

RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL GOBIERNO MUNICIPAL CON EL MEDIO AMBIENTE Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS: PERCEPCIÓN CIUDADANA

E. C. Z. Mézquita, C. López-Mateo, M. Ríos-Manríquez, M. D. Sánchez-Fernández
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande de Norte
Universidade de Guanajuato, Universidade da Coruña
brasil@ifrn.edu.br*

Submetido 13/02/2020 – Aceito 18/12/2020

DOI: 10.15628/holos.2020.9549

RESUMEN

La participación de los gobiernos en el desarrollo de acciones de responsabilidad social enfocadas a cumplir expectativas que el ciudadano actual está demandando han resultado claves para cubrir estos requerimientos. Este estudio tiene como objetivo analizar cómo el ciudadano de la ciudad de Villahermosa, Tabasco (México) percibe la responsabilidad social que tiene el gobierno municipal. Analizándolo desde las dimensiones: los servicios que otorga el municipio a la ciudadanía desde una perspectiva de bien público y los bienes no excluibles; y el cuidado del ambiente por parte del gobierno municipal. Dirigiendo el estudio a los ciudadanos de este municipio, segmentándolos por rangos de edad de acuerdo GEM (2015). Se realizó un análisis mediante estadísticos descriptivos, tablas de

contingencias y correlaciones bivariadas. Los resultados muestran que, la ciudadanía en general percibe el cuidado del medio ambiente como un elemento de obligación primordial del gobierno municipal, pero existen carencias en la procuración de los servicios públicos y en el cuidado de los recursos naturales, al igual que identifica que la responsabilidad social es un factor que el gobierno deben establecer para cuidar y preservar los recursos naturales. Además, que la relación medio ambiente y de los bienes públicos y no excluibles que otorga el gobierno se correlacionan positiva y significativamente con la percepción de la responsabilidad social del gobierno y del rol que tienen con la ciudadanía.

PALABRAS CLAVE: Responsabilidad Social Gubernamental, Medio Ambiente, Bienes públicos, Percepción Ciudadana.

SOCIAL RESPONSIBILITY OF THE MUNICIPAL GOVERNMENT WITH THE ENVIRONMENT AND PUBLIC SERVICES: CITIZEN PERCEPTION

ABSTRACT

The participation of governments in the development of social responsibility actions focused on expectations that citizens are demanding. The objective of this study is to analyze how the citizens of the city of Villahermosa, Tabasco, perceives the social responsibility of the municipal government. Analyzing it from two dimensions: the services that local government grants to the citizenship from a public good perspective and the non-excludable goods; and how the municipal government take care of the environment. The study was directed to the citizens of Villahermosa segmenting them by age ranges according to the Global Entrepreneurship Monitor report (GEM, 2015). The analysis of the results was made using descriptive statistics, contingency tables

and bivariate correlations. The results show that the general public perceives the care of the environment as an element of primary obligation of the municipal government, but there are shortcomings in the procurement of public services and in the care of natural resources, just as it identifies that the responsibility social is a factor that the government must establish to care for and preserve natural resources. Furthermore, the relationship between the environment and public and non-excludable goods granted by the government correlates positively and significantly with the perception of the social responsibility of the government and the role with citizens.

KEYWORDS: Government Social Responsibility, Environment, Public goods, Citizen Perception



1 INTRODUCCIÓN

La responsabilidad social es un tema que se ha abordado desde distintas perspectivas: el papel que las empresas tienen con la sociedad (Navarro, 2013; Dess y Lumpkin, 2003), su función como generadora de empleos (De la Garza, 2008); de ayuda a la economía de una localidad y también sobre las externalidades que existen cuando empresas y gobierno no aplican políticas de responsabilidad social con el cuidado del medio ambiente (Melle, 2007).

Diversos factores confluyen para el desarrollo de una localidad, existen indicadores que sirven para medir la calidad de vida y el desarrollo económico como es el Producto Interno Bruto (PIB). Al ubicar los estados de mayor crecimiento en México encontramos que los estados del Norte y Centro del país presentan desarrollo económico a diferencia de los estados del sur-sureste. Ejemplo de todo ello son los estados como: Veracruz con un crecimiento menor al Nacional 1.6%, Campeche, Chiapas, Oaxaca y Tabasco, que inclusive presentan resultados con variación porcentual negativa -5.8%, -1.1%, -0.9% y -6.3%, respectivamente, esto de acuerdo a datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2016). Al igual que en la participación en la contribución al PIB Nacional se encuentra que Tabasco y Campeche ocupan los últimos lugares con -0.21% y -0.23% de aportación respectivamente al año 2016.

De igual forma al revisar el Indicador Trimestral de la Actividad Económica Estatal (ITAE, 2017a) con resultados al último trimestre del año 2017 se encuentra que los estados con la menor contribución al ITAE Nacional son Tabasco (-7.5%) y Campeche (-7.6%), este indicador de coyuntura ofrece un panorama de cómo está evolucionando la economía por estados. Tabasco es el estado que ocupa el último lugar en crecimiento neto de unidades económicas en el país con (-8.1%) muy por detrás de la media nacional (6.2%).

Al igual que un dato a resaltar obtenido de la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (ENSU, 2018) la Ciudad de Villahermosa se encuentra dentro de las cinco localidades del país donde sus habitantes se sienten inseguros (91.8%). Con toda esta información resulta interesante realizar investigaciones que sirvan para comprender el fenómeno social que se está presentando en la Ciudad de Villahermosa, Tabasco (México) y cómo la ciudadanía está percibiendo el papel que debe tener el gobierno municipal como responsable de procurar bienestar, favorecer el desarrollo y proporcionar servicios de calidad a la población.

Para realizar la investigación se plantearon las siguientes preguntas: ¿Cómo percibe el ciudadano de la Ciudad de Villahermosa la Responsabilidad Social del Gobierno en relación al cuidado del medio ambiente y la economía?, ¿Cómo percibe el ciudadano la actuación del gobierno con el cuidado de los recursos naturales de la localidad desde una perspectiva de ser un bien de uso público? y ¿Cómo percibe el ciudadano la actuación del gobierno en el tema de los servicios públicos no excluibles que otorga?

Lo que condujo a la generación de tres objetivos uno general y dos específicos, siendo el objetivo general de este trabajo: analizar como el ciudadano de Villahermosa, Tabasco percibe la responsabilidad social que tiene el gobierno municipal con el cuidado del medio ambiente y la economía. Así como los objetivos específicos que son: Describir cómo percibe el ciudadano de Villahermosa el actuar del gobierno con el cuidado de los recursos naturales de la localidad desde

una perspectiva de bien de uso público. El segundo objetivo es: Describir la percepción que tiene la ciudadanía de Villahermosa sobre la actuación del gobierno en el tema de los servicios públicos no excluibles que otorga.

La investigación inicia con la presentación del marco teórico, donde se desarrollan los conceptos que sustentan y fundamentan el trabajo. La metodología es la siguiente sección, para así llegar a la sección de análisis de resultados, que presenta los datos que se obtuvieron. Finalizando con la discusión y conclusiones del trabajo y presentando futuras líneas de investigación.

2 REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Contextualizando la Responsabilidad Social

A comienzos del siglo pasado, es cuando se empieza a vislumbrar la importancia de la responsabilidad que el empresario tenía con su entorno, pero solo desde el punto de vista de acciones filantrópicas, dejando la responsabilidad per se de la empresa, en mano de los empresarios. Es después de la segunda guerra mundial que se entiende el papel que las empresas tenían como entes de contribución y apoyo para la sociedad. En 1960, se da el cambio como resultado de la preocupación de la sociedad por los problemas sociales que se estaban generando, y surge este nuevo concepto de la responsabilidad social donde se comienza a exigir que la empresa asuma la responsabilidad por los problemas sociales y apoye en su solución (Gilli, 2016).

Las prácticas de Responsabilidad Social ayudan a la gestión de las empresas (Martínez, Escobedo y Montoya, 2013; Raufflet, Lozano, Barrera y García, 2012); a la aplicación de políticas públicas delimitadas (López, 2013); sensibiliza a las empresas sobre las preocupaciones sociales (ISO 26000, 2010; Dess, Lumpkin y Eisner, 2011; Dess y Lumpkin, 2003) y medioambientales para generar un impacto en la sociedad (De la Garza, 2008; Amnistía Internacional, 2002, Comisión Europea, 2001).

La responsabilidad social debe verse desde diversas perspectivas organizacionales, humanas y comunitarias, donde se establece la parte moral y ética que tienen los organismos cualesquiera que sea; con sus acciones, conductas y políticas que lleva acabo (De la Garza, 2008; Argandoña, 2007). La relevancia social que tiene el ser socialmente responsable se entiende como una obligación de las organizaciones para rendir cuentas ante las personas y servir para el desarrollo de las comunidades donde operan (Amnistía Internacional, 2002) ya que, cualquier acción emprendida por una organización tendrá consecuencias en su entorno (Maldonado, 2013) y en la calidad del medio ambiente (Dess y Lumpkin, 2003).

Argandoña (2007) hace mención que la responsabilidad social va más allá de lo que establece la ley, por si misma, debe estar supeditada a las reglamentaciones y considerarse una obligación intrínseca y legal que los organismos públicos o privados tienen con la sociedad.

La mayor responsabilidad del Estado es crear riqueza y contribuir a la prosperidad económica de la sociedad en la que vive y para ello la mejor manera de garantizar su supervivencia es actuar ética y responsablemente en el día a día

de sus operaciones consiguiendo así mantener la legitimidad y credibilidad que la sociedad le ha dado (Muñoz, 2013, p. 86).

Es así, que las preocupaciones sociales y las exigencias que los ciudadanos plantean al poder público deben atender con la finalidad de asegurar una ciudadanía plena y con desarrollo sostenible (Ruiz, 2014, Canyelles, 2011).

2.2 Responsabilidad Social del Gobierno ante la comunidad

Real (2012) hace referencia que el desarrollo es un eje multidimensional para el logro de calidad de vida. Donde el crecimiento económico va ligado a la sostenibilidad del medio ambiente y es un reto que el Estado tiene para contribuir a los tres ejes de la responsabilidad social que igual forman parte del desarrollo sostenible: el económico, social y ambiental.

Es así que la responsabilidad social del gobierno se refleja en las acciones sociales que sean útiles para el ciudadano (Maldonado, 2013) el bienestar comunitario (Martínez, Escobedo y Montoya, 2013); y en generar un espacio que dote al individuo de las condiciones necesarias para desarrollar sus capacidades humanas como es el entorno donde se desenvuelve (Hernández, 2009).

Se entiende que, el entorno es el ambiente en el cual una organización opera, que incluye factores ambientales como son aire, agua, suelo, y todo recurso natural como flora y fauna, en el que los seres humanos interactúan hacia el interior como el exterior incluyendo sus interrelaciones con la comunidad y otros organismos (ISO 26000, 2010). El medio ambiente es así considerado en la actualidad un bien económico ya que muchos recursos naturales, como el agua y algunas fuentes de energía no renovables, comienzan a escasear, presentando horizontes negativos y de escasez (Navarro, 2013; Samuelson y Nordhaus, 2010; Chang, 2001).

2.2.1 Responsabilidad Social del Gobierno con el cuidado del medio ambiente

Dentro de la materia fundamental de la responsabilidad social a nivel global se establece el tema de la responsabilidad ambiental (ISO 26000, 2010); el cual tiene relevancia al ser un asunto relacionado con la supervivencia y prosperidad de las personas (Navarro, 2013).

Hernández (2009), refiere que la calidad de vida lleva implícitos aspectos ambientales en interacción con las necesidades humanas. El medio ambiente urbano es así lo que dotara de calidad de vida a la ciudad (Navarro, 2013); aplicando principios de sostenibilidad ecológica donde el gobierno sea responsable de la gestión en la trata de los desechos, los cuales se deben de medir para no afectar los recursos naturales (Krugman, Wells y Graddy, 2017). Trabajar en el consumo de los recursos de forma sostenida (Alaña, Capa y Sotomayor, 2017), pero sin afectar su desarrollo natural para así permitir la renovación de estos.

El Estado sirve como un medio para la protección del medio ambiente (Krugman, Wells y Graddy, 2016; Samuelson y Nordhaus, 2010); aun cuando existen antecedentes de un cuidado deficiente de los recursos naturales por parte de este ente, se debe priorizar al gobierno que tiene una responsabilidad con la equidad generacional al coadyuvar al cuidado y preservación de los recursos que son de uso público y común, y que resultan de beneficio para sociedad, empresa y gobierno (Panayotou, 1996).



La adopción de medidas de responsabilidad social por parte de las instituciones y entidades públicas es imperativa ya que la sociedad está requiriendo sean atendidas sus demandas y el gobierno cumpla con los elementos mínimos para garantizar la calidad de vida a sus gobernados. El medio ambiente es un bien para la sociedad, donde los individuos habitan, pero también disfrutan de lo que la naturaleza proporciona, y se le da un valor de uso (Raufflet, Lozano, Barrera y García, 2012; Chang, 2001).

2.2.2 *La importancia del ciudadano en la Responsabilidad Social Gubernamental*

Se presenta un escenario donde la responsabilidad social del gobierno se está planteando más como una exigencia social (ISO 26000, 2010), el cual funcione como un ente garante de los derechos sociales y protector del entorno, la comunidad, el desarrollo de un pueblo (Ruiz, 2014), y la economía de un lugar (Panayotou, 1996).

Existen estudios que abordan el actuar del gobierno en materia de manejo de recursos y corrupción, empleando variables sociodemográficas como género, edad y nivel de estudios como elementos para medir la percepción de los ciudadanos a través de la exposición a noticias relativas al tópico de estudio, encontrando relación en la forma como los ciudadanos validan la corrupción en sus gobiernos de acuerdo con la edad y el nivel de estudios (Rettberg, Rincón, Coronel, García, Magrini, Mejía, et al, 2011). Al igual que el género se empleó para la medición de percepción de inseguridad y victimización en el uso de los transportes públicos, donde se encontró que las mujeres perciben mayores riesgos al emplear los servicios que proporciona el gobierno generado principalmente por el crimen y la violencia (Galiani y Jaitman, 2016).

Finalmente existen estudios que miden la satisfacción de su población en países europeos en cuanto a la percepción de los servicios de transporte, y la seguridad que sienten los habitantes de ciudades europeas (Comisión Europea, 2015).

2.3 El medio ambiente como bien público y los bienes no excluibles

La responsabilidad que el gobierno adquiere con el cuidado del medio ambiente se ha tornado prioritaria en la agenda mundial, especialistas del tema le han dado connotaciones económicas para darle relevancia.

Un bien público es aquel que beneficia a muchas personas tanto si han pagado por él como si no, y quiera o no consumirlos (Krugman, Wells y Graddy, 2016; Samuelson y Nordhaus, 2010). “El medio ambiente se presenta como un bien público puro, no apropiable ni exclusivo, gratuito, no monetarizable, inclusive no consumible, aunque útil para todos” (Chang, 2001, p. 188).

Donde se define al ambiente como el “sistema constituido por elementos físicos, biológicos, económicos, sociales, culturales y estéticos que interactúan entre sí, con el individuo y con la comunidad en la que vive, lo que determina la forma, el carácter, el comportamiento y la supervivencia de ambos” (Raufflet, Lozano, Barrera y García, 2012, p. 64).

Los recursos naturales como medio económico se han puesto de relevancia por las implicaciones que está teniendo la escasez de estos, ya que muchos de ellos como el agua, tienen usos para la producción de bienes de consumo (Dess, Lumpkin y Eisner, 2011). Al no poder cuantificarse estos recursos fácilmente, por no ser comercializables, son mal manejados, sobre

utilizados y desperdiciados (Panayotou, 1996). El medio ambiente se considera así, no solo los recursos naturales, si no la sociedad en su conjunto y la economía que deriva del empleo de los recursos (Chang, 2001).

La relevancia de catalogar los bienes no excluibles se da por la razón de otorgarle un precio/valor a los bienes que otorga la naturaleza, para que de esta forma el cuidado de dichos recursos se dé por parte del Estado, así como de los servicios que se generan con los recursos económicos aportados por la ciudadanía por parte del gobierno (Krugman, Wells y Graddy, 2016; Panayotou, 1996). Krugman, Wells y Graddy (2016) hacen mención de un ejemplo: el servicio que otorga el departamento de bomberos, el cual acude a apagar un incendio a cualquier sitio en una ciudad, y no hay exclusión en caso de quienes no pagan impuestos, de todos modos reciben el servicio.

2.4 El medio ambiente como bien público y los bienes no excluibles

Se consideran datos encontrados en diferentes organismos que reportan información sobre servicios y elementos que otorga el Gobierno de Tabasco, ver Tabla 1. El Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Tabasco (PLED, 2013) hace mención que el crecimiento económico y de la población en el estado en los últimos años principalmente en la ciudad de Villahermosa, ha provocado modificaciones en el ambiente, causando daños en el ecosistema, y modificaciones al uso sustentable de los recursos naturales.

Tabla 1: Datos de diferentes reportes del Estado de Tabasco

<i>Proyecto</i>	<i>Indicador</i>	<i>Resultado</i>
Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Tabasco (PLED)	Recolección de residuos	2 mil 238 toneladas diarias.
	Traslado a rellenos sanitarios	68% del total recolectado.
	Ciudad de Villahermosa	Produce 536,000 toneladas.
Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2017	Servicios públicos básicos	32.6% está satisfecho con el servicio público.
		79.8% recibe agua potable.
		30.1% satisfecho con el transporte público.
		26.6% satisfecho con servicio de alumbrado.
		84.6% recibe servicio de energía eléctrica.
Reporte Comisión Estatal de Agua y Saneamiento (CEAS) 2017	Drenaje y alcantarillado	57% de la población total recibe este servicio.
	Cobertura servicio agua potable	87% de la población total recibe este servicio.
Indicadores de Bienestar por Entidad: Tabasco (INEGI)	Confianza en los cuerpos policiacos	41.7% de la ciudadanía confía en estos organismos.
	Percepción de inseguridad	63.8% perciben inseguridad

Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (ENSU) 2018	Sensación de inseguridad de la población de Villahermosa	91.8% de la población.
	Externalidades de la inseguridad	48.4% considera que la violencia seguirá.
		74.4% de la población ha presenciado vandalismo.
		84.8% de la población siente inseguridad con el servicio de transporte público.

Fuente: Elaboración propia con base a INEGI-ENSU (2018), ENCIG (2017), CEAS: Informe final 2017I, PLED-Tabasco (2013), www.inegi.org.mx.

Estos datos serán de utilidad para contrastar con los resultados que se obtengan en el estudio, y poder conocer la percepción de la población en relación con los servicios públicos no excluibles: recolección de desechos, alumbrado, seguridad pública, servicio de transporte, suministro de energía eléctrica, drenaje y alcantarillado y los servicios de bienes públicos de uso común agua y medio ambiente.

3 METODOLOGÍA

Este trabajo analiza las variables que tienen relación con la percepción del ciudadano hacia las acciones de Responsabilidad Social del Gobierno Municipal de la Ciudad de Villahermosa, en el cuidado del medio ambiente y el alcance de los servicios públicos no excluibles.

Surgen a raíz de los objetivos planteados para la investigación 3 hipótesis:

H1: Existe una percepción negativa por parte de los ciudadanos de Villahermosa respecto a la responsabilidad del gobierno municipal con el cuidado del medio ambiente.

H2: Los ciudadanos de Villahermosa, perciben negativamente el actuar del gobierno con el cuidado de un bien público como son los recursos naturales de la ciudad.

H3: La percepción de los servicios públicos no excluibles que otorga el gobierno municipal de Villahermosa es deficiente.

Con la finalidad de llegar a contestar las hipótesis planteadas se procedió a realizar un instrumento de captación tipo cuestionario en base a Sánchez-Fernández y Ríos-Manríquez (2020). En primer lugar se realizó la preparación de variables tomando en consideración la información obtenida en la revisión de literatura, quedando de acuerdo con los indicadores expuestos en la tabla 2. Esta tabla presenta el conjunto de variables analizadas y la variable de control, así como su código e indicadores.

Tabla 2: Variables e indicadores

<i>Variable</i>	<i>Indicador</i>	<i>Código</i>	<i>Definición</i>	<i>Referencia teórica</i>
Bienes públicos y bienes públicos no	Servicios públicos	SP	Aquellos que otorga el gobierno a la sociedad y que deben ser facilitados sin exclusión para atender las demandas requeridas de la población	(Krugman, Wells y Graddy, 2016; Chang 2001; Panayotou, 1996)

excluíbles	Imagen del municipio	IM	Presentación ante la sociedad de los espacios y edificios públicos	(Chang 2001; Panayotou, 1996)
	Transporte público	TP	Servicio prioritario para el traslado de los ciudadanos, es un indicador de la calidad de vida que se otorga en una ciudad.	(Chang 2001; Panayotou, 1996)
	Seguridad del lugar	SGD	La acción de salvaguardar los derechos humanos y civiles de la comunidad.	(Chang 2001; Panayotou, 1996)
	Limpieza del municipio	LM	Favorecer el cuidado de la salud de los ciudadanos con el manejo eficiente en la recolección de desechos.	(Krugman, Wells y Graddy, 2016; Chang 2001; Panayotou, 1996)
Medio ambiente	Impacto medio ambiental	IMA	Daño causado por la humanidad con la búsqueda del desarrollo económico y la urbanización, situaciones que causan estragos en la naturaleza.	(Alaña, Capa y Sotomayor, 2017; Navarro, 2013; ISO 26000, 2010; MARM, 2010; Samuelson y Nordhaus, 2010; Baldi y García, 2005; Chang, 2001; Panayotou, 1996)
	Productos para cuidar el ambiente	PCAM	Productos biodegradables que se emplean con la finalidad de minimizar el impacto ambiental.	(ISO 26000, 2010; MARM, 2010; Baldi y García, 2005; Chang, 2001; Panayotou, 1996)
	Ahorro de energía	AE	Eficiencia en el uso de los recursos energéticos como el agua o el aire para favorecer el ahorro presupuestal del Estado.	(ISO 26000, 2010; MARM, 2010; Baldi y García, 2005; Chang, 2001; Panayotou, 1996)
	Energías renovables	ERV	Uso de fuentes de abastecimiento energético como celdas solares con la finalidad de minimizar el impacto ambiental y eficientar el uso de recursos públicos.	(Raufflet, Lozano, Barrera y García, 2012; ISO 26000, 2010; MARM, 2010; Baldi y García, 2005; Chang, 2001; Panayotou, 1996)
	Reducción de impacto ambiental	R de IAM	Acción que consiste en aplicar medidas responsables por parte de empresas y el Estado para reducir la emisión de gases, residuos, desechos y evitar la afectación del ambiente.	(Alaña, Capa y Sotomayor, 2017; Raufflet, et al, 2012; ISO 26000, 2010; MARM, 2010; Baldi y García, 2005; Chang, 2001; Panayotou, 1996)
	Productos ecológicos	PE	Productos elaborados con materiales amigables con el medio ambiente.	(ISO 26000, 2010; MARM, 2010; Baldi y García, 2005; Chang, 2001; Panayotou, 1996)

	Reciclaje de residuos	R de R	Consiste en el reciclaje de desechos, residuos y productos para evitar el daño al ambiente.	(Raufflet, et al, 2012; ISO 26000, 2010; MARM, 2010; Baldi y García, 2005; Chang, 2001; Panayotou, 1996)
Responsabilidad social del gobierno	Municipio socialmente responsable	MSR	Municipio que lleva a cabo acciones y tareas basándose en los tres ejes de la RS que son: económico, social y ambiental.	(Ruiz, 2014; Muñoz 2013; Real, 2012; Hernández, 2009; Argandoña, 2007)
Edad	Edad	E	El tiempo que ha vivido un ser humano.	(Galiani y Jaitman, 2016; Rettberg, Rincón, Coronel, García, Magrini, Mejía, et al, 2011)
Genero	Genero	G	Características fisiológicas que definen a una persona.	(Galiani y Jaitman, 2016; Rettberg, et al, 2011)

Fuente: Elaboración propia en base a literatura revisada y el instrumento proporcionado por Sánchez-Fernández y Ríos-Manríquez (2020).

El instrumento está dividido en 13 secciones: datos relacionados con el encuestado, responsabilidad social del municipio, legitimidad y apoyo social, imagen global del municipio, posición frente al turismo, desarrollo de la actividad turística, efectos del turismo en el municipio, potencial de los atributos del turismo, explotación de las atracciones turísticas, publicidad/marketing para el turismo, infraestructura y equipamientos, participación y promoción de la actividad turística (Sánchez-Fernández & Ríos-Manríquez, 2020).

Para este trabajo se emplearon de la sección de Responsabilidad Social del municipio los ítems: servicios públicos, impacto medio ambiental, productos para cuidar el medio ambiente, ahorro de energía, energías renovables, reducción del impacto ambiental, productos ecológicos y reciclaje de residuos. De la sección de imagen global del municipio se emplearon los ítems: imagen del municipio, transporte público, seguridad del lugar y limpieza del municipio. Y la variable de control "municipio socialmente responsable".

Previo al análisis de las variables se procede a contrastar su normalidad con la prueba de Kolmogorov-Smirnov para verificar la distribución que siguen los resultados, y determinar las pruebas para el análisis de la información obtenida (Moreno y Rodríguez, 2006), quedando como se observa en la tabla 3.

Tabla 3: Prueba de normalidad

Planteamiento de Hipótesis	Ho: las variables tienen una distribución normal
Nivel de significancia	Alfa=0.05
Estadístico de prueba	Prueba de normalidad (K-S)
Cálculo de P-Valor	0.000

Interpretación	Como P-Valor (0.000) es menor que alfa (0.05) se rechaza H_0 , por lo tanto, existe evidencia de que los datos no siguen una distribución normal
----------------	--

Fuente: Elaboración propia

Con base en el resultado obtenido y considerando la escala de medición ordinal del instrumento se presenta la estructuración técnica de la investigación en la tabla 4.

Tabla 4: Ficha Técnica

Tipo de investigación	Cuantitativo Exploratorio Correlacional (Hernández, Fernández, Baptista, 2014)
Diseño	No experimental, con datos de corte transversal (Namakforoosh, 2011; Pineda y de alvarado, 2008; Zorrilla, 2009)
Selección de Muestra	Sistemática por cuotas (Buendía, Colás y Hernández, 1998; Cochran, 1977)
Método de levantamiento	Cara a Cara
Periodo de levantamiento	Febrero del 2019
Sujeto de estudio	60 encuestados de la Ciudad de Villahermosa, Tabasco
Técnica de análisis estadístico	Frecuencias (Véliz, 2011); Tabla de contingencia con Chi Cuadrado, correlación con Tau-b de Kendall (Sáenz y Tamez, 2014; Webster, 2000).
Paquete estadístico	SPSS versión 23 (Hernández, Fernández, Baptista, 2014).
Instrumento de captación	Cuestionario con escala Likert de 5 puntos (Sánchez-Fernández y Ríos-Manríquez, 2020).

Fuente: Elaboración propia

Con la metodología planteada a continuación se procedió al análisis de los datos obtenidos.

4 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Se dispone en la Tabla 5 la distribución de la muestra.

Tabla 5. Distribución de la muestra

Genero	67% mujeres, 33% hombres
Nivel de estudios	56% Licenciatura, 27% Bachillerato, 8% Maestría, 5% Secundaria, 2% Primaria y 2% Doctorado
Rango de edad	38.30% 25-34 años, 36.7% 18-24 años, 13.3% 55-64 años, 8.30% 35-44 años y 3.30% 45-54 años

Fuente: Elaboración propia de acuerdo a datos obtenidos.

El cuestionario se validó estadísticamente a través del Alfa de Cronbach con un resultado de 0.859, que confirma la consistencia y confiabilidad del instrumento empleado (Cohen y Swerdlick, 2001; Hernández, Fernández y Baptista, 1998; Nunnally, 1970), ver Tabla 6. Así como se

observa, se presenta la confiabilidad de cada una de las dimensiones que conformaron el instrumento de captación.

Tabla 6. Confiabilidad por dimensión de la encuesta

Dimensión	Valor alfa de Cronbach
Bienes públicos y bienes públicos no excluibles	.725
Medio ambiente	.872

Fuente: Elaboración propia, en base a SPSS.

A continuación analizaremos las frecuencias.

4.1. Frecuencias

Dentro de las preguntas analizadas, el 75% se encontró totalmente en desacuerdo con los servicios públicos que otorga el municipio (transporte, alumbrado, etc.), el 13.3% presenta una percepción de indiferencia al respecto y el 11.7% está de acuerdo con el actuar del municipio en este tema. El 70% percibe que el municipio no está realizando las acciones pertinentes para minimizar el daño al medio ambiente en la ciudad de Villahermosa, aunque un 16.7% se encuentra moderadamente de acuerdo que el gobierno municipal este cumpliendo con esta labor. En relación con la seguridad de la ciudad el 80% está totalmente en desacuerdo con el cumplimiento de la labor del gobierno para procurar este servicio, un 13.3% se muestra indiferente al hecho y sólo el 6.7% está parcialmente de acuerdo con la actuación del municipio en este asunto vital para el bienestar de sus habitantes. Finalmente, el 65% percibe que el municipio no es socialmente responsable con sus ciudadanos, aunque resalta que el 21.7% muestra indiferencia a este asunto y un 13.3% esta moderadamente de acuerdo con la responsabilidad que tiene el gobierno de la Ciudad de Villahermosa.

4.2. Descriptivos

En general, como se aprecia en la tabla 7 la percepción del ciudadano hacia la responsabilidad social del gobierno municipal es de desacuerdo ($X=2.17$), al igual que lo relacionado a la procuración de servicios públicos y la seguridad del lugar para vivir ($X=2.05$); finalmente en la procuración y cuidado del medio ambiente del municipio la ciudadanía se encuentra en desacuerdo en el cumplimiento del gobierno en este tema ($X=2.03$).

Tabla 7. Indicadores de la percepción de los ciudadanos de Villahermosa, Tabasco

Indicadores de percepción	Media	Desviación Estándar
Responsabilidad Social del Gobierno	2.17	1.12
Bienes públicos y no excluibles	2.05	0.77
Medio ambiente	2.03	0.87

Fuente: Elaboración propia, en base a SPSS.

4.3. Tablas de contingencia

La responsabilidad social gubernamental fundamenta sus principios en aspectos sociales, económicos y medio ambientales. En la tabla 8, se muestra que 75% (35% en desacuerdo y 30% moderadamente en desacuerdo) perciben insuficiencias en la responsabilidad del gobierno en cubrir los servicios públicos como (transporte, alcantarillado, alumbrado, recolección de desechos, seguridad para los ciudadanos y en el cuidado de la imagen del municipio), así como, en la protección al medio ambiente. Siendo los adultos jóvenes entre 25 a 34 años con un 38% los que señalan desacuerdo en su gobierno. Es de resaltar que existe indiferencia entre los jóvenes entre 18 a 24 años sobre la responsabilidad que el gobierno tiene con el cumplimiento de sus funciones.

Tabla 8. Responsabilidad Social del Gobierno Municipal

Genero	Edad	Totalmente en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo		Totalmente de acuerdo	Total
				Moderadamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo		
Masculino	18-24	2%	2%	2%	0%	0%	5%
	25-34	5%	8%	2%	0%	0%	15%
	35-44	0%	3%	2%	0%	0%	5%
	45-54	0%	0%	0%	0%	2%	2%
	55-64	3%	2%	0%	2%	0%	7%
	Total	10%	15%	5%	2%	2%	33%
Femenino	18-24	5%	13%	8%	5%	0%	32%
	25-34	12%	2%	7%	2%	2%	23%
	35-44	3%	0%	0%	0%	0%	3%
	45-54	2%	0%	0%	0%	0%	2%
	55-64	3%	0%	2%	2%	0%	7%
	Total	25%	15%	17%	8%	2%	67%
Total	18-24	7%	15%	10%	5%	0%	37%
	25-34	17%	10%	8%	2%	2%	38%
	35-44	3%	3%	2%	0%	0%	8%
	45-54	2%	0%	0%	0%	2%	3%
	55-64	7%	2%	2%	3%	0%	13%
	Total	35%	30%	22%	10%	3%	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a SPSS.

4.4. Correlaciones

Se realizó un análisis correlacional de los indicadores que conforman los bienes públicos y bienes públicos no excluibles que recibe el ciudadano por parte del municipio, ver Tabla 9. Observando que hay una correlación positiva y significativamente a $p=0.01$ y $p=0.05$ con la percepción de responsabilidad social del municipio. Comparando datos, es relevante la relación entre la percepción de si el municipio es seguro para vivir y si el municipio es socialmente responsable ($r = 0.527$), así como con la percepción de limpieza del municipio ($r = 0.517$).

Tabla 9. Correlación de los bienes públicos y no excluibles

Bienes públicos y bienes públicos no excluibles	SP	IM	TP	SGD	LM	MSR
---	----	----	----	-----	----	-----

Servicio público (SP)	1					
Imagen del municipio (IM)	.349**	1				
Transporte público (TP)	.414**	.351**	1			
Seguridad del lugar para vivir (SGD)	.294*	.374**	.344**	1		
Limpieza del municipio (LM)	.161	.407**	.335**	.517**	1	
Municipio socialmente responsable (MSR)	.292*	.339**	.261*	.527**	.405**	1

** La correlación es significativa en el nivel 0,01, * La correlación es significativa en el nivel 0,05.

Fuente: Elaboración propia, en base a SPSS.

Se realizó de igual forma un análisis correlacional de los indicadores que conforman el cuidado del medio ambiente por parte del municipio. Observando en la tabla 10 que hay una correlación positiva y significativamente a $p = 0.01$ y $p = 0.05$ con la percepción de responsabilidad social del municipio. Comparando datos, es relevante la relación entre la percepción de la reducción del impacto ambiental con la utilización o compra de productos ecológicos ($r = 0.708$); así como la relación de PCAM y AE con PE ($r = 0.682$).

Tabla 10. Correlación medio ambiente y la Responsabilidad Social del gobierno municipal

Medio ambiente	IMA	PCAM	AE	ERV	R de IAM	PE	R de R	MSR
Impacto medioambiental (IMA)	1							
Productos para cuidar el ambiente (PCAM)	.427**	1						
Ahorro de energía (AE)	.321*	.682**	1					
Energías renovables (ERV)	.482**	.552**	.560**	1				
Reducción de impacto ambiental (R de IAM)	.435**	.433**	.368**	.511**	1			
Productos ecológicos (PE)	.297*	.605**	.605**	.580**	.708**	1		
Reciclaje de residuos (R de R)	.286*	.421**	.530**	.444**	.485**	.598**	1	
Municipio socialmente responsable (MSR)	.036	.006	.061	-.014	.243	.006	.264*	1

** La correlación es significativa en el nivel 0,01, * La correlación es significativa en el nivel 0,05.

Fuente: Elaboración propia, en base a SPSS.

5 DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La sociedad se encuentra cada vez más preocupada por lo que está sucediendo con el ambiente ya que se da cuenta que requiere para su supervivencia el uso de los recursos naturales para producir bienes de consumo que utiliza para vivir. El gobierno tiene un papel importante como regulador del daño que las empresas están causando a la naturaleza, no es solo imponer reglas a las empresas para que sean responsables, también se trata de que los gobiernos de cada lugar en el mundo asuman el papel que les toca y pongan el ejemplo para que las empresas y la ciudadanía actúen en consecuencia.

En este sentido, el principal objetivo fue analizar como el ciudadano de la Ciudad de Villahermosa, Tabasco (México) percibe la responsabilidad social que tiene el gobierno municipal con el cuidado del medio ambiente y la economía. Además se persiguieron dos objetivos secundarios en los que se pretendía describir la percepción del ciudadano de Villahermosa acerca de la actuación del gobierno con el cuidado de los recursos naturales, y por otra parte, recoger información sobre la actuación en los servicios públicos no excluibles (drenaje, alcantarillado, seguridad pública, transporte, recolección de basura, residuos y energía) que otorga a la población de dicha localidad.

En relación a la percepción de la responsabilidad social del gobierno municipal con el cuidado del medio ambiente el resultado es relevante puesto que, la población, en su mayoría opinan que, dicho organismo no está realizando adecuadamente la labor en la protección al ambiente. Esto es debido a que las acciones para minimizar el impacto al medio ambiente provocado por el desarrollo económico no lo percibe la sociedad Villahermosina como favorable. De igual manera la percepción con el ahorro de energía, uso de fuentes de energía renovables y amigables con el ambiente no son palpables para la población. Tampoco las acciones relacionadas con el reciclaje de desechos y de residuos para evitar el daño al ambiente se está realizando de forma correcta. De todo ello, cabe contrastar el dato con lo presentado en el PLED Tabasco puesto que, la ciudad de Villahermosa genera más del 40% de los desechos del estado y solo existe un relleno sanitario que funciona para la ciudad y no está siendo suficiente para recibir los residuos generados. Los encuestados perciben que la reducción en el impacto ambiental no se está logrando porque el gobierno no emplea productos que puedan ser amigables con el ambiente. Tampoco consideran los encuestados que es insuficiente el uso de insumos para el cuidado del ambiente, principalmente teniendo Tabasco tanta agua, no realizan acciones efectivas en torno al gasto en energía empleando energías alternativas.

En cuanto a la actuación del gobierno sobre el otorgamiento de los servicios públicos no excluibles, la población percibe carencias e insuficiencias en la calidad de dichos servicios en relación con el servicio de drenaje y alcantarillado. Se contrasta el resultado de este estudio con el resultado de la ENCIG donde una cuarta parte de la población se encuentra satisfecha con este servicio. La población, en general, se encuentra en desacuerdo con el otorgamiento de dichos servicios por parte del gobierno, dato que concuerda con resultados de INEGI.

Finalmente resaltar que, un dato que resulta crítico para la ciudad de Villahermosa es lo relacionado a la seguridad pública, en este punto la percepción ciudadana es negativa puesto que un considerable número está en desacuerdo con las acciones encaminadas por el gobierno



municipal en relación a este servicio. Este dato se contrasta con la encuesta ENSU, donde la percepción de inseguridad por la ciudadanía ubica a Villahermosa dentro de las 5 ciudades más peligrosas del país (INEGI, 2018). Los datos que se extraen de este estudio manifiestan una relación negativa con la responsabilidad social del municipio y la seguridad que otorga a los ciudadanos. La ciudadanía no percibe que las acciones encaminadas de este servicio por parte del gobierno municipal cumpla con los mínimos requerimientos para garantizar este derecho social.

La evidencia empírica de esta investigación muestra que, la ciudadanía no está de acuerdo en la gestión del gobierno municipal en los bienes públicos como son el medio ambiente y los recursos naturales como el agua, y de los bienes públicos no excluibles como el servicio de transporte público, limpieza del municipio, servicios públicos como alcantarillado, alumbrado público, recolección de desechos y de la seguridad ciudadana. Las hipótesis planteadas en el estudio respecto a que la ciudadanía percibía negativamente el cuidado al medio ambiente, los bienes públicos como son los recursos naturales y en las acciones deficientes de los bienes no excluibles como son los servicios públicos se cumple.

Este artículo contribuye a proporcionar datos que pueden ser empleados por empresas, gobierno e inclusive sociedad para generar programas, acciones, vínculos con otros entes como son instituciones educativas para implementar estrategias de cambio que ayuden al desarrollo económico y social de la ciudad de Villahermosa y al estado de Tabasco. Es recomendable que se busque trabajar en conjunto gobierno-sociedad-empresas e instituciones privadas con el fin de ayudar a la reparación del tejido social, ya que sí no se trabaja en buscar mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, poco se podrá obtener para generar cambios y favorecer el desarrollo sostenible del estado, sobre todo en materia económica y de reducción de la inseguridad.

La limitación del estudio es que se realizó a una muestra pequeña, por lo que se sugiere ampliar la muestra a todo el estado de Tabasco para determinar resultados a nivel estatal. De la misma forma se sugiere futuras investigaciones abordando el tema desde la perspectiva del impacto que genera en la calidad de vida de los ciudadanos las deficiencias en los servicios públicos que otorga el gobierno municipal usando variables sociodemográficas.

6 REFERÊNCIAS

- Alaña, T., Capa, L. & Sotomayor, J. (2017). Desarrollo sostenible y evolución de la legislación ambiental en las MIPYMES del Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 9 (1), 91-99.
- Amnistía Internacional (2002). Empresas más responsables para una Europa más justa. *Boletín Económico ICE*, 2728, 41-44.
- Argandoña, A. (2007). *La RS de la empresa a la luz de la ética*. Documento de Investigación 708, IESE Business School: Barcelona.
- Baldí, G. & García, E. (2005). Calidad de vida y medio ambiente. La psicología ambiental. *Unión de Universidades de América Latina y el Caribe*, 30, 9-16.
- Buendía, L., Colás, P. & Hernández, F. (1998). *Métodos de investigación en psicopedagogía*. Madrid, España: Mc Graw Hill.



- Canyelles, J. (2011). Responsabilidad social de las administraciones públicas. *Revista de Contabilidad y Dirección*, 13, 77-104.
- Cohen, R. & Swerdlick, M. (2001). *Pruebas y evaluaciones psicológicas. Introducción a las pruebas y a la medición*. México, D.F., México: Mc Graw Hill Editores.
- Cochran, W. (1977). *Técnicas de muestro*. México, D.F., México: CIA. Editorial Continental.
- Comisión de las Comunidades Europeas (2001). *Libro verde fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Comisión Europea, Bruselas.
- Comisión Europea (2015). *Quality of Life in European Cities*. Recuperado de http://ec.europa.eu/regional_policy/sources/docgener/studies/pdf/urban/survey2015_en.pdf
- Comisión Estatal de Agua y Saneamiento (2016). *Informe final de la evaluación específica del ramo 23 "provisiones salariales y económicas, fondo para entidades federativas y municipios productores de hidrocarburos"*. Recuperado de https://tabasco.gob.mx/sites/default/files/users/ceastabasco/CEAS_Ramo23_ResumenEjecutivo.pdf
- Chang, M. (2001). La economía ambiental. *Sustentabilidad*, 175-188. Recuperado de http://meme.phpwebhosting.com/~migracion/rimd/coleccion_america_latina/sustentabilidad/Sustentabilidad9.pdf
- De la Garza, M. (2008). *La gestión empresarial mexicana*. México, D.F., México: Ediciones Gernika.
- Dess, G. & Lumpkin, G. (2003). *Dirección estratégica*. Madrid, España: Mc Graw Hill Editores.
- Dess, G., Lumpkin, G. & Eisner, A. (2011). *Administración estratégica (5a ed.)*. México, D.F., México: Mc Graw Hill Editores.
- Galiani, S. & Jaitman, L. (2016). *El transporte público desde una perspectiva de género: percepción de inseguridad y victimización en Asunción y Lima*. Mimeo: Banco Interamericano para el Desarrollo.
- Gilli, J. (2016). La responsabilidad social en la enseñanza de los futuros administradores en la Argentina. *Revista Estrategia y Gestión Universitaria*, 4 (2), 80-97.
- Global Entrepreneurship Monitor (2015). *Reporte regional 2015, México*.
- Gobierno del Estado de Tabasco (2013). *Plan Estatal de Desarrollo 2013-2018*. Recuperado de http://pled.tabasco.gob.mx/sites/all/files/sites/pled.tabasco.gob.mx/files/pled-2013-2018_web.pdf
- Hernández, A. (2009). Calidad de vida y medio ambiente urbano. Indicadores locales de sostenibilidad y calidad de vida urbana. *Revista INVI*, 65 (24), 79-111.



- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (1998). *Metodología de la investigación (2da ed.)*. México, D.F., México: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación (6ta ed.)*. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill Education.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2012). *Análisis de la demografía de los establecimientos*. Recuperado de <http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/investigacion/analisis/>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2016). *PIB – Entidad Federativa, anual*. Consultado el 16 de Enero del 2020 en <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/cn/pibe/default.aspx>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. *Indicadores de Bienestar por Entidad Federativa*. Recuperado de <http://www.beta.inegi.org.mx/app/bienestar/?ag=27#grafica>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2017a). *Indicador Trimestral de la Actividad Económica Estatal*. Recuperado de <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/cn/itae/default.aspx>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2017b). *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental*. Recuperado de http://www.beta.inegi.org.mx/contenidos/proyectos/enchogares/regulares/encig/2017/doc/encig2017_principales_resultados.pdf
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2018). *Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana*. Recuperado de http://www.beta.inegi.org.mx/contenidos/proyectos/enchogares/regulares/ensu/doc/ensu2018_marzo_presentacion_ejecutiva.pdf
- ISO 26000:2010 (2010). *Modelo que proporciona las guías para el desarrollo de la Responsabilidad Social en cualquier Organización*. Recuperado de <https://www.globalstd.com/pdf/rs-iso26000-2010.pdf>
- Krugman, P., Wells, R. & Graddy, K. (2016). *Fundamentos de economía (3ra ed.)*. Barcelona, España: Editorial Reverté.
- López, A. (2013). Hacia la responsabilidad social empresarial de pequeñas empresas: caso México. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 6 (6), 39-54.
- Maldonado, A. (2013). Contribución de la intervención social a la gobernanza ambiental: el caso de Quebec. *Portuaria*, 13 (1), 77-86. DOI: <http://dx.doi.org/10.5218/prts.2013.0009>
- Martínez, P., Escobedo, H. & Montoya, B. (2013). Análisis de los avances de la responsabilidad social empresarial en Chihuahua. *XVII Congreso Internacional en Ciencias Administrativas-2013*.



- Melle, M. (2007). La responsabilidad social dentro del sector público. *Ekonomiaz: Revista Vasca de Economía*, 65 (2) 84-107.
- Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino (2010). *Sistema Municipal de Indicadores de Sostenibilidad*. Recuperado de <http://www.comunidadism.es/wp-content/uploads/downloads/2013/06/SISTEMA-MUNICIPAL-DE-INDICADORES-SOSTENIBILIDAD.pdf>.
- Muñoz, J. (2013). Ética empresarial, Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y Creación de Valor Compartido (CVC). *Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad: GCG; Madrid*, 7(3), 76-88. DOI: 10.3232/GCG. 2013.V7.N3.05
- Navarro, F. (2013). *Responsabilidad Social Corporativa: teoría y práctica (2da ed.)*. México, D.F.: Alfaomega Grupo Editor.
- Nunnally, J. (1970). *Introduction to psychological measurement*. Japan: McGraw Hill.
- Panayotou, T. (1996). Ecología-Economía, Medio Ambiente y Desarrollo. Corpoica. *Ciencia y Tecnología Agropecuaria*, 1 (1), 40-45.
- Raufflet, E., Lozano, J.-L., Barrera, E. & García, C. (2012). *Responsabilidad Social Empresarial*. Naucalpan de Juárez, Estado de México, México: Pearson Educación.
- Real, G. (2012). Calidad de vida, medio ambiente, sostenibilidad y ciudadanía ¿construimos juntos el futuro? *Novos Estudos Jurídicos*, 17 (3), 305-326.
- Rettberg, A., Rincón, O., Coronel, D., García, M., Magrini, A., Mejía, O., et al. (2011). *Medios, democracia y poder: una mirada comparada desde Colombia, Ecuador, Venezuela y Argentina*. Bogotá, Colombia: Ediciones Uniandes.
- Ruíz, C. (2014). Responsabilidad social pública y calidad democrática. *Derecho y Cambio Social*, 1-17.
- Sáenz, K. & Tamez, G. (2014). *Métodos y técnicas cualitativas y cuantitativas aplicables a la investigación en ciencias sociales*. México, D.F., México: Editorial Tirant Humanidades.
- Samuelson, P. & Nordhaus, W. (2010). *Microeconomía con aplicaciones a Latinoamérica (19a ed.)*. México, D.F., México: Mc Graw Hill Interamericana Editores.
- Sánchez-Fernández, M.D. & Ríos-Manríquez, M. (2020). *Gestión de la Responsabilidad Social en el Gobierno Municipal en el área de turismo*. España: RENUTEG & Universidade da Coruña & Universidad de Guanajuato.
- Véliz, C. (2011). *Estadística para la administración y los negocios*. Naucalpan de Juárez, Estado de México, México: Pearson Educación.
- Webster, A. (2000). *Estadística aplicada a los negocios y la economía (3ra ed.)*. Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill-Interamericana.



COMO CITAR ESTE ARTIGO:

Mézquita, E. C. Z., López-Mateo, C., Ríos-Manríquez, Sánchez-Fernández, M., M. D. (2020) . Responsabilidad social del gobierno municipal con el medio ambiente y los servicios públicos: percepción ciudadana. *Holos*. 36(7), 1-20.

SOBRE OS AUTORES

E. C. Z. MÉZQUITA

Docente por asignatura Universidad de Guanajuato Licenciatura en Mercadotecnia. Enlace a programas de posgrado (NA). Formación - Licenciado en administración de empresas - Fundación Universidad de las Américas Puebla. Maestro en estudios empresariales - Universidad de Guanajuato. E-mail: efra3510@hotmail.com

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-9833-1307>

C. LÓPEZ-MATEO

Doctora en Ciencias Económico Administrativas. Líneas de investigación: organización industrial y estrategias empresariales; decisiones financieras. Profesora Investigadora del Departamento de Finanzas y Administración del Campus Celaya-Salvatierra de la Universidad de Guanajuato, México. E-mail: celinalm@gmail.com

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-4472-0416>

M. RÍOS-MANRÍQUEZ

Doctora en Contabilidad y Auditoría. Profesora Investigadora. Universidad de Guanajuato. Campus Celaya-Salvatierra. SNI II CONACYT. E-mail: mrm2018mx@gmail.com

ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0002-3752-9886>

M. D. SÁNCHEZ-FERNÁNDEZ

DRA. Universidade da Coruña, Facultade de Economía e Empresa, Departamento de Análisis Económico y Administración de Empresas, área de organización de empresas. Investigador perteneciente al los grupos de investigación GREFIN (UDC) y GEIDETUR (UHU) en España, GEEMAT en Brasil, miembro de los centros de investigación LAB2PT y CIS.NOVA.UMinho en Portugal y de la Red REDOR en México. E-mail: msanchezf@udc.es

ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0001-9065-1699>

Editor(a) Responsável: Leandro Costa

Pareceristas Ad Hoc: FERNANDO THIAGO E FRANCINAIDE DE LIMA SILVA NASCIMENTO



