decisiones e incidir en la formulación de las políticas internacionales en el Campo de las Ciencias. El horizonte editorial de ECORFAN-Mexico® se extiende más allá de la academia e integra otros segmentos de investigación y análisis ajenos a ese ámbito, siempre y cuando cumplan con los requisitos de rigor argumentativo y científico, además de abordar temas de interés general y actual de la Sociedad Científica Internacional.

## **Consejo Editorial**

ANGELES - CASTRO, Gerardo. PhD  
University of Kent

SALGADO - BELTRÁN, Lizbeth. PhD  
Universidad de Barcelona

ARANCIBIA - VALVERDE, María Elena. PhD  
Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca

SEGOVIA - VARGAS, María Jesús. PhD  
Universidad Complutense de Madrid

PEREIRA - LÓPEZ, Xesús. PhD  
Universidad de Santiago de Compostela

NIÑO - GUTIÉRREZ, Naú Silverio. PhD  
Universidad de Alicante

DE SAN JORGE - CARDENAS, Xóchitl Ma Del Carmen. PhD  
Universidad de Granada

MARTÍNEZ - PRATS, Germán. PhD  
Universidad Nacional del Sur

BANERJEE, Bidisha. PhD  
Amity University

## **Comité Arbitral**

MANRÍQUEZ - CAMPOS, Irma. PhD  
Instituto de Investigaciones Económicas – UNAM

MAGAÑA - MEDINA, Deneb Elí. PhD  
Universidad del Mayab

QUIROZ - MUÑOZ, Enriqueta María. PhD  
Colegio de México

VILLALBA - PADILLA, Fátima Irina. PhD  
Instituto Politécnico Nacional

RASCÓN - DÓRAME, Luis Tomas. PhD  
Instituto Pedagógico de Posgrado de Sonora

SÁNCHEZ - TRUJILLO, Magda Gabriela. PhD  
Universidad de Celaya

ELIZUNDIA - CISNEROS, María Eugenia. PhD  
Universidad Nacional Autónoma de México

FERNÁNDEZ - GARCÍA, Oscar. PhD  
Instituto Politécnico Nacional

ARCOS - VEGA, José Luis. PhD  
Universidad Iberoamericana

MORENO - ELIZALDE, María Leticia. PhD  
Instituto Universitario Anglo Español

## **Cesión de Derechos**

El envío de una Obra Científica a ECORFAN Books emana el compromiso del autor de no someterlo de manera simultánea a la consideración de otras publicaciones científicas para ello deberá complementar el Formato de Originalidad para su Obra Científica.

Los autores firman el Formato de Autorización para que su Obra Científica se difunda por los medios que ECORFAN-México, S.C. en su Holding México considere pertinentes para divulgación y difusión de su Obra Científica cediendo sus Derechos de Obra Científica.

## **Declaración de Autoría**

Indicar el Nombre de 1 Autor y 3 Coautores como máximo en la participación de la Obra Científica y señalar en extenso la Afiliación Institucional indicando la Dependencia.

Identificar el Nombre de 1 Autor y 3 Coautores como máximo con el Número de CVU Becario-PNPC o SNI-CONACYT- Indicando el Nivel de Investigador y su Perfil de Google Scholar para verificar su nivel de Citación e índice H.

Identificar el Nombre de 1 Autor y 3 Coautores como máximo en los Perfiles de Ciencia y Tecnología ampliamente aceptados por la Comunidad Científica Internacional ORCID - Researcher ID Thomson - arXiv Author ID - PubMed Author ID - Open ID respectivamente

Indicar el contacto para correspondencia al Autor (Correo y Teléfono) e indicar al Investigador que contribuye como primer Autor de la Obra Científica.

## **Detección de Plagio**

Todas las Obras Científicas serán testeadas por el software de plagio PLAGSCAN si se detecta un nivel de plagio Positivo no se mandará a arbitraje y se rescindirá de la recepción de la Obra Científica notificando a los Autores responsables, reivindicando que el plagio académico está tipificado como delito en el Código Penal.

## **Proceso de Arbitraje**

Todas las Obras Científicas se evaluarán por pares académicos por el método de Doble Ciego, el arbitraje Aprobatorio es un requisito para que el Consejo Editorial tome una decisión final que será inapelable en todos los casos. MARVID® es una Marca de derivada de ECORFAN® especializada en proveer a los expertos evaluadores todos ellos con grado de Doctorado y distinción de Investigadores Internacionales en los respectivos Consejos de Ciencia y Tecnología el homologo de CONACYT para los capítulos de America-Europa-Asia-Africa y Oceanía. La identificación de la autoría deberá aparecer únicamente en una primera página eliminable, con el objeto de asegurar que el proceso de Arbitraje sea anónimo y cubra las siguientes etapas: Identificación del ECORFAN Books con su tasa de ocupamiento autoral - Identificación del Autores y Coautores- Detección de Plagio PLAGSCAN - Revisión de Formatos de Autorización y Originalidad-Asignación al Consejo Editorial- Asignación del par de Árbitros Expertos-Notificación de Dictamen-Declaratoria de Observaciones al Autor-Cotejo de la Obra Científica Modificado para Edición-Publicación.

# **Responsabilidad Social Gubernamental y Prácticas Laborales**

## **Government Social Responsibility and Labor Practices**

PÉREZ-BRAVO, Julia

*Universidad Autónoma de Querétaro*

ID 1<sup>er</sup> Autor: *Julia, Pérez-Bravo* / **ORC ID:** 0000-0002-1310-0145, **Researcher ID Thomson:** N-33192018, **CVU CONACYT ID:** 501992

**DOI:** 10.35429/B.2022.1.1.63

# **Responsabilidad Social Gubernamental y Prácticas Laborales**

El Book ofrecerá contribuciones seleccionadas de investigadores que contribuyan a la actividad de difusión científica de la Universidad Autónoma de Querétaro para su área de investigación en la función de la Universidad ante los retos de la Sociedad del Conocimiento. Además de tener una evaluación total, en las manos de los directores de la Universidad Autónoma de Querétaro, se colabora con calidad y puntualidad en sus capítulos, cada contribución individual fue arbitrada a estándares internacionales (RESEARCH GATE, MENDELEY, GOOGLE SCHOLAR y REDIB), el Book propone así a la comunidad académica, los informes recientes sobre los nuevos progresos en las áreas más interesantes y prometedoras de investigación en la función de la Universidad ante los retos de la Sociedad del Conocimiento.



## **Contenido**

Resumen	1
Introducción	2
<b>Capítulo I El maltrato laboral o Mobbing</b>	<b>3</b>
Acoso en las organizaciones públicas	3
El acoso, maltrato laboral o mobbing como concepto	5
La importancia de conocer las prácticas	6
<b>Capítulo II La Realidad y la Teoría</b>	<b>7</b>
San Juan del Río, Querétaro y su Historia	8
Geografía	9
Economía	9
El H. Ayuntamiento de San Juan del Río y el Municipio como organismo político administrador	10
Actualidad	10
La Dirección de Cultura y Turismo	11
<b>Capítulo III Responsabilidad Social Corporativa</b>	<b>14</b>
La responsabilidad social corporativa, bosquejo general para gestión en el sector público	16
Stakeholders de la Responsabilidad Social Gubernamental	19
Principios de responsabilidad social corporativa y los trabajadores	20
Mobbing, acoso laboral o violencia en el trabajo	21
Antecedentes	21
Conceptualización	21
Conductas diversas de violencia en el trabajo	22
Fases o etapas del mobbing	22
<b>Capítulo IV Los principios Metodológicos en la Investigación</b>	<b>24</b>
La Hipótesis	24
Las variables	24
Los Indicadores	24
El propósito de la investigación	24
Tipo de investigación realizada	24
El Método y diseño	24
Técnicas de investigación	24
La Unidad de análisis	25
Análisis de Información y cruzamiento de variables	25
Obtención de resultados	25

Cuadro de congruencia de la investigación	25
Instrumentos de investigación	26
<b>Capítulo V Resultados de investigación</b>	<b>28</b>
Instrumento de investigación número 1	28
Instrumento de investigación número 2	29
Conclusiones y Recomendaciones	35
Sugerencias para trabajos futuros	35
Referencias	37
Glosario de términos	40
Anexo 1	41
Anexo 2	43

## **Resumen**

El presente trabajo expone la investigación realizada en el municipio de San Juan del Río, Querétaro, como organismo político administrador, específicamente en la Dirección de Cultura y Turismo, durante la gestión 2015-2018. El objetivo fue conocer las prácticas que utiliza la dependencia en cuestión, en materia laboral, como un organismo socialmente responsable, identificando dentro de las mismas, aquellas que efectúa para evitar el maltrato laboral, hostigamiento laboral, violencia laboral o mobbing.

## Introducción

El presente tema de investigación hace alusión a la responsabilidad social corporativa (RSC) aplicada en una institución pública, la cual, al referirse al sector público, se le designa como responsabilidad social gubernamental (RSG).

En vista de que la RSC es un tema amplio, en el presente trabajo solo se incluye lo relativo a los estándares laborales. Es interesante abordar este tema en la presente investigación, ya que recién empieza a permear en el interés de los políticos en México en otros ámbitos (como el de rendición de cuentas o el de transparencia), no así en el de prácticas laborales, donde existen pocos estudios.

Ejemplo de esto es el contenido de uno de los documentos más relevantes en la materia, el Global compact o pacto global, que incluye en su contenido cuatro áreas temáticas y diez principios.

La presente investigación también incluye el tópico del maltrato o acoso laboral en la organización pública, mismo que se entrelaza con los estándares laborales de la responsabilidad social corporativa.

Lo anterior se debe a que toda organización que permite estos tipos de violencia en sus prácticas laborales no se puede identificar como una empresa socialmente responsable.

A partir de diversas investigaciones científicas, puede encontrarse evidencia documentada referente al maltrato o acoso laboral en organizaciones, tanto públicas como privadas, en diversas partes del mundo. Sin embargo, en México la investigación relativa al tópico en el sector público que se encuentra es incipiente, y casi nula si es entrelazada con la responsabilidad social corporativa. En esta última, el principal interés es que se efectúen todas sus prácticas en un marco de ética, mostrando a los dirigentes que se puede servir, producir y generar beneficios y utilidades, pero siendo conscientes de que sus acciones tienen un efecto positivo o negativo en sus entornos.

Resultan preocupantes las prácticas de maltrato o acoso laboral, toda vez que pueden originar daños en el capital humano, los cuales van desde el tipo moral, el psicológico e inclusive el físico. Lo anterior también puede originar daños en las organizaciones, como costos por el ausentismo laboral, por incomodidad en el trabajo o enfermedades provocadas por el mismo maltrato, situación que en ocasiones no es percibida por los dirigentes.

Esta investigación refiere únicamente a la responsabilidad social gubernamental en el área laboral de una dependencia del municipio de San Juan del Río, Querétaro, la Dirección de Cultura y Turismo, donde se verifica la prevalencia, o no, del maltrato o acoso laboral en su capital humano.

La información relativa a los tópicos establecidos se expone en los capítulos del presente trabajo.

En el capítulo I se plantea la problemática principal, las justificaciones y los objetivos para realizar la investigación

Dentro del capítulo II se contextualizan los lugares y la unidad de estudio, incluyendo información sobre el municipio de San Juan del Río, Querétaro (Qro.), el municipio como organismo político administrador y la Dirección de Cultura y Turismo Municipal.

El capítulo III aborda el marco teórico, donde se expone la teoría sobre responsabilidad social corporativa y el mobbing, acoso laboral o violencia en el trabajo

El capítulo IV expone la hipótesis, la metodología, así como las estrategias de investigación

El capítulo V plantea los resultados encontrados; y por último, se establecen las conclusiones y recomendaciones a las cuales se llega con la presente investigación.

## Capítulo I El maltrato laboral o mobbing

Las recomendaciones o directrices internacionales –tanto gubernamentales como no gubernamentales–, plantean claramente en el apartado de estándares laborales el respeto y cuidado de la integridad de los trabajadores en el ámbito interno de una organización.

El maltrato laboral, hostigamiento laboral o mobbing es considerado por algunos autores como una enfermedad prevalente en las organizaciones, las cuales dañan a los trabajadores moral, psicológica e inclusive, físicamente. Es pertinente investigar estas enfermedades, tanto su existencia como el grado de gravedad en que se presentan, para que los dirigentes conozcan la situación y puedan tomar decisiones al respecto.

Es innegable que en diversas organizaciones públicas y privadas se maltrata o se acosa laboralmente a los trabajadores cuando por alguna razón no se le quiere más, es de nuevo ingreso o bien por cualquier motivo en el que exista rivalidad. En los organismos públicos a estos problemas se suma, el diferir de las ideas políticas y el pertenecer a un partido político diferente del que asume el poder. Esta última situación, la mayoría de las ocasiones, es desconocida por los líderes principales, razón por la que no prevén el daño que ocasionará en la institución que presiden.

La intención de la presente investigación es conocer, si existe, el maltrato laboral o mobbing al interior de una de las dependencias del municipio del San Juan del Río, Qro., y en qué grado. A partir de lo anterior, y dependiendo del grado o nivel de maltrato observado, se busca proponer estrategias para prevenir la aparición, o erradicar, estas prácticas al interior de la dependencia, sentando las bases para que se pueda aplicar posteriormente en otras dependencias de Gobierno Municipal o Estatal, para mejorar el bienestar de su capital humano.

### Acoso en las organizaciones públicas

Como antecedentes pueden observarse diversas investigaciones que abordan el acoso laboral en las organizaciones públicas y la falta de responsabilidad social que significa, desde diferentes áreas de las Ciencias Sociales. Sin embargo, el número de ellas es reducido, como han afirmado los investigadores de estos temas (Gutiérrez, 2010; Vega y Comer 2005; Verona et al., 2014), es poca la información existente al respecto. Esto explica que los trabajos de investigación en México, se encuentran en una etapa incipiente.

Así, en su tesis sobre el acoso psicológico en el trabajo y su impacto en el clima laboral, Gutiérrez (2014) realizó una investigación en empresas públicas y privadas en el estado de Querétaro, con un total de 341 personas. Sus resultados demostraron que sí existe el acoso laboral en las diferentes organizaciones en diferente proporción, dándose mayormente en las organizaciones públicas. Asimismo, determinó que el acoso mayor se observó en los hombres con un promedio de 0.390; y en las mujeres 0.316, implicando que este no está predeterminado por el género, sino que puede dar- se tanto en hombres como en mujeres. Respecto a la edad, el mayor porcentaje de acoso se observó en hombres y mujeres, mayores de 30 años, específicamente entre 30 y 51. (pp. 236 y 237).

No obstante, estos resultados del acoso laboral por género, no concuerdan con otras investigaciones. Tal es el caso del trabajo Cuantificación del mobbing en el sector financiero de México desde una perspectiva de género de Trujillo et al. (2015), el cual arrojó en sus resultados, que en cada variable el grupo femenino era el más afectado, y que, además, el problema siempre se ignoraba si la víctima era una mujer. Aunque al respecto, conviene aclarar que los autores afirman que en México no se puede generalizar hacer sobre estas tendencias de acoso laboral en otras organizaciones o en un sector de producción diferente, ya que se carece de un trabajo de campo importante. (pp. 221-223)

La Fundación Europea para la mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo [EUROFOUND] realizó, en el año 2005, la cuarta encuesta europea sobre las condiciones del trabajo en 31 países europeos, como base para fundamentar que el acoso laboral lo padecen más las mujeres; los resultados obtenidos mostraron que uno de cada 20 trabajadores (5%) ha padecido acoso psicológico en el trabajo (4% de hombres y 6% de mujeres) (Morley, 2010, pp. 31-32).

De igual manera, Vega y Comer (2005, p. 103) afirmaron que, al parecer, el mobbing es una actividad humana común, practicada en todos los países y en la mayoría de las organizaciones. Se pudiera recurrir a las palabras de espacio social, capital político y campo de poder de Bourdieu (1997), para decir que en las organizaciones públicas este acoso laboral, puede obedecer al reclamo de un espacio social como capital político, obtenido por los dirigentes o empleados de mayor jerarquía al ingresar a un puesto de poder en el gobierno, logrado después de una contienda política. Es posible decir que se marca una diferenciación social entre estas personas que, como bien afirma Bourdieu, puede generar antagonismos individuales o hasta enfrentamientos colectivos entre las personas ubicadas en posiciones diferentes en el citado espacio social (p. 48). El caso es obtener y retener ese poder que otorga la meta capital conformada por todos los capitales (de fuerza física, económica, cultural y simbólica).

Gutiérrez (2010) afirmó en su investigación que en las organizaciones públicas la estrategia más utilizada para acosar a la víctima era dañar sus cosas personales y a su persona, mientras que en las privadas era limitar su comunicación. En relación con la percepción que tenían los empleados en cuanto a que, si hay acoso psicológico y este repercute en el clima organizacional, las empresas públicas obtuvieron un promedio de 1.54 y las privadas 1.48. (p. 238)

Aunado a los anteriores descubrimientos, Gutiérrez (2010) planteó la hipótesis de que el temor a las represalias provoca que no se conteste con honestidad y sinceridad los cuestionarios sobre acoso laboral. Asimismo, señaló que este último, causa rechazo por parte de los directivos en las organizaciones donde se quería investigar, mientras que en los empleados encuestados causaba miedo al contestar, sobre todo en las instituciones públicas. Por lo anterior, la autora ha sugerido realizar más investigaciones sobre este tema en México, a efecto de darle soluciones a la problemática y hacer aportaciones teóricas y científicas a las Ciencias Sociales. (p. 291)

Hirigoyen (2001), afirmó que en el sector público predomina el mobbing con más frecuencia que en el sector privado, debido, entre otras razones, a la intensa reglamentación y a una cultura basada en el control, la jerarquía y el poder (p. 422). Asimismo, la duración del proceso es más amplio en el sector público que en el privado, ya que en este último se recurre al mobbing como mecanismo para conseguir que abandonen la organización los trabajadores no deseados, y en el sector privado, es más fácil despedir a un trabajador apeándose a los causales exigidos por las leyes, aunque, el mobbing se encuentra sólidamente instalado en todo tipo de organizaciones, es en las instituciones públicas; las universidades; los hospitales; los centros de enseñanza; el ejército; y, el mundo profesional de la investigación, del deporte y de la política, donde se encuentran los índices más elevados.

En *¿Qué es la Burocracia?* de Max Weber (s.f.), se lee que, en la situación personal del funcionario, en las burocracias públicas, una de las condiciones normales es que su posición sea vitalicia, lo cual sucedía con frecuencia y como norma (p. 12). Sin embargo, no queda más opción que estar en desacuerdo con el autor, ya que a cada cambio de dirigentes (más aún cuando son de diferente partido político al que se encontraba en el poder), se da inicio a los despidos de manera irresponsable e inclusive ilícita, llegando a utilizar el acoso laboral como el mecanismo –mencionado por Verona et al. (2014, p. 421)– para conseguir que los trabajadores no deseados abandonen la organización.

En los resultados de la Cuarta encuesta europea sobre las condiciones del trabajo realizada por EUROFOUND se constató que el sector público sufre una mayor incidencia del acoso psicológico en el trabajo (6%) que el sector privado (4%), siendo los más afectados: administración pública, educación, sanidad y trabajo social, defensa, hoteles y restaurantes. Estas prácticas tienen consecuencias perjudiciales, no únicamente para la persona que lo padece, sino también para la organización, lo cual se refleja en el producto final o servicio que se ofrezca. (Morley, 2010, pp. 37 y 41)

Sobre la responsabilidad social de las organizaciones, Verona et al. (2014, p. 425) afirmaron que, si se pretende erradicar de las organizaciones el acoso laboral, se necesita un comportamiento serio, ético y responsable por parte de la organización y sus miembros.

De esta manera, Einarsen y Hauge (2006) quienes establecieron que “la protección de la salud, la seguridad, el respeto y la dignidad de los trabajadores es el elemento central de la responsabilidad de los empresarios en una sociedad democrática” (Verona et al., 2014, p. 426). Y continúan diciendo que un empresario responsable tiene que defender los intereses de sus trabajadores y establecer los mecanismos adecuados para conseguir un ambiente de trabajo libre de hostilidades. En caso de no hacerlo, porque no le interese la ética empresarial, puede verse minimizada la reputación de la organización.

Lo anterior hace reflexionar sobre otra afirmación de Max Weber en su obra *¿Qué es la burocracia?* (s.f.), señaló que una de las consecuencias del modelo burocrático es su impersonalidad, pues les da más importancia a los cargos que a las personas que los ocupan, llevando con esto a una disminución de las relaciones personales entre los miembros de la organización (p. 86). Por lo anterior, es lógico que en la administración pública no se haga énfasis en el bienestar de los trabajadores.

Asimismo, López (2010) afirma que, hablando de gestión empresarial responsable o ética, los integrantes de las empresas tienen el deber de actuar de esa forma, responsable y éticamente a través de los valores de la empresa. Estos últimos deben ser asumidos en sus gestiones, ya que la definen en su forma de ser y actuar, y afectan a sus partes interesadas, tanto interna como externamente, de las cuales forman parte los trabajadores. (p. 156).

Al mismo respecto, López (2010) indicó en sus conclusiones que existe una falta de reglas o directrices sobre cómo aplicar RSC en la empresa, por lo que no existen parámetros o criterios bajo los cuales actuar, comparar o regular (p. 94). De igual forma, la autora mencionó que la administración pública no tiene desarrollados ni sus propios planes de gestión responsable. Finalmente, López sugirió que, bajo las condiciones prevalecientes al término de su investigación, lo ideal es la autorregulación donde las organizaciones actúen más allá de la ley y realicen una gestión responsable, ética y benefactora en la mayor medida posible. Max Weber afirmó que “La naturaleza misma de la administración moderna de un cargo requiere el ajuste a normas” (s.f., p. 9). De acuerdo con la inexistencia de directrices y parámetros bajo los cuales actuar de manera socialmente responsable en dependencias de gobierno en México, es posible decir que estas no operan dentro de una burocracia moderna.

### **El acoso, maltrato laboral o mobbing como concepto**

El acoso, maltrato laboral o mobbing, es toda acción ejercida en el ámbito laboral que manifieste abuso de poder por parte del empleador, del personal jerárquico, de quien tenga la función de mando o de un tercero vinculado directa o indirectamente. Resulta pertinente investigar y fundamentar con resultados que estas prácticas de acoso, violencia o mobbing prevalecen en menor o mayor grado en los lugares de trabajo, independientemente de si son públicos o privados.

A partir de lo anterior, se muestra que las organizaciones en que prevalecen estas violencias no llevan a cabo prácticas socialmente responsables con una de sus partes interesadas más importantes del ámbito interno, los trabajadores. Esto origina daño en su capital humano, al producirle efectos devastadores tanto en la salud física como psíquica y un daño al mismo organismo, al originarse altos costos por el ausentismo laboral, por incomodidad en el trabajo, enfermedades provocadas por el mismo maltrato laboral e inclusive por la pérdida de un valioso capital humano.

Con la presente investigación se busca conocer las prácticas en materia laboral que utiliza la Dirección de Cultura y Turismo de San Juan del Río, Qro., Administración 2015-2018, como un organismo socialmente responsable. Particularmente, interesa buscar aquellas prácticas que lleva a cabo para evitar el maltrato, hostigamiento, violencia laboral o mobbing.

Con los resultados obtenidos, se estará en posición de colaborar con propuestas para la gestión de las mejores prácticas socialmente responsables con el capital humano de las dependencias de gobierno. En caso de existir el maltrato laboral en algún grado, es posible elaborar y proponer un modelo de procedimientos para erradicación del mismo al interior de la dependencia. Este se podría implementar en cualquier dependencia de gobierno y contribuir a la erradicación del este mal que, aunque no es publicado ni aceptado como existente en los centros de trabajo gubernamentales, se presenta con regularidad, principalmente en los tiempos de campañas políticas y en la transición de poderes.

## **La importancia de conocer las prácticas**

El objetivo principal de este trabajo fue el de conocer las prácticas en materia laboral que utiliza la Dirección de Cultura y Turismo de San Juan del Río, Querétaro, Administración 2015-2018, como un organismo socialmente responsable, para que identificando en ellas mismas, a aquellas donde pueda existir maltrato, hostigamiento, violencia laboral o mobbing y a su vez evitarlo.

Por lo que se discute el concepto de responsabilidad social corporativa, sus objetivos centrales y los principios básicos rectores de responsabilidad social aplicables a los trabajadores como partes interesadas de una empresa. Así como, el concepto de maltrato, hostigamiento o violencia laboral también conocido como mobbing, las fases o etapas del mismo y las afectaciones en la reputación corporativa de la empresa u organismo donde se llevan a cabo.

Lo anterior deberá llevar al diseño de instrumentos para la detección de existencia de mobbing al interior de la dependencia y partiendo de los resultados, elaborar una propuesta para la erradicación o prevención de esta problemática, que puede implementar la Dirección de Cultura y Turismo de San Juan del Río, Qro., Administración 2015-2018.

Con este se pretende dar respuesta a preguntas tales como: ¿Los representantes de la dependencia pública municipal, están comprometidos con las mejores prácticas de responsabilidad social en lo relativo a su capital humano? ¿Cuáles son estas prácticas? ¿Estas prácticas excluyen el acoso o maltrato laboral?



## Capítulo II La Realidad y la Teoría

El concepto municipio proviene del latín *municipium*, cuyo significado se origina en el imperio romano como una ciudad sometida a Roma a la que se le reconocían derechos como ciudad romana, pero gobernada por sus propias leyes. Así lo afirmó Fernández Ruíz (1990), refiriéndose al conjunto de miembros que se ven obligados a contribuir a las obligaciones tributarias a favor del Estado. (p. 21)

Sobre la naturaleza y el origen del municipio, existen dos criterios o hipótesis. El naturalista o *iusnaturalista* lo ve como algo natural, le atribuye un carácter elemental primario y defiende la tesis de que el municipio es anterior al Estado, y, en consecuencia, este ha de limitarse únicamente a reconocer su existencia. Según esta perspectiva, el municipio es una entidad natural, que no nace de la ley, como la provincia.

El otro criterio o hipótesis es el legalista, el cual defiende que los municipios solo existen porque son creados por la ley, es decir, lo consideran una consecuencia de las formas de organización que adopta el estado en su régimen de derecho. Fernández-Ruiz y Gámiz-Parral (1990) explicaron que la teoría del municipio como comunidad natural surge en Roma, en virtud del creciente número de comunidades sometidas al régimen de ciudad y con una relación específica con el Estado (p. 26). Administrativamente, el municipio resolvía las necesidades colectivas, y políticamente, atendía las relaciones de su comunidad con la entidad estatal.

Por otra parte, Rebolledo (2005) definió el municipio desde dos puntos de vista, el sociológico y el jurídico. Desde la perspectiva sociológica, es una agrupación natural y permanente de familias ubicadas en un mismo territorio para satisfacer sus necesidades generales, las cuales se originan por las relaciones de vecindad lo que hace que se le identifique como comunidad y sociedad. Comunidad porque es producto de la voluntad natural de las necesidades colectivas, y sociedad, porque se origina en los consensos o pactos institucionalizados de individuos que guardan una relación de cercanía familiar, identidades sociales y geográficas (p. 380). Rebolledo coincidió con la teoría naturalista y el surgimiento espontáneo del municipio a través de la socialización del hombre, aunada a la agrupación colectiva.

Para el autor, que es precisamente en las autoridades locales donde las familias pueden incidir en las decisiones e intereses colectivos, tendientes a la satisfacción de sus necesidades. Con eso afirma que el municipio es una comunidad natural o necesaria, nunca una construcción puramente jurídica, es una realidad sociológica que el derecho y el Estado tienen que reconocer y admitir, pero que no pueden crear, ya que el municipio es antes que el Estado, tanto en el orden del ser como en el orden del tiempo, por lo que aquel debe reconocerle y respetarle (p. 380).

Desde el punto de vista jurídico, se define al municipio como un ente público menor, territorial y primario y concuerda con la tesis legalista en que es creado o reconocido por el ordenamiento jurídico estatal. Prueba de esto es la definición de Entrena Cuesta (1986), que señaló que el municipio es “ente público menor territorial primario” (p. 215).

Para los legalistas, el municipio –en cuanto a persona jurídica– es obra del legislador. Ven al municipio como un fenómeno con contenido variable, cuya existencia ha dependido siempre de la voluntad del Estado, del que recibe su organización y al que está subordinado.

Se encuentran también conceptualizaciones desde otros puntos de vista, tales como:

El municipio como organismo descentralizado por región, se formula a partir de la idea de la descentralización administrativa y política. Administrativa, porque tiene la finalidad de manejar los intereses de la población ubicada en una circunscripción territorial para la gestión eficaz de los servicios públicos. Política, porque organiza una entidad autónoma y en atención a sus necesidades, bajo un régimen jurídico especial que comprende: un núcleo de población, una porción del territorio nacional y determinadas necesidades colectivas relacionadas con el gobierno de la ciudad.

Otra perspectiva, aborda el municipio como poder se explica, a partir de su inclusión en los textos normativos, como instancia de poder a la que el ordenamiento atribuye un conjunto de facultades a ejercer. Por su parte, el municipio como nivel de gobierno se entiende como el escalón primario de la organización estatal. Se dice así que existen tantos niveles de gobierno como ámbitos de competencia son previstos por el orden jurídico.

El municipio como ente autónomo, considera a la autonomía como el derecho de asociaciones corporativas a una administración plena de sus propios asuntos y en parte como un principio político en el sentido de participación de los ciudadanos en la dirección de la administración.

Por otro lado, la teoría del municipio como persona jurídica afirma que el municipio mexicano es una persona jurídica, en virtud de que tiene un patrimonio propio, posee autonomía para gobernarse y administrar su hacienda pública, se integra por una población que habita en un territorio determinado. Es la célula básica que conforma el tejido político, administrativo y territorial de las entidades federativas (Vázquez, 2003, pp. 16-17).

Asimismo, se conceptualiza el municipio como organismo político administrador, toda vez que es en este nivel, el administrativo y político, donde se llevará a cabo la búsqueda del conocimiento de responsabilidad social, para gestionarlo y convertir sus bondades en estrategias que colaboren en diversas mejoras para del mismo.

Así, Robles (2004) mencionó que el municipio como organismo político-administrador, tiene su primer antecedente en Roma, al utilizar por primera vez el vocablo municipio, que proviene de *munus munare*, el cual significa carga o gravamen, que los pueblos sometidos debían pagar en forma de tributo a cambio de tener derecho a autogobernarse (p. 24). El mismo autor señaló que esta institución romana llegó a múltiples rincones del mundo, difundida por las invasiones y conquistas del Imperio, tal y como sucedió en el territorio ahora ocupado por España. (Robles, 2004, p. 25)

En México se adoptó el municipio como herencia de España, que a partir de la conquista impuso sus formas de gobierno y costumbres políticas, por lo que las comunidades y centros de población fueron organizados y regidos tal como lo era en España. Así, se fundaron los llamados ayuntamientos, como formas de gobierno local, emanando de ellos, los primeros ordenamientos y normas. Posteriormente, en la etapa del México independiente, el primer antecedente legislativo de los municipios se encuentra en la Constitución de Cádiz, que en su Artículo 321 señalaba las facultades que eran entregadas al Ayuntamiento para llevarlas a cabo en territorio delimitado.

Señalado también por Robles (2004), que el municipio se encuentra de igual manera reglamentado en la Constitución del 4 de octubre de 1824, en las bases Constitucionales de 1835, así como en la Constitución Federal del 5 de febrero de 1857 en la cual se estableció que los distritos y territorios federales se gobernarían por ayuntamientos, elegidos popularmente. Expedida la Ley del Municipio Libre por Venustiano Carranza, se añade al Plan de Guadalupe y a la Constitución de 1917, la cual constituye la base del actual Artículo 115 constitucional que rige al municipio libre. Actualmente un ayuntamiento es concebido como el gobierno del municipio, dotado de facultades como autonomía, política, financiera, administrativa, jurídica y de gobierno (p. 34).

### **San Juan del Río, Querétaro y su Historia**

De acuerdo con Llata (1976), el surgimiento de la ciudad de San Juan del Río como municipio se remonta al sometimiento del entonces poblado otomí Iztacchimecapan (tierra blanca de otomís), por las obras de conquista de Fernando de Tapia a principios del siglo XVI, durante la época del expansionismo colonial de la corona española en territorio mesoamericano (p. 21). Armas et al. (2011) afirmaron que, previo a la conquista española, este poblado indígena formaba parte del orden social prehispánico denominado *atepetl*, el cual era tributario a la Triple Alianza y pertenecía a la provincia de Xilotepec, después de haber sido fundada en 1526 por Juan Mexici (p. 14). Este orden continuaría durante el régimen de este cacique y terminaría con su fundación como colonia.

La fundación de San Juan del Río, tuvo lugar después de haber sido aprobadas las obras de conquista por la Real Audiencia de México, cuando un numeroso ejército conquistador comandado por Fernando de Tapia comenzó una marcha que llevaría a los soldados a acampar a los alrededores del poblado de Iztacchimecalpan en el año de 1531 (Llata, 1976, p. 16).

Lo anterior concuerda con Echávarri (2006), quien dijo que en este paraje se habrían acomodado más de veinticinco mil soldados para esperar el día de San Juan Bautista, con la intención de ponerle ese mismo nombre al pueblo una vez que lo conquistaran. El pueblo fue sometido de forma pacífica ese mismo día, gracias a que el cacique que encabezaba el poblado, un indígena otomí de nombre Mexici, aceptara de buena gana supeditarse a la corona española sin mediar resistencia. (p. 38).

Fue así como el 24 de junio de 1531 quedó fundado San Juan del Río, y una vez colonizado, los conquistadores permanecieron un mes en el lugar, para organizar el gobierno de la localidad y repartirse solares y ejidos; sin embargo, fue declarado pueblo hasta 1557, para 1830 fue declarado villa y 17 años más tarde, es decir, 1847, en el mes de diciembre, ciudad. Aunque también hay datos de que esto fue en abril de y obtuvo la categoría de municipio en 1929 (Llata, 1976, p. 17).

Armas et al. (2011) afirmaron que, desde su fundación, San Juan del Río ocupaba un lugar importante para el avance español hacia el norte de la Nueva España. El pueblo se convirtió en la segunda población en importancia en cuanto a la jurisdicción por dos razones principales: debido a su ubicación en el camino entre la capital de la Nueva España y la Ruta de la Plata, para aquellos que querían internarse en la Sierra Gorda, y finalmente, por la riqueza agrícola de los valles que la circundan. Sin embargo, sería hasta el inicio del siglo XVII cuando el poblado desarrollaría un auge constructivo (p. 108).

## **Geografía**

Actualmente el territorio político del municipio de San Juan del Río representa uno de los 18 del estado de Querétaro y sigue siendo la segunda ciudad más grande de la entidad. Debido a su veloz crecimiento y su cercanía con el tercer municipio de mayor importancia, se espera que dentro de la administración 2015-2018, junto con el territorio del municipio de Tequisquiapan, llegue a ser nombrado la Zona Metropolitana de San Juan del Río, ya que esto ha limitado su potencial (Durán, 2015, párr. 3).

El municipio de San Juan del Río se localiza al suroeste de la capital del estado encontrándose entre los paralelos 20° 23' de latitud Norte y los meridianos 99° 59' de longitud Oeste y teniendo una altitud de entre 1'800m y 2'800m (Instituto Mexicano de Geografía y Estadística [INEGI], s.f.). La ciudad está limitada al Este por el Estado de México e Hidalgo, al Sur por el municipio de Amealco de Bonfil, al Oeste por el municipio de Pedro Escobedo y al Norte por el municipio de Tequisquiapan. De acuerdo con el último censo de población del INEGI (2011, p. 28), San Juan del Río tiene una población de 241'699 habitantes.

## **Economía**

Según cifras del INEGI (s.f.), San Juan del Río es uno de los cuatro municipios que concentran el 89.7% de la población total ocupada del estado de Querétaro, logrando concentrar al 14.2% de este segmento. En la producción bruta total, de acuerdo con estas cifras, San Juan del Río es el segundo municipio proveedor, al generar 19.4% de la producción y participar con 38.0% de los activos fijos del Estado. De la industria manufacturera del estado, el municipio ocupa a un 20.5% de la población total ocupada de toda la región. (p. 1)

## **El H. Ayuntamiento de San Juan del Río y el Municipio como organismo político administrador**

El Manual General de Organización del Municipio de San Juan del Río, Querétaro (Manual General De Organización Del Municipio De San Juan Del Río, Querétaro, 22 de julio de 2009, párr. 15) y el Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal [INAFED] (2010, párr. 6), concuerdan en que durante la época colonial, en lo civil y en gobierno, San Juan del Río estaba administrado a través del Juez ordinario de la Jurisdicción o subdelegado, un teniente provincial del Real Tribunal de la Acordada, y tres tenientes particulares. Aseguran que, además del gobernador, la república de indios estaba organizada por dos alcaldes, tres alguaciles mayores, tres jueces de sementeras y un escribano real. De manera adicional, había oficiales y topiles, o ministros de vara, y ocho tableros, uno por cada barrio del pueblo.

Gómez (2011) señaló que desde la conformación de la colonia ya estaban instituidos, de manera oficial, la figura del Ayuntamiento y el Cabildo en los nuevos territorios conquistados, ya que estas figuras eran utilizadas por el imperio español para gobernar a sus ciudades. (p. 32).

Hasta 1929, se le otorgó a San Juan del Río la categoría de municipio y hacia el período 1960-1970.

Se inició un intenso proceso de transformación urbana, económica y social, a consecuencia del impulso dado a los procesos de industrialización, comercial y de comunicaciones. Estos factores son los que han colocado a San Juan del Río como el segundo en Municipio de importancia, en el estado de Querétaro (INAFED, 2010, párr. 23).

Es a partir de 1970, cuando la Ley Orgánica del Municipio Libre de Querétaro dispuso como facultades y obligaciones del ayuntamiento el nombrar a un secretario del ayuntamiento, un oficial mayor, un tesorero municipal y a los delegados y subdelegados municipales. Esta misma ley estableció en 1975, la facultad de nombrar a un secretario, un tesorero, y a los funcionarios y empleados requeridos. Posteriormente, en el periodo 1991-1994, se creó la contraloría social, órgano administrativo encargado de promover la participación comunitaria en la vigilancia respecto a la ejecución de los recursos públicos en las obras de infraestructura ejecutadas por el Gobierno Municipal en funciones (Manual General de Organización Del Municipio De San Juan Del Río, Querétaro, 22 de julio de 2009, párr. 18).

### **Actualidad**

Actualmente, el H. Ayuntamiento se encuentra conformado por un presidente municipal, ocho regidores de mayoría relativa con un síndico y cinco regidores de representación proporcional con dos síndicos, los cuales, en observancia a las obligaciones establecidas en el Artículo 6 del Reglamento Interior del Ayuntamiento del Municipio de San Juan del Río, Qro., desempeñan o llevan a cabo diversas comisiones. Entre estas se encuentran las de Transporte y vialidad, Educación y cultura, Industria y turismo, Igualdad de género y derechos humanos, Salud Pública, Desarrollo rural, Desarrollo social, Gestoría, Comercio, Juventud y deporte, de la Mujer, de la Familia y de Trabajadores y migrantes. En cuanto a la organización funcional para brindar los servicios a la ciudadanía, actualmente se encuentra conformada como se muestra en la Tabla 1, que incluye a las secretarías y direcciones.

Respecto de las funciones de la presidencia municipal, su máximo representante tiene las atribuciones, facultades y obligaciones que establece la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Querétaro Arteaga, las leyes y reglamentos que de ellas emanen. Lo anterior, de acuerdo al Artículo 8 del Reglamento Interior del Ayuntamiento del Municipio de San Juan del Río, Qro., además de las establecidas en el Artículo 9 del mismo reglamento.

**Tabla 1** Estructura orgánica funcional

Justificación del problema de investigación	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Definición conceptual	Indicadores	Preguntas de Investigación
Existe el acoso laboral en las organizaciones con índices mayores en las organizaciones públicas, de igual forma, existe en México con una carencia de trabajo de campo y para erradicarlo se requiere un comportamiento socialmente responsable en la organización.	Conocer las prácticas en materia laboral que utiliza la Dirección de Cultura y Turismo de San Juan del Río, Qro., Administración 2015-2018, como un organismo socialmente responsable, identificando dentro de las mismas, aquellas que efectúa a efecto de evitar el maltrato laboral, hostigamiento laboral, violencia laboral o Mobbing	Las prácticas socialmente responsables en el ámbito laboral de la Dirección de Cultura y Turismo Municipal de San Juan del Río Querétaro, excluyen el Mobbing al interior de esta dependencia.	Independientes  Prácticas de responsabilidad social corporativa en el ámbito laboral	Definir la Responsabilidad social corporativa identificando las mejores prácticas, resaltando los principios básicos rectores de responsabilidad social aplicables a los trabajadores como partes interesadas de una organización.	Principios básicos rectores de responsabilidad social aplicables a los trabajadores como partes interesadas de una organización  Prácticas de RSC en materia laboral.	¿Los representantes de la dependencia pública municipal en cuestión, están comprometidos con las mejores prácticas de responsabilidad social en lo relativo a su capital humano?  ¿Cuáles son estas prácticas?
			Dependiente Mobbing, acoso laboral o violencia en el trabajo.	Definir el Mobbing, acoso laboral o violencia en el trabajo identificando los comportamientos diversos de violencia en el trabajo y sus fases.	Comportamientos diversos de violencia en el trabajo  Fases o etapas del Mobbing  Instrumentos de medición del Mobbing.	¿Estas prácticas excluyen el acoso o maltrato laboral?

*Fuente: Elaboración Propia a partir del Manual General de Organización del Municipio de San Juan del Río, Querétaro (Manual General de Organización del Municipio de San Juan Del Río, Querétaro, 22 de julio de 2009).*

### La Dirección de Cultura y Turismo

Es la dependencia de la Presidencia Municipal encargada del desarrollo armónico del quehacer cultural del municipio, así como de la promoción y desarrollo del turismo de la entidad. Como se puede observar en el Cuadro 1, relativo a la estructura orgánica funcional, depende organizacionalmente de la Secretaría de Desarrollo Económico. Está conformada por 40 trabajadores, encontrándose dentro de ellos, un director de cultura y turismo, quien tiene a su cargo cuatro jefaturas para las áreas de organización cultural, servicios culturales, patrimonio cultural y turismo, las cuales, a su vez, tienen a su cargo coordinaciones y supervisiones para el mejor desempeño de las actividades que en esa dependencia se desempeñan. (Figura 1)

Las funciones principales de las secretarías y direcciones que conforman la presidencia municipal se encuentran establecidas en el Manual General de Organización del Municipio de San Juan del Río, Querétaro (Manual General De Organización Del Municipio De San Juan Del Río, Querétaro, 22 de julio de 2009).

Este departamento, como bien afirmó el alcalde del Municipio en su primer informe de gobierno, está comprometido con la cultura y el turismo, resaltando el valor histórico de la localidad, haciendo de la cultura un arte, que coadyuve a la reestructuración del tejido social y a recobrar los valores que conforman su identidad (Memo Vega, 21 de febrero de 2014). Prueba de lo anterior es la distinción que le otorgó la Secretaría de Turismo el 20 de julio de 2016 con el distintivo “M”, por haber logrado implementar el Programa de Calidad Moderniza, siendo la primera Dirección de Cultura y turismo en el estado de Querétaro que se certifica en los cuatro niveles básicos requeridos como son: calidad humana, satisfacción del cliente, rutina y mejora en las atenciones, así como la calidad en el catálogo de servicios. (Pérez-Cruz, 2016, párr. 1-2).

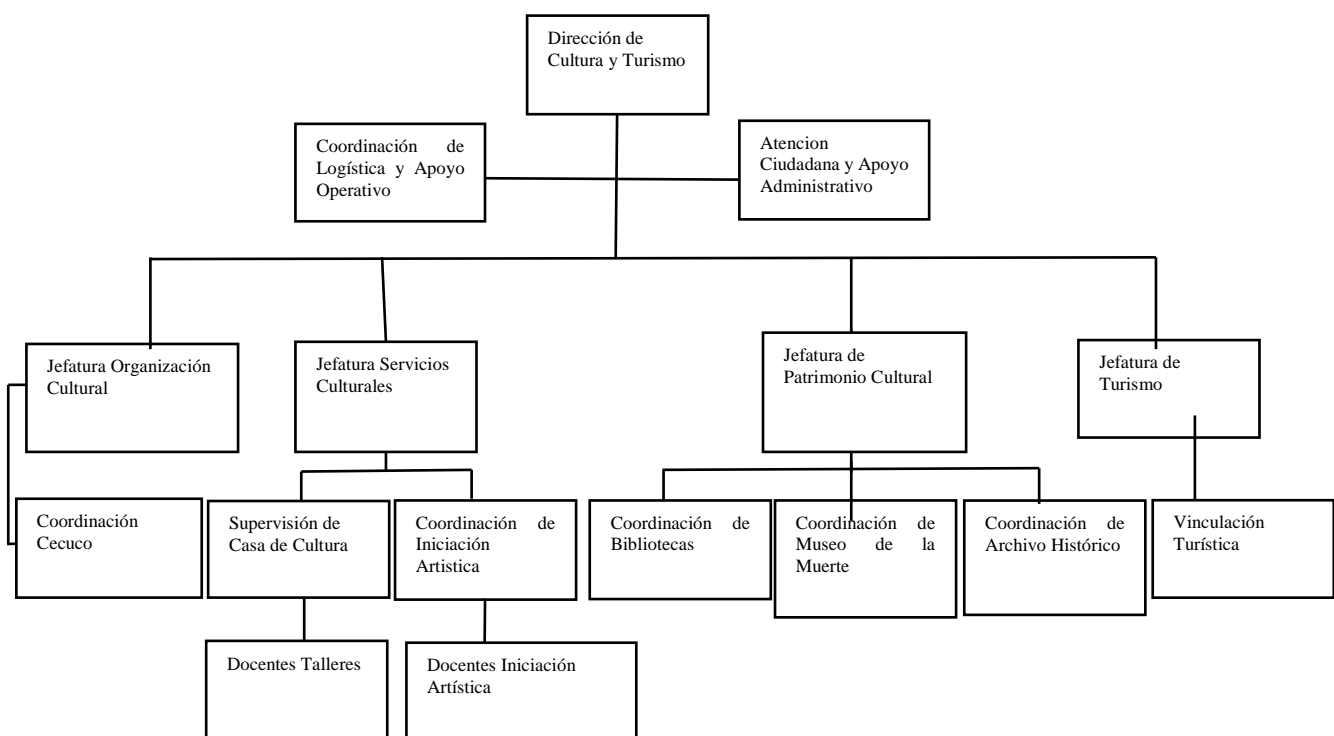
De acuerdo con el Manual General de Organización del Municipio de San Juan del Río, Querétaro (Manual General De Organización Del Municipio De San Juan Del Río, Querétaro, 22 de julio de 2009), el objetivo de la Secretaría de Desarrollo Económico es planear, dar seguimiento y evaluar estrategias de desarrollo social y humano; involucrando la participación comunitaria en el fomento a la educación, la cultura, la salud, la recreación y el deporte. Por su parte, el objetivo específico de la Dirección de Cultura y Turismo es promover de manera planeada, programada y coordinada, la formación cultural de la población, mediante programas encaminados a la adquisición de conocimientos, habilidades y aptitudes que desarrollen su potencial creativo y de expresión.

Dentro de las funciones establecidas para esta dirección, en el Manual General de Organización (Manual General De Organización Del Municipio De San Juan Del Río, Querétaro, 22 de julio de 2009, numeral VI.9) se encuentran las siguientes:

1. Impulsar la participación de los sectores público, social y privado en la integración de diagnósticos y programas encaminados a la promoción, desarrollo y fortalecimiento de las manifestaciones culturales.
2. Elaborar diagnósticos específicos sobre las necesidades de servicios culturales en el ámbito municipal, con base en criterios de territorio, demográfico, de costumbres, tradiciones, y vocaciones artísticas.
3. Colaborar con las dependencias gubernamentales, organismos privados y de la sociedad civil, en la organización y ejecución de programas de fomento y difusión de la cultura local, nacional e internacional, en el ámbito municipal.
4. Coordinar con la Secretaría de Administraciones Regionales, la aplicación, seguimiento y evaluación de programas de promoción cultural en las delegaciones y subdelegaciones del municipio.
5. Establecer con la Secretaría de Gobierno municipal, los mecanismos de coordinación para el uso, aprovechamiento y disfrute de los espacios públicos, a través de acciones culturales.
6. Coordinar y supervisar los programas y funcionamiento de las casas de cultura del municipio.
7. Gestionar ante instancias públicas y privadas, el otorgamiento de estímulos para apoyar a los grupos y personas destacadas que realicen actividades culturales a favor del municipio.
8. Promover y contribuir en la celebración de las fiestas patronales del municipio para preservar las costumbres y tradiciones de las comunidades.
9. Coadyuvar al rescate, preservación y difusión de la cultura e historia del municipio.
10. Coordinarse con la Secretaría de Finanzas para determinar los costos por la prestación de servicios culturales, así como por la utilización de espacios públicos destinados a tal fin.
11. Gestionar ante el Instituto Queretano de la Cultura y las Artes, la aplicación de programas para el otorgamiento de estímulos a favor de artistas locales destacados.

12. Administrar la prestación de los servicios a cargo de la Dirección General de Bibliotecas en el municipio.
13. Integrar y actualizar el padrón de organismos, asociaciones y grupos culturales en el municipio.
14. Coordinar la ejecución de programas institucionales en materia de desarrollo turístico.
15. Formular, dirigir y evaluar los proyectos turísticos del Gobierno Municipal, en coordinación con las dependencias estatales y federales implicadas.
16. Aplicar el Reglamento de Atención al Turista, así como el de establecimientos de servicios turísticos.
17. Las demás que le encomiende el Secretario de Desarrollo Económico, con base en las normas y disposiciones administrativas aplicables.

**Figura 1** Organigrama de la Dirección de Cultura y Turismo



*Fuente: Elaboración Propia con información del Manual General de Organización del Municipio de San Juan del Río, Querétaro (Manual General de Organización Del Municipio De San Juan del Río, Querétaro, 22 de julio de 2009).*

### Capítulo III Responsabilidad Social Corporativa

Son diversos los enfoques desde los cuales se puede abordar el tema de la responsabilidad social corporativa (RSC), ya que es posible incursionar en la historia, en las teorías de la globalización, en las estrategias organizacionales, la sustentabilidad, el ambiente y su impacto en la sociedad, la ética y los valores, etcétera.

En este trabajo se analizan algunos de estos enfoques y conceptos, sobre la RSC, que se utilizan actualmente, a efecto de clarificar algunos puntos que originan confusión, toda vez que, para este término, se han creado diversas definiciones, que plasman los puntos de vista, los intereses y visiones de quienes las aplican, originándose diferencias sobre la función de la empresa en la sociedad. También se destacan los aspectos que tienen en común y en qué difieren estos conceptos, para aclarar la naturaleza de la RSC basando este análisis en lo planteado sobre el tema por algunos organismos internacionales.

Fernández (2009) presentó la definición plasmada por el comité técnico de normalización de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR). Este organismo, que norma en el campo de la RSC, la define como:

El conjunto de obligaciones y compromisos legales y éticos, nacionales e internacionales con los grupos de interés, que se derivan de los impactos que la existencia, actividad y operación de las organizaciones producen en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos. (p.26)

La Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas [AECA] (2004), afirmó que la RSC es un compromiso que la empresa asume voluntariamente en el desarrollo de la sociedad y que se define mediante tres puntos:

1. La responsabilidad social corporativa es el compromiso voluntario de las empresas con el desarrollo de la sociedad y la preservación del medio ambiente, desde su composición social y un comportamiento responsable hacia las personas y grupos sociales con quienes se interactúa.
2. La responsabilidad social corporativa centra su atención en la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés a través de determinadas estrategias, cuyos resultados han de ser medidos, verificados y comunicados adecuadamente.
3. La responsabilidad social corporativa va más allá del mero cumplimiento de la normativa legal establecida y de la obtención de resultados exclusivamente económicos a corto plazo. Supone un planteamiento de tipo estratégico que afecta a la toma de decisiones y a las operaciones de toda la organización, creando valor en el largo plazo y contribuyendo significativamente a la obtención de ventajas competitivas duraderas. (pp. 33-34).

Para efectos del presente trabajo, se analiza el primer punto, en el cual se explica la naturaleza y el objetivo de la RSC, mientras que los dos puntos siguientes son más instrumentales. La definición de la RSC como compromiso voluntario es la opuesta al planteamiento de obligatoriedad, que se defiende desde el enfoque de la empresa como ente social. Sin embargo, en el punto tres, cuando se indica que se “va más allá del mero cumplimiento de la normativa legal establecida”, se hace referencia a lo obligatorio y se admite la existencia de escalones superiores que la empresa se compromete a cumplir.

En el punto número dos se establece muy claro el campo de la RSC, cuando dice que es a la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés de la empresa. Por lo anterior se debe conocer bien cuáles son esos grupos de interés y cuáles son sus necesidades, que estarán en función de la empresa. También incluye la definición, el tema de la verificación, que se plantea como requisito la verificación del cumplimiento de los compromisos con los grupos de interés.

El observatorio de la RSC (2005), ha planteado la definición del Foro de Expertos de la Responsabilidad Social de la Empresa del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España:



La Responsabilidad Social de la Empresa es, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones. (p. 7)

Se puede observar que en esta definición está claro que la responsabilidad social se encuentra a un nivel superior de las obligaciones legales, que se dan por asumidas y cumplidas. También se remarca el carácter de voluntariedad, para la empresa, de la integración de las preocupaciones sociales, laborales y medioambientales. Además, se diferencian los conceptos de social y laboral, lo que permite abundar en la amplitud del término social.

Y algo muy importante, se indica que la responsabilidad social no solo es de aplicación a las empresas, sino a todas las organizaciones que aportan un valor añadido a la sociedad, sean públicas o privadas, con fines o sin fines de lucro. Esto llama la atención sobre la importancia de aplicar la RSC a las prácticas de todo tipo de organizaciones, incluyendo a quienes realizan las políticas públicas.

De las anteriores definiciones se puede precisar lo siguiente: La RSC no es la acción social de la empresa, como frecuentemente se interpreta, y constantemente se refiere a que son las aportaciones de todo tipo de recursos a favor de los grupos vulnerables o menos favorecidos como enfermos, presos, víctimas de desastres naturales, personas en situación de calle o pobreza extrema. Este tipo de acciones son utilizadas como publicidad barata para la empresa, lo cual causa confusión en el campo de la RSC, ya que en ocasiones se piensa que, por participar en acciones sociales de este tipo, las empresas ya son socialmente responsables. Siendo que la acción social solo es una parte de la RSC.

Así, es posible afirmar que la RSC es un tipo de comportamiento que afecta a todos los procesos de la empresa, no una acción de ayuda complementaria a la sociedad. Durán et al. (2004) coincidieron con la visión de que la RSC no solo es la ayuda a la sociedad, pero que se visualice como tal es un avance y solo falta que se proyecte e implemente así en las organizaciones. (p. 359).

De igual manera se ha avanzado en cuanto a propuestas de denominación a la RSC, tales como que se prescindiera del mote social, es decir, denominándolo: Responsabilidad Corporativa. Lo anterior se argumenta en que la calificación de social solo reduce el campo de la RSC –dejando fuera al eje del medioambiente–, y al prescindir de aquel, el campo o ámbito de aplicación se amplía a todas las responsabilidades de la empresa.

Cabe mencionar que la solución adoptada por la Organización Internacional de Estandarización (ISO por sus siglas en inglés) para el estándar aprobado en 2010, fue denominar al documento emitido Guía de la Responsabilidad Social. La expresión responsabilidad social, al estar unida a un estándar que se ocupa de guiar el desempeño de una empresa u otro tipo de organización, gana precisión, porque de otro modo sería excesivamente genérico. Sin embargo, algunos autores defienden la permanencia del término social, como los siguientes argumentos planteados por Lizcano y Nieto (2005).

Se incluye el adjetivo social en las definiciones de RSC para distinguirse de otras responsabilidades ya reconocidas históricamente como propias de la empresa: rentabilidad, satisfacción a sus clientes, pago de sus deudas y remuneración de sus empleados.

Dentro de la RSC, lo novedoso es considerar que la organización tiene un compromiso con unos valores sociales elementales. Este compromiso induce a un comportamiento empresarial coherente con esos valores, más allá del objetivo básico de obtener beneficio económico.

Si se considera que la RSC representa un progreso del pensamiento empresarial, la liquidación del adjetivo que da sentido a toda la idea debe considerarse poco menos que una involución.

Sociedad se puede definir como el conjunto de personas que conviven y se relacionan dentro de un mismo espacio y ámbito cultural, y se utiliza el término social, ya que la RSC es relativa a la sociedad. Plantear que el adjetivo social descuida los contenidos medioambientales demuestra una errónea comprensión del origen de la preocupación ecológica. El medio ambiente es aquello que nos rodea, son las circunstancias, objetos o condiciones que tenemos a nuestro alrededor. Se plantea la existencia del medio ambiente en la medida en que este afecta a la sociedad. La preocupación medioambiental es, pues, una preocupación eminentemente social.

Otra propuesta es evitar la utilización del término corporativa ligado a las grandes corporaciones o grupos de empresas para dar cabida a las pequeñas y medianas empresas. Sin embargo, al utilizar el término empresa quedan fuera otro tipo de organizaciones; no obstante, este término RSE ha tenido aceptación y actualmente se utilizan de manera indistinta RSE y RSC. Cabe mencionar que sería más apropiado, para ser totalmente inclusivo, el utilizar la expresión Responsabilidad Social de las Organizaciones (RSO). En fin, como se observa, existen divergencias en cuanto a la naturaleza y la denominación de la RSC, con lo cual se muestra la variedad de criterios y posiciones existentes en torno a este tema. Sin embargo, los términos RSE y RSO son recomendables, toda vez que estas incluyen cualquier tipo de empresas y organizaciones dentro de las cuales se encuentra las organizaciones de la administración pública, de acuerdo con lo plasmado en el Libro Blanco sobre responsabilidad ambiental elaborado por la Unión Europea. (Comisión Europea, 2000, p. 15)

### **La responsabilidad social corporativa, bosquejo general para gestión en el sector público**

Partiendo de la base de definiciones planteadas con anterioridad, se puede afirmar que la responsabilidad social corporativa es el conjunto de obligaciones, compromisos legales y éticos, nacionales e internacionales, para con los grupos de interés con los cuales se compromete una organización de manera voluntaria, tomando en cuenta los objetivos económicos de la misma y sus intereses propios, compatibilizándolos con los impactos sociales, laborales, económicos y medioambientales por las prácticas de la misma organización.

Este tema ha despertado el interés para las ciencias sociales y de otras áreas, que han identificado la magnitud de la importancia de desempeñarse socialmente responsable en el ámbito de trabajo, así se observa que hay responsabilidad social en las corporaciones, las tecnologías, la ingeniería, la medicina, la abogacía, en fin, en el ejercicio de todas y cada una de las profesiones.

Desde una perspectiva global, y gracias a las tecnologías de la información, hoy se puede ingresar a vastos datos generados a través del tiempo sobre responsabilidad social, desde diversos enfoques, diferentes autores y diversos puntos geográficos en nuestro planeta, sobre la responsabilidad social corporativa.

Hoy se puede conocer desde los antecedentes de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) como acción corporativa de una empresa, no como una acción filantrópica de un solo empresario. Se afirma que la RSC surge en los años cincuenta, ligándola con el crecimiento rápido de las empresas americanas y a la importancia que toman para la sociedad.

También es llevada desde 1960, cuando se plantea la cuestión en los términos actuales y se exige que la empresa asuma la responsabilidad por los problemas sociales y que contribuya a su solución. Pese a lo anterior, se sitúa desde el punto de vista epistemológico, a la RSC en la época de la edad media, ya que nace cuando se establecen reglas de conducta, de urbanismo y de valores éticos y morales para la convivencia del hombre en sociedad o comunidad. (Peraza, 2014, p. 79).

De igual forma se puede dar cuenta de los organismos internacionales y sus documentos realizados, los cuales han participado en diversos tiempos y han sentado las principales bases en materia de responsabilidad social. Con el transcurso del tiempo, estos han proporcionado un amplio material de referencia para conocer e implementar acciones de RSC en cualquier organización, así se tienen, por citar algunos a:

- La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), que en 1976 elabora la primera versión de las líneas directrices para las empresas multinacionales, las cuales se revisan nuevamente en los años 2000 y 2011, agregando la dimensión del consumo sostenible como una nueva responsabilidad.
- La Organización Internacional del Trabajo (OIT), que aprueba en 1977 la Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social, abarcando los temas de condiciones de trabajo y vida, relaciones de trabajo, empleo y formación.
- La Caux Round Table, fundada en 1986, la cual centra su interés en las relaciones económicas y sociales constructivas entre los países miembros y sus responsabilidades.
- La creación en 1997 de la Iniciativa del Reporte Global (GRI por sus siglas en inglés), donde se desarrolla la Guía para la elaboración de un informe de sostenibilidad de las empresas.
- La Cumbre de Lisboa, en marzo del 2000, en la cual se abordan, entre otros temas, cuestiones sociales a favor de las personas en situaciones de pobreza y exclusión social.
- La publicación del Libro Verde de la responsabilidad social empresarial de la Comunidad Europea en 2001, que establece lineamientos éticos, sociales y medioambientales para las empresas.
- La elaboración y firma del Global Compact (Pacto Mundial), por iniciativa de la Organización de Naciones Unidas (ONU), con lo cual se crea el marco que permite la gestión de la RSC en las empresas en un entorno global y bajo valores éticos universales. Esto da inicio en el Foro Económico Mundial en 1999, tomando forma definitiva en 2000 y actualizándose en 2004, donde se agrega como pilar de defensa la lucha contra la corrupción plasmado en el décimo principio.
- La Organización Internacional de Estandarización (ISO), que, en 2005, implementa el proyecto de normalización global ISO 26000 en el campo de la responsabilidad social.

Los organismos anteriores y el acervo generado inducen a conocer los principios básicos rectores a manera de normas, guías, recomendaciones o directrices, las cuales coinciden en que las principales vertientes o temas a considerar, cuando se implementa la RSC en una organización, son los derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente, anticorrupción y el consumo sostenible.

México no se queda atrás, comenzando la institucionalización y promoción del movimiento de responsabilidad social en mayo de 2000 al celebrarse el Tercer Congreso de Responsabilidad Social de las Américas. Aunque puede decirse que ya se trabajaba en la materia desde la conformación del Centro

Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) en 1998, mismo que se fortalece con la aparición de la Alianza para la Responsabilidad Social Empresarial (AliaRSE) en el año 2001. Estos son los organismos promotores y certificadores en el país, los cuales han logrado que las empresas en México se interesen en la materia e inicien acciones diversas para ser socialmente responsables.

Actualmente operan en México, en materia de responsabilidad social, asociaciones empresariales, instituciones académicas, organismos internacionales, organismos públicos, de sociedad civil y organizaciones de responsabilidad social empresarial, con diversas líneas de acción, tales como articulación, asesoramiento, capacitación, divulgación, estandarización, financiamiento, investigación y reconocimiento.

Estas pueden estar en uno o varios de los siguientes dominios: de consumidores y clientes, gobierno empresarial, inversión social, medio ambiente, prácticas laborales, proveedores y responsabilidad social empresarial general.

Lo cierto es que la RSC ha logrado permear en todo el mundo, principalmente en las empresas de carácter privado, cuyos directivos han logrado, o están gestionando, el aprovechar en su beneficio, las bondades de ser socialmente responsable en sus prácticas. México, inmerso en el mundo de la competitividad, obligado por la globalidad, no ha sido la excepción. Así, ya hay empresas trabajando al cien por ciento y con distintivos nacionales e internacionales, presentando informes de empresas socialmente responsables o en diversos niveles de la implementación de la RSC al interior de la organización.

Y, ¿qué pasa con las instituciones del sector público y los funcionarios en materia de responsabilidad social?, ¿qué hacen los servidores públicos para obtener o recuperar la confianza de la sociedad y en general de sus partes interesadas? Siendo actualmente uno de los más grandes desafíos el reforzar la confianza de los ciudadanos en el sector público, las organizaciones de este sector deben aspirar también a la excelencia y trabajar para conseguirla. Es a través de la incorporación de lineamientos establecidos en directrices o guías internacionales a sus estrategias, operaciones de procesos de las organizaciones y dependencias, como se alcanzará.

¿Qué norma la conducta de los servidores públicos en nuestro país respecto a los principios éticos que han de regir el ejercicio de las funciones que desempeñan en la administración pública, especialmente en los gobiernos locales o municipales, quienes están más cerca de los individuos y perciben de primera mano las demandas por un mejor servicio y mayor transparencia en el manejo de los recursos en general? Es deseable que los funcionarios públicos, elegidos o contratados para cumplir una función en los municipios, realicen su trabajo de manera eficaz y eficiente, con honestidad y transparencia, para atender la demanda de servicios de la comunidad y rendir cuentas de su gestión, es decir, que sean socialmente responsables, toda vez que son ellos los obligados y los responsables de otorgar una mejor calidad de vida a la ciudadanía por medio del ejercicio de sus funciones de manera responsable.

Si bien lo relativo a la responsabilidad social no es obligatorio, salvo lo establecido en las leyes locales, nacionales o internacionales (tales como lo relativo a materia laboral, medioambiental o de derechos humanos), es una exigencia de la sociedad en general el que se actúe de una manera socialmente responsable en todas las prácticas del sector público.

¿Qué norma la conducta de los servidores públicos en nuestro país respecto a los principios éticos que han de regir el ejercicio de las funciones que desempeñan en la administración pública, especialmente en los gobiernos locales o municipales, quienes están más cerca de los individuos y perciben de primera mano las demandas por un mejor servicio y mayor transparencia en el manejo de los recursos en general? Es deseable que los funcionarios públicos, elegidos o contratados para cumplir una función en los municipios, realicen su trabajo de manera eficaz y eficiente, con honestidad y transparencia, para atender la demanda de servicios de la comunidad y rendir cuentas de su gestión, es decir, que sean socialmente responsables, toda vez que son ellos los obligados y los responsables de otorgar una mejor calidad de vida a la ciudadanía por medio del ejercicio de sus funciones de manera responsable. Si bien lo relativo a la responsabilidad social no es obligatorio, salvo lo establecido en las leyes locales, nacionales o internacionales (tales como lo relativo a materia laboral, medioambiental o de derechos humanos), es una exigencia de la sociedad en general el que se actúe de una manera socialmente responsable en todas las prácticas del sector público.

¿Qué se puede hacer para lograr que se gestione la RSC al interior de las alcaldías o presidencias municipales? Se conoce que en diversos lugares del mundo la responsabilidad social en el sector público se encuentra en etapa incipiente, mientras que en otros ya aplican estos lineamientos, sabedores que se deben a los ciudadanos, a los que se debe dar respuestas y que deben ser ejemplo de responsabilidad social. Sin embargo, las organizaciones que están trabajando en materia de responsabilidad social, son aquellas que cuentan con la experiencia y madurez para estar conscientes de que a través del desarrollo de políticas activas de RSC, definidas y alineadas con sus estrategias, refuerzan su contribución a la sostenibilidad del sistema y que, además, potencian la integridad, la transparencia, el compromiso social, la eficiencia y, como resultado de esto, la reputación de las dependencias u organismos, por extensión, del sector público.

Entonces, se debe redefinir la RSC para el sector público, haciendo propios los principios, normas, recomendaciones, directrices y guías existentes en el contexto internacional y nacional, adecuando lo necesario, no en la medida de lo posible, sino en la exigencia de lo imposible para lograr gestionarla, de inicio, en la célula más pequeña del sector gobierno y por qué no, partiendo de la base de la pirámide, lograr permear peldaños arriba con un actuar ético y socialmente responsable en el gobierno. La principal función de este último es servir, en el ámbito que sea, a los ciudadanos con probidad, calidad, honradez, y si se me permite la expresión, de buen modo, trato del cual se adolece en el país.

Dado que los organismos operadores en México pueden accionar en articulación, asesoramiento, capacitación, divulgación, estandarización, financiamiento, investigación y reconocimiento, un primer paso es acercarse a estos, a efecto de recibir la orientación necesaria para iniciar la gestión de la responsabilidad social al interior de la organización y apegarse a los requerimientos establecidos por los mismos.

Es decir, que se inicie la implementación de prácticas socialmente responsables, la revisión de procesos para hacerlos más sostenibles, que se incorporen criterios responsables en sus procesos de contratación y elaboren anualmente informes de sostenibilidad y gobierno corporativo para lograr el reconocimiento o certificación.

En cuanto al término Responsabilidad Social Gubernamental (RSG) se encuentran pocas definiciones. Una de ellas es de Oxfam Intermón (s.f.) organismo que afirma que la responsabilidad social pública o gubernamental es aquella que tienen las instituciones y las administraciones encargadas de diseñar y ejecutar políticas públicas, cuyas acciones se concretan en leyes, decretos y regulaciones que tienen una gran repercusión sobre el entorno natural y social de su jurisdicción (párr. 22-23).

Este organismo afirma también que la responsabilidad social de las entidades gubernamentales no es únicamente externa, es decir, regulando las actividades de individuos y organizaciones, empresas, etc., que quedan bajo su paraguas administrativo; sino también en el ámbito interno, en la gestión de sus actividades con el personal que forma parte de ellas.

Para el Ministerio de Administración y Gestión Pública del Municipio de Córdoba en Argentina, la RSG es el conjunto de decisiones estratégicas integrales e interrelacionadas, tendientes a propiciar el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos, del medio ambiente, y de la salud y el bienestar de los trabajadores del Estado, contribuyendo así al desarrollo sustentable. Este ministerio afirma que asumir el concepto de responsabilidad social gubernamental como modelo de gestión implica garantizar la transparencia en las acciones, facilitar el acceso a la información pública, brindar servicios de calidad al ciudadano, contribuir al desarrollo de los recursos humanos y propiciar el uso y desarrollo de tecnologías de vanguardia. (Secretaría General, s.f., apartado Funciones de la Secretaría)

### **Stakeholders de la Responsabilidad Social Gubernamental**

Al igual que en las organizaciones privadas, las organizaciones públicas o de gobierno tienen partes interesadas o stakeholders, las cuales son aquellas personas o instituciones que se pueden ver beneficiadas o perjudicadas por las acciones de la organización, ya sea al interior o exterior de la misma. Con lo anterior concuerda la Municipalidad de Córdoba (Secretaría General, s.f., apartado Funciones de la Secretaría), cuyos representantes afirman que partes interesadas de su gobierno son aquellas entidades o individuos que pueden afectar de manera significativa el funcionamiento, los productos y/o servicios de la organización; y cuyo accionar puede dañar, de cierta forma, la capacidad de la organización para desarrollar con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos.

A su vez, la norma 2600 de la Organización Internacional de la Estandarización [ISO] (2010) define a los grupos de interés como organizaciones o individuos que tienen uno o más intereses en cualquiera de las decisiones o actividades de una organización. De esta forma, los intereses de aquellos pueden verse afectados, por lo que se crea una relación con la organización. (p. 7)

Partiendo de lo anterior, puede entenderse que al igual que en las instituciones privadas, las gubernamentales se pueden dividir en partes interesadas internas y externas, conformadas de la siguiente manera:

- Internas: Gobernantes, funcionarios y empleados o trabajadores de la institución.
- Externas: Ciudadanía, proveedores, otras instituciones de gobierno, sindicatos y otras instituciones no gubernamentales.

### **Principios de responsabilidad social corporativa y los trabajadores**

Los diversos organismos y documentos en materia de RSC de todo el mundo citados con anterioridad, establecen los principios básicos rectores que se deben observar para ser una empresa socialmente responsable. Dentro de estos se citan los establecidos por el Global Compact, que son diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción, destacando para efectos del presente trabajo, los derechos humanos y estándares laborales (Padilla y María, 2014, p. 65).

**Derechos Humanos.** Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia. Principio 2: Las empresas deben asegurarse que no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

**Estándares Laborales.** Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil. Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Cabe también destacar las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE] 2013), las cuales son recomendaciones dirigidas por los gobiernos a las empresas multinacionales y que enuncian principios y normas voluntarias para una conducta empresarial responsable compatible con las legislaciones aplicables y las normas internacionalmente admitidas. Estas líneas incluyen 11 capítulos, de los cuales se destacan, para efectos del presente trabajo, los de derechos humanos y empleo y relaciones laborales:

**Derechos Humanos.** Enuncia que las empresas deben respetarlos, en sus actividades y en las vinculadas con estas, evitar incidencias negativas, emplear la diligencia debida, elaborar una política que formule su compromiso. (OCDE, 2013, p. 35).

**Empleo y Relaciones Laborales.** Abarca aspectos tales como la no discriminación, la eliminación del trabajo forzado y del trabajo infantil, y libertad de sindicación y de negociación colectiva de los trabajadores. Asimismo, temas como aportar información a los representantes de los trabajadores, respetar normas de empleo que no sean menos favorables que las que se practican en empresas comparables del país de acogida, garantizar la salud y seguridad en el trabajo. (OCDE, p. 39).

De más reciente creación, la Norma ISO 26000, la cual fue publicada en noviembre del año 2010, se encuentra soportada en siete materiales fundamentales, destacándose para efectos del presente trabajo, el comportamiento ético, el respeto a los intereses de las partes interesadas y el respeto a los derechos humanos, que se encuentran establecidos en los principios tres, cuatro y siete del documento citado.

Como puede concluirse, al observar los principios de responsabilidad social establecidos en las líneas directrices, el global compact e ISO26000, es claro que una empresa socialmente responsable, o que pretenda serlo, debe respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente y asegurarse que sus empresas no sean cómplices de la vulneración de los mismos, apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo, garantizar la salud y seguridad en el trabajo.

También se destaca el comportamiento ético de una organización que debe basarse en los valores de la honestidad, equidad e integridad, que implican el respeto por las personas, animales y medio ambiente.

Aunado a las recomendaciones establecidas en los principios citados para ser una organización socialmente responsable, se generan beneficios con sus partes interesadas en el ámbito interno, específicamente con su capital humano, siendo algunos de ellos la mejora de la motivación de los trabajadores, que ven en su labor una motivación extrínseca, que les permite percibirse realizados, al colaborar con una organización que contribuye al bienestar social y que les apoya en la conciliación entre vida laboral y familiar, el respeto en las relaciones, la equidad y los salarios justos.

De esta manera, el trabajador mejora en su motivación y en su formación, así como en sus relaciones con el interior y exterior de la empresa, repercutiendo en la productividad y reputación de la organización.

## **Mobbing, acoso laboral o violencia en el trabajo**

### **Antecedentes**

El hostigamiento laboral tiene un antecedente tan antiguo como la misma relación laboral. Este se manifiesta en conflictos entre miembros de la empresa, con diversos fines, siendo el principal, el separar a un trabajador de su cargo.

Con el paso del tiempo la sociedad ha buscado tener una constante y continua mejora en todos los aspectos en el que se desenvuelve, el personal, el familiar y, sobre todo, el éxito profesional. Es por esto que el deseo de sobresalir para cada individuo es primordial para su forma y calidad de vida, por ello se busca e intenta destacar en su lugar de trabajo por cualquier forma y medio. Sin embargo, la mayoría de las veces no consideran las consecuencias de lo que están dispuestos a hacer, guiados únicamente por las ansias de la consolidación profesional.

Esa ambición por llegar a importantes puestos, orilla a los individuos a realizar acciones en contra de sus propios compañeros de trabajo sin importar su jerarquía o importancia, empeñados solo en el interés y beneficio personal, provocando un acoso hacia el equipo que les rodea y un ambiente hostil en el lugar del trabajo, en vez de ser un espacio de armonía y productividad laboral.

De esta forma es como el acoso laboral se presenta en los lugares de trabajo. Pese a lo anterior, con la información suficiente, es posible identificar y solucionar inconformidades u hostigamientos que pudieran generar conflictos laborales y propiciar el enfado, inestabilidad o falta de productividad del propio personal.

### **Conceptualización**

La violencia en el lugar de trabajo, acoso laboral o mobbing, es toda acción ejercida en el ámbito laboral que se manifieste en contra de un trabajador, violencia, amenaza de violencia o abuso por parte de los compañeros o jefe, sin importar el nivel jerárquico ni si están vinculados directa o indirectamente. Puede realizarse tanto dentro como fuera del lugar de trabajo y empezar con las amenazas o la agresión verbal, terminando con agresiones físicas y el homicidio.

Existen diversas definiciones de mobbing, de las cuales se presentan algunas que amplían el concepto, ya que se pueden observar características del fenómeno. González de Rivera (2002), definió el término mobbing como “el ataque de una coalición de miembros débiles de una misma especie contra un individuo más fuerte; o el de la mayoría de ellos contra un individuo distinto por alguna diferencia, defecto o rasgo significativo”. (p.169).

Heinz Leymann (1990) profesor de la Universidad de Estocolmo, condujo el estudio del mobbing hacia la psicología laboral, siendo el primero en señalar las características y efectos psicológicos del maltrato sobre la víctima. Leymann (1990) definió el mobbing como el terror psicológico en la comunicación hostil dirigida por uno o varios individuos contra otro, que es así arrastrado a una posición de desvalijamiento tiene lugar de manera frecuente y durante largo tiempo. (Trujillo et al., 2007, p. 74).

Para Glas (1982), el mobbing incluye las conductas físicas o verbales amenazantes, intimidatorias, abusivas. Por su parte, Chappell y Di Martino (1998) dividieron la violencia laboral en dos grandes ramas: la violencia física y la psicológica y las explican de la siguiente manera:

**Violencia física.** Es el empleo de la fuerza física contra otra persona o grupo, que produce daños físicos, sexuales o psicológicos.

**Violencia psicológica.** Uso deliberado del poder o amenazas de recurso a la fuerza física contra otra persona o grupo, que pueden dañar el desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social (Trujillo et al., 2007, p. 75).

### Conductas diversas de violencia en el trabajo

Se pueden identificar comportamientos diversos de violencia en el trabajo, tal y como lo mencionan Chappell y Di Martino (1999), los cuales se presentan a manera de cuadro para identificar de mejor manera las distintas agresiones que puede sufrir una persona víctima de mobbing.

### Fases o etapas del mobbing

Pérez Bilbao et al. (2004), presentó seis etapas importantes en las cuales su enfoque se concentra en la percepción de la sociedad hacia un individuo víctima del mobbing y de los sentimientos o repercusiones que la primera advierte. Sin embargo, no hace referencia a cómo se puede llegar a sentir la persona en consecuencia a estos ataques constantes (pp. 39-43). Por otra parte, Heinz Leymann (1990)—autor relevante sobre este tema— en 1990 identificó cuatro etapas del mobbing (pp. 7-14).

**Tabla 2** Comportamiento violento en el trabajo

Homicidio	Intimidación grupal/ bullying
Violación	Acosar/Mobbing
Robo	Victimización
Lesiones	Intimidación
Vapuleadas	Amenazas
Agresiones físicas	Aislamiento
Patadas	Mensajes ofensivos
Mordiscos	Posturas agresivas
Puñetazos	Interferencia con el trabajo, herramientas y equipo
Escupir	Hostilidad
Arañazos	Lenguaje soez y obsceno
Pinchazos y pellizcos	Gritos
Acechar	Apodos
Acoso racial y sexual	Indirectas
	Silencio deliberado

*Fuente: Elaboración Propia a partir de Violence at Work de D. Chappell y V. Di Martino, 1999. Asian-Pacific Newsletter on Occupational Health and Safety, 6(1), 1-7*



**Tabla 3** Fases o Etapas del Mobbing se exponen las propuestas por ambos autores

Número	Fase o etapa	Pérez (2004)	Fase o etapa	Leymann (1990)
1	Seducción	El Mobbing empieza con la seducción sin demostrar aun algún potencial violento.	Incidentes Críticos	El acoso comienza con un conflicto, para pasar después a un conflicto escalonado.
2	Conflicto	En esta etapa aparecen disputas, diferencias de opinión, persecuciones o fricciones personales.		
3	Acoso	Están destinadas a atacar el punto más débil de la víctima, normalmente son acciones sutiles y por esto es difícil detectarlas.	Acoso y Estigmatización	Las actividades de Mobbing pueden contener un amplio número de conductas que al efectuarse con frecuencia y por un largo periodo de tiempo, éstas pueden estigmatizar a la víctima.
4	Entorno	Es un elemento básico para detectar la resolución rápida del acoso o bien su implantación permanente.		
5	Intervención de la empresa	El acosador ocasiona actitudes de aislamiento y con esto consigue que la organización le consienta los atropellos.	Intervención de las autoridades de personal.	El problema adquiere carácter de oficial.
6	Exclusión	El aislamiento de la víctima es extremo por lo que ocasiona la exclusión de esta ya sea por medio de despidos, jubilaciones, incapacidades e incluso en ocasiones la pérdida de la vida.	Exclusión	En la medida en que las condiciones de trabajo causantes del problema no son resueltas, lo normal es que la víctima abandone el trabajo.

*Fuente: Elaboración Propia a partir de Mobbing y terror psicológico en los lugares de trabajo. de H. Leymann, en Revista Violence and Victims, 1990, (pp. 7-14); y Mobbing, violencia física y acoso sexual riesgos derivados de las relaciones interpersonales en el trabajo. de Pérez Bilbao et al., 2004, (pp. 39-43).*

## Capítulo IV Los principios Metodológicos en la Investigación

### La Hipótesis

Las prácticas socialmente responsables en el ámbito laboral de la Dirección de Cultura y Turismo Municipal de San Juan del Río, Querétaro, excluyen el mobbing al interior de esta dependencia.

### Las variables

Independiente: Mobbing, acoso laboral o violencia en el trabajo.

Dependiente: Prácticas de responsabilidad social corporativa en el ámbito laboral.

### Los Indicadores

De las variables independientes: Comportamientos diversos de violencia en el trabajo y fases o etapas del mobbing.

De la variable dependiente: Principios básicos rectores de responsabilidad social aplicables a los trabajadores como partes interesadas de una organización y prácticas de responsabilidad social corporativa en materia laboral.

### El propósito de la investigación

Considerando que la investigación se justifica toda vez que, existen diversas investigaciones, en diferentes áreas de las Ciencias Sociales, que manifiestan la existencia de acoso laboral en las organizaciones, mayormente en las públicas. Asimismo, en México se carece de trabajo de campo en el tema. Se ha encontrado también que, para erradicar el acoso laboral de las organizaciones públicas, se requiere un comportamiento serio, ético y responsable por parte de la organización, estableciendo mecanismos adecuados para conseguir un ambiente de trabajo libre de hostilidades.

Igualmente, considerando que la pretensión de esta investigación es conocer, si existe, el maltrato laboral o mobbing al interior las Dirección de Cultura y Turismo de San Juan del Río, Qro., Administración 2015-2018 y si es que se realizan acciones tendientes a evitar el acoso laboral a efecto de ser socialmente responsables. Mediante este análisis se dará testimonio de la situación que prevalece en esta dependencia, y partiendo de los resultados obtenidos, se estará en posición de colaborar con propuestas para la gestión de las mejores prácticas socialmente responsables con su capital humano.

### Tipo de investigación realizada

En este trabajo se analizó el problema mediante un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo utilizando los tipos de investigación documental y de campo, usando el estudio del caso de la Dirección de Cultura y Turismo Municipal de San Juan del Río, Querétaro.

### El Método y diseño

El método utilizado fue el hipotético deductivo. El tipo de diseño de investigación fue no experimental con diseño transversal descriptivo. Lo anterior debido a que se observaron las situaciones existentes, analizando cuál era el nivel, estado o presencia de las variables independientes de la investigación y las relaciones entre las mismas, lo que proporcionó una visión de la situación prevaleciente.

### Técnicas de investigación

Las técnicas utilizadas para la obtención de información fueron documentales y de campo a través de observación, entrevista semiestructurada y aplicación de cuestionarios.

**Observación.** En esta investigación se realizó observación no participativa. Al acudir a la dependencia en estudio, se visualizaron las formas en que desarrollaban sus actividades cotidianas en los primeros acercamientos a los objetos de estudio.

**Entrevista.** Posteriormente, se aplicó una entrevista semiestructurada, la cual proporcionó información determinante para evaluar la heterogeneidad u homogeneidad de aspectos que se presentaban y eran determinantes para construir una estructura formal del objeto de estudio en cuestión.

De igual manera, se utilizó el instrumento de investigación número 2, el cuestionario, mismo que se aplicó a los trabajadores de la dependencia en estudio, en diferentes niveles jerárquicos, quienes fueron los actores que dieron respuesta a las preguntas de investigación.

### **La Unidad de análisis**

La unidad de análisis fue la Dirección de Cultura y Turismo Municipal de San Juan del Río, Querétaro, con las áreas dependientes de esta dirección, que son:

- I. Jefatura de organización cultural
  - a) Coordinación de organización cultural
  - b) Coordinación del centro cultural y de convenciones
- II. Jefatura de servicios culturales
  - a) Coordinación de la casa de la cultura
  - b) Coordinación de iniciación artística
- III. Jefatura de patrimonio cultural
  - a) Coordinación de bibliotecas
  - b) Coordinación del museo de la muerte
  - c) Coordinación de archivo histórico
  - d) Coordinación de culturas propias
- IV. Jefatura de turismo
  - a) Coordinación de vinculación con sector turismo

### **Análisis de Información y cruzamiento de variables**

A efecto de dar respuesta a las preguntas planteadas para afirmar o refutar la hipótesis general a través de la aplicación de los instrumentos de investigación propuestos (observación, entrevista semiestructurada y cuestionario), se efectuaron análisis de los datos obtenidos, con cuya información pudo realizar los cruzamientos entre variables independiente y dependiente, y así llegar a conclusiones, efectuándolos de la siguiente manera:

### **Obtención de resultados**

- Instrumento de investigación número 1. Entrevista semiestructurada para detectar las prácticas socialmente responsables en materia laboral que se llevaban a cabo en la dependencia en cuestión.
- Instrumento de investigación número 2. Aplicación de cuestionarios para detectar la existencia, o no, de acoso laboral o mobbing en las prácticas laborales en la dependencia en cuestión.

### **Cuadro de congruencia de la investigación**

Con el propósito de plasmar la coherencia existente entre el problema de investigación, el objetivo general con la metodología empleada, se elaboró el cuadro de congruencia de la investigación, donde se presentan los elementos que intervienen para el análisis metodológico.

**Tabla 4** Cuadro de congruencia de la investigación

Justificación del problema de investigación	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Definición conceptual	Indicadores	Preguntas de Investigación
Existe el acoso laboral en las organizaciones con índices mayores en las organizaciones públicas, de igual forma, existe en México con una carencia de trabajo de campo y para erradicarlo se requiere un comportamiento socialmente responsable en la organización.	Conocer las prácticas en materia laboral que utiliza la Dirección de Cultura y Turismo de San Juan del Río, Qro., Administración 2015-2018, como un organismo socialmente responsable, identificando dentro de las mismas, aquellas que efectúa a efecto de evitar el maltrato laboral, hostigamiento laboral, violencia laboral o Mobbing	Las prácticas socialmente responsables en el ámbito laboral de la Dirección de Cultura y Turismo Municipal de San Juan del Río Querétaro excluyen el Mobbing al interior de esta dependencia.	Independientes  Prácticas de responsabilidad social corporativa en el ámbito laboral	Definir la Responsabilidad social corporativa identificando las mejores prácticas, resaltando los principios básicos rectores de responsabilidad social aplicables a los trabajadores como partes interesadas de una organización.	Principios básicos rectores de responsabilidad social aplicables a los trabajadores como partes interesadas de una organización  Prácticas de RSC en materia laboral.	¿Los representantes de la dependencia pública municipal en cuestión, están comprometidos con las mejores prácticas de responsabilidad social en lo relativo a su capital humano?  ¿Cuáles son estas prácticas?
			Dependiente  Mobbing, acoso laboral o violencia en el trabajo.	Definir el Mobbing, acoso laboral o violencia en el trabajo identificando los comportamientos diversos de violencia en el trabajo y sus fases.	Comportamientos diversos de violencia en el trabajo  Fases o etapas del Mobbing  Instrumentos de medición del Mobbing.	¿Estas prácticas excluyen el acoso o maltrato laboral?

Fuente: Elaboración Propia

### Instrumentos de investigación

A efecto de dar respuesta a las preguntas planteadas para afirmar o refutar la hipótesis general, a través de la aplicación de los instrumentos de investigación propuestos (observación, entrevista semiestructurada y aplicación de cuestionarios), se efectuaron análisis de los datos obtenidos, con cuya información se está en posibilidad de realizar los cruzamientos entre variables independiente y dependiente y realizar conclusiones, para este fin se establecieron los siguientes instrumentos de investigación:

- I. Instrumento de investigación (aplicación de cuestionario) para detectar las prácticas socialmente responsables en materia laboral que se llevan a cabo en la dependencia en cuestión. Ver anexo número 1.
- II. Instrumento de investigación (aplicación de cuestionario) para detectar la existencia o no de acoso laboral o Mobbing en las prácticas laborales en la dependencia en cuestión. Ver anexo número 2.

A través de la aplicación de estos instrumentos y el análisis de los mismos se conocen las prácticas en materia laboral que se llevan a cabo en la dependencia en estudio, identificando aquellas que se consideran o no, socialmente responsables (de acuerdo a los lineamientos y principios establecidos por los organismos internacionales descritos en el marco teórico) y si ubica en estas prácticas existen algunas consideradas como acoso laboral o Mobbing (de acuerdo a los indicadores plasmados en Instrumentos de medición del Mobbing elaborados por investigadores en la materia y citados en el marco teórico).

Con el cruzamiento de esta información (variables, Prácticas de responsabilidad social corporativa en el ámbito laboral y Mobbing, acoso laboral o violencia en el trabajo) se estuvo en posibilidad de dar respuesta a las tres primeras preguntas:

¿Cuáles son las mejores prácticas de responsabilidad social en materia laboral?

¿Estas prácticas excluyen el acoso o maltrato laboral?

## Capítulo V Resultados de Investigación

### Instrumento de investigación número 1

A efecto de realizar una evaluación inicial de la responsabilidad social gubernamental en la dirección de cultura y turismo y de conocer las mejores prácticas de responsabilidad social que se aplican en materia laboral, se aplicó al funcionario de mayor nivel en la dependencia en estudio, este instrumento de investigación número uno, mismo que es un instrumento de autodiagnóstico para las organizaciones, propuesto por La Fundación del Empresariado Chihuahuense (FECHAC), organización independiente promotora de la RSE, derivado de esta aplicación se obtuvieron los siguientes resultados:

La dependencia denominada Dirección de Cultura y Turismo del Municipio de San Juan del Río, Querétaro, se encuentra ubicada en el centro histórico de la ciudad, específicamente en el edificio denominado “Portal del diezmo”, aunque sus coordinaciones se encuentran en diversos edificios de la ciudad por estrategia de organización, siendo sus principales actividades la promoción y desarrollo armónico del quehacer cultural y turístico del municipio, cuenta con 40 trabajadores, el género del funcionario es masculino con 41 años de edad y tiene una antigüedad de 8 meses en el cargo, siendo su grado de estudios es de licenciatura en artes visuales.

En materia de indicadores de calidad de vida en la institución, apartado de suma importancia para efectos del presente trabajo, se encuentra que:

1. No cuenta con un código de ética publicado en un documento el cual comparte y difunde y lo utiliza para resolver sus controversias al interior y exterior de la misma institución.
2. Por consecuencia, no identifica y articula políticas para que ese código de ética se vea reflejado en sus prácticas cotidianas.
3. Si, se fomenta, el trabajo en equipo, la participación en la toma de decisiones y el sentido de comunidad con políticas y acciones concretas entre su personal. Esto en mediana medida ya que se hace de manera informal por no existir esta política formalmente establecida en algún documento oficial.
4. De igual manera, no se cuenta con mecanismos e instrumentos para escuchar y responder las sugerencias, ideas, peticiones y reclamaciones de los empleados (de manera formal).
5. Se cuenta con un plan para el desarrollo de los empleados, la calidad de vida de sus familias y/o prestaciones superiores a las de ley. Evidencia con la que no cuenta ya que no es de su responsabilidad estas funciones, sino de Oficialía Mayor.
6. Si, se Implementan programas que refuerzan la seguridad y la salud de su personal en el lugar de trabajo. Evidencia con la que no cuenta ya que no es de su responsabilidad estas funciones, sino de Oficialía Mayor.
7. No se cuenta con mecanismos e instrumentos que favorecen el desarrollo de actitudes y habilidades en su personal a través de apoyos educativos y de capacitación.
8. No aplica prácticas laborales que procuran y favorecen un equilibrio entre trabajo y familia de sus empleados.
9. No maneja con pleno respeto la dignidad y derecho de su personal en aspectos como liquidaciones y despidos. De igual forma afirma que por no ser de su responsabilidad ya que si se llevan a cabo estas prácticas, pero a cargo de oficialía mayor.
10. Si, se encuentra garantizado con sus políticas procedimientos donde no se discrimine por motivos de asociación, origen étnico, género, posición económica, religión, ideología política, preferencia sexual o discapacidad física. Afirma no tener evidencia.

11. Si, se ha incrementado en números o proporción de empleos femeninos, o de otros grupos minoritarios, en posiciones ejecutivas o directivas en años recientes.
12. No mantiene un programa especial para la inclusión y contratación de grupos específicos.
13. No realiza investigaciones de clima organizacional para medir el nivel de satisfacción de sus colaboradores e identificar áreas que requieren atención.

Si, utiliza esquemas de trabajo flexible para acomodarse a las diversas necesidades de su personal (jornada parcial, tele- trabajo, etc.) lo cual es necesario toda vez que los docentes son contratados por horas por ser clases artísticas o culturales las que imparten.

14. No tiene algún programa para estimular y reconocer al personal por la generación de ideas, toma de riesgos, decisiones y creatividad a favor de la institución.

A partir de esta encuesta se identifica que la dependencia tiene buenas prácticas en un porcentaje del 40% al aplicar seis de quince estrategias de responsabilidad social en materia laboral a pesar de que no las tiene establecidas de manera formal ya que no le corresponde la elaboración de las mismas toda vez que dependen de la Secretaria de Desarrollo Económico, la cual a su vez depende de lo aprobado por el Cabildo en pleno y el departamento encargado de aplicar esto es el de Oficialía mayor.

Con esto se está en posibilidad de dar respuesta a la pregunta de investigación ¿Cuáles son las prácticas de responsabilidad social que lleva a cabo la Dirección de cultura y turismo?

Prácticas de responsabilidad social en materia laboral que lleva a cabo la Dirección de Cultura y Turismo en el Municipio de San Juan del Río, Qro.

- a) Se fomenta, el trabajo en equipo, la participación en la toma de decisiones y el sentido de comunidad con políticas y acciones concretas entre su personal
- b) Se cuenta con un plan para el desarrollo de los empleados, la calidad de vida de sus familias y/o prestaciones superiores a las de ley,
- c) Se implementan programas que refuerzan la seguridad y la salud de su personal en el lugar de trabajo,
- d) Se encuentra garantizada con sus políticas y procedimientos la no discriminación por motivos de asociación, origen étnico, género, posición económica, religión, ideología política, preferencia sexual o discapacidad física,
- e) Se ha incrementado en números o proporción de empleos femeninos, o de otros grupos minoritarios, en posiciones ejecutivas o directivas en años recientes y,
- f) Se utilizan esquemas de trabajo flexible para acomodarse a las diversas necesidades de su personal.

## **Instrumento de investigación número 2**

El presente cuestionario LIPT-60, es la versión española del LIPT 45 de Leymann Inventory of Psychological Terrorization, modificado por el Instituto de Psicoterapia e Investigación de Madrid (1999), el cual incluye 15 ítems nuevos y proporciona la posibilidad de respuesta del cuestionario añadiendo grados de intensidad a las conductas recibidas.

De acuerdo con González de Rivera y Rodríguez Abuin (2003), existen dos versiones españolas del LIPT, la dicotómica, y la escalar y para efectos del presente trabajo se utiliza la dicotómica, misma que conserva las instrucciones de administración y metodología de repuesta del LIPT 45, la cual consiste en la verificación de si existen o no prácticas de acoso laboral preguntando al sujeto si determinada situación de acoso ha tenido lugar, dándole como únicas opciones de respuesta Si o No.

La otra versión española es la de tipo escalar, igual en cuanto a la descripción de los ítems, pero en la que se amplían las posibilidades de respuesta para incluir en ella una valoración tipo Likert de la intensidad con que cada una de las conductas de acoso ha afectado al sujeto, desde cero hasta cuatro. Esta incluye la valoración de las dimensiones de acoso psicológico percibido en el trabajo e informa sobre el perfil de acoso experimentado en el trabajo ya que este se puede experimentar con predominio en una o más dimensiones, definiendo así formas de acoso, lo cual facilita la comprensión del acoso experimentado por el individuo y el diseño e implementación de estrategias de erradicación en la organización.

En ambos casos se analizan 6 subescalas o grandes apartados de acoso a quien González de Rivera y Rodríguez Abuín (2005), denominan como las cinco maniobras principales para destruir a un buen profesional.

1. Subescala de desprestigio laboral (DL) = ítems 5, 10, 17, 18,28, 49, 50, 54, 55, 56, 57, 58, 59,60
2. Subescala de entorpecimiento del progreso (EP) = ítems 14, 27, 32, 33, 34, 35,37
3. Subescala de incomunicación o bloqueo de la comunicación (BC)=ítems 3, 11, 12, 13, 15, 16,51, 52, 53
4. Subescala de intimidación encubierta (IE)= ítems 7, 9, 43,44, 46, 47, 48
5. Subescala de intimidación manifiesta (IM)= ítems 1, 2, 4, 8,19, 29
6. Subescala de desprestigio personal (DP)= ítems 6, 20, 21,24, 25, 30, 31

En el presente trabajo, la aplicación del cuestionario se realizó al azar a los trabajadores de la dependencia, a quienes se encontraban disponibles y que tuvieran interés en colaborar en la evaluación de acoso. Se empleó el cuestionario construido de manera dicotómica, es decir, se preguntó al sujeto si determinada estrategia de acoso había tenido lugar, dándole como únicas opciones de respuesta Sí o No. Este instrumento fue aplicado a diez sujetos, cinco hombres y cinco mujeres. La edad media de la muestra fue de 48.27 años, con una desviación estándar de 18.22. El rango de edades comprendido entre un mínimo de 40 y un máximo de 77 años.

El LIPT total, definido como el número de respuestas positivas al cuestionario o número total de diferentes estrategias de acoso laboral experimentados por el sujeto fue, como media del grupo, de 1,2 con una desviación estándar de 1.41 y rango de 1 a 5. Las frecuencias de respuestas positivas a cada estrategia se presentan en la Tabla 5.

Al establecer la comparación por sexos, se detectan marcadas diferencias en el LIPT total. La media en los hombres es de 1.6 con una desviación estándar de 1.41, que duplica a la de las mujeres, que es de .8 con una desviación estándar de 0.

En cuanto al género, de los casos en que se manifiesta el acoso laboral, el 33.33 % es mujeres y el 66.66% hombres.

**Tabla 5** Frecuencias de respuestas positivas a cada estrategia de acoso laboral

	ITEM	LIPT DICOTOM ICO = 10, porcentaje de positivos
1	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir	10%
2	Le interrumpen cuando habla	10%
3	Sus compañeros le ponen obstáculos para expresarse o no le dejan hablar	10%
4	Le gritan o regañan en voz alta	0
5	Critican injustamente su trabajo	30%
6	Critican su vida privada	0
7	Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes y acusadoras	0
8	Se le amenaza verbalmente	0



9	Recibe escritos o notas amenazadoras	0
10	No le miran o le miran con desprecio o con gestos de rechazo	0
11	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas	0
12	La gente ha dejado o está dejando de hablar con usted	10%
13	No consigue hablar con nadie, lo evitan	0
14	Le asignan (sin justificación) un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros	0
15	Prohíben a sus compañeros hablar con usted	0
16	En general se le ignora o se le trata como si fuera invisible	0
17	Le calumnian y murmuran a sus espaldas	0
18	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted	10%
19	Le ponen en ridículo, se burlan de usted	0
20	Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender	0
21	Intentan obligarlo a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica	0
22	Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pudiera tener	0
23	Imitan su forma de andar, su voz o sus gestos para ponerle en ridículo	0
24	Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o sus creencias religiosas	0
25	Ridiculizan o se burlan de su vida privada	0
26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen	0
27	Se le asigna un trabajo humillante	0
28	Se evalúa su trabajo de manera, injusta y malintencionada	0
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas u obstaculizadas	0
30	Le dirigen insultos o comentarios en términos obscenos o degradantes	0
31	Se le hacen insinuaciones o gestos sexuales	0
32	Se le asignan insuficientes tareas, no tiene nada que hacer	0
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas	10%
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles	0
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia	0
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes	0
37	Le obligan a realizar tareas humillantes	0
38	Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase	0
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos	0
40	Le amenazan con violencia física	0
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia	0
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración	0
43	Le ocasionan “a propósito” gastos para perjudicarlo	10%
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo	0
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas	0
46	Le ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo	0
47	Manipulan sus herramientas de trabajo (Por ejemplo, borran archivos de su computadora)	0
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo	10%
49	Se circulan informes confidenciales o negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse	0
50	Las personas que le apoyan reciben presiones o amenazas para que se aparten de usted	0
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia	0
52	No le pasan las llamadas o dicen que no está	10%
53	Pierden u olvidan los encargos que son para usted	0
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros o aciertos	0
55	Ocultan sus habilidades y competencias	0
56	Exageran sus fallos y errores	0
57	Valoran mal su permanencia y dedicación	0
58	Controlan exageradamente y de manera demasiado estricta su horario	0
59	Cuando solicita un permiso para un curso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen obstáculos y dificultades	0
60	Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente	0

*Fuente: Elaboración Propia con resultados de aplicación de LIPT 60*

Como se puede observar a partir de los resultados, la existencia del acoso o maltrato laboral es prácticamente nulo. Lo anterior debido a que se encuestó al 25% de la plantilla de trabajadores para esa dependencia y se encontraron prácticas de acoso en un 16.66%, es decir, en diez ítems de los 60 que incluye el instrumento de investigación aplicado para este efecto (Tabla 6).

Tabla 6

No.	No. Ítem	Indicador	LIPT porcentaje positivos
1	1	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir	10%
2	2	Le interrumpen cuando habla	10%
3	3	Sus compañeros le ponen obstáculos para expresarse o no le dejan hablar	10%
4	5	Critican injustamente su trabajo	30%
5	12	La gente ha dejado o está dejando de hablar con usted	10%
6	18	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted	10%
7	33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas	10%
8	43	Le ocasionan “a propósito” gastos para perjudicarlo	10%
9	48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo	10%
10	52	No le pasan las llamadas o dicen que no está	10%

*Fuente: Elaboración Propia con resultados de aplicación de LIPT 60*

Con esto se está en posibilidad de dar respuesta a la pregunta de investigación ¿Las prácticas socialmente responsables que se llevan a cabo en la Dirección de Cultura y Turismo excluyen el acoso o maltrato laboral? Al dar cuenta que de los diez ítems donde reportó la existencia de acoso o maltrato laboral, en nueve de ellos el 10% de los trabajadores encuestados manifestaron haberlo experimentado, y sólo en uno, el 30%, siendo los que se muestran en la Tabla 7.

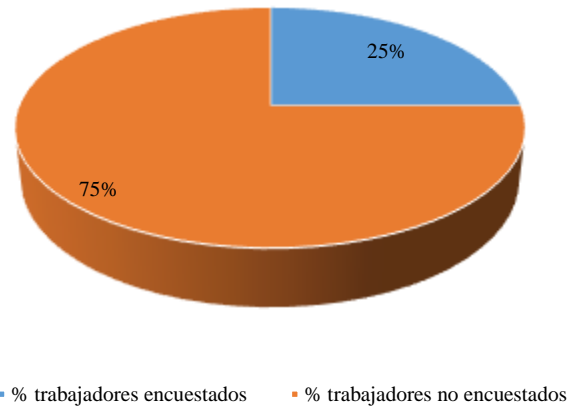
Tabla 7 Resultados resumidos de la existencia del acoso o maltrato laboral

No.	No. Ítem	Indicador	Sub escala referente a:	LIPT porcentaje positivos
1	1	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir	Intimidación manifiesta	10%
2	2	Le interrumpen cuando habla	Intimidación manifiesta	10%
3	3	Sus compañeros le ponen obstáculos para expresarse o no le dejan hablar	Incomunicación o bloqueo de la comunicación	10
4	5	Critican injustamente su trabajo	Desprestigio laboral	30
5	12	La gente ha dejado o está dejando de hablar con usted	Incomunicación o bloqueo de la comunicación	10
6	18	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted	Desprestigio laboral	10
7	33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas	Entorpecimiento del progreso	10
8	43	Le ocasionan “a propósito” gastos para perjudicarlo	Intimidación encubierta	10
9	48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo	Intimidación encubierta	10
10	52	No le pasan las llamadas o dicen que no está	Incomunicación o bloqueo de la comunicación	10

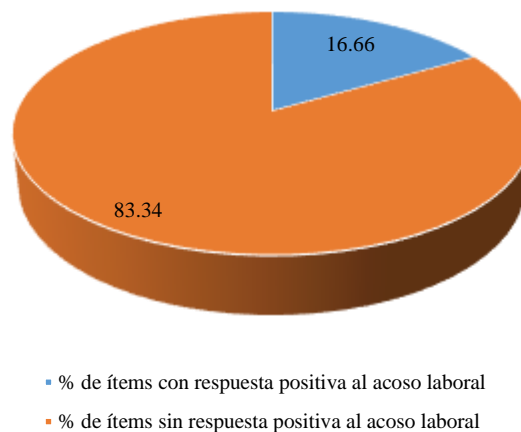
*Fuente: Elaboración Propia con resultados de aplicación de LIPT 60*

**Gráfico 1** Trabajadores encuestados en la unidad de estudio

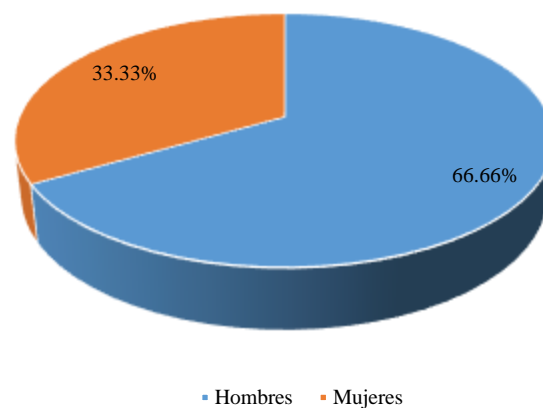
Trabajadores encuestados en la unidad de estudio

**Gráfico 2** Sentido de las respuestas en los ítems de la encuesta

Sentido de las respuestas en los ítems de la encuesta

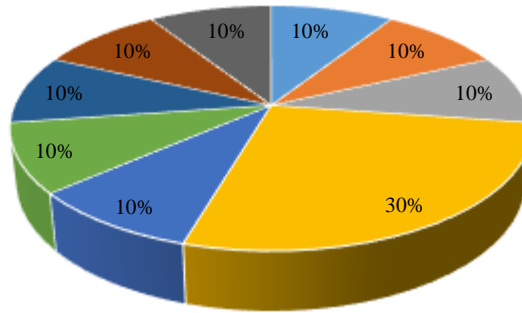
**Gráfico 3** Encuestados que manifiestan existencia de acoso laboral, por género

Existencia de acoso laboral, por género



## Gráfico 4 Resultados de la existencia del acoso o maltrato laboral

Resultados de la existencia del acoso o maltrato laboral



- 1 Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir
- 2 Le interrumpen cuando habla
- 3 Sus compañeros le ponen obstáculos para expresarse o no le dejan hablar
- 5 Critican injustamente su trabajo
- 12 La gente ha dejado o está dejando de hablar con usted
- 18 Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted
- 33 Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas
- 43 Le ocasionan "a propósito" gastos para perjudicarlo
- 52 No le pasan las llamadas o dicen que no está

## **Conclusiones y Recomendaciones**

A partir del análisis de los resultados obtenidos posterior a la aplicación de los instrumentos de investigación, es posible puntualizar algunas conclusiones.

La Dirección de Cultura y Turismo del Municipio de San Juan del Río, Querétaro, es una dependencia de gobierno socialmente responsable en el apartado referente a estándares laborales, establecidos por organismos internacionales en materia de responsabilidad social, toda vez que los resultados obtenidos así lo indican, al encontrarse que se llevan a cabo 40% de las practicas socialmente responsables planteadas en el instrumento de investigación y que del restante 60% no se pudieron identificar en la dependencia, toda vez que no le corresponde la elaboración y aplicación de las mismas en virtud de ser obligación de la Secretaría de Desarrollo Económico o de Oficialía mayor.

Respecto del maltrato laboral se concluye que este existe en una proporción irrelevante en la dependencia en cuestión, en vista de que los resultados indican que solo se encontraron prácticas de acoso en un 16.66%, es decir, en 10 ítems de los 60 que incluye el instrumento de investigación aplicado para este efecto y que, en cuanto al género, de los casos en que se manifiesta el acoso laboral, el 33.33 % es mujeres y el 66.66% hombres.

No obstante, como fue manifestado por el propio Presidente Municipal en turno, es de su interés reducir estas prácticas al mínimo en esta dependencia y en todas las del Municipio de San Juan del Río como organismo político administrador, por lo que se presentaran los resultados y las recomendaciones a efecto de que tome las medidas que consideren pertinentes.

Las recomendaciones que se derivan son las de capacitar al personal en materia de responsabilidad social, así como en prácticas socialmente responsables en materia laboral, tanto a los pertenecientes a la dirección que se estudió en el presente trabajo, así como a los de todas las secretarías, direcciones y organismos descentralizados, a efecto de prevenir el maltrato laboral y fomentar el trato ético y responsable entre el Municipio de San Juan del Río, Querétaro, como organismo político administrador y todas sus partes interesadas.

## **Sugerencias para trabajos futuros**

A partir de que se inician los estudios de la Responsabilidad Social Corporativa y hasta la fecha, se han seguido tres grandes vertientes en las organizaciones, hacia las razones para ser socialmente responsable, hacia las acciones para ser socialmente responsable y hacia la atención a las partes interesadas o stakeholders. En el presente trabajo se ha abordado en el marco teórico, de manera breve las dos primeras vertientes y ha centrado su atención en las practicas socialmente responsables que efectúa el Municipio de San Juan del Río, Querétaro como organismo político administrador, con uno de sus stakeholders más importante, los trabadores, cuyo bienestar para un óptimo desempeño de sus funciones, es esencial por su proximidad a la ciudadanía.

La presente investigación da para mayor amplitud y profundidad en la misma vertiente de partes interesadas, trabajadores y prácticas socialmente responsables en la misma institución, toda vez que fue analizada una de 25 direcciones existentes en la institución en estudio, sin contemplar a los tres organismos descentralizados y a los dos desconcentrados. Por lo que se sugiere se lleven a cabo las acciones de investigación en otras direcciones y organismos descentralizados.

Puede también abordarse en la misma institución, y así se sugiere, que en trabajos posteriores se lleve a cabo investigación con las restantes partes interesadas o stakeholders, como son, ciudadanos, proveedores y otras instituciones similares, en materia de atención de sus necesidades y cumplimiento de sus expectativas como parte de las acciones en responsabilidad social gubernamental.

Así mismo, los estudiosos de la materia, han seguido tres direcciones actualmente, siendo estas la responsabilidad social en empresas, la responsabilidad social en instituciones de educación superior y en instituciones gubernamentales, direcciones por las que se han adoptado las denominaciones de responsabilidad social empresarial, responsabilidad social universitaria y responsabilidad social gubernamental, respectivamente.

En el presente trabajo se ha incursionado en el ámbito gubernamental local por lo que se puede y se recomienda aprovechar de base para realizar futuras investigaciones en la vertiente de la atención centrada en los stakeholders en instituciones gubernamentales de otros gobiernos locales, así como de otros niveles de gobierno en nuestro país.

De igual manera, no fueron objeto nuclear de esta investigación, pero se puede profundizar en las vertientes de la responsabilidad social encaminadas a las razones por las que se debe ser socialmente responsable y hacia las acciones que se deben llevar a cabo para serlo, aunque estas vertientes están constantemente siendo investigadas y planteadas por especialistas en otras ciencias como lo jurídico y lo económico en nuestro país.

Indistintamente de las vertientes y niveles que se sigan en posteriores investigaciones, en el presente trabajo se sentaron las bases para poder continuar con los mismos en la búsqueda de colaborar con uno de los compromisos de los representantes actuales del gobierno local, que es la mejora constante del Municipio de San Juan del Río, Querétaro como organismo político administrador, en materia de responsabilidad social corporativa con sus partes interesadas y, mejor aún, ir más allá del mero cumplimiento establecido en la legalidad y dejar constancia explícita de estas acciones.

## Referencias

- Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas. (2004) Marco Conceptual de la Responsabilidad Social Corporativa. Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas.
- Armas, L. A., Solís, O., y Zárate, G. (2011). Historia y Monumentos del Estado de Querétaro. Gobierno del Estado de Querétaro.
- Bourdieu, P. (1997). Razones prácticas sobre la teoría de la acción. Anagrama.
- Chappell D. y Di Martino, V. (1998). Violence at Work [Violencia en el trabajo]. Asian-Pacific Newsletter on Occupational Health and Safety, 6(I), 1-7.
- Comisión Europea. (2000). Libro Blanco sobre responsabilidad ambiental. Comisión Europea. Obtenido de [http://ec.europa.eu/environment/legal/liability/pdf/el\\_full\\_es.pdf](http://ec.europa.eu/environment/legal/liability/pdf/el_full_es.pdf)
- Durán, L. (2015) San Juan del Río, economía estancada. Deuda histórica. Los sectores económicos sólo han encontrado trabas a su desarrollo: Canaco local. El Financiero. Obtenido de <https://www.elfinanciero.com.mx/bajio/san-juan-del-rio-economia-estancada>.
- Durán, A., Durán A. y Giraldo, E. (2004) El reto de la acreditación progresiva. Aplicación a herramientas de Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa. En VIII Congreso de Ingeniería de Organización (pp.355-365). Asociación para el Desarrollo de la Ingeniería de Organización. Obtenido de [http://www.researchgate.net/publication/45448444\\_El\\_reto\\_de\\_la\\_acreditacion\\_progresiva.\\_Aplicacion\\_a\\_herramientas\\_de\\_Gestion\\_de\\_la\\_Responsabilidad\\_Social\\_Corporativa](http://www.researchgate.net/publication/45448444_El_reto_de_la_acreditacion_progresiva._Aplicacion_a_herramientas_de_Gestion_de_la_Responsabilidad_Social_Corporativa)
- Echávarri, R. (2006). San Juan del Río, Geografía e Historia. Gobierno del Estado de Querétaro.
- Entrena, R. (1986). Curso de derecho administrativo (Vol. 1). Editorial Tecnos.
- Fernández-Ruiz, Dr. J. y Gámiz-Parral, Dr. M.N. (1990) CAP. II. Derecho Constitucional y Administrativo De Las Entidades Federativas. Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido de <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/3/1165/4.pdf>
- Fernández, F. (2009). Responsabilidad social corporativa. Editorial Club Universitario
- Gómez, M. G. (2011). Autonomía del órgano de control interno en el municipio de San Juan del Río, Qro, por medio de la creación de una entidad paramunicipal [Tesis de Licenciatura]. Universidad Autónoma de Querétaro.
- González de Rivera, J. L. (2002). El maltrato psicológico, cómo defenderse del Mobbing y otras formas de acoso. Editorial Espasa Práctico.
- González, J. L. y Rodríguez-Abuin, M. (2003). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: El LIPT-60. Psiquiatría. com. [http://www.psiquiatria.com/psiquiatria\\_legal/cuestionario-de-estrategias-de-acoso-psicologico-el-lipt-60/#](http://www.psiquiatria.com/psiquiatria_legal/cuestionario-de-estrategias-de-acoso-psicologico-el-lipt-60/#)
- González, J. L. y Rodríguez-Abuin, M. J. (2005). Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60. Editorial EOS.
- Gutiérrez, E. (2014). El acoso psicológico en el trabajo y su impacto en el clima laboral, en una organización educativa y otra de salud [Tesis doctoral]. Universidad Autónoma de Querétaro. [http://ri.uaq.mx/browse?type=title&sort\\_by=1&order=ASC&r\\_pp=15&etal=40&null=&offset=15](http://ri.uaq.mx/browse?type=title&sort_by=1&order=ASC&r_pp=15&etal=40&null=&offset=15)
- H. Ayuntamiento de San Juan del Río. (s.f.). Manual General de la Organización del Municipio de San Juan del Río, Querétaro.

H. Ayuntamiento de San Juan del Río. Obtenido de <http://www.sanjuandelrio.gob.mx/uig/docs/f4/Manuales/Manual%20General%20de%20organizaci%C3%B2n%20Administraci%C3%B3n%202012-2015.pdf>

Hirigoyen, M. F. (2001). El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2009a). Censos Económicos, Querétaro. Instituto Nacional de Estadística y Geografía. [http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/proyectos/censos/ce2009/pdf/M\\_Queretaro.pdf](http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/proyectos/censos/ce2009/pdf/M_Queretaro.pdf)

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. [INEGI] (s.f.). México en cifras. Información nacional por entidad federativa y municipios. Instituto Nacional de Estadística y Geografía. <https://www.inegi.org.mx/app/areasgeograficas/?ag=22> Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2011). Panorama Sociodemográfico de Querétaro. Censo de Población y Vivienda 2010. Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal. (2010). Enciclopedia de los Municipios y Delegaciones de México, Querétaro de Arteaga. Obtenido de <http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM22queretaro/municipios/22016a.html>

Leymann, H. (1990). Mobbing y terror psicológico en los lugares de trabajo. *Revista Violence and Victims*, 5(2), 1-14. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/275522757\\_Mobbing\\_y\\_Terror\\_Psicologico\\_en\\_los\\_lugares\\_de\\_Trabajo](https://www.researchgate.net/publication/275522757_Mobbing_y_Terror_Psicologico_en_los_lugares_de_Trabajo)

Lizcano, J. L. y Nieto, P. (2005). ¿Responsabilidad social corporativa o solo corporativa? Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas.

Llata, M. de la. (1976). México y su costosa independencia, así es Querétaro. Costa-Amic.

López, G. (2010). La realidad española de la RSC a través de los informes de sostenibilidad de las empresas en el bienio 2006- 2007 [Tesis doctoral]. Universidad Complutense de Madrid.

Ministerio de administración y gestión pública del municipio de Córdoba en Argentina (s.f.). Municipalidad de Córdoba. <http://www.cba.gov.ar/micrositio/responsabilidad-social2012/accionarpolitica.html>

Municipalidad de Córdoba. (s.f.). Secretaría General. Recuperado el 23 de julio de 2019. Obtenido de <https://cordoba.gov.ar/areas-de-gobier-no/secretaria-general/descripcion-sgral/>

Morley, J. (2010) Fourth European Working Conditions Survey: Contribution to policy development. Eurofound. Obtenido de [https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef\\_publication/field\\_ef\\_document/ef1004en.pdf](https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1004en.pdf)

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE] (2013), Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, OECD Publishing. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.1787/9789264202436-es>

Observatorio de la RSC (2005). Informe del foro de expertos en responsabilidad social de las empresas. Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Obtenido de [http://www.empleo.gob.es/es/sec\\_trabajo/autonomos/economia-soc/RespoSocEmpresas/foro\\_expertos/contenidos/INFORME\\_FOROEXPERTOS\\_RSE.pdf](http://www.empleo.gob.es/es/sec_trabajo/autonomos/economia-soc/RespoSocEmpresas/foro_expertos/contenidos/INFORME_FOROEXPERTOS_RSE.pdf)

Organización Internacional de Estandarización. (2010). ISO 26000 Responsabilidad Social. Organización Internacional de Estandarización. Obtenido de [http://www.iso.org/iso/discovering\\_iso\\_26000-es.pdf](http://www.iso.org/iso/discovering_iso_26000-es.pdf)



Oxfam Intermón. (s.f.) Los diferentes tipos de responsabilidad social: del ámbito individual a las acciones gubernamentales. Obtenido de <https://blog.oxfamintermon.org/los-diferentes-tipos-de-respon-sabilidad-social-del-ambito-individual-a-la-acciones-guberna-mentales/>

Padilla, I. y María. A. (2014). Principios de la responsabilidad social empresarial en el ordenamiento jurídico colombiano. *Revista de Derecho*. (41). 51-82. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/851/85131029003.pdf>

Peraza, A. J. (2014). Propuesta de un modelo gerencial estratégico socialmente responsable basado en el gobierno electrónico para la gestión de los gobiernos locales en el Estado de Aragua [Tesis Doctoral, Universidad de Canaboro]. Obtenido de [http://www.cladea.org/index.php?option=com\\_phocadownload&view=category&download=126:propuesta-de-un-modelo-gerencial-es-trategico-socialmente-responsable-basado-en-el-gobierno-elec-tronico-para-la-gestion-de-los-gobiernos-locales-en-el-esta-do-aragua&id=8:viii-coloquio-pre-doctoral&Itemid=356](http://www.cladea.org/index.php?option=com_phocadownload&view=category&download=126:propuesta-de-un-modelo-gerencial-es-trategico-socialmente-responsable-basado-en-el-gobierno-elec-tronico-para-la-gestion-de-los-gobiernos-locales-en-el-esta-do-aragua&id=8:viii-coloquio-pre-doctoral&Itemid=356)

Pérez Bilbao, J., Nogareda Cuixart, C., Martín Daza, F., y Sancho Figueroa, T. (2004). Mobbing, violencia física y acoso sexual riesgos derivados de las relaciones interpersonales en el trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/710902/Mobbing%2C+violencia+f%C3%ADsica+y+acoso+sexual.pdf/ed961f16-570f-46d5-8cd3-750fb2768883>

Pérez Cruz, X. I. (20 de julio de 2016). San Juan del Río primero en recibir Distintivo “M” de SECTUR. *El Rotativo*. Obtenido de <https://rotativo.com.mx/noticias/locales/san-juan-del-rio/547607-san-juan-del-rio-primero-recibir-distintivo-m-sectur/>

Rebolledo, O. (2005). El marco jurídico del municipio en un contexto federalizado. En S. Valencia (Coord.), *El municipio en México y en el mundo: Primer Congreso Internacional de Derecho Municipal* (pp. 379-387). Universidad Nacional Autónoma de México-Instituto de Investigaciones Jurídicas. Obtenido de <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/libro.htm?l=1736>

Robles, R. (2004). *El Municipio*. Editorial Porrúa.

Trujillo, M, M., Lámbarry, F. y Valderrabano, M. L. (2015). Quantification of mobbing in the mexican financial sector from a gender perspective. [Cuantificación de mobbing en el sector financiero mexicano desde la perspectiva de género]. *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*, 22(67), 211-233. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/282173533\\_Quantification\\_of\\_mobbing\\_in\\_the\\_Mexican\\_financial\\_sector\\_from\\_a\\_gen-der\\_perspective](https://www.researchgate.net/publication/282173533_Quantification_of_mobbing_in_the_Mexican_financial_sector_from_a_gen-der_perspective)

Trujillo-Flores, M. M., Valdebarrano-Almegua, M. L., Hernández-Mendoza, R. (2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 17(29), 71-91. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802905.pdf>

Vázquez, P. (2003). *El Municipio Mexicano: Nuevo Nivel de Gobierno* [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León]. Obtenido de <http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1020149320/1020149320>. PDF

Vega, G., Comer, D.R. (2005) Sticks and Stones may Break Your Bones, but Words can Break Your Spirit: Bullying in the Workplace. [A palos y piedras te rompen los huesos, pero las palabras rompen tu espíritu: Bullying en el ambiente laboral]. *Journal of Business and Ethics* 58, 101–109. Obtenido de <https://doi.org/10.1007/s10551-005-1422-7>

Verona, M. C., Déniz, J.J. y Santana, R. (2014). Consecuencias y responsabilidades de la empresa ante el mobbing. *Ciencias y Sociedad*, 39(3), 413-440. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87031897002>

Weber, M. (1991). *Qué es la burocracia*. Leviatán. Obtenido de [http://www.uce-ma.edu.ar/u/ame/Weber\\_burocracia.pdf](http://www.uce-ma.edu.ar/u/ame/Weber_burocracia.pdf)

**Glosario de términos**

AliaRSE: Alianza para la responsabilidad Social Empresarial  
CEMEFI: Centro Mexicano para la Filantropía  
CSN: Consejo de Seguridad Nuclear  
DL: Desprestigio laboral  
DP: Desprestigio personal  
EP: Entorpecimiento del progreso  
EUROFOUND: Fundación Europea para la mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo  
FECHAC: Fundación del Empresariado Chihuahuense  
GRI: Global Reporting initiative  
IE: Intimidación encubierta  
IM: Intimidación manifiesta  
INAFED: Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal  
INEGI: Instituto Nacional de Estadística y Geografía  
ISO: International Organization for Standardization  
LIPT: Leymann Inventory of Psychological Terrorization  
OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico  
OIT: Organización Internacional del Trabajo (OIT),  
ONU: Organización de las Naciones Unidas  
RSC: Responsabilidad Social Corporativa  
RSE: Responsabilidad Social Empresarial  
RSG: Responsabilidad social gubernamental

## Anexo 1

### Instrumento de Investigación No. 1

Para evaluación inicial de la RSC en la dirección de cultura y turismo en el Municipio de San Juan del Río, Qro., así como para detectar en los funcionarios públicos el compromiso o interés por aplicar las mejores prácticas de responsabilidad social en la institución.

El presente se realizó a partir del instrumento de autodiagnóstico para las empresas propuesto por La Fundación del Empresariado Chihuahuense (FECHAC) utilizando los dos primeros apartados, el relativo a los datos generales de la dependencia y el segundo relativo a los indicadores de calidad de vida en la institución.

Instrumento de investigación para evaluación inicial de la responsabilidad social empresarial en la dirección de cultura en el municipio de san juan del río, qro.

Estimado funcionario público, el presente instrumento es para que usted nos ayude a identificar los principales elementos de su institución y a calificar el estado en que se encuentran en su proceso de desarrollo. Esta herramienta tiene la finalidad de facilitar el análisis de las fortalezas y debilidades de la organización para la planeación de su desarrollo institucional en materia de calidad de vida en la institución.

Este instrumento está descrito por un determinado número de indicadores de Responsabilidad Social Empresarial. Este ejercicio de autodiagnóstico consiste en estimar en qué medida la propia dependencia cumple con cada enunciado, junto a cada uno de ellos hay una escala del 1 al 5, donde 5 representa el más alto grado de semejanza entre lo que ahí se propone y lo que sucede en la organización, y 1 el más bajo.

#### DATOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN

NOMBRE \_\_\_\_\_  
 DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_  
 COLONIA \_\_\_\_\_ MUNICIPIO \_\_\_\_\_  
 CIUDAD \_\_\_\_\_ C.P. \_\_\_\_\_  
 ACTIVIDAD: \_\_\_\_\_

1.- ¿Cuántos trabajadores tiene la institución? \_\_\_\_\_

2.- El género del funcionario público de mayor rango:  
 Masculino  Femenino

3.- ¿Cuál es la edad del funcionario \_\_\_\_\_ Años

4.- ¿Cuál es la antigüedad del funcionario? \_\_\_\_\_ Años

5.- ¿Cuál es el nivel de formación del funcionario)?  
 Carrera técnica , licenciatura , maestría , doctorado,   
 otro  (Especificar)

<b>Indicadores de calidad de vida en la Institución</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Cuenta con un código de ética publicado en un documento el cual comparte y difunde y lo utiliza para resolver sus controversias al interior y exterior de la misma institución.					
2	Identifica y articula políticas para que ese código de ética se refleje en sus prácticas cotidianas.					
3	Fomenta el trabajo en equipo, la participación en la toma de decisiones y el sentido de comunidad con políticas y acciones concretas entre su personal.					
4	Cuenta con mecanismos e instrumentos para escuchar y responder las sugerencias, ideas, peticiones y reclamaciones de los empleados.					
5	Cuenta con un plan para el desarrollo de los empleados, la calidad de vida de sus familias y/o prestaciones superiores a las de ley.					
6	Implementa programas que refuerzan la seguridad y la salud de su personal en el lugar de trabajo.					
7	Cuenta con mecanismos e instrumentos que favorecen el desarrollo de actitudes y habilidades en su personal a través de apoyos educativos y de capacitación					
8	Aplica prácticas laborales que procuran y favorecen un equilibrio entre trabajo y familia de sus empleados.					
9	Maneja con pleno respeto la dignidad y derecho de su personal en aspectos como liquidaciones y despidos.					
10	Garantiza con sus políticas procedimientos donde no se discrimine por motivos de asociación, origen étnico, género, posición económica, religión, ideología política, preferencia sexual o discapacidad física.					
11	Ha incrementado en números o proporción de empleos femeninos, o de otros grupos minoritarios, en posiciones ejecutivas o directivas en años recientes.					
12	Mantiene un programa especial para la inclusión y contratación de grupos específicos.					
13	Realiza investigaciones de clima organizacional para medir el nivel de satisfacción de sus colaboradores e identificar áreas que requieren atención.					
14	Utiliza esquemas de trabajo flexible para acomodarse a las diversas necesidades de su personal (jornada parcial, teletrabajo, etc.)					
15	Tiene algún programa para estimular y reconocer al personal por la generación de ideas, toma de riesgos, decisiones y creatividad a favor de la institución.					

## Anexo 2

### Instrumento de investigación No. 2

#### Encuesta para evaluar la existencia del Mobbing en las organizaciones

Elaborado por el Instituto de Psicoterapia e Investigación de Madrid (1999) a partir del Inventory of Psychological Terrorization (LIPT) de Leymann (1990), complementado con el LIPT-60 de González de Rivera y Rodríguez Abuín (2003) que incluye estrategias adicionales frecuentes en la población española.

#### Instrucciones

La presente encuesta se refiere a conductas de personal de la empresa en que se labora, marque, de favor, en cada una de ellas una de las dos opciones.

Marque con una cruz (X) la opción NO, si no ha experimentado esa conducta, el SI, si la ha experimentado

1	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir	Si	No
2	Le interrumpen cuando habla	Si	No
3	Sus compañeros le ponen obstáculos para expresarse o no le dejan hablar	Si	No
4	Le gritan o regañan en voz alta	Si	No
5	Critican injustamente su trabajo	Si	No
6	Critican su vida privada	Si	No
7	Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes y acusadoras	Si	No
8	Se le amenaza verbalmente	Si	No
9	Recibe escritos o notas amenazadoras	Si	No
10	No le miran o le miran con desprecio o con gestos de rechazo	Si	No
11	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas	Si	No
12	La gente ha dejado o está dejando de hablar con usted	Si	No
13	No consiguen hablar con nadie, lo evitan	Si	No
14	Le asignan (sin justificación) un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros	Si	No
15	Prohíben a sus compañeros hablar con usted	Si	No
16	En general se le ignora o se le trata como si fuera invisible	Si	No
17	Le calumnian y murmuran a sus espaldas	Si	No
18	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted	Si	No
19	Le ponen en ridículo, se burlan de usted	Si	No
20	Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender	Si	No
21	Intentan obligarlo a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica	Si	No
22	Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pudiera tener	Si	No
23	Imitan su forma de andar, su voz o sus gestos para ponerle en ridículo	Si	No
24	Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o sus creencias religiosas	Si	No
25	Ridiculizan o se burlan de su vida privada	Si	No
26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen	Si	No
27	Se le asigna un trabajo humillante	Si	No
28	Se evalúa su trabajo de manera, injusta y malintencionada	Si	No
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas u obstaculizadas	Si	No
30	Le dirigen insultos o comentarios en términos obscenos o degradantes	Si	No
31	Se le hacen insinuaciones o gestos sexuales	Si	No
32	Se le asignan insuficientes tareas, no tiene nada que hacer	Si	No
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas	Si	No
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles	Si	No
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia	Si	No
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes	Si	No
37	Le obligan a realizar tareas humillantes	Si	No
38	Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase	Si	No
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos	Si	No
40	Le amenazan con violencia física	Si	No
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia	Si	No
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración	Si	No
43	Le ocasionan "a propósito" gastos para perjudicarlo	Si	No
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo	Si	No
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas	Si	No
46	Le ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo	Si	No

47	Manipulan sus herramientas de trabajo (Por ejemplo, borran archivos de su computadora)	Si	No
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo	Si	No
49	Se circulan informes confidenciales o negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse	Si	No
50	Las personas que le apoyan reciben presiones o amenazas para que se aparten de usted	Si	No
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia	Si	No
52	No le pasan las llamadas o dicen que no está	Si	No
53	Pierden u olvidan los encargos que son para usted	Si	No
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros o aciertos	Si	No
55	Ocultan sus habilidades y competencias	Si	No
56	Exageran sus fallos y errores	Si	No
57	Valoran mal su permanencia y dedicación	Si	No
58	Controlan exageradamente y de manera demasiado estricta su horario	Si	No
59	Cuando solicita un permiso para un curso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen obstáculos y dificultades	Si	No
60	Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente	Si	No

*Fuente. Uribe (2011)*

## **Instrucciones para Publicación Científica, Tecnológica y de Innovación**

---

### **[Título en Times New Roman y Negritas No. 14 en Español e Inglés]**

Apellidos (EN MAYUSCULAS), Nombre del 1er Autor†\*, Apellidos (EN MAYUSCULAS), Nombre del 1er Coautor, Apellidos (EN MAYUSCULAS), Nombre del 2do Coautor y Apellidos (EN MAYUSCULAS), Nombre del 3er Coautor

*Institución de Afiliación del Autor incluyendo dependencia (en Times New Roman No.10 y Cursiva)*

#### International Identification of Science - Technology and Innovation

ID 1er Autor: (ORC ID - Researcher ID Thomson, arXiv Author ID - PubMed Autor ID - Open ID) y CVU 1er Autor: (Becario-PNPC o SNI-CONACYT) (No.10 Times New Roman)

ID 1er Coautor: (ORC ID - Researcher ID Thomson, arXiv Author ID - PubMed Autor ID - Open ID) y CVU 1er Coautor: (Becario-PNPC o SNI-CONACYT) (No.10 Times New Roman)

ID 2do Coautor: (ORC ID - Researcher ID Thomson, arXiv Author ID - PubMed Autor ID - Open ID) y CVU 2do Coautor: (Becario-PNPC o SNI-CONACYT) (No.10 Times New Roman)

ID 3er Coautor: (ORC ID - Researcher ID Thomson, arXiv Author ID - PubMed Autor ID - Open ID) y CVU 3er Coautor: (Becario-PNPC o SNI-CONACYT) (No.10 Times New Roman)

(Indicar Fecha de Envío: Mes, Día, Año); Aceptado (Indicar Fecha de Aceptación: Uso Exclusivo de ECORFAN)

Citación: Primer letra (EN MAYUSCULAS) del Nombre del 1er Autor. Apellido, Primer letra (EN MAYUSCULAS) del Nombre del 1er Coautor. Apellido, Primer letra (EN MAYUSCULAS) del Nombre del 2do Coautor. Apellido, Primer letra (EN MAYUSCULAS) del Nombre del 3er Coautor. Apellido

Correo institucional [Times New Roman No.10]

Primera letra (EN MAYUSCULAS) del Nombre Editores. Apellidos (eds.) Título del Book [Times New Roman No.10], Temas Selectos del área que corresponde ©ECORFAN- Filial, Año.

# Instrucciones para Publicación Científica, Tecnológica y de Innovación

## Abstract

Texto redactado en Times New Roman No.12, espacio sencillo, en inglés.

**Indicar (3-5) palabras clave en Times New Roman y Negritas No.12**

## Introducción

Texto redactado en Times New Roman No.12, espacio sencillo.

Explicación del tema en general y explicar porque es importante.

¿Cuál es su valor agregado respecto de las demás técnicas?.

Enfocar claramente cada una de sus características.

Explicar con claridad el problema a solucionar y la hipótesis central.

Explicación de las secciones del Capítulo.

## Desarrollo de Secciones y Apartados del Capítulo con numeración subsecuente

[Título en Times New Roman No.12, espacio sencillo y Negrita]

Desarrollo de Capítulos en Times New Roman No.12, espacio sencillo.

Inclusión de Gráficos, Figuras y Tablas-Editables

En *el contenido del Capítulo* todo gráfico, tabla y figura debe ser editable en formatos que permitan modificar tamaño, tipo y número de letra, a efectos de edición, estas deberán estar en alta calidad, no pixeladas y deben ser notables aun reduciendo la imagen a escala.

[Indicando el título en la parte Superior con Times New Roman No.12 y Negrita, señalando la fuente en la parte Inferior centrada con Times New Roman No. 10]

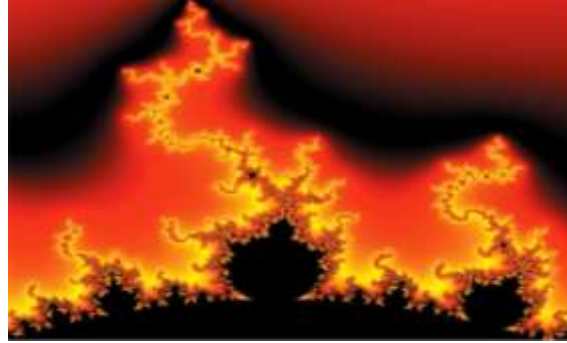
**Tabla 1.1** Título

Variable	Descripción	Valor
P <sub>1</sub>	Partición 1	481.00
P <sub>2</sub>	Partición 2	487.00
P <sub>3</sub>	Partición 3	484.00
P <sub>4</sub>	Partición 4	483.50
P <sub>5</sub>	Partición 5	484.00
P <sub>6</sub>	Partición 6	490.79
P <sub>7</sub>	Partición 7	491.61

Fuente de Consulta:  
(No deberán ser imágenes, todo debe ser editable)

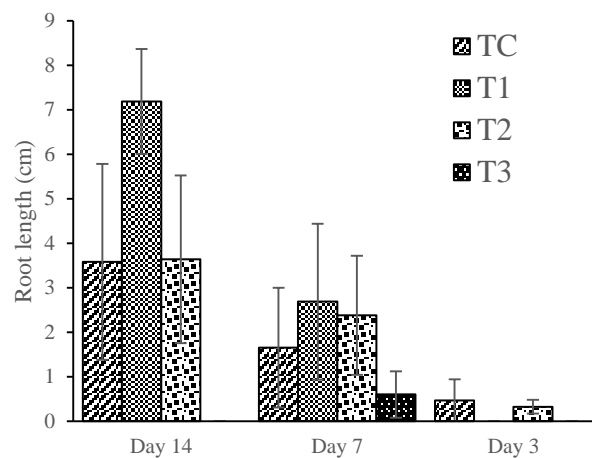


**Figura 1.1 Título**



Fuente de Consulta:  
(No deberán ser imágenes, todo debe ser editable)

**Gráfico 1.1 Título**



Fuente de Consulta:  
(No deberán ser imágenes, todo debe ser editable)

Cada Capítulo deberá presentar de manera separada en 3 Carpetas: a) Figuras, b) Gráficos y c) Tablas en formato .JPG, indicando el número en Negrita y el Título secuencial.

Para el uso de Ecuaciones, señalar de la siguiente forma:

$$\int_{lim^{-1}}^{lim^1} = \int \frac{lim^1}{lim^{-1}} = \left[ \frac{1(-1)}{lim} \right]^2 = \frac{(0)^2}{lim} = \sqrt{lim} = 0 = 0 \rightarrow \infty \quad (1)$$

Deberán ser editables y con numeración alineada en el extremo derecho.

### **Metodología a desarrollar**

Dar el significado de las variables en redacción lineal y es importante la comparación de los criterios usados.

### **Resultados**

Los resultados deberán ser por sección del Capítulo.

# **Instrucciones para Publicación Científica, Tecnológica y de Innovación**

---

## **Anexos**

Tablas y fuentes adecuadas.

Agradecimiento

Indicar si fueron financiados por alguna Institución, Universidad o Empresa.

## **Conclusiones**

Explicar con claridad los resultados obtenidos y las posibilidades de mejora.

## **Referencias**

Utilizar sistema APA. No deben estar numerados, tampoco con viñetas, sin embargo en caso necesario de numerar será porque se hace referencia o mención en alguna parte del Capítulo.

## **Ficha Técnica**

Cada Capítulo deberá presentar en un documento Word (.docx):

Nombre del Book

Título del Capítulo

Abstract

Keywords

Secciones del Capítulo, por ejemplo:

1. *Introducción*
2. *Descripción del método*
3. *Análisis a partir de la regresión por curva de demanda*
4. *Resultados*
5. *Agradecimiento*
6. *Conclusiones*
7. *Referencias*

Nombre de Autor (es)

Correo Electrónico de Correspondencia al Autor

Referencias

## **Requerimientos de Propiedad Intelectual para su edición:**

-Firma Autógrafa en Color Azul del Formato de Originalidad del Autor y Coautores

-Firma Autógrafa en Color Azul del Formato de Aceptación del Autor y Coautores

## **Reserva a la Política Editorial**

ECORFAN Books se reserva el derecho de hacer los cambios editoriales requeridos para adecuar la Obra Científica a la Política Editorial del ECORFAN Books. Una vez aceptada la Obra Científica en su versión final, el ECORFAN Books enviará al autor las pruebas para su revisión. ECORFAN® únicamente aceptará la corrección de erratas y errores u omisiones provenientes del proceso de edición de la revista reservándose en su totalidad los derechos de autor y difusión de contenido. No se aceptarán supresiones, sustituciones o añadidos que alteren la formación de la Obra Científica.

## **Código de Ética – Buenas Prácticas y Declaratoria de Solución a Conflictos Editoriales**

Declaración de Originalidad y carácter inédito de la Obra Científica, de Autoría, sobre la obtención de datos e interpretación de resultados, Agradecimientos, Conflicto de intereses, Cesión de derechos y distribución.

La Dirección de ECORFAN-México, S.C reivindica a los Autores de la Obra Científica que su contenido debe ser original, inédito y de contenido Científico, Tecnológico y de Innovación para someterlo a evaluación.

Los Autores firmantes de la Obra Científica deben ser los mismos que han contribuido a su concepción, realización y desarrollo, así como a la obtención de los datos, la interpretación de los resultados, su redacción y revisión. El Autor de correspondencia de la Obra Científica propuesto requisitara el formulario que sigue a continuación.

Título de la Obra Científica:

- El envío de una Obra Científica a ECORFAN Books emana el compromiso del autor de no someterlo de manera simultánea a la consideración de otras publicaciones seriadas para ello deberá complementar el Formato de Originalidad para su Obra Científica, salvo que sea rechazado por el Comité de Arbitraje, podrá ser retirado.
- Ninguno de los datos presentados en esta Obra Científica ha sido plagiado ó inventado. Los datos originales se distinguen claramente de los ya publicados. Y se tiene conocimiento del testeo en PLAGSCAN si se detecta un nivel de plagio Positivo no se procederá a arbitrar.
- Se citan las referencias en las que se basa la información contenida en la Obra Científica, así como las teorías y los datos procedentes de otras Obras Científicas previamente publicados.
- Los autores firman el Formato de Autorización para que su Obra Científica se difunda por los medios que ECORFAN-México, S.C. en su Holding México considere pertinentes para divulgación y difusión de su Obra Científica cediendo sus Derechos de Obra Científica.
- Se ha obtenido el consentimiento de quienes han aportado datos no publicados obtenidos mediante comunicación verbal o escrita, y se identifican adecuadamente dicha comunicación y autoría.
- El Autor y Co-Autores que firman este trabajo han participado en su planificación, diseño y ejecución, así como en la interpretación de los resultados. Asimismo, revisaron críticamente el trabajo, aprobaron su versión final y están de acuerdo con su publicación.
- No se ha omitido ninguna firma responsable del trabajo y se satisfacen los criterios de Autoría Científica.
- Los resultados de esta Obra Científica se han interpretado objetivamente. Cualquier resultado contrario al punto de vista de quienes firman se expone y discute en la Obra Científica.

## Copyright y Acceso

La publicación de esta Obra Científica supone la cesión del copyright a ECORFAN-Mexico, S.C en su Holding México para su ECORFAN Books, que se reserva el derecho a distribuir en la Web la versión publicada de la Obra Científica y la puesta a disposición de la Obra Científica en este formato supone para sus Autores el cumplimiento de lo establecido en la Ley de Ciencia y Tecnología de los Estados Unidos Mexicanos, en lo relativo a la obligatoriedad de permitir el acceso a los resultados de Investigaciones Científicas.

Título de la Obra Científica:

Nombre y apellidos del Autor de contacto y de los Coautores	Firma
1.	
2.	
3.	
4.	

## Principios de Ética y Declaratoria de Solución a Conflictos Editoriales

### Responsabilidades del Editor

El Editor se compromete a garantizar la confidencialidad del proceso de evaluación, no podrá revelar a los Árbitros la identidad de los Autores, tampoco podrá revelar la identidad de los Árbitros en ningún momento.

El Editor asume la responsabilidad de informar debidamente al Autor la fase del proceso editorial en que se encuentra el texto enviado, así como de las resoluciones del arbitraje a Doble Ciego.

El Editor debe evaluar los manuscritos y su contenido intelectual sin distinción de raza, género, orientación sexual, creencias religiosas, origen étnico, nacionalidad, o la filosofía política de los Autores.

El Editor y su equipo de edición de los Holdings de ECORFAN® no divulgarán ninguna información sobre la Obra Científica enviado a cualquier persona que no sea el Autor correspondiente.

El Editor debe tomar decisiones justas e imparciales y garantizar un proceso de arbitraje por pares justa.

### Responsabilidades del Consejo Editorial

La descripción de los procesos de revisión por pares es dado a conocer por el Consejo Editorial con el fin de que los Autores conozcan cuáles son los criterios de evaluación y estará siempre dispuesto a justificar cualquier controversia en el proceso de evaluación. En caso de Detección de Plagio a la Obra Científica el Comité notifica a los Autores por Violación al Derecho de Autoría Científica, Tecnológica y de Innovación.

### Responsabilidades del Comité Arbitral

Los Árbitros se comprometen a notificar sobre cualquier conducta no ética por parte de los Autores y señalar toda la información que pueda ser motivo para rechazar la publicación de la Obra Científica. Además, deben comprometerse a mantener de manera confidencial la información relacionada con la Obra Científica que evalúan.

Cualquier manuscrito recibido para su arbitraje debe ser tratado como documento confidencial, no se debe mostrar o discutir con otros expertos, excepto con autorización del Editor.

Los Árbitros se deben conducir de manera objetiva, toda crítica personal al Autor es inapropiada.

Los Árbitros deben expresar sus puntos de vista con claridad y con argumentos válidos que contribuyan al hacer Científico, Tecnológica y de Innovación del Autor.

Los Árbitros no deben evaluar los manuscritos en los que tienen conflictos de intereses y que se hayan notificado al Editor antes de someter la Obra Científica a evaluación.

### **Responsabilidades de los Autores**

Los Autores deben garantizar que sus Obras Científicas son producto de su trabajo original y que los datos han sido obtenidos de manera ética.

Los Autores deben garantizar no han sido previamente publicados o que no estén siendo considerados en otra publicación seriada.

Los Autores deben seguir estrictamente las normas para la publicación de Obra Científica definidas por el Consejo Editorial.

Los Autores deben considerar que el plagio en todas sus formas constituye una conducta no ética editorial y es inaceptable, en consecuencia, cualquier manuscrito que incurra en plagio será eliminado y no considerado para su publicación.

Los Autores deben citar las publicaciones que han sido influyentes en la naturaleza de la Obra Científica presentado a arbitraje.

### **Servicios de Información**

#### **Indización - Bases y Repositorios**

RESEARCH GATE (Alemania)

MENDELEY (Gestor de Referencias bibliográficas)

GOOGLE SCHOLAR (Índices de citaciones-Google)

REDIB (Red Iberoamericana de Innovación y Conocimiento Científico- CSIC)

#### **Servicios Editoriales**

Identificación de Citación e Índice H

Administración del Formato de Originalidad y Autorización

Testeo de Books con PLAGSCAN

Evaluación de Obra Científica

Emisión de Certificado de Arbitraje

Edición de Obra Científica

Maquetación Web

Indización y Repositorio

Publicación de Obra Científica

Certificado de Obra Científica

Facturación por Servicio de Edición

#### **Política Editorial y Administración**

143 - 50 Itzopan, Ecatepec de Morelos – México. Tel: +52 1 55 6159 2296, +52 1 55 1260 0355, +52 1 55 6034 9181; Correo electrónico: [contact@ecorfan.org](mailto:contact@ecorfan.org) [www.ecorfan.org](http://www.ecorfan.org)

## **ECORFAN®**

### **Editor en Jefe**

VARGAS-DELGADO, Oscar. PhD

### **Directora Ejecutiva**

RAMOS-ESCAMILLA, María. PhD

### **Director Editorial**

PERALTA-CASTRO, Enrique. MsC

### **Diseñador Web**

ESCAMILLA-BOUCHAN, Imelda. PhD

### **Diagramador Web**

LUNA-SOTO, Vladimir. PhD

### **Asistentes Editoriales**

SORIANO-VELASCO, Jesus. BsC

### **Traductor**

DÍAZ-OCAMPO, Javier. BsC

### **Filóloga**

RAMOS-ARANCIBIA, Alejandra. BsC

### **Publicidad y Patrocinio**

(ECORFAN®- Mexico- Bolivia- Spain- Ecuador- Cameroon- Colombia- El Salvador- Guatemala- Nicaragua- Peru- Paraguay- Democratic Republic of The Congo- Taiwan), sponsorships@ecorfan.org

### **Licencias del Sitio**

03-2010-032610094200-01-Para material impreso, 03-2010-031613323600-01-Para material electrónico, 03-2010-032610105200-01-Para material fotográfico, 03-2010-032610115700-14-Para Compilación de Datos, 04 -2010-031613323600-01-Para su página Web, 19502-Para la Indización Iberoamericana y del Caribe, 20-281 HB9-Para la Indización en América Latina en Ciencias Sociales y Humanidades, 671-Para la Indización en Revistas Científicas Electrónicas España y América Latina, 7045008-Para su divulgación y edición en el Ministerio de Educación y Cultura-España, 25409-Para su repositorio en la Biblioteca Universitaria-Madrid, 16258-Para su indexación en Dialnet, 20589-Para Indización en el Directorio en los países de Iberoamérica y el Caribe, 15048-Para el registro internacional de Congresos y Coloquios. financingprograms@ecorfan.org

### **Oficinas de Gestión**

143 - 50 Itzopan, Ecatepec de Morelos – México.

21 Santa Lucía, CP-5220. Libertadores -Sucre – Bolivia.

38 Matacerquillas, CP-28411. Morazarzal –Madrid-España.

18 Marcial Romero, CP-241550. Avenida, Salinas I - Santa Elena-Ecuador.

1047 Avenida La Raza -Santa Ana, Cusco-Perú.

Boulevard de la Liberté, Immeuble Kassap, CP-5963.Akwa- Douala-Camerún.

Avenida Suroeste, San Sebastian - León-Nicaragua.

31Kinshasa 6593- Republique Démocratique du Congo.

Avenida San Quentin, R 1-17 Miralvalle - San Salvador-El Salvador.

16 kilómetros, carretera estadounidense, casa Terra Alta, D7 Mixco Zona 1-Guatemala.

105 Alberdi Rivarola Capitán, CP-2060. Luque City- Paraguay.

69 Calle Distrito YongHe, Zhongxin. Taipei-Taiwán.

43 Calle # 30 -90 B. El Triunfo CP.50001. Bogotá-Colombia



ISBN 978-607-8695-76-8



[www.ecorfan.org](http://www.ecorfan.org)