



Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo

**Instituto de Investigaciones Económicas y Empresariales
Doctorado en Ciencias del Desarrollo Regional**

**“BIENESTAR SOCIAL Y *STAKEHOLDERS* OBREROS, UN ESTUDIO DE CASO
DE LA EMPRESA SULEÓN S.A. DE C.V., UBICADA EN EL MUNICIPIO DE
LEÓN, GUANAJUATO, MÉXICO”**

TESIS

**Que para obtener el grado de
Doctora en Ciencias de Desarrollo Regional**

Presenta:

M.F.C. María de la Luz Jiménez Rodríguez

DIRECTOR DE TESIS:

Dr. Jorge Víctor Alcaraz Vera.

CO DIRECTOR DE TESIS:

Dr. José Isabel Urciaga García

Morelia, Michoacán, Marzo del 2018



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
DOCTORADO EN CIENCIAS DEL DESARROLLO REGIONAL

Dr. José Carlos Alejandro Rodríguez Chávez.
Presidente del H. Consejo Técnico.
Instituto de Investigaciones Económicas y Empresariales.
P R E S E N T E.

Por medio de la presente le enviamos un cordial saludo y nos permitimos hacer de su conocimiento que una vez revisada la Tesis Doctoral titulada **“BIENESTAR SOCIAL Y STAKEHOLDERS OBREROS, UN ESTUDIO DE CASO DE LA EMPRESA SULEÓN S.A. DE C.V., UBICADA EN EL MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO, MÉXICO”** de la alumna **M.F.C. MARÍA DE LA LUZ JIMÉNEZ RODRÍGUEZ** del Programa de Doctorado en Ciencias del Desarrollo Regional del Instituto de Investigaciones Económicas y Empresariales de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, hemos encontrado que satisface plenamente los requerimientos hechos por el Jurado Sinodal, por lo que otorgamos nuestra autorización para que se lleve a cabo la impresión de la versión definitiva de la citada tesis y se continúe con el proceso de obtención del grado respectivo.

Sin otro asunto que tratar por el momento, quedamos a sus órdenes para cualquier duda o aclaración al respecto.

ATENTAMENTE.

Morelia, Mich., a 07 de Febrero de 2018

Jurado Sinodal

Dr. Jorge Víctor Alcaraz Vera
Presidente

Dr. José Isabel Urciaga García
Co-Presidente

Dr. Joel Bonales Valencia
Primer Vocal

Dr. Francisco Javier Ayvar Campos
Segundo Vocal

Dr. Rubén Chávez Rivera
Tercer Vocal

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
DOCTORADO EN CIENCIAS DEL DESARROLLO REGIONAL
CARTA DE CESIÓN DE DERECHOS

En la Ciudad de Morelia, Mich., el día 06 de marzo de 2018, la que suscribe **MARÍA DE LA LUZ JIMÉNEZ RODRÍGUEZ**, alumna del programa de Doctorado en Ciencias del Desarrollo Regional adscrito al Instituto de Investigaciones Económicas y Empresariales (ININEE), manifiesta ser la autora intelectual del presente trabajo de tesis, desarrollado bajo la dirección del Dr. Jorge Víctor Alcaraz Vera, y cede los derechos del trabajo titulado **BIENESTAR SOCIAL Y STAKEHOLDERS OBREROS, UN ESTUDIO DE CASO DE LA EMPRESA SULEÓN S.A. DE C.V., UBICADA EN EL MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO, MÉXICO** a la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo para su difusión con fines estrictamente académicos.

No está permitida la reproducción total o parcial de este trabajo de tesis ni su tratamiento o transmisión por cualquier medio o método sin la autorización escrita de la autora y/o director del mismo. Cualquier uso académico que se haga de este trabajo, deberá realizarse conforme a las prácticas legales establecidas para este fin.


MARÍA DE LA LUZ JIMÉNEZ RODRÍGUEZ

ÍNDICE

ÍNDICE DE MAPAS, DIAGRAMAS, TABLAS Y GRÁFICAS	XI
GLOSARIO.....	XVI
RESUMEN..	XIX
ABSTRACT.....	XX
INTRODUCCIÓN	XXI
RESUMEN CAPITULAR	XXII
CAPITULO I	1
FUNDAMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	3
1.3.1 Pregunta general	3
1.3.2 Preguntas específicas	3
1.4 OBJETIVOS	4
1.4.1 Objetivo general.....	4
1.4.2 Objetivos específicos.....	4
1.5 JUSTIFICACIÓN	4
1.5.1 Viabilidad	6
1.5.2 Horizonte temporal y espacial.....	6
1.5.3 Alcances y limitaciones.....	6
1.6 MARCO TEÓRICO.....	7
1.7 METODOLOGÍA	8
1.8 HIPÓTESIS	8
1.8.1 Hipótesis general	8
1.8.2 Hipótesis específicas	8
CAPITULO II	10
DIAGNÓSTICO DE LA INVESTIGACIÓN	10
2.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO, MÉXICO.....	10

2.2 ANTECEDENTES DEL SECTOR DEL CUERO Y DEL CALZADO EN EL MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO, MÉXICO	13
2.3 BIENESTAR SOCIAL EN EL MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO, MÉXICO.....	17
2.4 PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO LEÓN HACIA EL FUTURO VISIÓN 2040.....	38
2.5 ZONIFICACIÓN DEL MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO, MEXICO	43
2.5.1 Zona norte del municipio de León, Guanajuato, México	44
2.5.2 Zona centro del municipio de León, Guanajuato, México	45
2.5.3 La zona agrícola del sur del municipio de León, Guanajuato, México ...	47
2.6 EMPLEO EN EL MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO, MÉXICO	54
2.7 EDUCACIÓN EN EL MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO, MÉXICO	56
2.8 SALUD EN EL MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO, MÉXICO	57
2.9 LOS PRINCIPALES RETOS DEL MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO, MÉXICO.....	58
CAPITULO III	62
MARCO TEÓRICO.....	62
3.1 LA TEORÍA BUROCRÁTICA	63
3.2 LA TEORÍA DE LA GESTIÓN.....	70
3.3 TEORÍA DE LA RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL	82
3.4 LA TEORÍA DEL DESARROLLO REGIONAL.....	90
3.4.1 El Desarrollo Regional	90
3.4.2 Desarrollo Local	100
3.5 TEORÍA DEL BIENESTAR SOCIAL.....	103
3.6 LA TEORÍA DE LOS <i>STAKEHOLDERS</i>	112
3.7 HIPÓTESIS.....	126
3.7.1 Hipótesis General	126
3.7.2 Hipótesis específicas	126
3.8 LA INVESTIGACIÓN MIXTA.....	129
3.8.1 Tesis Doctoral	138
3.8.1.1 Diseño de una investigación en Estudio de Caso	140

CAPITULO IV	143
MARCO NORMATIVO DE DESARROLLO SOCIAL.....	143
4.1 LEY GENERAL DE DESARROLLO SOCIAL.....	143
4.1.1 Título primero de las disposiciones generales	144
4.1.2 Título segundo de los derechos y las obligaciones de los sujetos del desarrollo social.....	146
4.1.3 Título Tercero de la Política Nacional de Desarrollo Social	147
4.2 REGLAMENTO DE LEY GENERAL DE DESARROLLO SOCIAL.....	149
4.3 SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL.....	152
4.3.1. Programa Prospera.....	153
4.3.2 Zonas de Atención Prioritarias	153
4.4 CONSEJO NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA DE DESARROLLO SOCIAL (CONEVAL).....	155
CAPITULO V	159
PROPUESTA METODOLÓGICA PARA EL ANÁLISIS DEL BIENESTAR SOCIAL DE LOS <i>STAKEHOLDERS</i> OBREROS DE LA EMPRESA SULEÓN S.A. DE C.V.....	159
5.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	159
5.2 MODELO DE LA ORSE, CRS Y <i>THE EUROPEAN ALLIANCE</i> FOR CSR.....	161
5.3 MODELO DE CUANTIFICACIÓN DE BIENESTAR SOCIAL.....	169
5.3.1 Pasos para el proceso de análisis	171
5.4 MODELO DE MEDICION DE BIENESTAR SOCIAL EN BASE A LA TEORÍA DE LOS <i>STAKEHOLDERS</i>	174
5.4.1 Los instrumentos.....	176
5.4.1.1 Checklist.....	176
5.4.2 Visitas a la empresa.....	177
5.4.3 Mapeo de <i>Stakeholders</i>	178
5.4.4 Entrevistas con <i>Stakeholders</i> internos.....	178
5.4.5 Matriz de intereses con <i>Stakeholders</i> internos.....	180
5.5 PRUEBA PILOTO	180
5.5.1 Análisis de datos de la prueba piloto.....	182
CAPITULO VI.....	184

TRABAJO DE CAMPO	184
6.1 SEMBLANZA DE LA EMPRESA SULEÓN S.A. DE C.V.	184
6.2 DEFINICIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL NEGOCIO SULEÓN S.A. DE C.V.	186
6.3 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA EMPRESA SULEÓN S.A. DE C.V.	186
6.4 ANÁLISIS FODA (FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS) DE SULEÓN S.A. DE C.V.....	186
6.5 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA SULEÓN S.A. DE C.V.....	188
6.6 APLICACIÓN DE MODELO DE MEDICIÓN DE BIENESTAR SOCIAL	189
6.7 VISITAS A LA EMPRESA	191
6.8 VISITAS A PROVEEDORES Y CLIENTES	193
6.9 MANEJO DE LOS DATOS.....	195
CAPÍTULO VII	202
DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS	202
7.1 EDUCACIÓN.....	203
7.1.1 Género	204
7.1.2 Edad.....	204
7.1.3 Nivel de estudios.....	205
7.1.4 Razón por la que dejó sus estudios	205
7.2 FAMILIA Y VIVIENDA	206
7.2.1 Hogares donde labora algún otro miembro de la familia.....	207
7.2.2 Estatus de la vivienda	208
7.2.3 Servicios de las viviendas	211
7.2.4 Bienes con los que cuentan las viviendas.....	213
7.2.5 Acceso a centros de equipamiento de las viviendas y medio de transporte... ..	214
7.2.5.1 Acceso a centros de equipamiento	215
7.2.5.2 Acceso a vías terrestres de comunicación	216
7.2.5.3 Tiempo de desplazamiento de la vivienda a lugar de trabajo	216
7.2.5.4 Medio de transporte para desplazamiento al lugar de trabajo	216
7.3 EMPLEO	217
7.3.1 Puestos que ocupan los obreros de Suleón S.A. de C.V.	219

7.3.2 Antigüedades de trabajo	219
7.3.3 Prestaciones de los obreros de Suleón S.A. de C.V.	220
7.3.4 Atención médica en caso de enfermedad	221
7.3.5 Contrato laboral.....	221
7.3.6 Jornada laboral y pago de horas extra	222
7.3.7 Sueldo percibido semanalmente	223
7.3.8 Interés en poner un negocio propio y valoración de la empresa Suleón S.A. de C.V.	224
7.3.9 Otras fuentes de ingresos, su clasificación y aportación en porcentaje al ingreso familiar.....	224
7.3.10 Distribución del gasto familiar	225
7.4 SALUD	227
7.4.1 Enfermedades que padecen los obreros, tratamiento y frecuencia con que se enferman	228
7.5 CONVERGENCIA DE <i>STAKEHOLDERS</i>	229
7.6 SATISFACCIÓN DE LAS VARIABLES EDUCACIÓN, VIVIENDA, EMPLEO Y SALUD	231
7.6.1 Satisfacción de la variable educación	233
7.6.2 Satisfacción de la variable vivienda	234
7.6.3 Satisfacción de la variable empleo.....	234
7.6.4 Satisfacción de la variable salud	234
7.6.5 Satisfacción en convergencia.....	235
CAPITULO VIII	238
ANÁLISIS DE RESULTADOS	238
8.1 ANÁLISIS DE LAS DIMENSIONES DEL BIENESTAR SOCIAL DE LOS DE LOS <i>STAKEHOLDERS</i> OBREROS DE LA EMPRESA SULEÓN S.A. DE C.V. UBICADA EN EL MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO.....	239
8.1.1 Bienestar social en la dimensión empleo de los de los <i>stakeholders</i> obreros de la empresa Suleón S.A. de C.V. ubicada en el municipio de León, Guanajuato	239

8.1.2 Bienestar social en la dimensión vivienda de los de los <i>stakeholders</i> obreros de la empresa Suleón S.A. de C.V. ubicada en el municipio de León, Guanajuato	243
8.1.3 Bienestar social en la dimensión salud de los de los <i>stakeholders</i> obreros de la empresa Suleón S.A. de C.V. ubicada en el municipio de León, Guanajuato.	247
8.1.4 Bienestar social en la dimensión educación de los de los <i>stakeholders</i> obreros de la empresa Suleón S.A. de C.V. ubicada en el municipio de León, Guanajuato	249
8.1.5 El impacto en el Bienestar social de los de los <i>stakeholders</i> obreros de la empresa Suleón S.A. de C.V. ubicada en el municipio de León, Guanajuato..	252
CONCLUSIONES.....	258
1 CONCLUSIONES GENERALES.....	258
1.1 CONCLUSIONES RESPECTO AL EMPLEO DE LOS <i>STAKEHOLDERS</i> OBREROS DE LA EMPRESA SULEÓN S.A. DE C.V.....	261
1.2 CONCLUSIONES RESPECTO A LA VIVIENDA DE LOS <i>STAKEHOLDERS</i> OBREROS DE LA EMPRESA SULEÓN S.A. DE C.V.....	264
1.3 CONCLUSIONES RESPECTO A LA SALUD DE LOS <i>STAKEHOLDERS</i> OBREROS DE LA EMPRESA SULEÓN S.A. DE C.V.....	268
1.4 CONCLUSIONES RESPECTO A LA EDUCACIÓN DE LOS <i>STAKEHOLDERS</i> OBREROS DE LA EMPRESA SULEÓN S.A. DE C.V.....	269
RECOMENDACIONES	273
FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN.....	277
PROPUESTA	280
BIBLIOGRAFÍA	315
ANEXOS.....	332
Anexo 1 Diagrama con semblanza e imágenes de la empresa Suleón S.A. de C.V.....	332
Anexo 5 Entrevista a Profundidad.....	335
Anexo 2 Matriz de congruencia.....	358
Anexo 3 Check list.	367

Anexo 4 Cuestionario para mapeo de <i>stakeholders</i>	372
Anexo 6 Entrevista a Profundidad Corregida	378
Anexo 7 Lista y descripción de contenidos de CD	383

ÍNDICE DE MAPAS, DIAGRAMAS, TABLAS Y GRÁFICAS

Mapa 1 “El Diamante de México”	12
Mapa 2 Crecimiento Urbano del municipio de León, Guanajuato, México.	37
Mapa 3 Zona Urbana del municipio de León, Guanajuato, México.	40
Mapa 4 Zona norte del municipio de León, Guanajuato, México, la Sierra de Lobos	45
Mapa 5 Zona centro del municipio León, Guanajuato, México, la ciudad y sus áreas de influencia.	46
Mapa 6 Zona agrícola del sur del municipio de León, Guanajuato, México.	48
Mapa 7 Polígonos de pobreza en el municipio de León, Guanajuato, México.	51
Mapa 8 Zonas Prioritarias para atención de Desarrollo Social en León, Guanajuato, México.	155
Mapa 9 “El diamante de la industria del calzado	296
Mapa 10 Crecimiento Urbano de la ciudad de León, Guanajuato, México periodo 1580-2011	298
Diagrama 1 El sistema de planeación estratégica “León hacia el futuro”	41
Diagrama 2 Plan Nacional de Desarrollo.	42
Diagrama 3 Plan 2035 Guanajuato.	43
Diagrama 4 Los principales retos del municipio de León, Guanajuato, México. ...	59
Diagrama 5 Cuadro de Mando Integral.	75
Diagrama 6 Círculo de Deming.	76
Diagrama 7 Diagrama de Isikawa.	78
Diagrama 8 Stakeholders	114
Diagrama 9 Proceso de involucramiento de partes interesadas	116
Diagrama 10 Operacionalización de Hipótesis.....	127
Diagrama 11 Teoría, método, metodología objeto	138
Diagrama 12 Fases del modelo de desarrollo.	162
Diagrama 13 Distribución del ingreso por grupos de interés.....	166
Diagrama 14 Modelo de Análisis y Valoración.	172
Diagrama 15 Metodología de la investigación.....	174
Diagrama 16 Modelo Poliédrico.	176
Diagrama 17 Mapeo de stakeholders la empresa Suleón S.A. de C.V	182
Diagrama 18 Organigrama General de la empresa Suleón S.A. de C.V.....	188
Imagen 1 Matriz de Variables de la empresa Suleón S.A. de C.V.	196
Imagen 2 Matriz de datos de la empresa Suleón S.A. de C.V.....	197
Imagen 3 Matriz de datos codificados de la empresa Suleón S.A. de C.V.....	198
Imagen 4 La capacidad de producción de una pica	293

Imagen 5 Letrero de la capital mundial de la piel y del calzado: León, Guanajuato, México.....	305
Tabla 1 Población Económicamente Activa ocupada y desocupada de León, Guanajuato, México periodo 2005-2009.	20
Tabla 2 Población Económicamente Activa ocupada y desocupada en León, Guanajuato. México periodo 2010- 2014.	21
Tabla 3 Mortalidad esperanza de vida en años por sexo y países seleccionados, 2010/2015	23
Tabla 4 Historia Contemporánea del sistema de salud mexicano.....	25
Tabla 5 Población económicamente activa de 14 años y más y su acceso a la salud en el municipio de León, Guanajuato 2000.....	28
Tabla 6 Población económicamente activa de 14 años y más y su acceso a la salud en el municipio de León, Guanajuato 2010.....	28
Tabla 7 Población Alfabeta Mayor de 15 años en México y Guanajuato año 2000... ..	30
Tabla 8 Población Alfabeta Mayor de 15 años en México y Guanajuato año 2010... ..	31
Tabla 9 Condición de leer y escribir en Guanajuato y León año 2000.	33
Tabla 10 Condición de leer y escribir en Guanajuato y León año 2010.	33
Tabla 11 Viviendas y sus ocupantes en México periodo 1990 – 2010.	34
Tabla 12 Diferencias entre investigación cualitativa y cuantitativa.	134
Tabla 13 Correlaciones.	236
Gráfica 1 Avances en el componente práctico, Guanajuato 2011 – 2013.....	157
Gráfica 2 Género, edad, y nivel de estudios de los obreros de Suleón S.A. de C.V	204
Gráfica 3 Familia, estatus, interés de la empresa sobre la vivienda de los obreros de Suleón S.A. de C.V	207
Gráfica 4 Número de integrantes por familia de los obreros de Suleón S.A. de C.V	209
Gráfica 5 Número de integrantes por familia de los obreros de Suleón S.A. de C.V	211
Gráfica 6 Servicios de las viviendas de los stakeholders obreros de Suleón S.A. de C.V.	212
Gráfica 7 Bienes de las viviendas de los stakeholders obreros de Suleón S.A. de C.V.	213
Gráfica 8 Acceso a centros de equipamiento de las viviendas de los stakeholders obreros de Suleón S.A. de C.V. y su medio de transporte.	215

Gráfica 9 Forma en que en encontró empleo, puesto que ocupa, antigüedad, y percepción sobre su trabajo	218
Gráfica 10 Prestaciones, Atención de la salud, contrato laboral, jornada de trabajo, horas extra.	220
Gráfica 11 Sueldos, interés en negocio propio, valora la empresa, fuente de ingreso alterna.....	223
Gráfica 12 Sueldos, interés en negocio propio, valora la empresa, fuente de ingreso alterna.....	225
Gráfica 13 Enfermedades, tratamientos y frecuencia con la que se enferma.	228
Gráfica 14 Interés de los obreros a los stakeholders que conforman su ecosistema.	230
Gráfica 15 Satisfacción de los obreros stakeholders de la empresa Suleón S.A de C.V., respecto de las variables: educación, hogar, empleo, salud.	233
Gráfica 16 Satisfacción de los obreros stakeholders respecto del interés que muestran hacia los demás stakeholders.	235
Gráfica 17 Satisfacción de los obreros stakeholders respecto del interés que muestran hacia los demás stakeholders.	250
Gráfica 18 Satisfacción de los obreros stakeholders respecto de su bienestar social	257

ÍNDICE DE SIGLAS

ANPIC	Asociación Nacional de Proveedores de la Industria del calzado.
APF	Administración Pública Federal.
CANAICAL	Cámara Nacional de la Industria del Calzado.
CICEG	Cámara de la Industria del Calzado del Estado de Guanajuato.
CICEJ	Cámara de la Industria del calzado del Estado de Jalisco.
CMI	El Cuadro de Mando Integral.
COFOCE	Coordinación del Fomento al Calzado del Estado.
CONCALZADO	Consejo Nacional de Cámaras de Calzado, Curtiduría y Proveeduría
CONEVAL	Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social
CPEUM	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
CRM	Cruz Roja Mexicana.
CPEUM	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
DOF	Diario Oficial de la Federación.
ENOE	Encuesta de Ocupación y Empleo.
FODA	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.
IMPLAN	Instituto Municipal de Planeación.
IMSS	Instituto Mexicano del Seguro Social.
INAEBA	Instituto de Alfabetización y Educación Básica para Adultos
INEGI	Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
ININEE	Instituto de Investigaciones Económicas y Empresariales.
ISSSTE	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
LDSH	Ley de Desarrollo Social y Humano.
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos.
OEA	Organización de Estados Americanos.
OEI	Organización de Estados iberoamericanos.

OMS	Organización Mundial de la Salud
ONU	Organización de las Naciones Unidas
ORSE	Observatorio francés de la Responsabilidad Social Corporativa.
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
PDZP	El Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias.
RES	Responsabilidad Empresarial Social.
SDSH	Secretaría de Desarrollo Social y Humano
SL	Suleón S.A. de C.V.
SEDESOL	Secretaria de Desarrollo Social
SGM	Segunda Guerra Mundial.
SIDA	Síndrome de Inmune Deficiencia Adquirida.
SIEM	Sistema de Información Empresarial Mexicano.
SP	Seguro Popular.
SPSS	Sistema de Protección Social en Salud.
SPSS	Statistic Package for Social Sciencies
TIC	Tecnologías de la Información y Comunicación.
TLC	Tratado de Libre Comercio.
UE	Unión Europea.
UMSNH	Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.
UNESCO	La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
VIH	Virus de Inmunodeficiencia Humana.
ZAP	Zonas de Atención Prioritaria.

GLOSARIO

Balanced Scorecard (BSC).- El Cuadro de Mando Integral (CMI), viene de su nombre original en inglés “Balanced Scorecard” (BSC), es una herramienta del Control de Gestión (Norton & Kaplan , 1999).

Bono demográfico.- El Consejo Nacional de Población (CONAPO) define al bono demográfico como el fenómeno que se da dentro del proceso de transición demográfica en el que la población en edad de trabajar (económicamente activa) es mayor que la dependiente (niños y adultos mayores), y por tanto, el potencial productivo de la economía es superior (CONAPO, 2013).

Checklist.- Lista de chequeo, u “hojas de verificación”, son formatos creados para realizar actividades repetitivas, controlar el cumplimiento de una lista de requisitos o recolectar datos ordenadamente y de forma sistemática (Gawande, 2011).

Clúster.- grupo de empresas interrelacionadas que trabajan en un mismo sector industrial y que colaboran estratégicamente para obtener beneficios comunes (Porter, 1998).

Curtiduría.-Taller donde se curten y trabajan las pieles, sinónimos: tenería (RAE, 2016).

Engagement.- Compromiso (Linguee, 2016), la base para realizar el mapeo inicial que servirá para poder llegar a la parte de la métrica del bienestar social acorde a la Teoría de *Stakeholders* es la formación de una estrategia que permita la creación de valor para los negocios y la sociedad, a través de un activo compromiso (Retolaza , Roqueñi, San Jose, & Barrutia, 2012)

Holder.- Término en ingles que significa poseedor (Linguee, 2016), forma parte de la etimología de la palabra stakeholder donde desde esta perspectiva, puede

entenderse por qué afecta o puede ser afectado, es decir porque es poseedor de una afectación o porque puede afectar pero sólo desde un punto de vista económico o financiero (Arias y Rosenberg, 2010).

Inputs.- En el idioma inglés significa entradas, en el contexto los procesos son una secuencia ordenada y lógica de actividades repetitivas que se realizan en una organización por una persona, grupo o departamento, que poseen la capacidad de transformar las entradas (inputs) en salidas o resultados programados (outputs) para un destinatario específico (clientes externos o internos que lo solicitan) con un valor agregado (Amozarrain, 1999) (Zaratiegui, 1999).

Joint Venture.- Asociación empresarial en la que los socios comparten los riesgos de capital y los beneficios según las tasas acordadas (Global Negotiator, 2013).

Kanji.- Escritura de letras chinas, El modelo de Método sistemático o científico de Kaoru Ishikawa se basa en la filosofía del kanji (escritura de letras chinas), puesto que la dificultad de su aprendizaje favorece los hábitos de trabajo preciso; su método se basa en el recorrido de una serie de pasos, desde la detección de un problema o de una posibilidad de mejora para el control de calidad el cual consiste en "desarrollar, diseñar, elaborar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor" (Ishikawa, 1943).

Outputs.- En el idioma inglés significa salidas, en el contexto los procesos son una secuencia ordenada y lógica de actividades repetitivas que se realizan en una organización por una persona, grupo o departamento, que poseen la capacidad de transformar las entradas (inputs) en salidas o resultados programados (outputs) para un destinatario específico (clientes externos o internos que lo solicitan) con un valor agregado (Amozarrain, 1999) (Zaratiegui, 1999).

Pica.- Pequeños talleres familiares son unidades económicas dedicadas a la manufactura de calzado ubicadas principalmente en la colonia el Coecillo en el municipio de León, Guanajuato (Martínez, 2006).

Stake.- Término en inglés que significa apuesta. (Linguee, 2016). Forma parte de la etimología de la palabra *stakeholder*, donde por lo que se puede decir que un *stakeholder* es una persona o conjunto de personas que han realizado una "apuesta" o visto desde la parte empresarial inversión en una organización (Arias & Rosenberg, 2010).

Stakeholder- Es un término inglés utilizado por primera vez por R. E. Freeman en su obra: "Strategic Management: A Stakeholder Approach", para referirse a «quienes pueden afectar o son afectados por las actividades de una empresa» (Linguee, 2016).

Tenería.- Es una Empresa Dedicada al Curtido y Acabado de Pieles y Cueros en General (RAE, 2016).

RESUMEN

Esta investigación es un estudio de caso de la empresa SULEÓN S.A. de C.V., acerca del bienestar social de sus *stakeholders* obreros en el municipio de León, Guanajuato, México, el cual se destaca por su alta industrialización y su dedicación al sector manufacturero de calzado.

Las empresas manufactureras de calzado en el estado de Guanajuato generan empleo, oportunidad de vivienda, oportunidad de acceder al sector salud, pero se desconoce de qué forma han contribuido en el bienestar social de los participantes denominados *stakeholders*¹ obreros dentro de dicho proceso, así como en el desarrollo de las regiones donde se establecen y por tanto de los municipios que las alojan. Por lo tanto, existe la interrogante de si el impacto ha sido positivo o negativo, por la empresa SULEÓN S.A. de C.V., acerca del bienestar social de sus *stakeholders* obreros en el municipio de León, Guanajuato, México; lo anterior debido a que son empresas orientadas a elevar los niveles de productividad de negocio en cuanto a ganancias monetarias se refiere, dejando de lado el bienestar social de sus obreros (CICEG, 2014).

La presente investigación busca conocer el impacto en el desarrollo local del municipio de León, Guanajuato, México que posee la empresa Suleón dedicada a la elaboración de suela de calzado ubicada en el municipio hacia sus trabajadores. Para lo cual se buscará conocer el impacto del bienestar social aportado a los obreros por parte de dicha empresa en el desarrollo local del municipio de León, Guanajuato desde el punto de vista de la Teoría de los *Stakeholders*.

Palabras clave: *Stakeholders*, bienestar social, manufactureras de suela, desarrollo, sector.

¹ *Stakeholder* es un término inglés utilizado por primera vez por R. E. Freeman en su obra: “*Strategic Management: A Stakeholder Approach*”, para referirse a «quienes pueden afectar o son afectados por las actividades de una empresa»

ABSTRACT

This research is a case study of the company SULEÓN S.A. Of C.V., about the social welfare of its workers' stakeholders in the municipality of León, Guanajuato, Mexico, which is located in the municipality mentioned above, which stands out for its high industrialization and dedication to the footwear manufacturing sector.

Footwear manufacturing companies in the state of Guanajuato generate jobs, housing opportunities, and opportunities to access the health sector, but it is unknown how they have contributed to the social well-being of the participants called workers' stakeholders in the process, as well as in The development of the regions where they are established and therefore of the municipalities that host them. Therefore, there is the question of whether the impact has been positive or negative, by the company SULEÓN S.A. Of C.V., about the social welfare of its workers' stakeholders in the municipality of León, Guanajuato, Mexico; The above because they are companies aimed at raising business productivity levels in terms of monetary earnings is concerned, leaving aside the welfare of its workers (CICEG, 2014).

The present investigation seeks to know the impact on local development of the municipality of León, Guanajuato, Mexico that owns the Suleón company dedicated to the production of footwear located in the municipality towards its workers. For this purpose, the impact of the social welfare contributed to the workers by the company in the local development of the municipality of León, Guanajuato from the point of view of Stakeholders Theory will be sought.

Keywords: Stakeholders, social welfare, footwear manufacturing.

INTRODUCCIÓN

Guanajuato es un estado reconocido por la producción de calzado que data del año de 1645 (Archivo Histórico de la ciudad de León, Guanajuato, 1645), cuando se lleva a cabo el primer registro de manufactura de calzado. Actualmente y de acuerdo a datos proporcionados por la Asociación Nacional de Proveedores de la Industria del Calzado (ANPIC), Guanajuato ocupa el 70 por ciento de la producción de pares calzado en México (CICEG, 2014). La industria del calzado se ha diversificado y posicionado a nivel mundial.

El municipio de León cuenta con un gran número de empresas dedicadas al sector del cuero y el calzado, y su principal objetivo es la producción o comercialización de zapato, que demanda un mercado con el objetivo principal de generar una ganancia monetaria; dichas empresas generan empleo, pero se desconoce si la empresa SULEÓN S.A. de C.V. ubicada en dicho municipio ha contribuido en el bienestar social (BS) en lo referente a empleo, educación, salud y vivienda, de los participantes denominados como *stakeholders* obreros dentro de dicho proceso; queda por lo tanto la interrogante de si el impacto ha sido positivo o negativo, por lo anterior se fundamenta el estudio de caso de la empresa Suleón S.A. de C.V., es decir, ¿cuál ha sido realmente la aportación en cuanto a BS se refiere por parte de las empresa hacia los *stakeholders* obreros? analizado desde la Teoría de los *Stakeholders*.

La Teoría de los *Stakeholders* también conocida como la Teoría de los Participantes, hace su aparición por primera vez en los Estados Unidos de América (E.E.U.U); el término *stakeholder* se utiliza por primera vez por Ronald Edward Freeman en su libro “Strategic Management: A Stakeholder Approach”², con el fin de referirse a los participantes que pueden afectar o son afectados por las actividades de una empresa. El término *stakeholder* había surgido con anterioridad en un memorándum interno en el Instituto de Investigación de Stanford (SRI

² Gestión Estratégica: Un enfoque de las partes interesadas.

International), (Freeman, Harrison, Wicks, Parmar, & De Colle, 2013), y básicamente se refiere a todos aquellos participantes dentro de una organización, los cuales pueden ser internos o externos.

La Teoría de los *Stakeholders* encuentra sus antecedentes en la Teoría Weberiana de la Burocracia (Freeman, Jeffrey S. Harrison, Andrew C. Wicks, 2010); posteriormente surge la Teoría de la Gestión, proporciona los fundamentos más importantes de la Teoría de los *Stakeholders*. Durante este trabajo se plantea la falta de conocimiento acerca del impacto de las empresas manufactureras de calzado en el desarrollo local del municipio de León, Guanajuato, México en cuanto a BS se refiere, por lo que el objetivo de este estudio de caso del BS de los *stakeholders* obreros de la empresa Suleón es conocer y determinar si esta empresa ha contribuido de forma positiva o negativa desde el punto de vista de la Teoría de los *Stakeholders*, lo cual puede ser analizado a través del BS otorgado por parte de la empresa a sus trabajadores y acorde a cómo éstos lo perciben.

RESUMEN CAPITULAR

El presente trabajo es un estudio de caso de la empresa Suleón S.A. de C.V. ubicada en el municipio de León, Guanajuato, México, demuestra tanto las características claves como el valor, el beneficio y la utilidad práctica del mismo, y la forma como este método, cumple con los requisitos de fiabilidad y validez científica asociados a los métodos cuantitativos (Martínez, 2006) (Yacuzzi, 2005) (Yin, 1994).

Esta investigación se conforma de nueve capítulos, una bibliografía, un glosario, tres índices y cuatro anexos y para su estructuración se ha dividido en nueve capítulos (Eco, 2009).

Para su mejor comprensión, a continuación se describe cada uno de los capítulos planteados.

En el capítulo 1 llamado “FUNDAMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN”, se parte del planteamiento del problema, se abordan las preguntas de la investigación, se planean los objetivos de la investigación, se plantea la justificación, la viabilidad así como el horizonte temporal y espacial, así como los alcances, limitaciones y se nombra el Marco Teórico, la metodología y las hipótesis de esta investigación.

En el capítulo 2 llamado “DIAGNÓSTICO DE LA INVESTIGACIÓN”, contiene la ubicación geográfica del municipio de León, Guanajuato, México; los antecedentes del sector del cuero y el calzado en dicho municipio, así como un diagnóstico en lo que a BS se refiere tomando en cuenta las variables de empleo, educación, salud y vivienda; tomando en cuenta del año 2000 al año 2015. Dentro de este capítulo también se describe el plan municipal de desarrollo de León, Guanajuato, México denominado “Plan Visión 2040”, y se muestra la zonificación del municipio donde se encuentra asentada la empresa Suleón S.A. de C.V.

En el capítulo 3 llamado “MARCO TEÓRICO”, se explican la Teoría Burocrática, la Teoría de la Gestión, la Teoría de la Responsabilidad Empresarial y la Teoría de los *Stakeholders*; y se enuncian las hipótesis referentes a la investigación.

En el capítulo 4 llamado “MARCO NORMATIVO DEL DESARROLLO SOCIAL”, se destaca la importancia de las leyes, instituciones y programas que contribuyen al desarrollo social en León, Guanajuato, México.

En el capítulo 5 llamado “PROPUESTA METODOLÓGICA PARA EL ANÁLISIS DEL BS DE LOS *STAKEHOLDERS* OBREROS DE LA EMPRESA SULEÓN S.A. DE C.V.”, se indican las consideraciones, supuestos, semblanza de la empresa objeto de este estudio, muestras y pruebas, así como la metodología de evaluación para el logro de la validez y la confiabilidad en el modelo de valuación propuesto.

En el capítulo 6 llamado “TRABAJO DE CAMPO”, se muestran una semblanza de la empresa Suleón S.A. de C.V., sobre la cual se basa el estudio de caso de esta

investigación, se puede apreciar la definición del negocio así como la misión, visión y valores de la empresa; también dentro de este capítulo se encuentra el análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), el organigrama de la empresa y se explica cómo se aplicó el modelo de medición de bienestar así como las diferentes visitas a los que conforman este ecosistema económico social y que se denominan *stakeholders* internos y *stakeholders* externos.

En el capítulo 7 llamado “DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS” se describe de forma detallada los resultados obtenidos en el trabajo de campo mediante el instrumento abarcando las variables de educación, vivienda, empleo y salud; cada una haciendo referencia a los diferentes reactivos que se aplicaron por variable acorde al instrumento utilizado.

En el capítulo 8 llamado “ANÁLISIS DE RESULTADOS” se analizan los resultados encontrados y descritos en el capítulo anterior así como la fundamentación teórica que forma parte de esta investigación con respecto a las variables educación, vivienda, empleo y salud, con el fin de aprobar o rechazar las planteadas hipótesis para este estudio de caso.

Conclusiones, en este apartado se darán a conocer las conclusiones derivadas de esta investigación de acuerdo a las variables abordadas las cuales fueron educación, vivienda, empleo y salud a fin de dar cierre a esta tesis.

Futuras líneas de investigación, en este apartado se darán a conocer las futuras líneas de investigación donde esta tesis sirve como base en marco teórico y además como ejemplo de réplica para investigaciones futuras dentro del campo académico y empresarial que den como resultado nuevas aportaciones dentro del área del Desarrollo Local y Regional.

Propuesta, gracias al trabajo realizado y en base a los resultados y conclusiones se presentan recomendaciones para poder implementar en la empresa Suleón S.A. de

C.V. que sirva para la resolución en corto y largo plazo, que pueden abordarse desde la perspectiva metodológica empleada para efectuar la presente investigación así como futuras líneas de investigación y una propuesta.

CAPITULO I

FUNDAMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Conforme a la Cámara de la Industria del Calzado del Estado de Guanajuato (CICEG), México ocupa el octavo lugar en la producción zapatera en el mundo, a nivel nacional, Guanajuato posee el 70 por ciento de la producción de calzado ya que la entidad posee 3, 394 manufactureras de calzado, 388 fabricantes de bienes de piel, 300 proveedores y 696 tenerías (CICEG, 2014).

En México, como en el resto del mundo, no existen datos exactos acerca del impacto económico o del valor otorgado a los trabajadores por su contribución en el proceso productivo, así como sus formas de transferencia de desarrollo e innovación tanto en productos como en procesos de las empresas, por lo que se desconoce el aporte que tienen éstas al desarrollo local, y es que las empresas pueden ser un factor importante de crecimiento económico y social (Velázquez, 2010).

León, Guanajuato, es un centro de atracción para estas empresas, debido a que en la región existe un clúster³ de producción de calzado, a lo largo de 20 km, dando cabida a 1,500 fábricas de calzado y 356 de artículos de piel, 620 tenerías y 300 fabricantes de insumos tales como moldes, suelas y hormas (CICEG, 2012).

Pese a lo anterior, la CICEG manifiesta las necesidades del sector en el 5to Congreso Mundial del Calzado, llevado a cabo el 24 y 25 de noviembre de 2014 donde su temática central es: “Manteniendo un paso adelante, conociendo los retos

³ Clúster.- Grupo de empresas interrelacionadas que trabajan en un mismo sector industrial y que colaboran estratégicamente para obtener beneficios comunes.

del sector calzado” donde el programa abarca tres temas principalmente: los consumidores globales de calzado con diferentes expectativas, el acceso a los mercados y su manufactura, y qué zapatos y dónde se fabricarán (CICEG, 2014).

Y donde en ningún párrafo toma como reto del sector el alcanzar un BS para sus trabajadores.

En esta investigación la variable dependiente es el BS de los *stakeholders* obreros que laboran en la empresa SULEÓN S.A. de C.V. en el municipio de León, Guanajuato.

Las variables independientes son:

- a) Empleo.
- b) Vivienda.
- c) Salud.
- d) Educación.

Variables referenciadas en el municipio de León, Guanajuato, México.

1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Se desconoce el impacto de la empresa Suleón S.A. de C.V. en el BS de sus *stakeholders* obreros, en el municipio de León, Guanajuato, México; esto es, se desconoce si dicha empresa han contribuido de positiva o negativa desde el punto de vista de la Teoría de los *Stakeholders*.

1.3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Pregunta general

1.- ¿Cuál es el impacto de la empresa Suleón S.A. de C.V. en el BS de sus *stakeholders* obreros en el municipio de León, Guanajuato, México desde el punto de vista de la Teoría de los *Stakeholders*?

1.3.2 Preguntas específicas

1.- ¿En qué medida contribuye la empresa Suleón S.A. de C.V. como fuente de ingreso mediante el empleo al BS de sus *stakeholders* obreros en el municipio de León, Guanajuato, México?

2.- ¿Cuál es el BS otorgado a los *stakeholders* obreros de la empresa Suleón S.A. de C.V. ubicada en el municipio de León, Guanajuato, México a través de la variable vivienda?

3.- ¿Cuál es el BS otorgado a los *stakeholders* obreros de la empresa Suleón S.A. de C.V. ubicada en el municipio de León, Guanajuato, México a través de la variable salud?

4.- ¿Cuál es el BS otorgado a los *stakeholders* obreros de la empresa Suleón S.A. de C.V. ubicada en el municipio de León, Guanajuato, México a través de la variable educación?

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general

1.- Conocer el impacto de la empresa Suleón S.A. de C.V. en el BS de sus *stakeholders* obreros en el municipio de León, Guanajuato, México desde la Teoría de los *Stakeholders*.

1.4.2 Objetivos específicos

1.- Determinar cómo contribuye la empresa Suleón S.A. de C.V., como fuente de ingreso mediante el empleo al BS de sus *stakeholders* obreros en el municipio de León, Guanajuato, México.

2.-Determinar cuál es el BS otorgado a los *stakeholders* obreros de la empresa Suleón S.A. de C.V. ubicada en el municipio de León, Guanajuato, México a través de la variable vivienda.

3.- Determinar cuál es el BS otorgado a los *stakeholders* obreros de la empresa Suleón S.A. de C.V. ubicada en el municipio de León, Guanajuato, México a través de la variable salud.

4.- Determinar cuál es el BS otorgado a los *stakeholders* obreros de la empresa Suleón S.A. de C.V. ubicada en el municipio de León, Guanajuato, México a través de la variable educación

1.5 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación en la que se empleará el método estudio de caso de la empresa Suleón S.A. de C.V. resulta relevante porque es un aporte en el área del conocimiento, resulta conveniente porque contribuirá con aporte de información

acerca de las empresas pertenecientes al sector del cuero y el calzado en el municipio de León, Guanajuato, información que podrá servir en la toma de decisiones para la mejora de las condiciones de BS en caso de así requerirlo, así como dar lugar a propuestas de posibles problemas con respecto a dicho bienestar, mismos que serán los principales beneficiados en caso de que se tomen en cuenta las propuestas que salgan de esta investigación.

También salen beneficiados los dueños de dicha empresa, así como aquellos que tomen como referente este estudio de caso, pues la base de la Teoría de los *Stakeholders* es que converjan los intereses de todos los participantes, provocando una sinergia que da como resultado mejoras para todos los participantes; este trabajo puede ayudar a resolver problemas prácticos y reales ya que dichas empresas son uno de los eslabones económicos más importantes del municipio, esto fundamentado en que el 70 por ciento de la producción de calzado del país se centra en Guanajuato y de acuerdo a información de los censos 2004 y 2009 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) el grueso de la producción manufacturera de calzado se encuentra en el municipio de León, Guanajuato, desde hace más de cincuenta años; son fuente de empleos conformadas por pequeños talleres, y en otros casos las pequeñas y medianas empresas. Sin embargo es necesario conocer el nivel de BS otorgado a los *stakeholders* obreros de las empresas manufactureras de calzado a través de las siguientes variables: vivienda, salud y educación, mismos que necesitan ser cuantificados para saber cuál es el impacto real de la empresa en el desarrollo local del municipio de León, Guanajuato; donde se pueda mejorar los niveles y coadyuvar al desarrollo integral de los *stakeholders* obreros, el cual se vea reflejado en su BS.

Además este trabajo contribuirá de forma objetiva a realizar una recopilación de información que podrá servir de ayuda en futuras investigaciones relacionadas con el tema.

1.5.1 Viabilidad

El presente trabajo es viable ya que el objeto de estudio se encuentra disponible, además existe diversa literatura que apoya la Teoría de los *Stakeholders*; por otro lado, el tema es un problema genuino de investigación porque se desconoce el BS de los *stakeholders* obreros que laboran de la empresa Suleón S.A. de C.V. del municipio de León, Guanajuato, México por lo que es importante realizar la investigación. La vitrina metodológica con la que se realizará esta investigación será la de estudio de caso la cual brinda la profundidad requerida (Yin, 1994).

1.5.2 Horizonte temporal y espacial

Esta investigación es un estudio de caso cuyo diseño es transversal, se enfoca en el BS de los *stakeholders* obreros de la empresa Suleón S.A. de C.V., y se llevará a cabo en el municipio que cuenta con mayor representatividad en el sector que es de León, Guanajuato, México el trabajo se llevará a cabo en un lapso de 4 años el cual comenzó a partir de enero de 2014 y terminará en Enero de 2018 con la presentación completa de los resultados de investigación.

1.5.3 Alcances y limitaciones

La investigación de estudio de caso tendrá un enfoque mixto, el alcance será exploratorio, descriptivo y correlacional.

- 1) Estudio exploratorio: se recabará la información general respecto del tema.
- 2) Estudio descriptivo: se recabará información detallada acerca del problema.
- 3) Estudio correlacional: se obtendrá información de la relación actual entre dos o más variables que puedan predecir resultados a futuro.

1.6. MARCO TEÓRICO

Para la presente investigación de estudio de caso se tomara como base la Teoría de los *Stakeholders*, razón por la cual será necesaria una exhaustiva revisión de literatura con el fin de conocer los antecedentes de dicha Teoría, así como la de teorías afines que faciliten el presente trabajo por lo cual será necesario también conocer los fundamentos teóricos básicos referentes a las empresas dedicadas al sector del cuero y el calzado, su evolución a lo largo de la historia; se profundizará de manera específica en la **Teoría Burocrática** con los siguientes autores: (Weber,1918), (Weber, 1919),(Weber,1922), **la Teoría de la Gestión** con los siguientes autores: (Taylor & Fayol, 1911), (Fayol, 1916), (Deming & JUSE, 1930), (Ishikawa, 1943), (Masaaki, 1986), (Chiavenatto, 1992, 2002), (Amozarrain, 1999), (Zaratiegui, 1999), (Norton & Kaplan,1999), (Ortiz & Avella, 2002), (García, 2006), (Lockward, 2011), **la Teoría de la Responsabilidad Empresarial** con los siguientes autores: (Diez de Castro, 1982), (Bueno, Cruz, & Duran, 1989), (Allardt, 1996), (Reyno, 2007), (Marchant, 2007), (Scopelliti, 2008),**la Teoría del Desarrollo Regional** con los siguientes autores: (Weber, The theory of the location of industries, translated with introduction, 1909), (Hottelling, 1929), (Christaller, 1933), (Hoover & Fisher, 1949), (Losch, 1954), (Isard, 1957), (Ornelas, 1993), (Bassols, 1997), (Markusen & Lee, 1999), (Dawkins, 2003), **Desarrollo Local** con los siguientes autores: (Sunkel & Paz, El subdesarrollo latinoamericano y la teoría del desarrollo, 1970), (Franco & Jutkowitz, 1976), (Boisser, 2004), (Díaz & Ascoli, 2006), (Tejera Escull, 2007), (Rosales Ortega & Urriola Urbina, 2012), (Santamaria, 2017), **la Teoría del BS** con los siguientes autores: (Rosseau, 1762), (Diener, 1993), (Veenhoven, 1994), (Keyes,1998), (Keyes, Shmotkin, & Ryff, 2002), (OIE, 2011), (Duarte & Jiménez, 2007), (Pena-Trapero, 2009), (Reyes, 2014), (OCDE, 2012), (OCDE, 2014), (OCDE, 2015), (Navarro, Ayvar, & Giménez , 2016) y se culminará con **la Teoría de los Stakeholders**, citando en todas ellas a sus principales representantes y los aportes con que éstas han contribuido al campo del conocimiento y que servirán como marco teórico para sustentar la presente

investigación acerca del BS de los *Stakeholders* obreros de la empresa Suleón S.A. de C.V. ubicada en el municipio de León, Guanajuato, México.

1.7. METODOLOGÍA

Esta investigación se basará en el método de caso, se empleará el método científico implementado en forma mixta, es decir cualitativa y cuantitativa. Para obtener la información se utilizarán fuentes primarias y secundarias; de acuerdo a la metodología se planteará el problema, se conformará el marco teórico y se procederá a obtener la información de la investigación; como fuentes primarias se entiende actores clave y mediante entrevistas y encuestas se reunirá la información necesaria; como fuentes secundarias se consultarán trabajos realizados que aborden el tema así como bases de datos y las distintas publicaciones organismos nacionales y regionales. Se procesará la información recolectada donde se utilizaran programas estadísticos como el *Static Package for Social Sciencies* (SPSS), se elaborará el reporte de la investigación y se procederá a realizar el primer borrador de la tesis.

1.8 HIPÓTESIS

1.8.1 Hipótesis general

1.- La empresa Suleón S.A. de C.V. impacta positivamente en el BS de sus *stakeholders* obreros en el municipio de León, Guanajuato, México desde la Teoría de los *Stakeholders*.

1.8.2 Hipótesis específicas

1.- La empresa Suleón S.A. de C.V., contribuye como fuente de ingreso mediante el empleo al BS de sus *stakeholders* obreros en el municipio de León, Guanajuato, México.

2.- La empresa Suleón S.A. de C.V. otorga un BS a sus *stakeholders* obreros a través de la variable vivienda, en el municipio de León, Guanajuato, México.

3.- La empresa Suleón S.A. de C.V. otorga un BS a sus *stakeholders* obreros a través de la variable salud, en el municipio de León, Guanajuato, México.

4.- La empresa Suleón S.A. de C.V. otorga un BS a sus *stakeholders* obreros a través de la variable educación, en el municipio de León, Guanajuato, México.

A lo largo de este capítulo se aprecian claramente los fundamentos de la investigación del estudio de caso motivo de esta tesis, donde se han planteado el problema de investigación, las preguntas de investigación, los objetivos, la justificación, viabilidad así como el horizonte temporal y espacial además de los alcances y limitaciones de la misma. En el capítulo siguiente se expondrá el diagnóstico de la investigación.

CAPITULO II

DIAGNÓSTICO DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se abordará la ubicación geográfica del municipio de León, Guanajuato, México; los antecedentes del sector del cuero y el calzado en dicho municipio, así como un diagnóstico en lo que a BS se refiere tomando en cuenta las variables de empleo, educación, salud y vivienda; tomando en cuenta del año 2000 al año 2015.

Dentro de este capítulo también se describe el plan municipal de desarrollo de León, Guanajuato, México denominado “Plan Visión 2040”, y se muestra la zonificación del municipio donde se encuentra asentada la empresa Suleón S.A. de C.V. donde laboran los obreros objeto de estudio en esta investigación.

2.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO, MÉXICO

Las regiones de México son 8 conglomerados dentro de la República Mexicana, en las últimas décadas han existido diversos esfuerzos para atender y estudiar los retos y oportunidades que México experimenta a través de su regionalización.

El estado de Guanajuato, México geográficamente se encuentra situado en la mesa central y al sur de la altiplanicie mexicana y cuenta con una extensión territorial de 30,628.17 Km² correspondiente al 1.6% del territorio nacional. (Plan Estatal de Ordenamiento Territorial de Guanajuato, 2003)

Tiene 46 municipios, que por su situación geográfica, socioeconómica y vocación productiva se agrupan en 6 regiones (IMPLAN, 2014):

La región I Noreste - conocida como la Sierra Gorda - es la región más lejana de la capital, tiene un clima semidesértico y sus tierras son en su mayoría áridas.

La región II Norte, se caracteriza por su gran número de comunidades rurales y su importancia turística y artesanal.

La región III que presenta el mayor polo de desarrollo industrial y comercial es la Centro Oeste (III), la cual acoge a la capital del estado y muestra la mayor concentración de población debido a la influencia del municipio de León.

En la región IV Suroeste destaca el sector agropecuario y especialmente la porcicultura.

La región V Sur es una región comercial (artesanal) y agropecuaria, la cual tiene al Lago de Yuriria como cuenca lacustre y potencial centro de desarrollo turístico.

Finalmente, en la región VI Centro Este se encuentran los municipios de Celaya y Apaseo el Grande, principales polos de desarrollo industrial y comercial de la región.

Sin embargo, en Guanajuato se aplicará la Regionalización Maestra, misma que contempla la división del estado de Guanajuato en cuatro regiones, y a su vez en diez subregiones, regionalización con el fin de fomentar un desarrollo integral del estado a través de identificar los fenómenos que le son característicos, los temas de atención estratégica, los problemas, perspectivas y procesos de cada región, y las estrategias regionales a fin de promover un desarrollo más sustentable y armónico. De esta manera, se establece un nuevo instrumento de desarrollo integral en la entidad y que se ve reflejada en el Reglamento de la Ley de Planeación para el Estado de Guanajuato y a lo contemplado en el Plan 2035 (IPLANEG, 2014).

El estudio de caso de la presente investigación se centra en la región III en la producción del calzado, específicamente en León, Guanajuato, México y de acuerdo al sector, a continuación se presentan los antecedentes del mismo.

En el Mapa 1 se puede apreciar fácilmente la ubicación geográfica del municipio de León, Guanajuato en relación a la República Mexicana y su posición privilegiada dentro del denominado “Diamante de México” (Fundación Metropoli),(IMPLAN León, 2014), como se puede apreciar a continuación en el mapa1 denominado “el Diamante de México.

Mapa 1 “El Diamante de México”



Fuente: IMPLAN LEÓN, (2014) PMD2040.

La ciudad de León de los Aldamas, mejor conocida como León, es cabecera municipal y está situada a los 101° 41´ 00´´ de arco, equivalente a 6 horas 46 minutos 44 segundos de longitud oeste del Meridiano de Greenwich y a 21°07´22´´ latitud norte. El área del territorio municipal comprende 1,883.20 kms cuadrados, equivalentes al 3.87% de la superficie del estado y el 0.095% el territorio nacional.

El municipio tiene los siguientes límites: al norte con el municipio de San Felipe, al este con los de Guanajuato y Silao, al sur con los de Silao, Romita y al noreste con San Francisco del Rincón y el estado de Jalisco. El municipio se divide territorialmente en 242 localidades, El área del territorio municipal comprende 1,219.67 km (INAFED, 2017).

Existen gran cantidad de pequeños talleres y empresas de calzado en León, donde de acuerdo con el Archivo Histórico Municipal, en 1645 ya se tenían registrados a dos artesanos zapateros. La industria del calzado de Guanajuato nació como pequeños talleres familiares que aprovechaban una parte de su casa para confeccionar zapato denominadas picas⁴ (Martínez, 2006).

2.2 ANTECEDENTES DEL SECTOR DEL CUERO Y DEL CALZADO EN EL MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO, MÉXICO

La industria del cuero y el calzado es global, pues las actividades que definen su ciclo de valor-desarrollo de productos, abastecimientos de materias primas y componentes, manufactura, distribución logística donde intervienen el conjunto de los medios y métodos que permiten llevar a cabo la comercialización tanto de compra y venta de insumos para la producción de todo lo relacionado con el sector del cuero y el calzado los cuales, están interconectadas a escala mundial mediante alianzas estratégicas en las empresas, segmentos de la producción, regiones productoras y países (Chávez, 2009).

En México la industria del cuero y el calzado es una de las industrias tradicionales la cual ha sido afectada a través del tiempo por crisis como la de 1982, y por la entrada en vigor de diversos acuerdos comerciales, es uno de los sectores productivos que más resintió el proceso de apertura comercial de México, trayendo como consecuencia la desaparición de varias empresas del sector como calzado

⁴ Las picas o pequeños talleres familiares son unidades económicas dedicadas a la manufactura de calzado ubicadas principalmente en la colonia el Coecillo.

Canadá, la disminución en la participación de la industria del calzado en la economía nacional como resultado del bajo crecimiento de su producción (Chávez, 2009).

Estudiar el sector del cuero y del calzado es importante pues es uno de los sectores productivos y trascendentales para la economía de México en general por su alta participación en el PIB estados como Jalisco y Guanajuato más específicamente; gracias al volumen y al valor económico de su producción, además del personal involucrado tanto directa como indirectamente; el calzado es un artículo de primera necesidad, ubicado sólo después de la alimentación, la vivienda y el vestido (Chávez, 2009).

Los zapatos son el eje de la economía de León, Guanajuato; los primeros talleres formales de producción de calzado de los que se tiene registro son del año de 1645 donde "se trabajaba mucho y se sacaba poco", con rudimentarias herramientas de madera, esta situación cambio con la llegada del ferrocarril a la ciudad y con él la maquinaria para aligerar la carga de la producción de calzado. A la par la curtiduría⁵ se instaló en la ciudad creando nuevas fuentes de trabajo dando como resultado la producción de pieles de alta calidad y que prácticamente cada casa era un taller familiar también denominado "pica" (Martínez, 2006).

En 1872 se abrió la primera fábrica formal de calzado propiedad de Eugenio Zamarripa, misma que sentó las bases y aportó los lineamientos para convertirse en empresa formal, llamada "La Nueva Industria", que inició operaciones en 1872 bajo la dirección de su propietario, Eugenio Zamarripa; en 1904 la ciudad tenía establecidos 1,287 talleres que empleaban a 2,759 zapateros, para 1905 Tereso Durán fue el primer empresario zapatero que incorporó la producción en serie en la fábrica de su propiedad denominada "El Templo del Trabajo". Para inicio del siglo XX la industria del calzado cobra auge y se convierte, junto con la industria textil, en

⁵ Curtiduría.-Taller donde se curten y trabajan las pieles, sinónimos: tenería.

la actividad económica más importante de León y en 1920 era llamada la “Ciudad de los Talleres” (CICEG, 2017).

León para esos años tenía establecidas gran número de tenerías⁶ (recuperado el 2 de Enero de 2015, <http://tenerias.mexicored.com.mx>) y zapaterías de las cuales algunas ya producían gracias a la energía eléctrica según consta en el Archivo Histórico, en 1920 comienza la fabricación de hormas a una escala mayor por "Especialistas".

Provocando otro repunte para el sector, el 24 de mayo de 1926 queda constituida la Unión de Fabricantes de Calzado de León, cuyo presidente fundador fue José Padilla Moreno, cuyo objetivo era: "La organización social de la clase y el adelanto y mejoramiento moral, intelectual, material y profesional de sus miembros; así como la defensa de los intereses de la industria de zapatería en esta Ciudad, procurando su progreso y defendiéndolo de competencias indebidas." (CICEG, 2017).

En el año de 1933, de acuerdo con Gilberto Jiménez, había en León 10 o 12 talleres grandes, 200 medianos y 800 pequeños que en total agrupaban a 10,000 obreros de ambos sexos y producían diariamente 700 pares, también aparecen nuevas formas de comercialización, así como los "Tiraderos o barateros"⁷ e intermediarios a crédito (CICEG, 2017).

En 1941 de los 4,059 establecimientos industriales, comerciales y de servicios 1,315 se dedicaban a la fabricación de calzado, ocupando en total a 19,940 personas, esto es, el 47.39% del total de la población económicamente activa registrada. (CICEG, 2017).

La Segunda Guerra Mundial (SGM) representó una oportunidad para la actividad zapatera leonesa pues comenzó la exportación de calzado hacia EE. UU, y es justo

⁶ Tenería: Es una empresa dedicada al curtido y acabado de pieles y cueros en general.

⁷ Tiraderos o barateros.- puestos de calzado instalados en el mercado de la soledad con precios bajos pdf página 6 (CICEG, <http://www.ciceg.org/>, 2016) recuperado el día 1 enero de 2017.

en 1945 cuando se establece la Cía. Mfra. de Calzado Emyco, S.A. de C.V. Sin embargo al darse la recuperación pos guerra la actividad se vio estancada al no ajustarse a la competitividad internacional, pues la tecnología era limitada y el acceso a la maquinaria se consideraba prácticamente inalcanzable, pues no existían los apoyos o financiamientos suficientes (CICEG, 2017).

De los años cincuenta a los sesenta, la industria referente al calzado presentó una crisis más aguda, y no recuperaría posición hasta finales de los ochenta principios de los noventa, gracias al conjunto de acciones ejercidas por organismos empresariales, gobierno, cámaras, tales como la Cámara de la Industria del Calzado del Estado de Jalisco (CICEJ), la Cámara Nacional de la Industria del Calzado (CANAIICAL) y la Cámara de la Industria del Calzado del Estado de Guanajuato (CICEG) y centros de investigación, tales como la Coordinación del Fomento al Calzado del Estado (COFOCE), el Consejo Nacional de Cámaras de Calzado, Curtiduría y Proveeduría (CONCALZADO), (CICEG, 2017).

Sin embargo, todo este esfuerzo se vería permeado en el año 2004 cuando las importaciones crecieron cuatro veces y la exportación se redujeron drásticamente, debido a los tratados firmados por el presidente Carlos Salinas de Gortari donde abrió la puerta a China con cuotas compensatorias en 1993 y a la falta de revisiones quinquenales, para 2007 el daño estaba hecho (CICEG, 2017).

A pesar de ello Emyco en 1968 amplía la producción, en 1977 y 2007 recibió el preciado galardón del “San Crispín de Oro”, hoy en día Grupo Emyco participa en ferias de calzado a nivel nacional e internacional (Santos, 2012).

Actualmente, en Guanajuato hay 3 mil 394 unidades económicas relacionadas con el sector del cuero y el calzado, de las cuales 85 por ciento son micro, pequeñas y medianas empresas (CICEG, 2012).

Muchas PYMES son producto de empresas, donde los fundadores en su gran mayoría carecen de los fundamentos gerenciales para ser altamente competitivos; cuando se piensa en una empresa la idea generalizada es la de un taller y no siempre es así, las empresas no las define ni su tamaño, ni su calidad de gestión directiva, sino que la propiedad de la empresa y el mismo mando están bajo uno de los integrantes unidos por un vínculo, dicho vínculo más que representar una fortaleza se convierte en algunos casos en una debilidad al no saber separar los roles de empresa y familia, creando problemas, que de acuerdo a Sen (1975), corresponden a limitaciones del trabajo: el ingreso, la producción y el reconocimiento. Indicadores relevantes en la presente investigación, pues se refieren a la capacidad de crear empleo, producir, en la remuneración de los trabajadores y su valoración.

2.3 BIENESTAR SOCIAL EN EL MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO, MÉXICO

De acuerdo al informe "Panorama de la Sociedad 2014" presentado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) informa que México posee el ingreso nacional más bajo de los países miembros y es el segundo lugar en desigualdad de ingresos (OCDE, 2014).

"El ingreso promedio del 10 por ciento de los más ricos es 29 veces el correspondiente al 10 por ciento de los más pobres de la población, en comparación con el promedio de la OCDE, de 9.5", (OCDE, 2014).

Señala también que de 2008 a 2010 el ingreso anual bajó de 59 mil 800 pesos a 56 mil 200 pesos el informe realiza su evaluación a partir del año 2008 y reconoce la disminución en el gasto social lo cual conduce a dificultades en grupos menos favorecidos, México tiene uno de los gastos públicos en protección social más bajos de los países miembros de la OCDE, solo invierte el 7.4 por ciento del PIB, cuando la media de la organización es de casi 22 por ciento.

"Ningún otro país de la OCDE tiene una percepción mayor en cuanto a que no pueden comprar suficiente comida. Además, el nivel de pobreza relativa es el segundo más elevado en el área de la OCDE: 1 de cada 5 mexicanos es pobre, en comparación con alrededor de 1 de 10 que corresponde al promedio de la OCDE" (OCDE, 2014).

La tasa de desempleo en México aumentó de 3.8 por ciento antes de la crisis, a 5.2 por ciento en 2013, aún se encuentra debajo de la media de los países que la integran la cual es de 9.1 por ciento (OCDE, 2014).

"El colapso de las oportunidades de empleo de la gente joven es preocupante, especialmente porque conduce a una estigmatización" (OCDE, 2014).

EMPLEO EN EL MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO, MÉXICO

Un empleo es un trabajo, una ocupación o un oficio por lo que puede denominarse toda aquella actividad donde una persona es contratada para ejecutar una serie de tareas específicas, a cambio de lo cual percibe remuneración económica

Se observa que las empresas del sector del cuero y del calzado han entrado en crisis pues su valor agregado ha llegado a ser menor que las fuentes de empleo, esto podría entenderse con se encuentra la teoría neoclásica donde se marca, la demanda de trabajo de una industria deberá estar en función del nivel del producción, de los precios relativos y del progreso tecnológico" (OCDE, 2014).

"Más del 20% de los mexicanos de 15 a 29 años no tienen empleo ni están matriculados en educación o formación" (OCDE, 2014).

En Guanajuato existen 142 mil 103 personas sin empleo, lo que representa un 5.6 por ciento del total de su posición de acuerdo con el INEGI posicionando al estado

de Guanajuato por encima de la media nacional en la tasa de desempleo (INEGI, 2014).

En el período 2005 – 2009, León tenía el 1.29% de su Población Económicamente Activa (PEA) ocupada en promedio del total de la PEA nacional, para el periodo 2010 – 2014 León tiene solo el 1.66% de su PEA ocupada de la PEA nacional y aunque la PEA ocupada ha subido, también la ha hecho y en mayor proporción pues en el periodo 2005- 2009 era de 1.38% y en el periodo de 2009 – 2014 es de 1.74% (INEGI, 2014).

Ejemplo de ello es que en septiembre del año 2013 una de las maquiladoras de Flexi (perteneciente al Grupo Plascencia con una antigüedad de 55 años), Planta Santa Catarina, ha anunciado que cerrará sus actividades por la situación económica que impera en el país, y 131 personas han sido desempleadas aún cuando dicha empresa era considerada una de las “Naves impulsoras del empleo” más importantes del programa estatal que lleva el mismo nombre.(Recuperado el 12 de Septiembre de 2013, <http://www.sinembargo.mx/15-09-2013/754684>)

En León, Guanajuato, hay más de 41 mil desempleados, conforme a las últimas cifras del INEGI. El cual en el tercer trimestre de 2014 se encuentra por encima de la media nacional que es de 5.2 por ciento (INEGI, 2014).

En encuesta de ocupación y empleo (ENOE) se detalla la muestra que se lleva a cabo para Guanajuato en los municipios de León, San Francisco y Purísima del Rincón.

León ha registrado la tasa más baja en desocupación laboral en los últimos dos años, fue durante el cuarto trimestre del 2012 con una tasa de 4.5 por ciento (INEGI, 2014).

En base al INEGI, el tiempo en el que los desempleados de León tardan en encontrar un trabajo fijo, es de un mes y aproximadamente son 19 mil 817 personas las que permanecen un mes sin trabajo, 15 mil 72 de uno hasta tres meses, 4 mil 220 de tres a seis meses y 136 habitantes del municipio están sin empleo por más de un año. Para el INEGI, la principal causa del desempleo en Guanajuato y en el país en general, es el llamado “bono demográfico”⁸.

En México existe un bono demográfico de jóvenes de entre 15 y 30 años de edad, se necesita que se generen empleos para este sector de la sociedad, que es el sector más grueso de la población al dividirlo por edades. (INEGI, 2014).

Enseguida se muestra la Tabla 1 la cual contiene información estadística de la PEA activa y la desocupada en el periodo de los años 2005-2009 en el municipio de León, Guanajuato, así como el de la PEA tanto activa como desocupada a nivel nacional donde se puede observar las diferentes variaciones.

Tabla 1 Población Económicamente Activa ocupada y desocupada de León, Guanajuato, México periodo 2005-2009.

	LEON			NACIONAL		
	PEA TOTAL	PEA OCUPADA	PEA DESOCUPADA	PEA -14	PEA + 14 OC TOT	PEA + 14 DESC
2005	582,278	563,979	18,299	44,588,057	43,193,116	1,394,941
2006	589,753	571,836	17,917	45,938,512	44,289,978	1,648,534
2007	628,416	603,623	24,793	47,309,726	45,673,527	1,636,199
2008	610,070	575,399	34,671	47,073,037	45,113,448	1,959,589
2009	628,079	596,687	31,392	49,293,987	46,725,780	2,568,207

⁸ Definición de “bono demográfico”: El Consejo Nacional de Población (CONAPO) define al bono demográfico como el fenómeno que se da dentro del proceso de transición demográfica en el que la población en edad de trabajar (económicamente activa) es mayor que la dependiente (niños y adultos mayores), y por tanto, el potencial productivo de la economía es superior.

2005-2009	3,038,596	2,911,524	127,072	234,203,319	224,995,849	9,207,470
------------------	------------------	------------------	----------------	--------------------	--------------------	------------------

Fuente: Elaboración propia (2015), datos obtenidos de ENOA INEGI 2005- 2009.

Como se puede observar el comportamiento de la PEA de León, Guanajuato no es coincidente con el comportamiento de la PEA nacional durante el periodo que abarca 2005-2009.

Enseguida se presenta la Tabla 2 la cual contiene información estadística de la PEA activa y la desocupada en el periodo de los años 2010-2014 en el municipio de León, Guanajuato, así como el de la PEA tanto activa como desocupada a nivel nacional donde se puede observar las diferentes variaciones.

Tabla 2 Población Económicamente Activa ocupada y desocupada en León, Guanajuato. México periodo 2010- 2014.

	LEON			NACIONAL		
	PEA TOTAL	PEA OCUPADA	PEA DESOCUPADA	PEA -14	PEA + 14 OC TOT	PEA + 14 DESC
2010	657,361	624,328	33,033	48,716,332	46,143,555	2,572,777
2011	679,515	648,104	31,411	51,138,169	48,663,554	2,474,615
2012	689,140	658,411	30,729	51,584,355	49,076,626	2,507,729
2013	687,145	650,357	36,788	52,675,784	50,243,493	2,432,291
2014	686,895	644,667	42,228			
2010-2014	3,400,056	3,225,867	174,189	204,114,640	194,127,228	9,987,412

Fuente: Elaboración propia (2015), datos obtenidos de ENOA INEGI 2010- 2014.

En la tabla 2 el comportamiento de la PEA municipal coincide con el de la PEA nacional a excepción del año 2014 donde en el municipio aumenta y en la nacional desciende.

“Además, el exceso de demanda laboral también genera que las empresas pertenecientes al sector del cuero y el calzado puedan ofrecer empleo con menor sueldo, ya que al saber que quieren el trabajo tienen la oportunidad de ofrecer esos salarios” (INEGI, 2014).

León registra hasta el tercer trimestre del año 2014, 114 mil 450 trabajadores por cuenta propia y 27 mil 695 empleadores generando una preocupación más a futuro.

“Dentro de 50 años habrá un bono demográfico de adultos de la tercera edad, lo que generará lo que llamamos ‘pagaré demográfico’, que será una demanda de pensiones e incluso aquellos que no podrán solventarse económicamente porque no tuvieron un trabajo fijo y no tienen pensión” (INEGI, 2014).

SALUD EN EL MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO, MÉXICO

Por una parte, la formación de clústers o aglomerados industriales otorga ventajas y desventajas a la par, pues si bien algunas empresas salen beneficiadas, otras simplemente desaparecen al no ser lo suficientemente competitivas, en cuestión de maquinaria y equipo, innovación de procesos para eficientar la producción, además de elevar el nivel técnico del personal que se desempeña tanto en la parte administrativa como operacional de las empresas pertenecientes al sector del cuero y el calzado (Iglesias, 1998).

O en un caso extremo han degenerado las condiciones laborales y ambientales, ejemplo de ello es que las condiciones de trabajo sean aún más precarias para el propio trabajador, que exista una falta de prestaciones sociales, un aumento en la

generación de desechos tóxicos como es el caso de las maquilas cuyos efectos se ven reflejados en la comunidad (Kopinak y Guzmán, 2005).

Como se puede apreciar a continuación en la tabla 3 de mortalidad esperanza de vida en años donde se aprecia el dato antes mencionado a nivel nacional en relación con diferentes países:

Tabla 3 Mortalidad esperanza de vida en años por sexo y países seleccionados, 2010/2015

Países seleccionados	Total	Hombres	Mujeres
África			
Kenia	61.6	59.7	63.5
Marruecos	70.8	69.0	72.6
Sudáfrica	57.1	54.9	59.1
América			
Argentina	76.2	72.5	79.8
Brasil	73.8	70.2	77.5
Canadá	81.4	79.3	83.5
Chile	79.8	77.0	82.6
Colombia	73.9	70.3	77.6
Costa Rica	79.8	77.7	82.1
Ecuador	76.4	73.6	79.3
Estados Unidos de América	78.9	76.4	81.2
Guatemala	72.0	68.4	75.5
México ^a	74.7	72.1	77.5
Perú	74.7	72.0	77.4

Uruguay	77.1	73.6	80.5
Venezuela	74.5	71.7	77.6
Asia			
India	66.3	64.6	68.1
Japón	83.5	80.0	86.9
República Popular de China ^b	75.2	74.0	76.6
Turquía	75.1	71.7	78.5
Europa			
Alemania	80.7	78.2	83.1
España ^c	82.0	78.8	85.2
Francia	81.7	78.2	85.1
Italia	82.3	79.5	84.9
Reino Unido	80.4	78.5	82.4
Oceanía			
Australia ^d	82.4	80.2	84.7

Nota: Cifras estimadas con la variante de fecundidad media.

Las cifras corresponden al año 2014.

Fuente: UN. *World Population Prospects: The 2010 Revision*. <http://esa.un.org> (Consulta: 15 de enero de 2014).

Para México: CONAPO. www.conapo.gob.mx (Consulta: 15 de enero de 2014).

FUENTE:<http://www.inegi.org.mx/sistemas/sisept/Default.aspx?t=mdemo132&s=est&c=23599>, recuperado el 10 de Enero 2014.

La salud es uno de los principales objetivos del desarrollo, constituye un bien preciado en sí mismo y una condición indispensable para la igualdad de oportunidades (Frenk, 2008)

En México el diseño del sistema de salud no tomó en cuenta el criterio de repartición universal de satisfactores, el cual es base de los derechos humanos, ya que fue originado de tal forma que la población organizada y asalariada fuera la receptora de los beneficios de la seguridad social, entre los cuales se encuentra el servicio a la salud, dando paso a las instituciones de seguridad social como el Instituto Mexicano del Seguro social (IMSS) y el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), que atendían a la población inserta en el sector formal de la economía (Pérez, 2010).

En México se crea el Sistema de Protección Social en Salud (SPSS), el cual brinda servicio a través del Seguro Popular (SP), con el fin de otorgar el derecho a la salud incluyendo a la población no cubierta por los sistemas de seguridad social tradicional como lo es el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) lo que motivo la reforma a la Ley General en Salud que dio origen al SPSS (Frenk, 2012).

En la tabla 4 denominada Historia contemporánea del sistema de salud mexicano se podrá apreciar de forma cronológica como desde el año 1905 el sistema de salud mexicano ha tenido diversos cambios y aportaciones, dicha tabla abarca el periodo de 1905 al año 2003.

Tabla 4 Historia Contemporánea del sistema de salud mexicano.

1905	Nace el Hospital General de México.
1917	Se crea el Consejo de Salubridad General y destaca en la nueva Constitución, el capítulo IV del artículo 123 la responsabilidad de los patrones.
1922	Se crea la Escuela de Salubridad, la primera de América Latina, formadora de profesionales de la medicina, hoy denominada Escuela de Salud Pública de México;

1925	Se amplía el ámbito de influencia de los servicios sanitarios del país de los territorios, puertos y fronteras a todas las entidades federativas
1931	Con el apoyo de la Fundación Rockefeller y por iniciativa del Departamento de Salubridad Pública nacen en 1931 los servicios de Higiene Rural con servicios de vacunación, higiene escolar y materno-infantil.
1935	Se crea el servicio social para extender la atención a la salud a las comunidades rurales del país y para profundizar el conocimiento del Departamento de Salubridad Pública sobre las condiciones locales de salud.
1937	Nace la Secretaría de Asistencia Pública con el que se fusionaron el Departamento de Asistencia Social Infantil y la Junta de Beneficencia Pública
1943	Nace la Secretaría de Salubridad y Asistencia fusionando el Departamento de Salubridad Pública en la Secretaría de Asistencia así como la primera generación de reformas del sistema de salud, la Ley del Seguro Social y el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).
1944	Da inicio la prestación de servicios por parte del IMSS en el Distrito Federal.
1958 a 1964	Se afianzan las reformas para ampliar la cobertura en salud, hasta alcanzar niveles de un 17% de la población nacional.
1960	Con las reformas al artículo 123 Constitucional que otorgó derechos sociales a los trabajadores del Estado, nace el ISSSTE.
1970	Llega a su límite el modelo sanitario, los servicios se encarecen con la demanda, el sistema no llegaba a la población rural, las enfermedades no transmisibles se incrementaron, se recurre al servicio privado.

1979	Se implanta el Programa IMSS Coplamar, denominado después IMSS-Solidaridad y luego IMSS-Oportunidades para ofrecer cobertura a la zona rural.
1982 a 2002	Segunda generación de reformas, sustituye al Código Sanitario la Nueva Ley General de Salud, se cambia de nombre a la Secretaría de Salubridad y Asistencia por Secretaría de Salud y los servicios de salud para la población no asegurada se descentralizan a los gobiernos estatales.
2003	Creación del Sistema de Protección Social en Salud (Seguro Popular).

Fuente: Ruiz Medina a partir de Frenk y Gómez (2008).

León, Guanajuato, México cuenta en lo que se refiere a instalaciones para proporcionar atención médica entre los que destacan la Cruz Roja Mexicana (CRM), existen clínicas y hospitales del IMSS, una clínica de especialidades del ISSSTE, un centro de Salud tipo A, más de 30 clínicas particulares, numerosos consultorios y médicos especialistas privados. El gobierno municipal cuenta también además con una dirección de servicios médicos así como el SP y aun así según datos del INEGI existe PEA sin acceso a los servicios de salud (INEGI, 2014).

A continuación se presenta la tabla 5 y 6 las cuales contiene información recabada por el INEGI en los Censos de Población y Vivienda de los años 2000 y 2010 respectivamente en relación con la PEA correspondiente al municipio de León, Guanajuato y donde se puede apreciar que del total de la PEA el 31% no tenía acceso a servicios de derechohabencia en cuanto a lo que salud respecta y que además existe una parte de la población la cual se encuentra bajo el esquema de no especificado.

Tabla 5 Población económicamente activa de 14 años y más y su acceso a la salud en el municipio de León, Guanajuato 2000.

PEA DE 14 AÑOS Y MAS Y SU ACCESO A LA SALUD EN EL MUNICIPIO DE LEÓN GUANAJUATO				
	Total	con derechohabiencia	Sin derechohabiencia	No especificado
Total Población ocupada	89,664	59,574	28,198	1892
Población desocupada	64,168	44,544	18,402	1222
	25,393	14,974	9,755	664

Fuente: Elaboración propia (2015), con datos INEGI. Censo de Población y Vivienda 2000.

Tabla 6 Población económicamente activa de 14 años y más y su acceso a la salud en el municipio de León, Guanajuato 2010

PEA DE 14 AÑOS Y MAS Y SU ACCESO A LA SALUD EN EL MUNICIPIO DE LEÓN GUANAJUATO						
	Total	con derechohabiencia	En institución de salud	En dos instituciones de salud	Sin derechohabiencia	No especificado
Total	122,687	96,363	92,740	3,623	26,159	165
Población ocupada	119,354	95,325	91,715	3,610	23,868	161
Población desocupada	3,333	1,038	1,025	13	2,291	4

Fuente: Elaboración propia (2015), con datos INEGI. Censo de Población y Vivienda 2010.

Para el año 2010 y gracias a la reestructuración de recolección de información se puede apreciar que existen casos en que personas tienen acceso a una o dos instituciones de salud y que del total de la población el 27 % no tiene acceso a servicios de salud, que sí se dio una baja en puntos porcentuales de población que se encuentra sin acceso a servicios de salud; pero es importante poner atención que al mismo tiempo se incrementa el número de personas que están ocupadas y que no cuentan con el servicio.

EDUCACIÓN EN EL MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO, MÉXICO

La educación en México es un proceso de más de cien años que se puede resumir en la siguiente línea de tiempo (Muñoz, 2012), (Recuperado el 2 de Enero de 2014, <http://es.slideshare.net/AnaMuza/politicas-educativas-en-mexico-15212154>).

Creación de la Secretaría de Educación Pública (1921).

Proyecto de Educación Nacionalista (1921-1924).

Proyectos de Educación Rural e Indígena (1924-1942).

Proyecto de Educación Socialista (1934-1942).

Proyecto de Educación Técnica.

Proyecto de Unidad Nacional (1940-1958).

Plan de Once Años para la Expansión y Mejoramiento de la Educación Primaria. (1959-1970)

Planes y Programas de Reforma Educación (2007 – 2012).

Aparece la Descentralización y Modernización de la Educación (1970-1993).

Revolución educativa y descentralización frustrada (1982-1988).

Programa para la Modernización Educativa (1989-1994).

Proyecto Educativo PDE (1994- 2000).

Proyecto Aula (2000 – 2006).

El Programa Sectorial de la población de 5 a 14 años es universal, como casi en todos los países de la OCDE. Sin embargo cuenta con una proporción menor en matrícula de jóvenes de 15 a 19 años 53%, pese a tener la población más grande de dicha edad en su historia en México esta proporción aumentó en 11 puntos porcentuales desde 2000, aun así sigue siendo más baja que el promedio de la OCDE de 84% (OCDE, 2014).

“Los estudiantes en México tienden a abandonar la escuela prematuramente”, México es el único país perteneciente a la OCDE donde se espera que los jóvenes entre 15 y 29 años pasen más tiempo trabajando que estudiando” (OCDE, 2014),

son algunas de las afirmaciones que presenta el informe y donde los números que presenta el INEGI no pueden negarlo debido a que en los censos de población y vivienda de los años 2000 y 2010 se aprecia que la mayoría de la población en México es alfabetada mas no a qué nivel de educación se refiere.

En la tabla 7 se puede observar el comportamiento de la población del estado de Guanajuato en comparación con la población nacional en cuanto a la población que no sabe leer ni escribir al año 2000 y que son mayores de 15 años siendo mayor el número de hombres que no tienen acceso a la educación que el número de mujeres que se encuentran en dicha situación.

Tabla 7 Población Alfabetada Mayor de 15 años en México y Guanajuato año 2000.

Entidad federativa	2000					
	Población de 15 y más años			Alfabetada		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
MÉXICO	62 842 638	30043 824	32 798 814	90.5	92.5	88.6
Guanajuato	2 907 596	1 347 265	1 560 331	87.9	90.1	86
	Diferencia				-2.4	-2.6

Fuente: Elaboración propia (2015), con datos INEGI censos de población y vivienda, 2000.

En la tabla 8 se puede observar el comportamiento de la población del estado de Guanajuato en comparación con la población nacional en cuanto a la población que no sabe leer ni escribir al año 2010 y que son mayores de 15 años, donde se aprecia una baja en el analfabetismo y es consistente que hay menos mujeres analfabetas.

Tabla 8 Población Alfabeta Mayor de 15 años en México y Guanajuato año 2010.

Entidad federativa	2010					
	Población de 15 y más años			Alfabeta		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
MÉXICO	78,423,336	37,656,281	40,767,055	92.4	93.7	91.1
Guanajuato	3 748 032	1 759 356	1 988 676	91.3	92.6	90.1
	Diferencia				-1.1	-1

Fuente: Elaboración propia (2015), con datos INEGI censos de población y vivienda, 2010.

Lo que sí se puede observar es que el estado de Guanajuato se encuentra un punto porcentual por debajo del promedio nacional en cuanto a alfabetización se refiere.

Y es que en México el alcanzar mejores niveles educativos no necesariamente se traduce en obtener mayor oportunidad de mejores resultados en lo que al mercado laboral se refiere (OCDE, 2014).

El informe de la OCDE publica que mientras 64% de las personas con instrucción media superior en México están empleadas, en la OCDE el promedio es de apenas 55 por ciento, por otro lado en el caso de las personas que han realizados estudios con educación superior y están empleadas el promedio en la OCDE es de 83% y en el caso de nuestro país es de 80% (OCDE, 2014).

Esto se traduce en que el mercado laboral toma a los que tienen bajas capacidades y encuentra más difícil de integrar a los que tienen mejores niveles, lo cual motiva a los jóvenes a no prepararse, por lo que es necesario establecer un vínculo entre la educación y el mercado laboral (OCDE, 2014).

En Guanajuato, el grado promedio de escolaridad de la población de 15 años y más es de 7.7, lo que equivale a casi segundo año de secundaria (INEGI, 2013); cuando el gobernador fue Juan Carlos Romero Hicks, las cifras de rezago educativo se

ubicaban en un millón 859 mil 818 de personas mayores de 15 años lo que significaba el 55.4 % de la población. Catorce años después, las cifras aumentaron a un millón 865 mil 742 guanajuatenses mayores de 15 años cuyo promedio educativo es apenas el segundo grado de secundaria; aunque la mayoría no concluyó la primaria y llegaron hasta cuatro o quinto grado (INEGI, 2014).

En el año 2013, la Oficina de Servicios Federales de Apoyo a la Educación (OSFAE) de la Secretaría de Educación Pública (SEP) indicó que Guanajuato era el primer lugar nacional en rezago educativo. (Recuperado el 2 de Enero de 2015, <http://www.012.mx/revista/el-aparador/349-guanajuato-destaca-en-rezago-educativo>).

En 2014 el gobernador Miguel Márquez Márquez resaltó que el estado busca estrategias trascendentales para 2018, y reducir los índices de rezago educativo, así como aumentar la alfabetización informo que a nivel nacional, sólo el 58% de los jóvenes estudian el bachillerato, y en Guanajuato, poco más de 54% tiene oportunidad de acceder a estudios en este nivel (Recuperado el 2 de Enero de 2015, <http://www.am.com.mx/leon/local/buscan-mejorar-educacionsuperiorenGto.>).

Esto repercute fuertemente en el municipio de León, Guanajuato pues es el que tiene mayor presencia demográfica al ser el más poblado del estado como se puede apreciar en las tablas 9 y 10 que a continuación se presentan.

Tabla 9 Condición de leer y escribir en Guanajuato y León año 2000.

CONDICIÓN DE LEER Y ESCRIBIR NACIONAL, EDO. GUANAJUATO, MPIO. LEÓN AÑO 2000				
		Total	Guanajuato	León
Total	Económicamente activa	34,154,854	1,477,789	436,077
Total	No económicamente activa	34,808,000	1,751,616	357,732
Sabe leer y escribir	Económicamente activa	31,970,419	1,373,312	415,490
Sabe leer y escribir	No económicamente activa	30,888,472	1,500,340	321,327
No sabe leer y escribir	Económicamente activa	2,171,767	104,038	20,468
No sabe leer y escribir	No económicamente activa	3,901,011	250,527	36,256
No especificado	Económicamente activa	12,668	439	119
No especificado	No económicamente activa	18,517	749	149

Fuente: Elaboración propia (2015), con datos de INEGI, del XII Censo General de Población y Vivienda, 2000.

Tabla 10 Condición de leer y escribir en Guanajuato y León año 2010.

CONDICIÓN DE LEER Y ESCRIBIR NACIONAL, EDO. GUANAJUATO, MPIO. LEÓN AÑO 2010					
		Total	Sabe leer y escribir	No sabe leer y escribir	No especificado
11	Total Nacional	42,669,675	40,543,454	1,907,851	218,370
	Guanajuato	1,999,088	1,894,647	95,954	8,487
	11 020 León	592,642	572,509	17,428	2,705

FUENTE: INEGI. Censo de Población y Vivienda 2010.

Fuente: Elaboración propia (2015), con datos de INEGI, del XII Censo General de Población y Vivienda. 2010.

Demostrándose así la densidad de población y por tanto el rezago educativo en el municipio, el cual aunque ha disminuido, no se ha podido eliminar.

VIVIENDA EN EL MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO, MÉXICO

La vivienda es un derecho de la Carta Internacional de los Derechos Humanos y en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM). Es elemento fundamental para el bienestar de las personas y por tanto de sus familias, la falta de ella evita el desarrollo integral de las mismas, el concepto de vivienda ha ido evolucionando pues no solo es el lugar donde vivir sino que debe contar con ciertas

características que le den el derecho a no solo ser un espacio sino ocupar el término de vivienda en un entorno adecuado, que cuente con infraestructura, equipamiento, seguridad y un entorno sustentable. La vivienda es la principal inversión y el mayor símbolo patrimonial de las familias (OCDE, 2014).

A continuación en la tabla 11 se muestra un cuadro donde se puede apreciar número de viviendas a nivel nacional y estatal en 20 años.

Tabla 11 Viviendas y sus ocupantes en México periodo 1990 – 2010.

Viviendas y sus ocupantes según características de las viviendas

Consulta de: Viviendas habitadas Por: Entidad y el municipio de León Según: Año censal

		1990	2000	2005	2010
	Total	16,197,802	21,954,733	24,719,029	28,614,991
1	Aguascalientes	130,709	200,673	245,785	290,877
2	Baja California	373,898	610,057	738,857	870,769
3	Baja California Sur	68,694	105,229	136,055	178,271
4	Campeche	110,366	157,172	184,206	213,727
5	Coahuila de Zaragoza	408,495	544,660	625,452	727,613
6	Colima	90,263	132,330	149,355	180,488
7	Chiapas	597,724	806,551	916,832	1,091,100
8	Chihuahua	540,922	755,959	853,155	944,681
9	Distrito Federal	1,799,410	2,132,413	2,288,397	2,453,770
10	Durango	263,191	325,309	358,450	407,784
11	Guanajuato	701,247	926,284	1,049,193	1,276,913
11 020	León	146,796	217,992	268,861	330,062
12	Guerrero	512,445	657,989	702,078	810,596
13	Hidalgo	367,400	494,317	558,670	669,514
14	Jalisco	1,044,185	1,394,026	1,583,222	1,831,205

15	México	1,883,098	2,893,357	3,244,378	3,749,499
16	Michoacán	677,141	855,512	914,005	1,082,772
17	Morelos	246,373	367,399	403,273	469,091
18	Nayarit	171,855	220,118	244,676	291,163
19	Nuevo León	647,367	888,552	1,014,414	1,210,893
20	Oaxaca	589,295	741,005	803,320	941,814
21	Puebla	775,525	1,065,882	1,207,882	1,392,053
22	Querétaro	195,569	298,372	360,212	454,392
23	Quintana Roo	106,094	213,566	286,012	369,326
24	San Luis Potosí	382,035	492,914	557,839	639,265
25	Sinaloa	426,257	575,292	642,299	713,296
26	Sonora	383,290	530,435	614,957	712,402
27	Tabasco	286,693	412,634	473,272	567,233
28	Tamaulipas	494,454	683,068	789,420	901,387
29	Tlaxcala	137,412	194,549	233,962	274,243
30	Veracruz	1,271,457	1,606,194	1,778,442	2,014,588
31	Yucatán	275,231	373,432	435,555	507,248
32	Zacatecas	239,707	299,483	325,404	377,018

Fuente: INEGI. XI Censo General de Población y Vivienda, (1990).

INEGI. XII Censo General de Población y Vivienda, (2000).

INEGI. II Conteo de Población y Vivienda (2005).

Lo que significa que a pesar que la ocupación de vivienda ha bajado entre 1990 de 4.3% y el año 2000 a 4.21%, para el año 2005 comienza su recuperación al presentar 4.24% y para el 2010 4.46% de la ocupación nacional de vivienda exclusivamente para el estado de Guanajuato (INEGI, 2010).

No siendo el caso del municipio de León, el cual presenta incrementos en cada censo (INEGI, 2010).

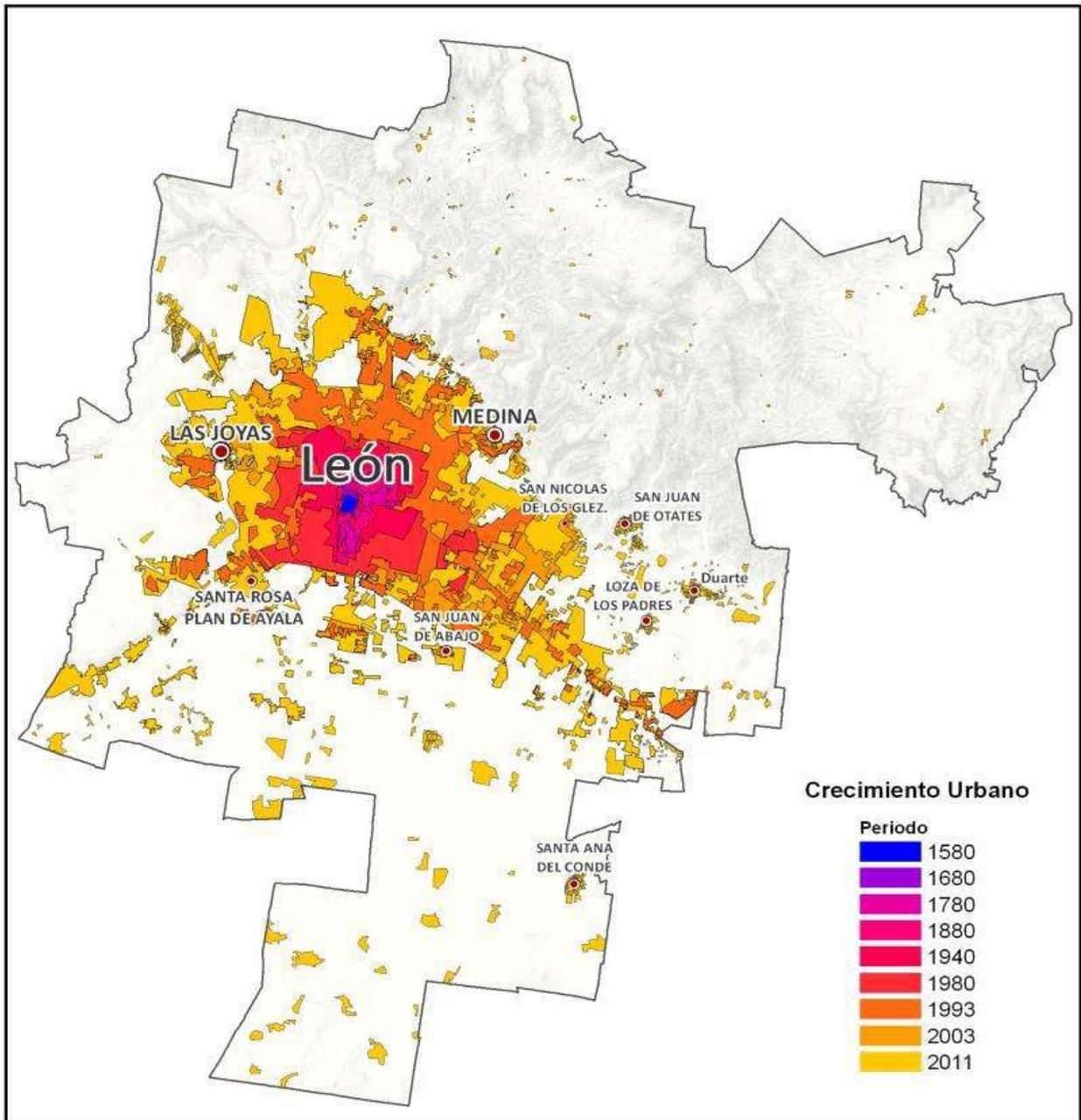
1990	20.93%
2000	23.53%
2005	25.62%
2010	25.84%

En el 2010, en Guanajuato hay 1 266 235 viviendas particulares, de las cuales:

- 1.- 1 160 162 disponen de agua entubada dentro o fuera de la vivienda, pero en el mismo terreno, lo que representa el 91.6%.
- 2.- 1 146 034 tienen drenaje, lo que equivale al 90.5%.
- 3.- 1 243 934 cuentan con energía eléctrica, esto es el 98.2% (INEGI, 2010).

A continuación el mapa 2 muestra la urbanización progresiva que ha tenido el municipio de León, Guanajuato

Mapa 2 Crecimiento Urbano del municipio de León, Guanajuato, México.



Fuente: IMPLAN LEÓN (2014), PMD2040.

La presencia del sector del cuero y el calzado genera beneficios económicos en la comunidad donde se asienta; sin embargo, la presencia industrial no traerá como consecuencia automática un desarrollo local y/o regional.

Gracias al diagnóstico de la investigación se puede apreciar la ubicación geográfica, las características generales del municipio de León, Guanajuato, México lugar donde se llevará a cabo la investigación de estudio de caso, así como los antecedentes y el estado del arte de cada una de las variables a estudiar como lo son: empleo, salud, educación y vivienda, a fin de conocer el BS de los obreros de las empresas manufactureras de calzado en el municipio de León, Guanajuato, México.

2.4 PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO LEÓN HACIA EL FUTURO VISIÓN 2040

De acuerdo con lo establecido en el artículo 100 de la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato, el “Plan Municipal de Desarrollo, León hacia el futuro, Visión 2040” es el documento que contiene los objetivos, estrategias y programas para el desarrollo del municipio con visión a largo plazo al año 2040, documento que deberá ser evaluado y actualizado periódicamente sin exceder 5 años, conforme a las orientaciones de los planes de desarrollo nacional y estatal (IMPLAN León, 2014).

El Plan Visión 2040 ha sido elaborado por el Instituto Municipal de Planeación (IMPLAN) de León, para dar continuidad a los proyectos de ciudad.

En el año 2013 y los primeros meses de 2014, el IMPLAN realizó un ejercicio de diagnóstico cuantitativo y cualitativo para conocer la situación actual del municipio y sus sectores, así como ejercicios de consulta para conocer la percepción de los ciudadanos en temas relevantes para el desarrollo.

La elaboración del documento involucró a más de 1800 habitantes a través de consultas, talleres y encuestas donde participaron niños, jóvenes, adultos y adultos mayores, además de contar con la participación de instituciones educativas como la Universidad Iberoamericana de León, Parque de Innovación la Salle A.C. entre otros (IMPLAN León, 2014).

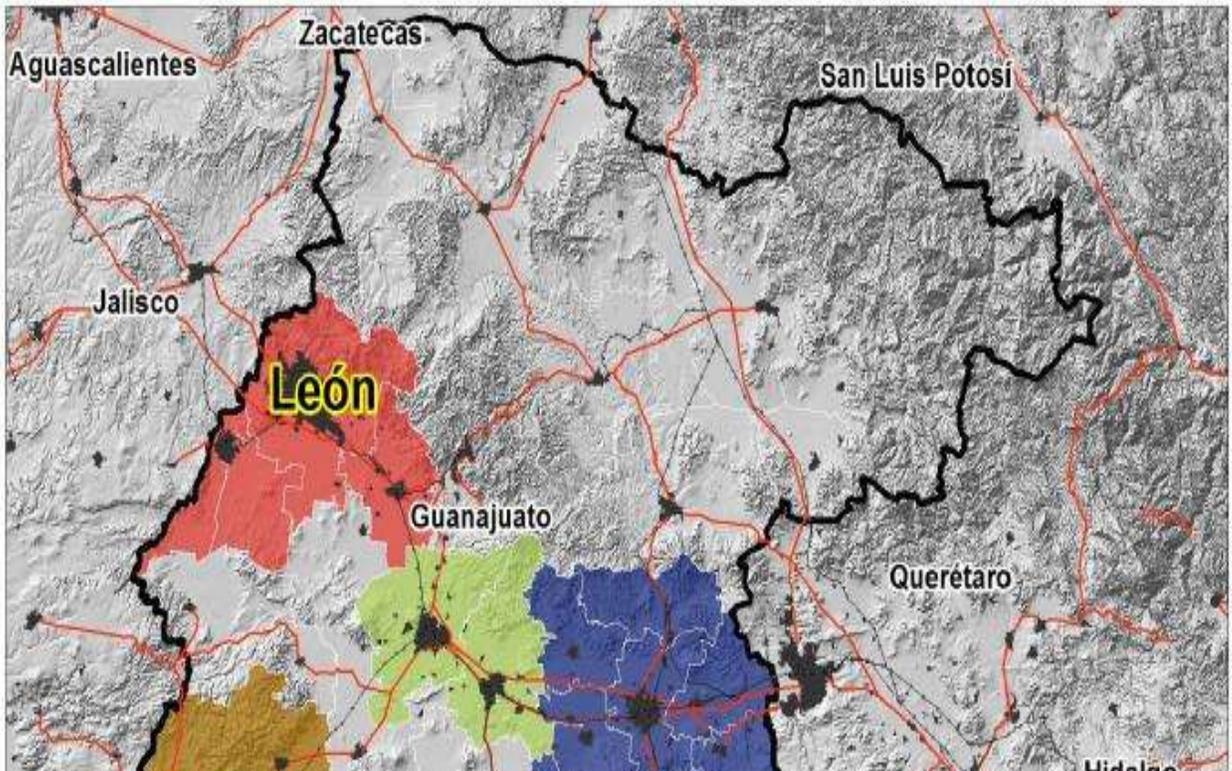
Se llevaron a cabo asesorías externas (Pineda, Martínez, Miranda, Pérez, Rodríguez, Maciste y Villegas, respectivamente. La comisión de Buen Gobierno y Estado de Derecho, 2014), con el fin de elaborar un diagnóstico desde la perspectiva de cada sector, así como plantear los objetivos, estrategias, programas y la red de actores involucrados:

- Desarrollo sustentable.
- Rumbo Económico.
- Vivienda y Asentamientos Humanos.
- Infraestructura y Equipamiento para el Desarrollo.
- Educación.
- Salud.
- Cultura.
- Buen Gobierno y Estado de Derecho.

“El Plan Municipal de Desarrollo, León hacia el futuro, Visión 2040” pretende lograr consensos alrededor de los temas y de las iniciativas que verdaderamente tendrán impactos profundos en el desarrollo deseado para el municipio y sobre los cuales sociedad y gobierno deben centrar su atención, para guiar a León en la construcción de un mejor futuro.

En el mapa 3 se puede apreciar cómo ha sido el crecimiento de la mancha urbana del municipio de León, Guanajuato, la cual tiende a extenderse hacia el corredor industrial de la salida a Silao.

Mapa 3 Zona Urbana del municipio de León, Guanajuato, México.

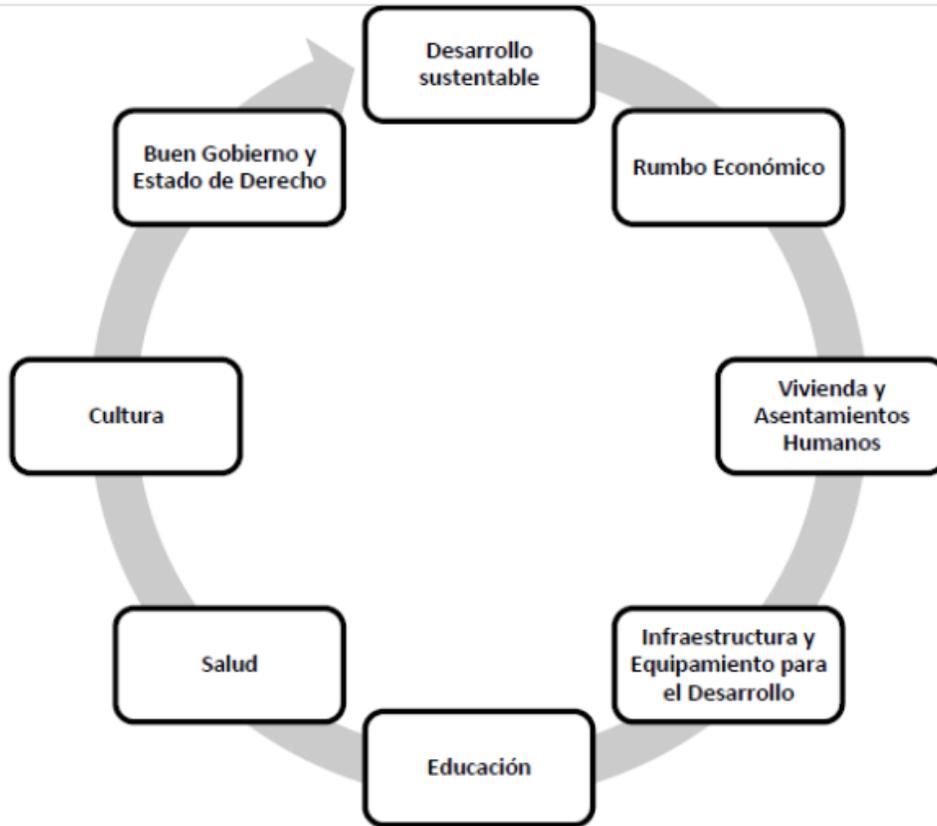


Fuente: IMPLAN, (2014).

El sistema de planeación estratégica “León hacia el futuro” aborda el análisis de la problemática y las oportunidades de desarrollo sectorial del municipio a partir de la definición de las siguientes líneas estratégicas:

En el Diagrama 1 se observa la planeación que tiene contemplada el gobierno de Guanajuato donde es relevante destacar se encuentran presentes las variables de este trabajo de investigación: Empleo (rumbo económico), educación, salud y vivienda.

Diagrama 1 El sistema de planeación estratégica “León hacia el futuro”



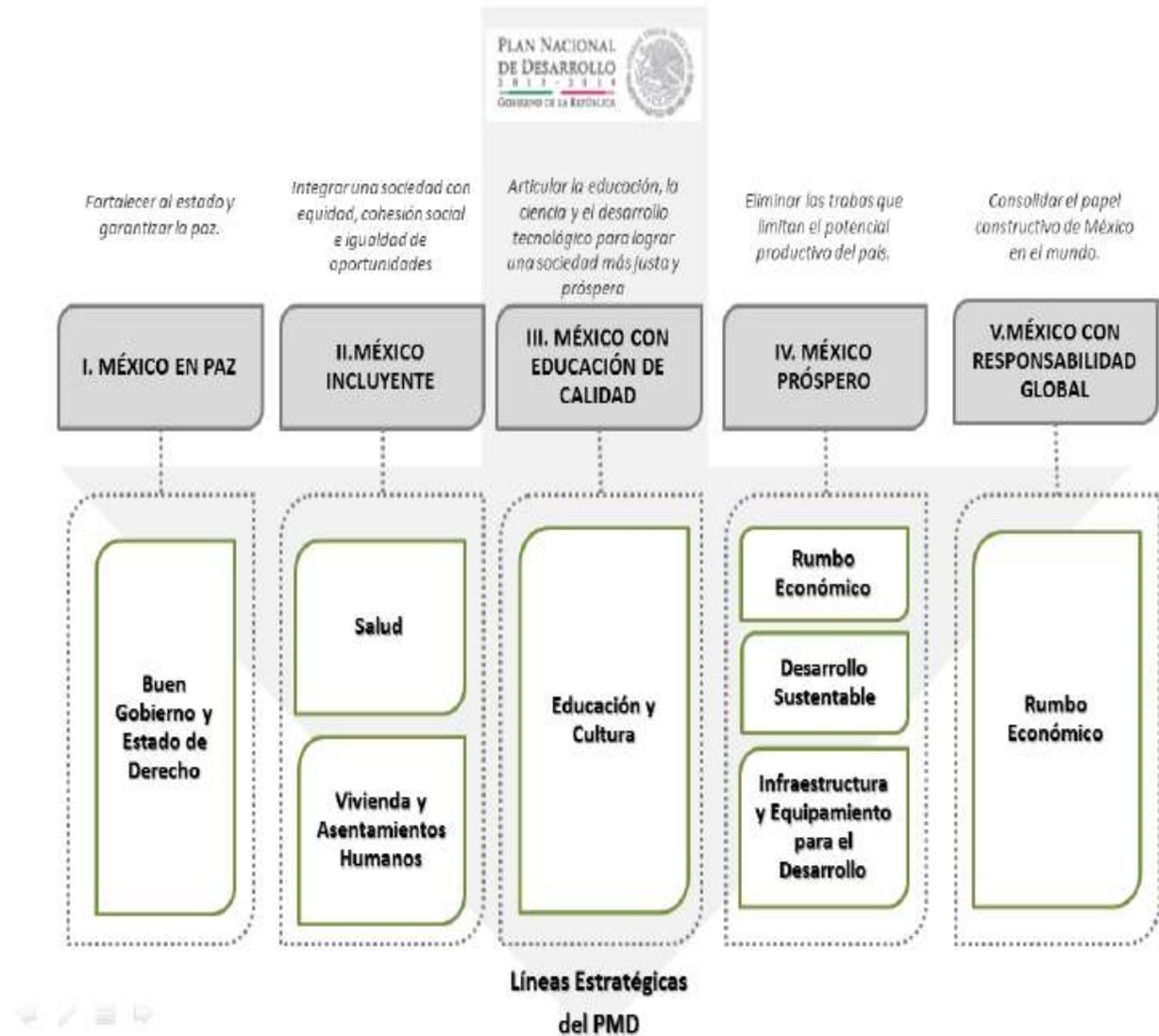
Fuente: IMPLAN León, (2014).

De acuerdo el artículo 99 de la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato y el artículo 24 de la Ley de Planeación del Estado de Guanajuato, el Plan 2040 forma parte del Sistema de Planeación del Estado de Guanajuato.

El Plan 2040 es congruente con el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 y las Líneas Estratégicas engloban alguno de sus 5 ejes del desarrollo:

En el diagrama 2 es importante destacar que dentro del PND se pueden apreciar nuevamente las variables de este trabajo de investigación, empleo, educación, salud y vivienda.

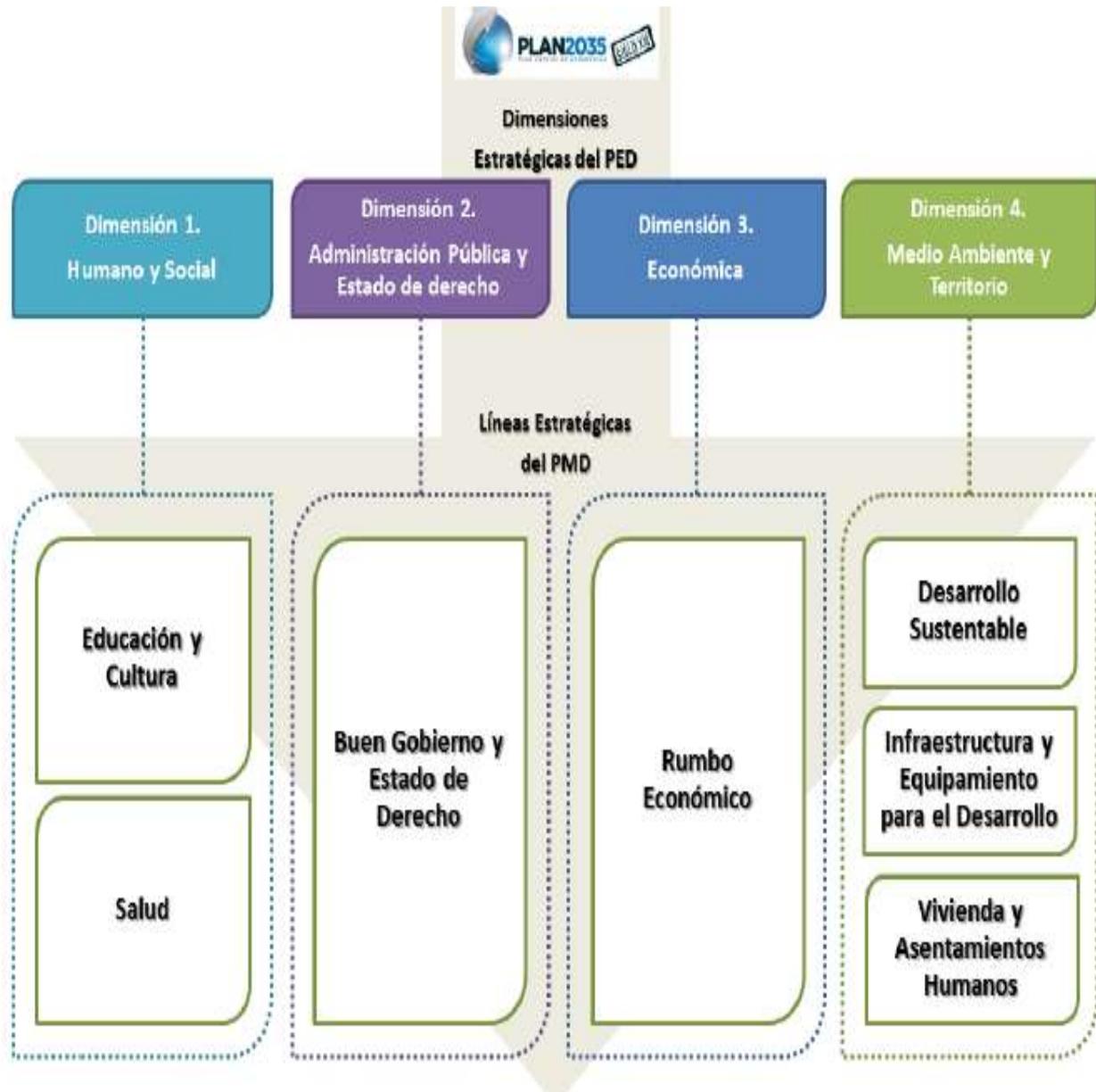
Diagrama 2 Plan Nacional de Desarrollo.



Fuente: IMPLAN León, (2014).

En el diagrama 3 se aprecia que es congruente el PND con lo establecido en el Plan Estatal de Desarrollo Visión 2035 y las líneas estratégicas que atienden.

Diagrama 3 Plan 2035 Guanajuato.



Fuente: IMPLAN León, (2014)

2.5 ZONIFICACIÓN DEL MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO, MEXICO

El crecimiento demográfico se debe en gran parte a la inmigración por la oferta laboral derivada del desarrollo industrial, comercial y de servicios, además de la migración que se realiza de la población de áreas rurales a la zona urbana, así como

de población proveniente de otros municipios de Guanajuato y entidades federativas.(IMPLAN, 2014)

A su vez, se identifican tres zonas geográficas que han condicionado la ocupación del territorio y presentan diferentes problemáticas ambientales: la zona serrana al norte, la zona urbana al centro y la zona agrícola al sur del territorio municipal.

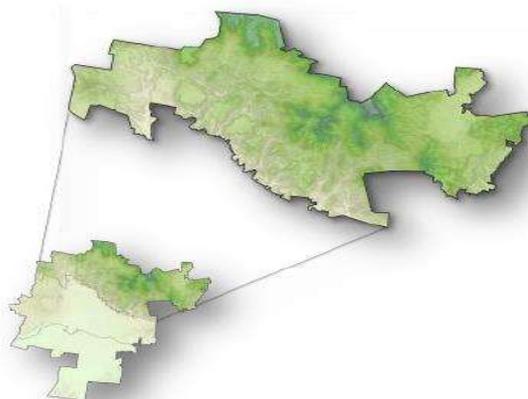
2.5.1 Zona norte del municipio de León, Guanajuato, México

La zona norte del municipio. La Sierra de Lobos se caracteriza por presentar un relieve en forma de serranía, el cual está asociado con laderas abruptas y tendidas, mesetas, lomeríos y valles; presenta elevaciones entre los 1900 a los 2800 metros sobre el nivel del mar (msnm), además de pendientes que van de moderadas a abruptas. Esto favorece la presencia de climas templados, semi-cálidos, húmedos y secos tiene una extensión de 499.31 Km² que representan el 38.89% de la superficie total del municipio, conformado por 130 localidades, la mayoría de tipo rural y algunas consideradas periurbanas. En total concentra una población de 16,976 habitantes, sobresaliendo que las localidades de mayor número de habitantes no alcanzan los 2500 pobladores. Se considera que cerca del 65% de éstas localidades presentan algún grado de marginación. (IMPLAN, 2014)

Problemática.- La ocupación de esta serranía se vincula desde tiempos coloniales con las prácticas asociadas a la agricultura, la ganadería extensiva, el aprovechamiento forestal y minero. En esta zona se ven afectados diversos factores: procesos de degradación de los recursos naturales (suelo, agua, aire), intensificación de algunos procesos de degradación ambiental (erosión, desertificación), sobrepastoreo, alteración y pérdida de la cobertura vegetal, tala o aprovechamiento ilegal de macizos forestales (deforestación), mala aplicación de técnicas y procesos productivos, pérdida de la diversidad biológica y alteración de los ecosistemas, fuertes presiones de cambio de uso del suelo para agricultura, ganadería y urbanización, crecimiento dinámico de la zona urbana hacia la zona

norte, desigualdad en la satisfacción de necesidades básicas de la población de la zona con respecto a los habitantes de la ciudad de León, poco acceso a oportunidades para el desarrollo local, riesgo de incendios, plagas que afectan los encinares en la Sierra de Lobos. (IMPLAN, 2014)

Mapa 4 Zona norte del municipio de León, Guanajuato, México, la Sierra de Lobos



Fuente: IMPLAN León, (2014).

La falta de los servicios básicos (cobertura de salud pública, abasto y distribución de agua potable, drenaje pluvial y séptico, transporte público y limpia) y de organización en las comunidades genera migración, conflictos entre los pobladores y especialmente presiones al ambiente. El uso de suelo de la zona está catalogado como reserva forestal (RF), es una de las zonas con mayor presión de cambio de uso del suelo por el crecimiento de la zona urbana.(IMPLAN, 2014)

2.5.2 Zona centro del municipio de León, Guanajuato, México

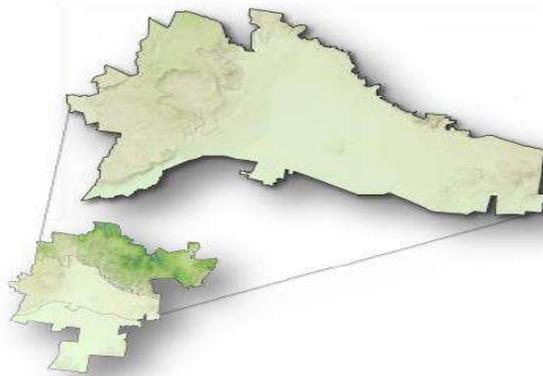
La zona centro del municipio. La ciudad y sus áreas de influencia se caracteriza por presentar grandes extensiones de llanuras y lomeríos⁹, las cuales han favorecido el establecimiento y desarrollo de la zona urbana que concentra el mayor número de

⁹ Lomeríos.-Elevaciones de tierra de altura pequeña y prolongada.

fraccionamientos de tipo habitacional e industriales, además de las actividades de tipo comercial, industrial, turístico, cultural, recreativo, servicios públicos y administrativos del municipio. (IMPLAN, 2014)

Esta región comprende la mayor extensión de la zona urbana y las zonas de reserva para el crecimiento de las mismas, (aproximadamente el 80%), es donde se concentran la mayor parte de los habitantes del municipio de León.

Mapa 5 Zona centro del municipio León, Guanajuato, México, la ciudad y sus áreas de influencia.



Fuente: IMPLAN León, (2014).

Problemática.- Presenta una dinámica de crecimiento urbano donde se ven afectados diversos factores como el agua, aire, suelo, vegetación y servicios ambientales en general, sobreexplotación del acuífero del Valle de León con 48.2 millones de metros cúbicos al año con un déficit de recarga de agua, se extraen 312.5 millones de metros cúbicos y se recargan 264.3 millones de metros cúbicos al año, el sector agrícola consume más del 50% del agua subterránea el 32.35% del agua que se extrae del acuífero se pierde en fugas por problemas de distribución de la red municipal, existe una baja tasa de reúso de agua residual tratada, el 44.7% se reutiliza para riego agrícola, falta desarrollar infraestructura para la distribución de agua residual tratada, solo 14 de las 95 delegaciones rurales del municipio

cuentan con planta de tratamiento de aguas residuales. (Sistema Integral de Aseo Público, enero 2014) (Diagnóstico Ambiental 2013. IMPLAN).

Se necesita que sea menor la presencia de industrias y tenerías contaminantes dentro de la zona urbana, que vierten sus aguas al drenaje sanitario sin ningún tratamiento previo, existe invasión de zonas federales de ríos y arroyos dentro de la ciudad, los niveles de ozono y partículas menores a 10 micras¹⁰ se incrementan anualmente, los procesos tecnológicos son obsoletos e inadecuados en la industria, existe una cobertura insuficiente de la red de monitoreo del aire, por la dinámica de crecimiento de la ciudad, existe un incremento anual de fuentes móviles y fijas que elevan la contaminación del aire, falta un plan de manejo integral para los residuos generados, no hay suficiente infraestructura para la recolección, clasificación, transferencia y aprovechamiento de los residuos sólidos, hay tiraderos clandestinos en baldíos, arroyos y caminos rurales, no existen campañas para fortalecer la separación y clasificación de residuos, cambio de uso de suelo con vocación agrícola para usos urbanos por abandono, la contaminación de suelos por vertido de aguas residuales en el río Turbio, uso de agroquímicos en el suelo que ocasiona la degradación ambiental, deforestación, urbana y rural que reduce la cobertura vegetal y amenaza a flora y fauna nativa, incremento de riesgos de tipo geológico e hidrometeorológico por la pérdida de la estructura de la cuenca alta en la zona norte de la ciudad, y asentamientos humanos en zonas de inundación e inestabilidad de laderas.(IMPLAN, 2014).

2.5.3 La zona agrícola del sur del municipio de León, Guanajuato, México

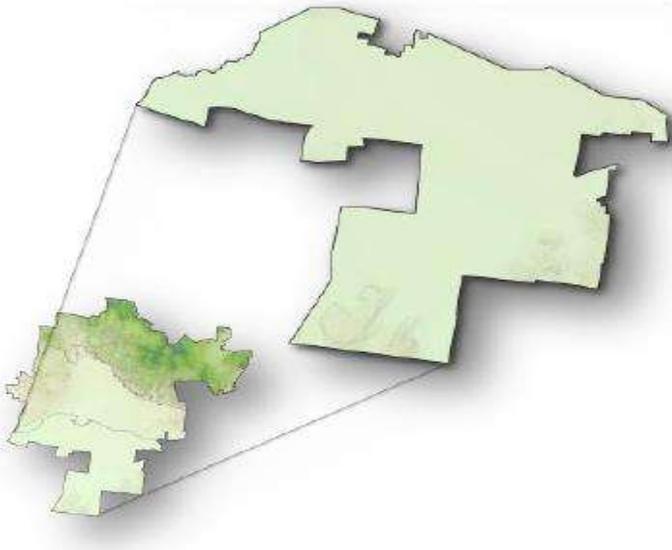
Ubicada al sur del municipio, dentro de la llanura aluvial, región con un uso y potencial agroecológico gracias a sus características, y debido al arrastre de sedimentos provenientes de la región norte y centro del municipio se ha acumulado suelo aluvial de tipo vertisol pélico que presenta condiciones altamente productivas,

¹⁰ Micra: Una micra es una unidad de medida en el sistema métrico, también conocida como micrón. La micra es extremadamente pequeña, tan pequeña para ser vista a simple vista. Es equivalente a 1 millonésima parte de un metro

bajo ciertos esquemas de manejo, es un área con una muy alta aptitud para el cultivo de granos y hortalizas, bajo el sistema de riego y de temporal, cuenta con una superficie de 334.53 km², equivalentes al 26.16% de la superficie municipal, el relieve que predomina es la llanura aluvial, donde el suelo es altamente agrícola (IMPLAN, 2014).

Ubicada al sur de la mancha urbana de León, se ubica parte del corredor industrial del municipio, esta zona de la Región por su uso y aprovechamiento industrial, tiene una problemática ambiental especial que requiere de atención diferente al resto de la región.

Mapa 6 Zona agrícola del sur del municipio de León, Guanajuato, México.



Fuente: IMPLAN León (2014).

Problemática.- La actual dinámica de crecimiento urbano e industrial presente en el municipio de León, donde se ven afectados agua, uso de suelo, emisiones a la atmósfera, reconversión productiva y tecnológica, así como el equipamiento e infraestructura y servicios ambientales en general, por lo que se necesita una disminución en la contaminación del acuífero Valle de León, se debe de prever que el riesgo de inundaciones es alto, existe presión por cambio de uso de suelo debido

a las tendencias de crecimiento demográfico y a la plusvalía de los terrenos, es necesario la construcción y adaptación de inmuebles eminentemente de tipo urbano, sin contemplar el agrícola; además, en cuanto al área de educación la tecnología para la producción primaria y accesibilidad a la zona no se encuentran contempladas, va en aumento la tasa de degradación de suelos ante la posibilidad de crecimiento urbano, mismo que generaría la presión sobre las tierras agrícolas, existe una abundante generación de residuos sólidos urbanos sin manejo que podría generar sinergias negativas con los residuos generados con el sector agropecuario, se necesita continuidad de la agricultura convencional donde los principales cultivos son forrajeros (IMPLAN, 2014).

2.6 VIVIENDA EN EL MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO, MÉXICO

Desde la perspectiva de la vivienda, las ciudades deben ordenarse con tendencia a densificarse; mientras más concentrada se encuentre en un territorio, una ciudad invierte menos recursos y esfuerzos en operar sus servicios y sus pobladores menos tiempo en su traslado para realizar sus diferentes actividades (IMPLAN, 2014).

El 93% de los habitantes del municipio de León reside en la localidad de León de los Aldama y en otras 11 localidades urbanas que suman una población de 2,500 a 50 mil habitantes, en tanto el 7% restante habita en 591 localidades de menos de 2,500 habitantes, lo que implica asentamientos humanos de carácter semi-dispersos (Plan sectorial de vivienda de León, Guanajuato, 2012).

El crecimiento del número de viviendas en el municipio aumentó de manera acelerada en las últimas dos décadas, el inventario habitacional se duplicó con 394,954 viviendas en el municipio de las cuales 26,586 se encuentran en localidades rurales y 368,368 en el área urbana (Plan Sectorial de Vivienda de León, Guanajuato, 2012).

La necesidad de vivienda en el municipio de León se determina a través de diversos factores (Plan Sectorial de Vivienda de León, Guanajuato, 2012).

El crecimiento de la población, la tasa de crecimiento registrada en el 2010, fue del 2% anual. La fecundidad. El número promedio de hijos nacidos vivos es de 2.3.

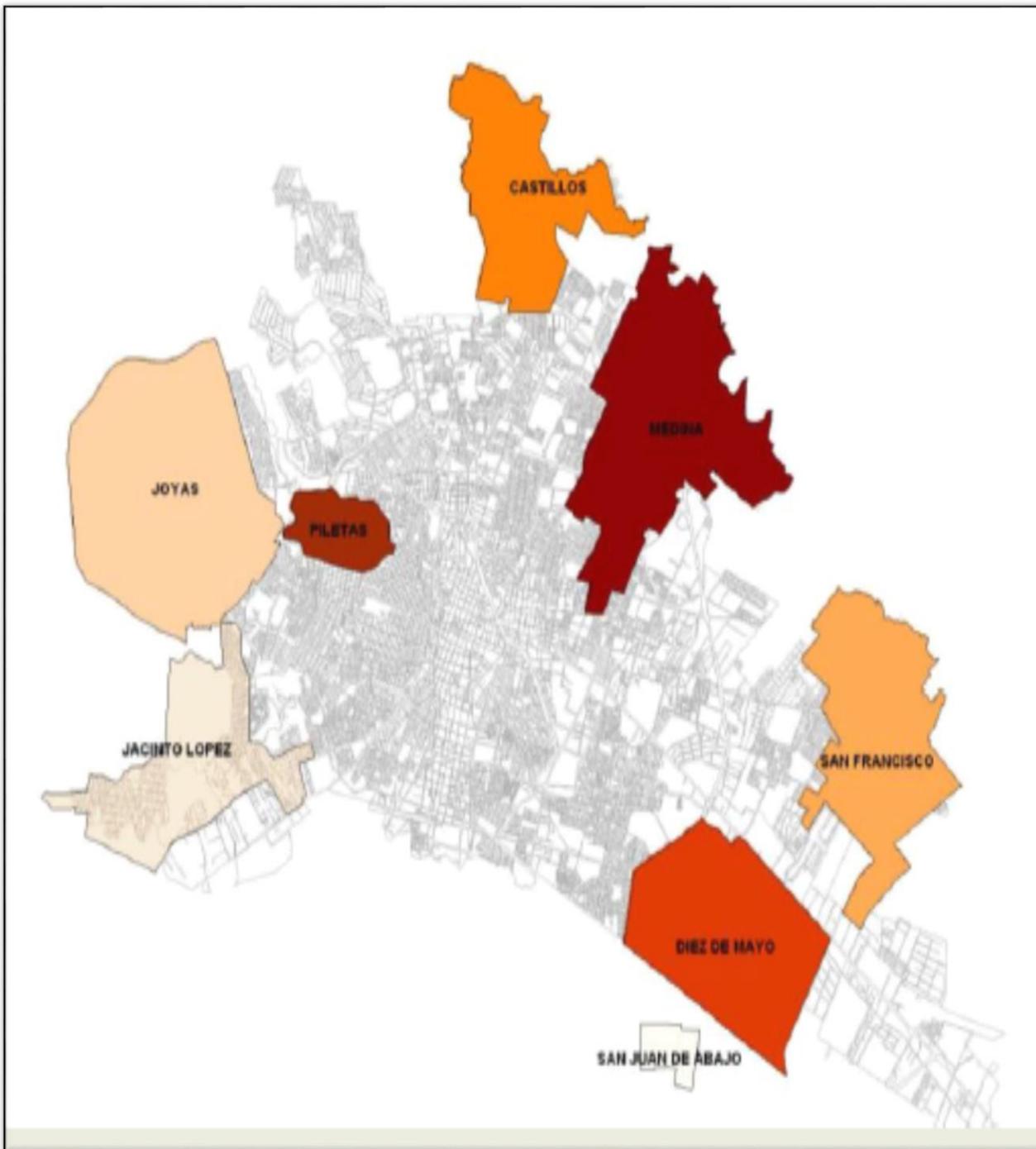
Con la estructura de la población, de acuerdo a la estructura de edades, es posible conocer las necesidades en cuanto a servicios educativos de salud y de vivienda, entre otros.

La situación conyugal, la edad de las primeras uniones aumenta, por otro lado, los tipos de uniones van cambiando y también las separaciones son más comunes. En León cerca del 40% de la población es soltera, las personas separadas representan aproximadamente un 5% de la población (Plan Sectorial de Vivienda de León, Guanajuato, 2012).

Respecto a la conformación de los hogares. Para cada vivienda corresponde un hogar, aunque no necesariamente una familia. De acuerdo a la clasificación censal, existen hogares familiares y no familiares.

Respecto al estado de la vivienda, su vida útil y el estado de conservación en el 2010 se realizó un análisis en el que se actualizaron los límites de los polígonos de pobreza.

Mapa 7 Polígonos de pobreza en el municipio de León, Guanajuato, México.



Fuente: IMPLAN León (2010).

Estos polígonos se presentaron a la Comisión del Ayuntamiento asignada al IMPLAN, mismos que fueron aprobados por el H. Ayuntamiento de este municipio, el 8 de Julio de 2010.

En la zona urbana el uso de suelo predominante es el de vivienda de densidad alta, las zonas de crecimiento se encuentran al oriente y poniente de la zona urbana, mientras que se pueden identificar zonas comerciales y de servicios al centro de la ciudad y en los corredores viales, áreas de carácter industrial al sur de la ciudad. La vivienda de interés social se distribuye por toda la ciudad, lo que describe un crecimiento hacia todos los puntos (IMPLAN, 2014).

La mayoría de los asentamientos humanos en la zona urbana son regulares, mas no municipalizados, sin embargo se registran asentamientos irregulares y asentamientos expropiados para regularización, particularmente en la periferia de la ciudad en los polígonos de pobreza. De acuerdo a información proporcionada por el IMUVI existían un total de 269 fraccionamientos irregulares en el 2012 (IMPLAN, 2014).

La tendencia en el municipio ha sido desarrollar fraccionamientos cerrados, principalmente en la zona norte y oriente de la ciudad, lo cual ha provocado una fragmentación en la trama urbana (vialidades), así como una segregación social. Las características principales que definen a un fraccionamiento cerrado es la restricción del acceso a personas no residentes del lugar. En cuanto al entorno de la vivienda es importante identificar qué aspectos necesitan atención para que la vivienda forme parte de un hábitat adecuado, los elementos fundamentales para el desarrollo de las personas: planteles educativos, centros de salud, así como la accesibilidad a los mismos, las vías de comunicación y el hecho de que no existan riesgos tales como inundaciones o deslaves (IMPLAN, 2014).

Un total de 156,123 viviendas, es el resultado del crecimiento urbano por autoconstrucción, el cual va generando asentamientos principalmente en la

periferia, algunos de los cuales carecen de servicios (agua potable, energía eléctrica, drenaje, pavimentación, seguridad, vías de acceso). La vivienda de autoconstrucción se da principalmente al no tener acceso al crédito privado y de instituciones públicas, lo que genera los fraccionamientos irregulares, también es probable que se tenga acceso formal al suelo para vivienda, pero no al financiamiento para su construcción. (Plan sectorial de vivienda de León, Guanajuato, 2012).

La vivienda de interés social popular es la que se encuentra con los índices más altos de viviendas existentes y desocupadas en el municipio, el crecimiento de zona urbana de la ciudad en los últimos veinte años se ha caracterizado por la construcción de desarrollos de vivienda de interés social, los cuales han proliferado por toda la ciudad, con la agravante de localizarse algunos de ellos en los últimos años en zonas distantes a los servicios y equipamiento¹¹. El crecimiento de zona urbana de la ciudad en los últimos veinte años se ha caracterizado por la construcción de desarrollos de vivienda de interés social, los cuales han proliferado por toda la ciudad, con la agravante de localizarse algunos de ellos en los últimos años en zonas distantes a los servicios y equipamiento (IMPLAN, 2014).

Las problemáticas principales, así como los conflictos en relación a la situación de la vivienda en el municipio de León, se han agrupado en cuatro dimensiones:

Socioeconómica.

Habitacional.

Urbana.

Legal.

¹¹ Escuelas, centros de salud, centros de abastecimiento de alimentos.

2.6 EMPLEO EN EL MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO, MÉXICO

Un empleo es un trabajo, una ocupación o un oficio por lo que puede denominarse toda aquella actividad donde una persona es contratada para ejecutar una serie de tareas específicas, a cambio de lo cual percibe remuneración económica

En la economía municipal se identifican 11 cadenas productivas (Sistema de Información Empresarial Mexicano SIEM, 2013) que por su peso económico son las más representativas:

Cuero-calzado.

Servicios de apoyo a los negocios.

Servicios turísticos.

Plástico y hule.

Construcción.

Servicios educativos.

Servicios médicos y hospitalarios.

Metalmecánica.

Logística.

Lácteos.

Automotriz.

En conjunto, estas cadenas productivas agrupan al 27% de las unidades económicas del municipio, al 50.3% de los trabajadores (INEGI, 2009).

En el municipio en promedio, el 61.6% de las personas mayores de 14 años forman parte de la población económicamente activa (PEA), (IMPLAN, 2014).

Las empresas de los sectores tradicionales no hacen un uso intensivo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), ya que no tienen una

orientación clara hacia la economía del conocimiento, ni estrategias para incursionar en nuevos sectores de bienes y servicios de alto valor agregado (IMPLAN, 2014).

Existe una falta de empleo digno y bien remunerado, baja preparación formal de la fuerza laboral, 21.5% de la población ocupada recibe hasta dos salarios mínimos y 47% de la población ocupada hasta tres salarios mínimos, el 27% de la población ocupada labora en el sector informal de la economía, un 24.4% adicional, labora en condiciones de informalidad (Ocupados en el servicio doméstico remunerado sin seguridad social, ocupados por cuenta propia en agricultura de subsistencia, trabajadores no remunerados, así como trabajadores subordinados y remunerados que laboran sin la protección de la seguridad social dentro del sector formal) (IMPLAN, 2014).

Existen pocas oportunidades de empleo para jóvenes egresados de carreras universitarias, también son escasas las oportunidades de empleo para grupos vulnerables: discapacitados, ancianos, madres solteras (IMPLAN, 2014).

El sector del cuero y el calzado concentra 40% de las unidades económicas, por lo que todavía tiene una presencia muy fuerte en la economía del municipio, dado que el 61% de la fuerza laboral de la industria manufacturera está ocupada en el sector cuero –calzado y este sector es el que otorga el menor ingreso promedio. A pesar de la importancia del sector cuero-calzado, dada su heterogeneidad, sus capacidades de innovación (tecnología y diseño) son limitadas, por ello se debe trabajar en su reconversión (IMPLAN, 2014).

El sector del cuero y el calzado enfrenta la siguiente problemática: falta de estandarización de la piel procesada, la demanda de piel de los productores locales no se satisface, falta de adopción de tecnologías limpias. Los problemas para el sector calzado son: escasa elaboración de productos de alto valor agregado que le permitan competir globalmente, maquinaria y equipo obsoleto, escasa especialización en nichos de mercado de mayor valor agregado (IMPLAN, 2014).

Por lo que es necesario fortalecer las siguientes cadenas productivas: automotriz-autopartes, turismo (cultural y de negocios), salud y agroindustria. (IMPLAN, 2014)

2.7 EDUCACIÓN EN EL MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO, MÉXICO

La educación es uno de los factores más importantes para el desarrollo de las personas, permite que las personas adquieran los conocimientos, las competencias, las actitudes y los valores necesarios para planear una trayectoria de vida. Incrementar la escolaridad de la población es el principal reto del país para alcanzar mejores niveles de desarrollo económico y social y para romper el círculo vicioso de la pobreza (IMPLAN, 2014).

La cobertura de educación básica y media superior enfrenta retos importantes; desde el ciclo 2007-2008, la cobertura en educación primaria se tiene garantizada con respecto a la población en las edades oficiales para cursar este nivel (IMPLAN, 2014).

Para preescolar, secundaria y educación media superior, la cobertura en el ciclo 2013-2014 llegó a 68.8%, 94.1% y 58.5% respectivamente.(IMPLAN, 2014)

Garantizar una vinculación exitosa entre los ciclos escolares es importante para evitar la deserción escolar; en el municipio existe un porcentaje considerable de alumnos que abandonan la escuela a lo largo del ciclo escolar, principalmente en educación media superior, nivel en el que en promedio 9 de cada 100 alumnos abandonan sus estudios durante cada ciclo escolar. Aunque este porcentaje es más bajo en los demás niveles educativos, es importante reducirlos al mínimo (IMPLAN, 2014).

En resumen, la cobertura del nivel preescolar es de apenas 66.9%, más del 43% de la población de 15 años y más se encuentra en una situación de rezago educativo (no ha concluido su primaria o secundaria), el grado promedio de escolaridad de la

población de 15 años y más es de apenas 8.5 grados (segundo de secundaria) (IMPLAN, 2014).

El nivel medio superior presenta los resultados más altos en reprobación, casi una tercera parte de los alumnos de este nivel reprueba un grado escolar, lo cual tiene un impacto en la continuidad de sus estudios, pues la eficiencia terminal en este nivel apenas es del 54.7% (IMPLAN, 2014).

Existe un alto índice de reprobación en los niveles de secundaria de 15.3% y en educación media superior de 29.5%. Además de un alto índice de analfabetismo, actualmente hay 50,056 analfabetas en León (INAEBA, 2013).

2.8 SALUD EN EL MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO, MÉXICO

El Consejo Nacional de Población (CONAPO) señala que en el año 2013 el municipio de León, cuenta con más de un millón y medio de habitantes, el grupo de población que se ubica entre los 15 y 64 años de edad representa el 65% de la población municipal. CONAPO estima que hasta el año 2030 el municipio de León mantendrá una tasa de crecimiento demográfica superior a la tasa media estatal (IMPLAN, 2014).

En términos de salud los principales indicadores que reflejan la calidad de vida de la población y su entorno social son las tasas de morbilidad y mortalidad. En el municipio de León, las principales causas de mortalidad que cada año cobran un número mayor de vidas son: diabetes mellitus tipo II, enfermedades isquémicas¹² del corazón, enfermedades cerebro-vasculares, tumores malignos (neoplasias) y los accidentes. Las principales causas de morbilidad (enfermedad) en el municipio de León son las infecciones intestinales, infecciones respiratorias agudas, infecciones de las vías urinarias e intoxicación por picadura de alacrán; estas

¹² La cardiopatía isquémica, isquemia cardíaca o enfermedad coronaria es el tipo más común de enfermedad cardíaca. Consultado el 1 de Mayo de 2016.

enfermedades tienen una estrecha relación con la pobreza y el bajo nivel educativo de la población (IMPLAN, 2014).

En el año 2010, la derechohabiencia a servicios de salud fue del 70.1% de la población, incremento derivado principalmente a la cobertura adquirida a través del SP. La cobertura por este servicio de salud pasó de 58,765 derechohabientes en 2005 a 248,042 personas en 2010; a pesar de ello, el sistema de salud en términos de equipamiento y recursos humanos, no ha crecido al ritmo en que se ha incrementado la derechohabiencia lo que provoca una atención deficiente y de baja calidad.

En el municipio de León el 29.2% de la población no tiene derechohabiencia a servicios de salud (INEGI, 2010).

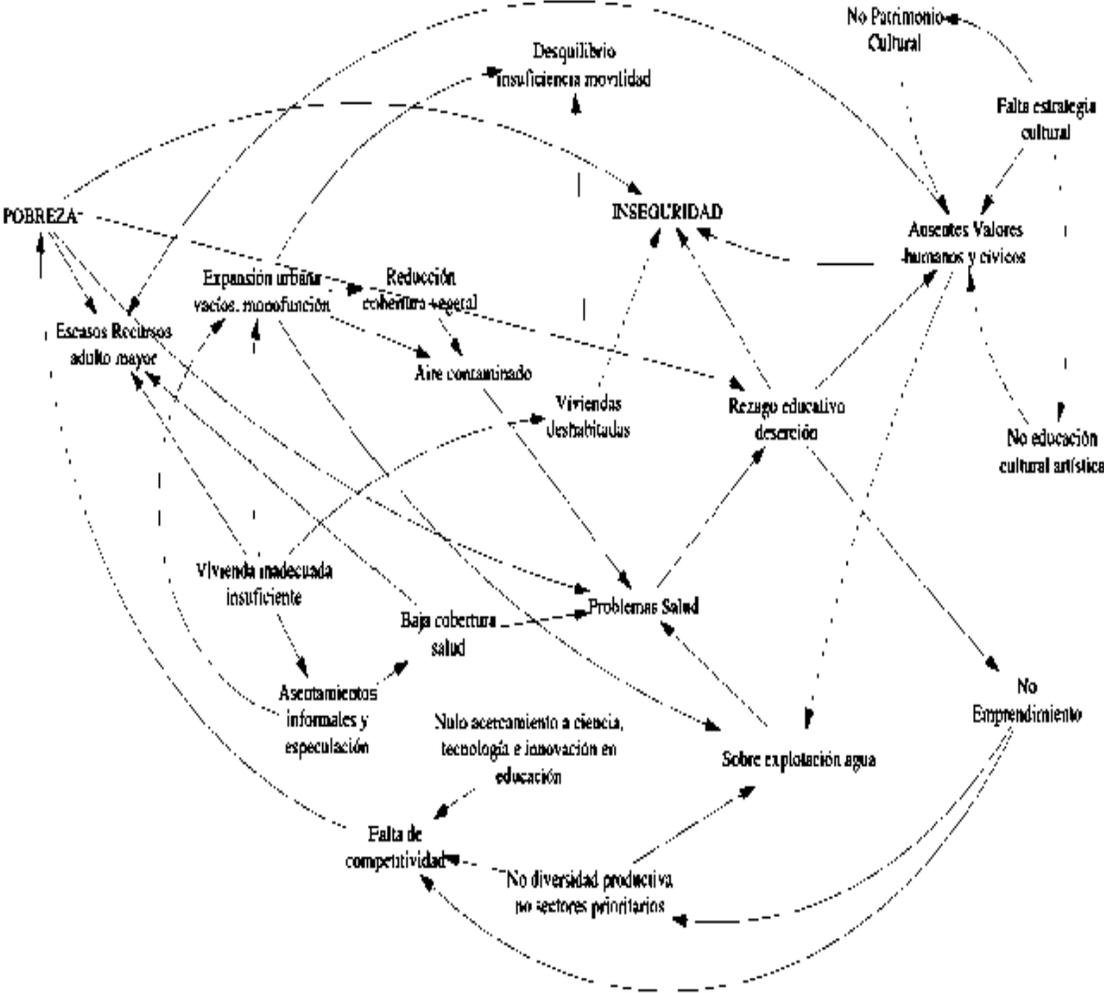
Según la Comisión Nacional de Protección en Salud, 193 mil 878 familias leonesas contaban con derechohabiencia al SP en el segundo semestre de 2012; no obstante, no tienen garantizado acceso a los servicios de salud ni al abastecimiento universal de medicamentos el costo elevado de los medicamentos y tratamientos es una preocupación general de la población la preocupación por falta de dinero para asistir a consultas médicas o para comprar los medicamentos (IMPLAN, 2014).

2.9 LOS PRINCIPALES RETOS DEL MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO, MÉXICO

Dentro de los principales retos que contempla el “Plan Municipal de Desarrollo, León hacia el futuro, Visión 2040” es mejorar las condiciones de empleo, reconoce que la mayor parte de la PEA se encuentra activa en el sector del cuero y el calzado; sin embargo hace énfasis en que el sueldo es bajo, el documento señala que la educación es deficiente y que uno de los principales retos es fortificarla, lograr que los estudiantes continúen su preparación y que ésta no quede trunca, en cuanto a la vivienda, revela el hecho de que un alto número de viviendas de interés social

estén abandonadas debido a la lejanía de los centros de equipamiento, y señala respecto a la salud que gran número de la población no cuenta con acceso a ésta por los altos costos. En conjunto, al observar las variables de empleo, educación, salud y vivienda se puede decir que uno de los retos principales y contemplados en el municipio de León, Guanajuato, México es el BS, mismo que se refleja en el Plan Municipal de Desarrollo, León hacia el futuro, Visión 2040 en el siguiente diagrama:

Diagrama 4 Los principales retos del municipio de León, Guanajuato, México.



Fuente: IMPLAN León, (2014).

La presente investigación muestra los antecedentes y situación actual de las variables de empleo, educación, salud y vivienda en el municipio de León,

Guanajuato, México de acuerdo a información obtenida de INEGI, OCDE y el IMPLAN; se puede apreciar que los datos mostrados son avalados por las necesidades que manifiesta el “Plan Municipal de Desarrollo León hacia el futuro visión 2040”.

El Plan Visión 2040 es un documento que abarca más de treinta años de planeación, la cual acorde con el IMPLAN deberá ser actualizada cada 5 años por lo menos ya que el periodo de tiempo contemplado es de más de 3 décadas, contempla dentro sus actores involucrados el empleo, la educación, la salud y la vivienda que son las variables de esta investigación, por lo tanto sustenta que el BS de los habitantes del municipio de León, Guanajuato, México puede ser mejorado.

El Plan Municipal de Desarrollo, León hacia el futuro, Visión 2040 pretende lograr consensos alrededor de los temas y de las iniciativas que verdaderamente tendrán impactos profundos en el desarrollo deseado para el municipio y sobre los cuales sociedad y gobierno deben centrar su atención, para guiar a León en la construcción de un mejor futuro.

En lo referente a la vivienda, los datos mostrados previos al “Plan Municipal de Desarrollo, León hacia el futuro, Visión 2040”, concuerdan con la necesidad de poner atención al crecimiento acelerado de la población y a la necesidad de proveer de viviendas dignas que contribuyan al BS, mismo que se encuentra contemplado dentro de dicho documento; sin embargo se muestra también que el mayor número de viviendas deshabitadas son las correspondientes a las que integran las viviendas de interés social, las cuales se encuentran lejanas de centros de equipamiento (IMPLAN, 2014).

El documento reconoce el hecho de que la mayor fuente de empleo se encuentra en el sector del cuero y el calzado, donde el sueldo es bajo y en muchas ocasiones los trabajadores no tienen acceso a las instituciones de salud, también hace mención a la necesidad de modernizar el sector (IMPLAN, 2014).

Es relevante el hecho de que durante el documento se reconoce que el 37.8% de la población vive en condición de pobreza, el 38.5% vive en condición de vulnerabilidad, además de que 1 de cada 4 trabajadores pertenecen al sector informal por otro lado el 58% de la población ocupada no tiene acceso a las instituciones de seguridad social. Y del total de la población el 72% de la población ocupada tiene ingresos de hasta 3 salarios mínimos (IMPLAN, 2014).

Otro punto de importancia que toma en cuenta el “Plan Municipal de Desarrollo, León hacia el futuro, Visión 2040” es la educación la cual toma en cuenta como base para erradicar la pobreza y principal herramienta para trazar una trayectoria de vida que de acceso a empleo, vivienda y salud, sin embargo reconoce que los programas educativos no ofrecen una educación integral acorde con las tendencias mundiales para la formación de talento humano y destaca el hecho de que el 5.5% de la población de 15 años y más es analfabeta (IMPLAN, 2014).

Aunque se cuenta con capital humano valioso, falta crear una cultura de la innovación en donde el impulso de la persona y la capitalización del conocimiento sean piezas clave.

En el capítulo siguiente se abordará el marco teórico que sustentará este trabajo de investigación, en el cual se revisarán los antecedentes y el estado del arte de la Teoría de los *Stakeholders*, así como de las principales teorías que la preceden tales como la Teoría Burocrática, Teoría de la Gestión, Teoría de la Responsabilidad Empresarial, y la Teoría del BS.

CAPITULO III

MARCO TEÓRICO

Una vez que ya se tiene los objetivos y preguntas de investigación, es decir que sea planteado el problema, como siguiente paso se debe de desarrollar lo que se denomina Marco Teórico, el cual tiene por objeto sustentar teóricamente el estudio, con lo que ayuda a prevenir errores cometidos en estudios anteriores, orienta sobre cómo se ha de realizar el estudio en cuestión, permite centrar el problema evitando así posible desviaciones conduce a las posibles hipótesis y permite la reflexión sobre el diagnóstico de la investigación.

En este particular se proporcionan las bases de cómo la teoría del BS y la teoría de los *stakeholders* puede beneficiar a la sociedad y en particular a los *stakeholders* obreros de la manufactura de calzado en el municipio de León, Guanajuato, México.

El presente marco teórico fue realizado llevando a cabo una revisión de la literatura vinculada con la teoría de los *stakeholders* y el BS.

Para poder conceptualizar la Teoría de los *stakeholders* es necesario revisar otras teorías tales como:

La Teoría Burocrática.

La Teoría de la Gestión.

La Teoría de la RES.

La Teoría del BS.

La Teoría de la Gestión se desarrolló bajo la influencia de la Teoría Weberiana, la cual suponía que las organizaciones se hallaban en ambientes relativamente

estables, aunado a la poca atención de los aspectos éticos de los negocios y de la gestión, la cual se había ocupado de la búsqueda de teorías que accedieran a una mayor precisión en la predicción y control de los resultados. Es así como Freeman en el año de 1984 sugirió que los directivos aplican un vocabulario basado en el concepto de “*stakeholder*” (Freeman, y otros, 2010).

Esto es debido a que la mayor parte del vocabulario de la Teoría de la Gestión se encuentra influenciado por la Teoría Burocrática de Weber y al revisar la Teoría de la Gestión se percibe la influencia que ésta, junto con la Teoría de RES han tenido sobre la Teoría de los *Stakeholders*, y al hablar de RES es necesario tocar el tema del BS, siendo ésta la justificación del porqué se elaboró el presente marco teórico (Freeman, y otros, 2010).

3.1 LA TEORÍA BUROCRÁTICA

Weber expone la política y sus diferentes definiciones, lo que significa como vocación el cual es un concepto amplio de género, actividad directiva, autónomo que se puede dar en bancos, escuelas o en el mismo Estado donde a diferencia de los otros ejemplos, adquiere una dirección o influencia directa sobre el mismo Estado, el cual es definido sociológicamente por la violencia física que en él existe, subraya la violencia no es el medio normal, pero si el específico (Weber, 1918).

El Estado reclama en determinado territorio el monopolio de la violencia física legítima y es quien distribuye dicho poder, pues las decisiones políticas dependen de la distribución, conservación o transferencia de poder, el cual se manifiesta como una dominación de los hombres sobre los hombres, para la dominación existen tres justificaciones: la costumbre, la razón y la gracia (Weber, 1918).

Al referirse a la gracia o carisma, Weber puntualiza que éste es puramente personal y es conductor de hombres, donde éstos prestan obediencia pero no por imposición o por vía legal sino porque creen en el que posee el carisma, no así en el cuadro

administrativo de la empresa de dominio público, donde el poder se obtiene por retribución material, donde se encuentran organizados los medios materiales acorde al Estado, el cual ejerce una dominación con carácter institucional y monopoliza la violencia física legítima como medio de dominación (Weber, 1918).

Weber hace una comparación entre el profesional de Occidente y el alemán, y cómo influye en la distribución del poder, además agrega que o se vive para la política o se vive de ella, aunque generalmente se hacen las dos cosas y la diferencia la marca el nivel económico, añade que toda política gira en torno a la distribución de los cargos, en aquella necesidad de confiar la dirección formalmente, en cómo se autentifica al funcionario quien se limita a administrar imparcialmente, a diferencia de lo que él denomina el caudillo político, quien asume personalmente la responsabilidad de todo lo que hace (Weber, 1918).

Weber puntualiza que ninguna ética puede eludir que para conseguir fines buenos ha de contar con medios moralmente dudosos y no es posible decretar cuáles medios son correctos y cuáles no; la política que lucha por convicción tendrá consecuencias específicas, especialmente quien luche por fe, quien quiera imponerse valiéndose del poder necesita “aparato” humano y para que éste funcione necesita premios, ya sean internos o externos, es decir darle motivos al aparato (Weber, 1918).

Weber dice “Quien busque la solución de su alma que busque política, “el demonio es viejo, hazte viejo para poder entenderlo”, mira de frente a la realidad y soporta estar a la altura. No se consigue lo posible si no se intenta lo imposible (Weber, 1918, pág. 5).

Edward es el iniciador del estudio sistemático sobre la burocracia, con su Teoría de la Dominación, trata de establecer las condiciones en las que la persona que tiene el poder justifica su legitimidad y las diferentes formas en que los sujetos sobre los que se ejerce el poder se someten a él. No es suficiente con la legitimación del

poder, es necesario un cierto grado de organización administrativa que permita el ejercicio del poder y distingue 3 principios de legitimación que permiten distinguir los tipos de dominación: dominación carismática, dominación tradicional y dominación legal, racional o burocrática (Weber, 1922).

“Economía y sociedad” es la obra donde Weber profundiza en la burocracia, y es a partir del capítulo tercero donde define los tipos de dominación previamente, Weber define a la sociología como la ciencia que pretende entender, interpretándola, la acción social para de esta forma explicar causalmente tanto su desarrollo como sus efectos, siendo esta ciencia diferente a las dogmáticas. (Weber, 1922)

Y por acción define la conducta humana, “la acción social” es el sentido donde un sujeto o sujetos están referidos por la conducta de otros orientado por el desarrollo (Weber, 1922).

Así, por dominación, Weber la definió como la probabilidad de encontrar obediencia a un mandato por determinada persona. (Weber, 1922), que no es lo mismo que ejercer poder o influencia, la dominación puede descansar en diversos motivos que pueden ir desde el interés hasta un mínimo de obediencia, la dominación no necesariamente hace uso del interés económico pero sí de un cuadro administrativo, el cual es definido por el autor como la presencia de una asociación o agrupamiento bajo las ordenes de un dirigente, la existencia del cuadro administrativo garantiza la realización del orden, es decir existe una acción regulada por la asociación (Weber, 1922).

La obediencia al cuadro administrativo puede ser por costumbre o por intereses materiales o intereses ideales, siendo la naturaleza de los motivos la que determina el tipo de dominación, es decir, motivos puramente con intereses materiales establecen una relación frágil, para que la relación sea más fuerte se debe añadir la creencia en la legitimidad. Ya que ninguna dominación puede ser solo a base de intereses materiales, se debe procurar la creencia en su legitimidad, es necesario

distinguir las clases de dominación según sus pretensiones típicas de legitimidad (Weber, 1922).

Ahora bien, la legitimidad de una dominación no siempre es un ideal, puede también estar vinculada con la legitimidad de propiedad, también es necesario subrayar que no toda “pretensión” o hecho jurídicamente garantizado es una dominación, misma que se encuentra también desligada del concepto de obediencia (Weber, 1922).

Existiendo solo los tres tipos de dominación antes mencionados (Weber, 1922):

1.- De carácter racional, también llamada autoridad legal:

Se obedecen las ordenes impersonales y objetivas que se encuentran legalmente conformadas y a las personas por ellas designadas, por la legalidad formal y dentro del circulo de competencia.

2.-De carácter tradicional, también llamada autoridad tradicional:

Se obedece a la persona por tradición o costumbre vinculado a ella y a su ámbito.

3.- De carácter carismático, también llamadas autoridad carismática:

Se obedece al caudillo carismáticamente calificado por razones de confianza en la revelación y heroicidad dentro del círculo en que la fe en su carisma tiene validez.

Pasa entonces a describir a la autoridad legal con administración burocrática.

Donde burocratización significa prevalencia creciente de un tipo racional y formal de organización (Weber, 1922).

La dominación legal descansa en las siguientes ideas las cuales se entrelazan entre sí (Weber, 1922):

1.- Todo derecho pactado u otorgado puede ser estatuido de modo racional, con la pretensión de ser respetado.

2.- Todo derecho según su esencia es un universo de reglas abstractas por lo general estatuidas intencionalmente, acorde a los principios señalables de la asociación.

3.-El soberano legal típico es la persona puesta a la cabeza quien al mismo tiempo que ordena obedece de forma impersonal.

4.-El que obedece solo hace a miembros de la asociación y solo obedece al “derecho”.

5.- Se debe remarcar que el soberano obedece al orden impersonal y que existen tres categorías de dominación legal:

1.- Un ejercicio continuado, sujeto a ley.

2.- Una competencia.

3.- Un principio de jerarquía administrativa.

4.- Las reglas según las cuales hay que proceder pueden ser:

a) técnicas.

b) normas.

Su aplicación en ambos casos exige se logre la racionalidad.

5.- Rige el principio de la separación plena entre el cuadro administrativo y los medios de administración y producción.

6.- En el caso más racional no existe apropiación de los cargos de quien los ejerce.

7.- Rige el principio administrativo de atenerse al expediente.

8.- La dominación legal puede adoptar formas muy distintas pero la estructura pura de dominación del cuadro administrativo es la burocracia (Weber, 1922).

La administración burocrática¹³ pura, es decir, la administración burocrático-monocrática es la forma más racional para ejercer la dominación legal¹⁴, solo el dirigente de la asociación posee su posición de imperio, las facultades de mando son “competencias” legales (Weber, 1922).

El cuadro administrativo está compuesto por funcionarios individuales (“monocracia”¹⁵ en oposición a la colegialidad) quienes cuentan con las siguientes características (Weber, 1922):

- 1.- Personalmente son libres, pero se deben a los deberes objetivos de su cargo.
- 2.- En jerarquía administrativa rigurosa.
- 3.- Con competencias rigurosamente fijadas.
- 4.- En virtud de un contrato.
- 5.- Calificación profesional, que fundamenta su nombramiento.
- 6.- Retribuidos con dinero o sueldos fijos.
- 7.-Ejercen el cargo como su principal profesión.
- 8.-Tienen ante sí una perspectiva de carrera o ascensos.
- 9.- Trabajan con completa separación de los medios administrativos.
- 10.-Estan sometidos a una rigurosa disciplina y vigilancia administrativa.

La dominación burocrática se ofrece en forma más pura allí donde se rige con mayor fuerza el principio del nombramiento de funcionarios, el cual se aleja de un nombramiento electivo, es necesario que la jerarquía sea pues rigurosa y que el nombramiento se realice en virtud de las características antes mencionadas (Weber, 1922).

¹³ Burocracia.- La burocracia es una forma de organización humana que se basa en la racionalidad, en la adecuación de los medios a los objetivos pretendidos, con el fin de garantizar la máxima eficiencia en la búsqueda de esos objetivos.

¹⁴ La legitimidad de ordenaciones estatuidas y de los derechos de mando de los llamados por esas ordenaciones a ejercer la autoridad (autoridad legal). deconceptos.com/ciencias-sociales/dominación Consultado el 18 de junio de 2016

¹⁵ Monocracia.- La monocracia (del griego μονοκρατία ['el poder de uno'], tr. monokratía) es un sistema de gobierno en el cual el titular de la soberanía es un único individuo. Es el jefe único quien expresa la voluntad definitiva del Estado.

Socialmente en general la administración burocrática significa (Weber, 1922):

- 1.-La posibilidad universal de reclutamiento de los más calificados profesionalmente.
- 2.-La tendencia a la formación profesional por largos periodos de tiempo.
- 3.-La dominación de la impersonalidad formalista sin odio y sin amor, formalmente igual.

La burocratización genera una nivelación estamental donde el espíritu normal de la burocracia racional hablando en términos generales es el siguiente:

- 1.-Formalismo exigido ante todo para garantizar las oportunidades.
- 2.-Inclinación de los burócratas a llevar a cabo sus tareas administrativas de acuerdo con los criterios utilitario-materiales en servicio de los dominados (Weber, 1922).

"Administración burocrática" significa ejercicio del control basado en el conocimiento (competencia técnica), rasgo que es lo que la hace específicamente racional; la persona que desempeña la autoridad ocupa un cargo cuyas funciones, derechos y obligaciones están delimitadas y por la razón de su cargo, tiene el poder; la persona que obedece a la autoridad lo hace sólo en cuanto miembro de ese grupo únicamente obedece a "la ley" a los preceptos legales, no a las voluntades individuales de los jefes (Weber, 1922).

La organización burocrática se caracteriza por estar compuesta por cargos oficiales delimitados por reglas que determinan la esfera de competencia de cada uno de ellos de acuerdo con los siguientes principios: delimitación de las obligaciones a cumplir por cargo acorde a la división del trabajo, autoridad necesaria para el desempeño y el cumplimiento de esas obligaciones, delimitación de las condiciones y los medios coercitivos para el ejercicio de esa autoridad donde la organización de los cargos sigue el principio jerárquico (Weber, 1922).

Los actos administrativos, las decisiones y las reglas se formularán y registrarán por escrito y el funcionario ideal cumple su tarea con un espíritu de formalidad impersonal integrando el expediente (Weber, 1922).

Según Weber, desde un punto de vista técnico la experiencia demostraría en forma universal que la organización administrativa de tipo burocrático puro es capaz de proporcionar el más alto grado de eficacia (Weber, 1922).

3.2 LA TEORÍA DE LA GESTIÓN

La Teoría Clásica de la Gestión empresarial es una tesis del pensamiento de gestión donde se busca la mejor manera para los trabajadores a realizar sus tareas (Taylor, 1911).

La Teoría Administrativa Clásica se concentra en cómo se puede estructurar la gestión para obtener la mejor productividad (Taylor, 1911).

Henri Fayol, que es una figura activa en teoría de la administración, es el creador de teorías de gestión diferentes, que fueron más enfocadas a la capacidad, como la producción de un camino unificado entre los administradores, la disciplina y la centralización (Fayol ,1916).

Otras teorías de administración se concentran en construir la confianza del equipo, como hacer una base de equidad, trabajo en equipo y con iniciativa (Fayol, Lockward, 2011).

Las ventajas de la Teoría Clásica de la Administración son la estructura jerárquica, división del trabajo, incentivo monetario y liderazgo autocrático

La Teoría Clásica de la Gestión Empresarial fue desarrollada a finales del siglo XIX. Se popularizó en la primera mitad del siglo XX, cuando las instituciones trataron de

comprender los problemas de gestión industrial, que contenía la especialización, buena calidad, eficiencia, gestión y reducción de costos (Wilmer, 2012).

Frederick Taylor afirmaba que el objetivo de la administración debe ser el asegurar la máxima ganancia para el patrón junto con la máxima ganancia para el obrero, haciendo notar que la máxima prosperidad de ambos constituye el objetivo básico de la administración de cualquier empresa. En la obra de Taylor se destacan tres grandes proposiciones: que hay un modo mejor de ejecutar una operación, que ese modo debe encontrarse mediante experimentos científicos y que es deber de la administración asumir la administración iniciativa y la responsabilidad de descubrirlo (Taylor, 1911).

Más de un siglo de producción por teóricos dedicados a la gestión donde es vital el estudio de la estructura de diferentes empresas en lo referente a cómo afecta la capacidad de gestión de la organización, la gestión empresarial en todas las actividades de la organización es la función de conseguir personas combinadas para finalizar y alcanzar los objetivos deseados y objetivos utilizando activos disponibles con eficacia y eficientemente.

El enfoque por departamentos en el mundo empresarial contrasta con un enfoque por procesos, que manejan autores como Amozarrain y Zaratiegui, donde se ha visto en el mundo de los negocios una resistencia al cambio (Amozarrain, 1999) (Zaratiegui, 1999).

Los procesos, cruzan repetidamente las fronteras funcionales, fuerzan a la cooperación y crean una cultura de empresa distinta (Nogueira, Medina León, & Nogueira Rivera, 2004), y donde la empresa se vuelve tan eficiente como lo son sus mismos procesos (Amozarrain, 1999), donde éstos se traducen en el conjunto de actividades interrelacionadas cuyo resultado sea cumplir con los requerimientos del destinatario y lograr las metas de la empresa (Zaratiegui, 1999).

Los procesos cuentan con dos características que justifican la necesidad de analizarlos, las cuales son (Amozarrain, 1999):

1.- La variabilidad. Cada vez que se repite el proceso hay ligeras variaciones en las distintas actividades realizadas que a su vez, generan variabilidad en los resultados del mismo. “Nunca dos *outputs* son iguales”.

2.- La repetitividad. Los procesos se crean para producir un resultado e intentar repetir ese resultado una u otra vez. Esta característica permite trabajar sobre el proceso y mejorarlo. “A más repeticiones más experiencia” .

Precisamente la gestión de procesos busca reducir la variabilidad que aparece habitualmente cuando se producen o prestan determinados servicios y trata de eliminar las ineficiencias asociadas a la repetitividad de las acciones o actividades y al consumo inapropiado de recursos (Zaratiegui, 1999).

Existen otros términos igualmente relacionados con la gestión por procesos, y que son necesarios tener en cuenta. Ellos son planteados por Amozarrain (Amozarrain, 1999) y son los siguientes:

Proceso relevante: Es una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada, para conseguir un resultado que satisfaga plenamente los objetivos, las estrategias de una organización y los requerimientos del cliente. Estos procesos son inter funcionales, siendo capaces de cruzar verticalmente y horizontalmente la organización (Amozarrain, 1999).

Proceso clave: Son aquellos procesos que han sido extraídos de los procesos relevantes e inciden de manera significativa en los objetivos estratégicos y son críticos para el éxito del negocio (Amozarrain, 1999).

Subprocesos: Son partes bien definidas en un proceso. Su identificación puede resultar útil para aislar los problemas que pueden presentarse y posibilitar diferentes tratamientos dentro de un mismo proceso (Amozarrain, 1999).

Sistema: Estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar una gestión determinada (Amozarrain, 1999).

Procedimiento: Forma específica de llevar a cabo una actividad. En muchos casos los procedimientos se expresan en documentos que contienen el objeto y el campo de aplicación de una actividad; qué debe hacerse y quién debe hacerlo; cuándo, dónde y cómo se debe llevar a cabo; qué materiales, equipos y documentos deben utilizarse; y cómo debe controlarse y registrarse (Amozarrain, 1999).

Actividad: Es la suma de tareas, normalmente se agrupan en un procedimiento para facilitar su gestión (Amozarrain, 1999).

Proyecto: Suele ser una serie de actividades encaminadas a la consecución de un objetivo, con un principio y final claramente definidos. La diferencia fundamental con los procesos y procedimientos estriba en la no repetitividad de los proyectos (Amozarrain, 1999).

Indicador: Es un dato o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad (Amozarrain, 1999).

A continuación se mencionan algunas de las tendencias modernas de la Gestión Empresarial, con énfasis en el enfoque de procesos.

1.- El Cuadro de Mando Integral (CMI) es una de las tendencias de la Gestión Empresarial que aborda el tema de los procesos y lo trabaja de forma conjunta con las competencias del personal de una organización. El CMI, viene de su nombre original en inglés "*Balanced Scorecard*" (BSC), es una herramienta del Control de

Gestión que cuenta con gran aceptación en el mundo empresarial; Robert Kaplan y David Norton son los autores del CMI, nace a principios de los años noventas innovando los sistemas de medición de las organizaciones capaz de evaluar los resultados futuros en la organización, con el fin de crear valor en el largo plazo (Norton & Kaplan, 1999).

Para lograrlo, utiliza diferentes indicadores tanto financieros como no financieros y se sustenta sobre la base de las relaciones causa-efecto, con lo cual se mide el logro de los objetivos en base a las perspectivas que la empresa considere importantes (Norton & Kaplan, 1999).

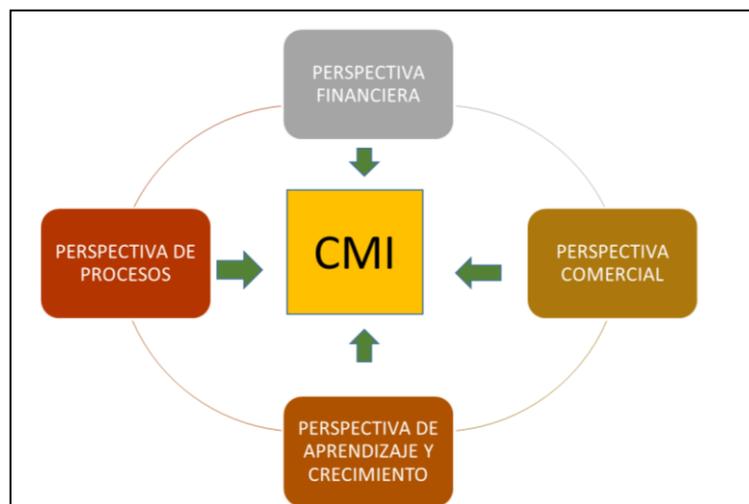
Los autores que han trabajado este tema, (Zaratiegui, Dávila, Kaplan, Norton y Nogueira Rivera) coinciden en que son cuatro las perspectivas que caracterizan el Cuadro de Mando, éstas son: la perspectiva financiera, la de los procesos internos, la del cliente y la perspectiva de aprendizaje y crecimiento, a través de las cuales se puede medir el progreso actual y suministrar la dirección futura de la empresa (Norton & Kaplan, 1999).

El CMI establece que los primeros factores-clave están relacionados con el factor humano (formación e incentivos). Una mayor implicación del personal puede favorecer una mejora continua de los procesos de la empresa (Norton & Kaplan, 1999).

Al mismo tiempo, la mejora en los procesos debe dar como resultado el incremento en la cartera de clientes, mismos que deben mostrar mayor grado de satisfacción y por tanto serán el sinónimo de mayores ventas lo que a su vez se traduce en más ingresos, lo cual debe generar mayores beneficios lo que explicará la capacidad de crecimiento de la empresa y por lo tanto generación de valor de la compañía (Norton & Kaplan, 1999).

Por otro lado, sólo el factor humano de la compañía con sus competencias, conocimientos y actitudes serán capaces de lograr e implementar procesos y productos que logren la fidelidad de los clientes, que son quienes finalmente representan el ingreso que hará posibles los resultados financieros planificados. Por lo anterior, se deben fijar objetivos y definir los indicadores necesarios para conocer lo que ocurre y obrar en consecuencia es decir todo va conforme a causa – consecuencia (Norton & Kaplan, 1999).

Diagrama 5 Cuadro de Mando Integral.



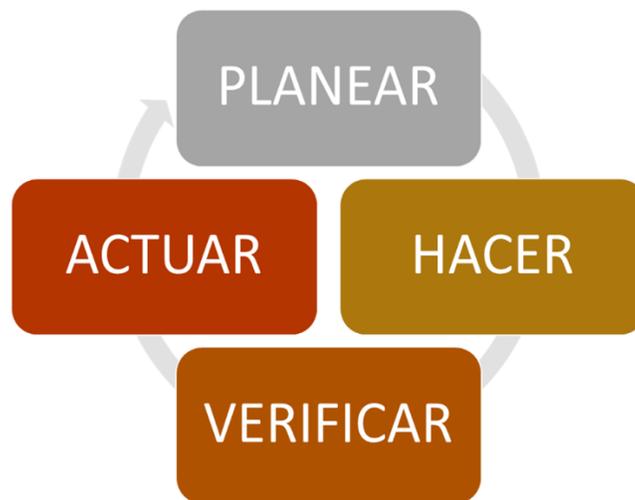
Fuente: Elaboración propia (2015).

2.- La Mejora Continua también conocida como Filosofía *Kaizen* es otra tendencia de la gestión a base de procesos; el significado de la palabra *Kaizen* es mejoramiento continuo, por medio de diferentes pasos se analizan las variables críticas del proceso de producción y se busca su mejora en forma diaria con la ayuda de equipos multidisciplinarios (Masaaki, 1986) (Deming & JUSE, 1930).

Tiene sus antecedentes en Japón y se ha expandido al Occidente. Esta filosofía tiene como principal objetivo mejorar el sistema empresarial, utiliza el círculo de Deming como principal herramienta, el cual es también conocido como PDCA gracias a sus siglas en inglés (Deming & JUSE, 1930).

- Plan (Planear): en esta fase el equipo pone su meta, analiza el problema y define el plan de acción
- Do (Hacer): Una vez que tienen el plan de acción éste se ejecuta y se registra.
- Check (Verificar): Luego de cierto tiempo se analiza el resultado obtenido.
- Act (Actuar): Una vez que se tienen los resultados se decide si se requiere alguna modificación para mejorar (Deming & JUSE, 1930).

Diagrama 6 Círculo de Deming.



Fuente: Elaboración propia (2015).

Para llevar a cabo la filosofía *Kaizen* se debe tener bien en claro los dos pilares que son el compromiso y la disciplina en cualquier nivel de la organización teniendo siempre en claro los objetivos de la empresa (Masaaki, 1986).

La filosofía *Kaizen* sirve para detectar y solucionar los problemas en todas las áreas de una organización teniendo como prioridad revisar y optimizar todos los procesos que se realizan, tiene como primer ventaja competitiva el constante cambio para mejorar y cuenta con un personal motivado realizando las actividades de *Kaizen* (Masaaki, 1986).

3.- El modelo de Método sistemático o científico de Kaoru Ishikawa se basa en la filosofía del *kanji* (escritura de letras chinas), puesto que la dificultad de su aprendizaje favorece los hábitos de trabajo preciso.

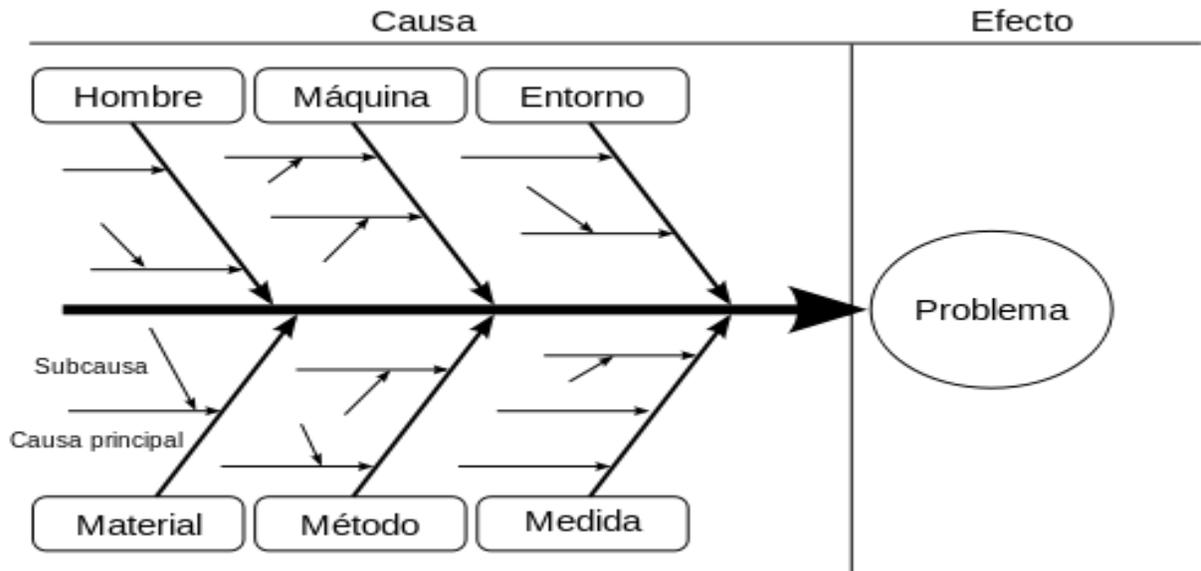
Su método se basa en el recorrido de una serie de pasos, desde la detección de un problema o de una posibilidad de mejora para el control de calidad el cual consiste en "desarrollar, diseñar, elaborar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor" (Ishikawa, 1943).

Su filosofía está basada en el control de calidad, en el que es necesario que la empresa estructure adecuadamente su la capacitación con calidad donde para lograr el objetivo es preciso repetir la educación una y otra vez, y este plan de capacitación debe ser aplicado a todos los niveles de la organización, cuyos objetivos deben de guardar correspondencia con los objetivos estratégicos de la organización (Ishikawa, 1943).

Como principales aportaciones destacan la creación del diagrama causa-efecto, o espina de Ishikawa y los círculos de calidad.

El diagrama de Ishikawa, es un diagrama que por su estructura ha venido a llamarse también diagrama de espina de pez. Es una representación gráfica sencilla en la que se aprecia de forma relacional una especie de espina central, que es una línea en el plano horizontal, la cual representa el problema a analizar, es la representación gráfica de las relaciones múltiples de causa - efecto entre las diversas variables que intervienen en un proceso. En teoría general de sistemas, un diagrama causal es un tipo de diagrama que muestra gráficamente las entradas o inputs, el proceso, y las salidas o *outputs* de un sistema (causa-efecto), con su respectiva retroalimentación (*feedback*) para el subsistema de control (Ishikawa, 1943).

Diagrama 7 Diagrama de Isikawa.



Fuente: https://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama_de_Ishikawa. Recuperado el 12 de septiembre del 2015.

El círculo de calidad es una práctica utilizada en la gestión de organizaciones en donde un grupo de trabajo voluntario, se reúne para analizar y plantear soluciones a problemas detectados en sus respectivas áreas de trabajo, o puede servir también para lograr mejoras en el puesto de trabajo los resultados de estos grupos, son buenos cuando las personas responden con responsabilidad y capacidad de decisión sobre su implantación (Ishikawa, 1943).

Esta acción brindó fuerza a la idea de que el mejoramiento de las operaciones de la empresa puede provenir desde adentro de los propios trabajadores, quienes, bien entrenados para trabajar en equipo y mediante el uso de procedimientos y técnicas apropiados para solución de problemas, podrían contribuir bastante a mejorar la calidad, así como incrementar la productividad (Ishikawa, 1943).

Cuando se implantan de manera adecuada, son una excelente herramienta para fomentar la concienciación, sensibilización, integración y comunicación de los recursos humanos de la empresa (Ishikawa, 1943).

4.-El modelo de Gestión por Competencias también denominada Gestión de Recursos Humanos, es otra de las tendencias por gestión empresarial la cual busca obtener una organización eficaz y eficiente, la importancia que tienen, para lograr este objetivo, los individuos que integran dicha organización (García, 2006).

Esta tendencia toma relevancia porque su implementación obliga a tener un personal preparado y acorde a las actividades y funciones que va a desempeñar en la empresa. La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones.

Es completamente cambiante y depende mucho de la situación en la que se encuentre la empresa, pues depende de diferentes elementos tales como como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el giro de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes (García, 2006).

Las personas son proveedoras de conocimientos, técnicas, habilidades, capacidades y sobre todo, del más importante aporte a las organizaciones: la inteligencia, todo ello en conjunto le otorgan una determinada competencia a la persona, lo que permite tomar decisiones racionales y le da significado y rumbo a los objetivos generales, por lo tanto, las personas constituyen el capital intelectual de la organización (Chiavenatto, 1992, 2002).

Tradicionalmente se ha trabajado la Gestión por Competencias enfocada en el puesto de trabajo, debido a que se adapta de mejor manera al concepto de mejor candidato a una plaza dentro de una empresa de acuerdo al perfil del puesto,

(Pfeffer, 1994) lo cual ayuda a enmarcar el éxito de una organización en general (Pfeffer, 1998).

- 1.- La estabilidad del empleo, el plazo de trabajo de los empleados.
- 2.- Mecanismos de contratación de personal que faciliten la competencia de adaptación puesto-individuo.
- 3.- Sistema de compensaciones y retribuciones eventual a los resultados obtenidos y a las metas prescritas.
- 4.- Posibilidades de formación continua y desarrollo de la profesión.
- 5.- Disminuir las barreras organizativas y el número de niveles en los status empresariales.
- 6.- Estímulo del trabajo en equipo. Descentralización.
- 7.- Transparencia en los sistemas de información necesarios para cada nivel organizativo.

Otra opción de estudio ha sido el de la aplicación de la Teoría de los Recursos y Capacidades (Barney,1991). La literatura acerca de estrategia examina la dificultad para considerar como un indiscutible recurso empresarial el factor humano y esto debido a la no exacta propiedad empresarial de aspectos claves en el factor, tales como sus conocimientos o la aplicación de sus habilidades dentro de la empresa (Ortiz Fuentes & Avella Camareno, 2002).

De forma general, se consideran a las competencias laborales como “un grupo de habilidades, aptitudes, actitudes, destrezas, etcétera, tanto cognitivas como emocionales, poseídas por un individuo, evaluadas y controladas por un campo determinado, que tienen en su base a factores biosociológicos y culturales que las determinan, que pueden ser potenciadas y que permiten obtener una actuación exitosa en una determinada actividad o actividades que integran uno o varios procesos, a partir de las características y exigencias del mismo, posibilitan la efectividad de dichos procesos y su alineación estratégica con la misión y los objetivos empresariales. Dentro de las habilidades emocionales, se incluye, por

supuesto, todas aquellas características propias de la personalidad y de valores del individuo en cuestión (García, 2006).

La Gestión por Competencias se define como el proceso que optimiza, tanto a nivel individual como organizativo, el ajuste de las características personales (conocimientos, habilidades, experiencia, aptitudes, actitudes, valores, etcétera.) a la efectividad de su actuación profesional (García Azcanio, Medina León, Negrin Sosa, Nogueira Rivera, & Espinosa Achong, 2007).

A partir de la definición de competencias se comprende la importancia de la aplicación de un modelo de Gestión por Competencias que contribuya a la mejora de los procesos definidos en una empresa. El desarrollo de habilidades en el personal, es en función de los procesos empresariales bien definidos y su efectividad a la hora de alinearlos con la estrategia, misión y objetivos. Así se logra que el resultado del proceso contribuya a la satisfacción del cliente externo (García Azcanio, Medina León, Negrin Sosa, Nogueira Rivera, & Espinosa Achong, 2007).

Al gestionar habilidades que respondan a los diferentes procesos en una empresa, se puede obtener un mejor aprovechamiento de los recursos, preparación y formación del personal, una mayor eficacia en la gestión a la hora de tomar decisiones; así como la mejora gradual de los procesos que permiten su funcionamiento, eficiencia y una mejor adaptación de la empresa a su entorno (García, 2006).

Existe una estrecha relación de la gestión por competencias con la gestión de recursos humanos y con la cultura empresarial, la cual también define la manera en que se mejorarán los procesos y las actividades que los componen. Los modelos para la gestión por competencias deben permitir el uso de la información recogida para mejorar los sistemas de selección, desarrollo, rotación y promoción del personal así como posibilitar el establecimiento de un sistema de retribución basado en su desempeño en las actividades que están contenidas en determinados

procesos, todos ellos componentes de la gestión de recursos humanos. No se deben promover modelos de gestión por competencias, o perfiles de competencias genéricas, de una empresa a otra, sin importar las diferencias que puedan existir en cuanto a la cultura (García, 2006).

El establecimiento de un modelo de gestión por competencias, por otra parte, supone un cambio en la cultura organizacional, puesto que modifica la manera en que la empresa valora el conocimiento y le da importancia a aprender de su propia experiencia y a focalizarse en adquirir, almacenar y utilizar el conocimiento para resolver problemas, anticiparse al mercado, proteger sus activos intelectuales, mejorar sus procesos y aumentar la inteligencia y adaptabilidad de la empresa con prioridad en lograr la satisfacción de los clientes y en la búsqueda de la necesaria alineación con la estrategia de la organización (García Azcanio, Medina León, Negrin Sosa, Nogueira Rivera, & Espinosa Achong, 2007).

3.3 TEORÍA DE LA RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL

“En el origen de la Teoría sobre la Responsabilidad Social de la Empresa se sitúa la discusión sobre cuál es la función de la empresa en la sociedad y si dicha función es meramente económica o tiene un alcance mayor. Tradicionalmente, se ha considerado que la empresa como unidad de producción cumple la función económica de producción de bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades humanas. La consideración tradicional de esta función entiende que la empresa, en el desarrollo de su actividad económico-productiva, cumple implícitamente una función social centrada en su contribución a los objetivos generales de la política económica, como metas expresivas del grado de bienestar económico y social deseable por la comunidad” (Diez de Castro, 1982) (Marchant, 2007, pág. 97).

“Se trata del mismo planteamiento en que se basa el propio Estado, que utiliza a la empresa como vehículo para intervenir en el medio social, a través de la política

económica y social. El intervencionismo del Estado en la economía puede ser entendido como una toma de conciencia por parte del sistema político acerca de la dimensión social del hecho económico, lo que por otra parte conlleva una fuerte carga política, pues la intervención del Estado se orienta hacia la protección de unos intereses y valores abstractos, justicia, salud, seguridad” (Bueno, Cruz, & Duran, 1989) (Marchant, 2007, pág. 97).

La empresa tiene capacidad para llevar a cabo cambio social, tomando un mayor protagonismo en la política social y una participación efectiva en la resolución de los problemas comunes; pero esto dependerá de lo estrecho y mayor colaboración que se dé entre instituciones públicas y la misma empresa con el fin de resolver muchos de los problemas de la sociedad (Reyno, 2007).

La revisión acerca de la función social de la empresa es el punto de partida para la teoría sobre la existencia de una responsabilidad de la empresa hacia la sociedad, la cual se basa en la consideración de la empresa como sistema abierto. De aquí la conveniencia para la empresa de adaptar sus salidas, sus *outputs* genéricos, a las demandas, necesidades e intereses que se manifiesten en su entorno socio-económico, por lo que la estrategia de la empresa y, en consecuencia, sus objetivos, deben venir impulsados y adaptados a las necesidades del medio, ya que de ello depende la supervivencia y la fortaleza de la posición de la empresa en un entorno competitivo (Reyno, 2007).

La RES debe incorporarse en la formulación de la estrategia empresarial ya que es un factor clave para el éxito y aceptación de las entidades en el futuro (Reyno, 2007).

El proceso estratégico centrado en los grupos de interés (*Stakeholders*) es un modelo de dirección estratégica que sirve para analizar la importancia de dichos grupos de interés tanto internos como externos y examina la forma en cómo convergen los objetivos marcados, así como los riesgos de no alcanzar éstos por la influencia de aquellos. Este proceso estratégico debe partir de una misión, visión y

objetivos integrados (pensamiento estratégico), y vistos desde una perspectiva social para, a continuación, formular, programar, implantar y controlar la estrategia social (Reyno, 2007).

El concepto de RES aparece a principios de los años noventa desde entonces el concepto ha evolucionado de forma vertiginosa para 2008 la RES no se encuentra solo limitada a la parte ambiental y las condiciones de empleo, ahora abarca de forma más amplia y a mayor profundidad la transformación misma de la empresa (Scopelliti, 2008).

La definición del Libro Verde de la Unión Europea (UE) publicado en 2001 con el título “Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas” es la que más difusión tuvo y toma en cuenta, los siguientes aspectos:

- La responsabilidad social de las empresas y su integración en las operaciones comerciales es voluntaria.
- La responsabilidad social de las empresas no es, por lo tanto, una cuestión de cumplimiento de las leyes o la legislación.

Para las empresas, el capital humano y los activos intangibles han empezado a tomar una vital importancia, es necesario tomar conciencia, en favor de objetivos comunes, saber negociar, escuchar y equilibrar intereses opuestos, aptitudes que constituyen la esencia de la responsabilidad empresarial (Scopelliti, 2008).

La RES es actualmente una cuestión compleja, cada vez más vinculada con el quehacer diario de la empresa, con aquello que se hace en el horario después del trabajo, y donde la necesidad de lucro ha dejado de ser cuestionada, debido a que las empresas deben tener ganancias para existir, sin embargo ellas deben integrar la RES en su actividad económica. Esto ha tomado relevancia al menos para las empresas más grandes del mundo (Scopelliti, 2008).

Es un hecho que existe cierto consenso en que las empresas necesitan algo más que capital para sobrevivir, necesitan establecer y mantener relaciones positivas con todos los interlocutores (Scopelliti, 2008).

La ética empresarial es la idea de que las empresas deben tener principios; en 1984, Freeman elaboró y profundizó el concepto de responsabilidad en la actividad económica, dentro de su teoría introdujo un nuevo marco en el que la responsabilidad se mide en relación con las expectativas de todos aquellos que participan en las actividades de la empresa, el concepto fue más allá incluyó a todos aquellos que se ven afectados por la misma empresa o a su vez que la lleguen a afectar con algún tipo de participación en algún tipo de participación en ella y se los debe tener en cuenta (Scopelliti, 2008).

Este supuesto se aparta del criterio tradicional, ya que sostiene que las compañías necesitan algo más que capital para sobrevivir, crecer y obtener mejores beneficios, necesitan constituir y mantener relaciones positivas con todos los participantes, y la novedad es que las empresas ya no pueden decidir con quiénes tratan (Scopelliti, 2008).

La razón por la cual los empleados, por ejemplo, son importantes para la reputación de las compañías es que éstos invierten en ellas tiempo, pasión, entusiasmo, devoción y lealtad y de ello dependerá que pasen la mayoría de sus vidas en ella, invirtiendo el total de sus competencias y que la empresa pueda aprovechar así al máximo la capacitación y el tiempo invertido en ellos, por otro lado su forma de apreciación de la compañía contribuye hasta en un 60% a la reputación de la empresa (Scopelliti, 2008).

Los empleados son lo que participantes primarios, dado que son decisivos para la supervivencia de la compañía (de la misma forma que los accionistas, que invierten su capital). Sin embargo, los demás participantes cuentan con la misma importancia en esta nueva perspectiva, lo que realmente importa es la conciencia de que

mantener relaciones positivas con todos los participantes sean internos o externos y de esta forma aumentar el valor generado para y por la compañía (Scopelliti, 2008).

Las relaciones positivas por tanto implican concesiones mutuas, negociación y estar consciente que es imposible que todos los participantes estén de acuerdo en su totalidad y que la empresa alcance todos sus objetivos. La finalidad de la responsabilidad social de las empresas es hallar el mejor equilibrio posible entre las expectativas legítimas de los participantes y las utilidades planificadas de la empresa (Scopelliti, 2008).

La necesidad de las empresas de interactuar con su entorno no es nueva, ya que son entes 'sociales' por definición y siempre han tenido diálogos abiertos y mantenido relaciones con su entorno para poder sobrevivir y crecer, lo que ha cambiado es la forma de interrelación que han adquirido esos entornos (Scopelliti, 2008).

Hoy las empresas, independientemente de su ubicación, tienen que interactuar con sus participantes quienes, puesto que invierten capital, recursos, tiempo y confianza en la empresa, esperan ver satisfechas sus aspiraciones por lo que continuación se describen la clasificación de participantes de toda empresa privada (Scopelliti, 2008).

- Los empleados necesitan trabajar en condiciones de salud y seguridad con sueldos dignos y un respeto a sus derechos, así como a sus quejas y solicitudes, es decir que la empresa de tiempo de escucharlos y atenderlos.
- Los accionistas esperan que el dinero invertido rinda frutos, poco riesgo.
- Los clientes esperan recibir productos de calidad así como un trato confiable y respetuoso acorde a los derechos humanos.

- Las instituciones estatales y gubernamentales exigen, transparencia y observancia de la ley.

La empresa en el centro de una red, cuanto más se amplía el círculo, más participantes incluye entonces puede darse el caso de que algunos de ellos no tengan participación, pero no obstante pueden incidir en las actividades de la empresa o verse afectados por ellas (Scopelliti, 2008).

“La propia comunidad es un interlocutor vasto y diverso representado por múltiples asociaciones, cada una de las cuales tiene a su cargo la representación de algún interés. Esperan puestos de trabajo a cambio de legitimidad (es decir, de dar a la compañía permiso para actuar en la zona) y contribuciones al progreso local, en distintas formas (normalmente, a través de obras de beneficencia, filantropía y educación)” (Scopelliti, 2008, pág. 257) y de esta forma contribuye de forma directa en el BS de dicha comunidad.

La RES es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con los diversos públicos con los cuales ella se incumbe, y por el establecimiento de objetivos empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad; resguardando recursos ambientales y culturales para el futuro de las generaciones, respetando la diversidad y promoviendo la disminución de las desigualdades sociales, (Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social.) (Reyno, 2007).

Las empresas deciden obrar con RES, para lo cual adoptan medidas voluntarias que van más allá del cumplimiento de la ley, debido a la forma en que el mundo ha cambiado en los últimos años. Existen tres fuerzas que han modificado radicalmente la manera en que las compañías manejan sus actividades:

- **La liberalización del capital.** Con la liberalización del mercado, se puede invertir el capital allí donde el rendimiento sea más alto porque los costos o los impuestos son más bajos, esta situación ha dado como resultado el detrimento de la igualdad

de acceso a mejores niveles de vida. De aquí la necesidad de compensar los efectos secundarios de la globalización se encuentra entre los temas que acaparan la atención de las Naciones Unidas, por ejemplo, los Objetivos de Desarrollo del Milenio (Scopelliti, 2008).

- **La conciencia ambiental.** Asociaciones como Greenpeace¹⁶, con sus campañas de los últimos decenios, han creado mayor conciencia de la necesidad de proteger el medio ambiente de los efectos de las actividades humanas (Scopelliti, 2008).

- **Internet.** Es el factor más reciente y poderoso: ha constituido el medio que permitió a las dos fuerzas antes mencionadas desplegar plenamente su potencial. Gracias a Internet, todo lo que ocurre en cualquier lugar del mundo afecta prácticamente a todos.

Las personas y las compañías deben actuar conscientes de que las noticias sobre las medidas que toman pueden circular por el mundo entero en segundos, esto no significa que el acceso a la información se haya liberado por completo, pero implica que cualquier cosa que esté en la red se encuentra al alcance de todos los participantes y estos podrán realizar con la información lo que les dicte su libre albedrío pudiendo o no afectar de forma positiva o negativa a la empresa. Las empresas necesitan ser aceptadas; necesitan legitimidad (Scopelliti, 2008).

En la RES se debe tomar en cuenta que existen diversos actores y que éstos se pueden clasificar como internos (empleados, obreros, accionistas y administrativos) y externos (clientes, proveedores gobierno, alianzas, la misma comunidad donde se encuentra asentada la empresa, el público en general, etc.) y que todos ellos se encuentran vinculados de una u otra manera (Reyno, 2007).

¹⁶ Greenpeace es una organización ecologista mundial cuya estrategia es la resistencia pacífica contra las acciones que deterioran el ambiente y los recursos naturales. Fue fundada en 1971 en Vancouver, Canadá. Greenpeace está establecida en casi todo el mundo, con oficinas nacionales y regionales en más de 40 países.

El objetivo principal de la RES es proporcionar los elementos de dirección y gestión que sirvan como base para lograr una empresa sostenible, que satisfaga las necesidades de los grupos de interés que la conformen y que genere beneficios sociales responsables (Reyno, 2007).

La empresa que cuenta con una dirección estratégica preocupada por solucionar las necesidades y conflictos de sus principales grupos de interés aunque éstos en muchas ocasiones se encuentren contrapuestos desarrolla de forma correcta su dirección y gestión, proporcionándoles a la empresa ventajas competitivas duraderas como:

Transparencia.-Es el acceso a la información que la organización proporciona sobre su comportamiento social y que es permeable a las expectativas sociales.

Materialidad.- La organización debe tener en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas en la toma de decisiones, afrontando todas las dimensiones de la RES, así como todas sus actividades e impactos, directos e indirectos.

Verificabilidad.- Las actuaciones socialmente responsables de la entidad deben someterse a una verificación externa.

Visión Amplia.- Debe centrar sus objetivos de responsabilidad social empresarial en el contexto de sostenibilidad más amplio posible.

Mejora Continua.- La RES va ligada estrechamente a la idea de gestión continuada, que tiene por objetivo principal la pervivencia de la organización.

Naturaleza social de la organización.- Destaca el valor y el papel del ser humano como ente individual y social, origen y fin de la organización.

Por nombrar las más importantes la implementación correcta de la RES puede brindarle a la empresa mayor crecimiento y ventajas competitivas si la empresa toma en cuenta a sus diversos actores tanto internos como externos (Reyno, 2007).

3.4 LA TEORÍA DEL DESARROLLO REGIONAL

3.4.1 El Desarrollo Regional

La Teoría Regional abarca en términos generales los objetivos perseguidos con las acciones de política regional emprendida para la acumulación de capital, para entenderlo mejor es precisar los conceptos del mismo (Ornelas, 1993).

Definiciones de Región:

“Partes de un territorio estructurado en forma objetiva y que no dependen del arbitrio humano para existir y la misión científica de la geografía, la economía, y otras disciplinas que se proponen llevar a la práctica una división regional cualquiera, consiste en descubrir los fenómenos que han originado dichas regiones, señalar y analizar los aspectos reales que caracterizan a las regiones” (Bassols, 1997, pág. 7)

"Distintas áreas de actividad económica donde un conjunto especializado de las industrias orientadas al comercio se arraiga y florece, estableciendo trayectorias de empleo y de crecimiento de la población que son la envidia de otros lugares" (Markusen & Lee, 1999, pág. 3)

Los elementos para ser considerada una región son el clima, la vegetación, el agua u otra actividad económica y es una unidad de análisis útil para el estudio de muchos fenómenos sociales, es importante recalcar que no es lo mismo la delimitación de una región para fines administrativos que para una planeación económica, desde el punto de vista analítico existen dos:

a) La homogénea.- la cual se basa en la diferenciación de un territorio según características relacionadas como fenómenos, físicos demográficos, culturales, económicos o históricos preponderantes.

b) La nodal.- conjunto heterogéneo donde las diferentes partes se complementan y mantienen entre ellas y muy especialmente con un polo dominante.

El problema básico de la regionalización resulta ser la selección de los elementos considerados en la delimitación de la región. La política regional implica tres elementos fundamentales:

- 1) El aparato gubernamental como entidad compleja que lo diseña.
- 2) La selección de los instrumentos, la definición de las formas de actuar de los aparatos gubernamentales.
- 3) Determinación de objetivos y metas en plazos (Ornelas, 1993).

Y surge en el momento que se reconocen las fuerzas del mercado que tienden a concentrar el desarrollo económico desigual y exige al aparato gubernamental acciones para regular dicho crecimiento con el propósito de transformar la estructura productiva regional y la forma de distribución de ingreso, impulsando el desarrollo regional, mismo que la ONU describe “como el proceso que afecta determinadas partes de un país las cuales reciben el nombre de regiones” mientras que el desarrollo económico se entiende como un proceso a largo plazo en el cual la producción total de bienes y servicios de la región aumenta de manera sostenida permitiendo mejorar la distribución del ingreso y permitiendo elevar el nivel de vida de la población, el desarrollo regional lleva pues implícito el desarrollo económico (Ornelas, 1993).

La literatura sobre las economías externas de escala que comenzaron con Marshall ha sido redescubierto por los teóricos neoclásicos más recientes y los que escriben en la tradición especialización flexible, las ideas de la Teoría del Lugar Central de resurgir en toda la literatura sobre el desarrollo regional. La dimensión espacial de la teoría moderna del crecimiento regional se remonta a varias fuentes, la ubicación de teóricos facilita un marco para entender el crecimiento y la disminución regional (Dawkins, 2003).

La convergencia interregional.- Es la hipótesis más cercana a teorías del crecimiento económico regional basadas en extensiones no espaciales de las teorías económicas neoclásicas del comercio internacional y el crecimiento económico nacional. En conjunto, las primeras teorías neoclásicas predicen que con el tiempo, las diferencias en el precio de la mano de obra y otros factores en todas las regiones disminuirán y tienden hacia la convergencia; todo esto ante la aparente tendencia de la divergencia internacional. Las primeras teorías de desarrollo económico regional surgieron de esta controversia y pueden distinguirse unos de otros en términos de diferencias en las predicciones teóricas sobre la convergencia o divergencia interregional en el ingreso per cápita y precios de los factores por el paso del tiempo, la hipótesis sobre la importancia de las economías de escala internas y externas al crecimiento económico regional (Dawkins, 2003).

Teoría de la Localización y la Ciencia Regional.- fue avanzando como una respuesta temprana a la ignorancia de espacio en los análisis económicos tradicionales. Originalmente desarrollado por Alfred Weber en 1929 donde considera la distancia como factor básico de la localización, pero en este caso introduce como factor decisivo, no solo la distancia al mercado, sino también al origen de las materias primas. La localización de las industrias siguiendo estas premisas será la que minimice los costos de transporte tanto hacia el mercado como hacia los recursos (Weber, 1909) y Walter Isard en 1956 quien desarrolló una función de producción que incluía además de la materia prima, trabajo y capital, un *input* transporte, el cual libera a la empresa de la minimización de los costos

compensado con la localización de la empresa con lo cual optimiza la disminución en costos de otros *inputs* dando como resultado modelos de sustitución, la teoría de localización se ha enfocado principalmente en el desarrollo de modelos matemáticos formales de la ubicación geográfica óptima de la industria enfocándose en los costos de transporte de materias primas y productos finales (Isard, 1957). Es decir, las empresas tenderán a ubicarse cerca de los mercados para evitar el costo de traslado del producto es decir gastos de operación, con el fin de evitar que el precio del producto final no supere el costo de la materia prima y gastos indirectos de fabricación para producir ese producto. Las empresas tenderán a localizar fuentes de entrada primaria cerca cuando el costo de las materias primas es favorable en relación con el peso del producto final. Las empresas también pueden pesar los ahorros de costos de producción relativos de determinados lugares, con el aumento de los costos de transporte para minimizar los costos totales de producción y transporte. Aunque la teoría de localización sola no proporciona una teoría del desarrollo económico regional, los modelos explícitos de los costos de transporte han tenido una gran influencia en las teorías posteriores de crecimiento y desarrollo económico, particularmente la nueva geografía económica (Dickinson, 1966).

Las Economías Externas.- Un problema con la teoría tradicional ubicación de Weber es que las ventajas de costo de la proximidad espacial a los insumos y los mercados se modelan puramente en términos de economías de costes de transporte internos. Marshall ha señalado, que las industrias pueden agruparse por razones ajenas a consideraciones de costos internos. En lugar de ello, las empresas pueden agruparse para aprovechar las economías externas que resultan de las proximidades de un gran número de otras empresas. Después de Hoover señala en 1937 que al tomar en cuenta la industria y el territorio se puede elevar el proceso técnico y por tanto la productividad, ejercer polos de atracción sobre otras regiones, y proporcionar una mayor eficiencia estructural a las aglomeraciones urbanas, creando polígonos industriales que mantienen relaciones *input - output* (Hoover, 1937).

Estas economías externas que son las que principalmente inciden en esta investigación pueden incluir:

1.- Economías de localización que resultan de las empresas de la misma industria implantación común en la misma zona.

2.- Las economías de urbanización, que resultan de la colocación de las empresas en diferentes industrias. Dado que estos beneficios externos tienden a aumentar con el número y la producción de las empresas implantación común, se refieren por lo general a medida que las economías de escala o economías de aglomeración externa (Isard, 1957).

A) Modelos de competencia espacial.- Harold Hotelling en 1929 señala como ventaja la proximidad espacial desde la perspectiva de una empresa es la posibilidad de cobrar precios más altos a los clientes que se encuentran más próximos, señalando la importancia del papel del espacio y en qué forma afecta a la política de precios de las empresas. La esencia del argumento de Hotelling es que la proximidad espacial da el poder de mercado las empresas, ya que los clientes cercanos estarían dispuestos a pagar más por productos que se pueden consumir sin incurrir en costos sustanciales de transporte y además otorga una ventaja competitiva (Hotelling, 1929), muchos otros se extienden del modelo original de Hotelling para incorporar la amenaza de entrada de competidores, elasticidad de la demanda, y la competencia a lo largo de un plano. Estos modelos extendidos demuestran que la concentración no es siempre el resultado de equilibrio y que la amenaza de entrada puede o no conducir siempre los beneficios a cero (Dawkins, 2003).

B) Teoría del Lugar Central.- Christaller y Losch definen, las regiones como sistemas jerárquicos de los lugares centrales o ciudades. Cada región tiene un pequeño número de grandes ciudades de orden superior y un gran número de ciudades más pequeñas de orden inferior (Christaller, 1933) (Losch, 1954). Este

orden está determinado por la pluralidad de productos que se oferten en la ciudad, que a su vez se determina por el tamaño respectivo de las áreas de mercado para los diferentes productos. Un enfoque más popular entre los teóricos más recientes ha sido definir una región en términos de un "nodo" del mercado de trabajo espacialmente interdependientes, de acuerdo con Hoover y Giarratani (Hoover & Giarratani, 1985), las regiones nodales poseen dos características:

1.- Se encuentran integradas funcionalmente internamente en la medida en que la mano de obra, capital, o los flujos de mercancías son más comunes dentro de la región que con otra región

2.- Dentro de la región, las actividades están orientadas hacia un solo punto o nodo, donde existe la presunción de dominio u orden del nodo a través de la zona periférica que rodea (Hoover & Giarratani, 1985).

Aunque la teoría de localización y de la Teoría del Lugar Central de cada uno ha contribuido considerablemente a la comprensión del patrón espacial de las empresas, su perspectiva estática y la ignorancia de muchas dimensiones importantes del crecimiento económico regional. Las teorías del desarrollo económico regional incorporan estos conceptos en las expresiones más formales de la dinámica de crecimiento regional (Dawkins, 2003).

Al hablar de Desarrollo Regional después de tomar en cuenta la localización y la territorialización es necesario conocer las teorías alternativas del Desarrollo Económico Regional las cuales abarcan:

- 1.- Teorías de la Convergencia Regional.
 - a) Teoría de la Base de la Exportación.
 - b) Teoría Neoclásica del Crecimiento Exógeno.

2.- Teorías de Divergencia Económica Regional

- a) Teoría de la Causalidad Acumulativa.
- b) Teoría de Polos de Crecimiento.

3.- Teorías Estructuralistas.

- a) Teorías de etapa o de Sector.
- b) Teorías del ciclo de la ganancia producto.
- c) Teorías de Re estructuración Industrial.
- d) Teoría de la especialización flexible y Teoría de las redes.
- e) Teoría Marxista.

4.- Instituciones políticas y el desarrollo económico regional.

- a) Teoría de la Máquina.
- b) La Nueva Economía Institucional.

5.- Nuevas Perspectivas.

- a) Crecimiento Endógeno.
- b) Nueva Geografía Económica.

Es importante resaltar que parte de estas Teorías han tenido injerencia dentro de los objetivos de la Política Regional Mexicana

En general fueron disminuir la desigualdad entre las regiones y elevar la eficiencia económica del sistema en conjunto. Esto tiene una motivación de tipo social proclamadas por el aparato gubernamental, impulsando el BS y la generación del empleo (Ornelas, 1993).

De 1940 a 1970 se privilegió el crecimiento industrial y nacional sobre el regional pues se creía que el proceso mismo por su dinámica daría como resultado el crecimiento y una redistribución de recursos entre sectores regiones y personas, sin embargo no se obtuvieron los resultados esperados (Ornelas, 1993).

Para los setentas se impulsó el crecimiento económico de determinadas regiones consideradas de alto potencial productivo mismas que cambiaría en la desconcentración urbana, la reubicación de la industria y la creación de ciudades medias donde debería absorberse el crecimiento poblacional (Ornelas, 1993).

En los cuarenta se crearon organismos descentralizados para impulsar las cuencas de diversos ríos del país, se procuró pues la construcción de caminos, carreteras, fuentes de energía, sistemas de riego y comunicación, dicha política estuvo influida por “la teoría de los polos de crecimiento” (misma que subsistirá hasta los años ochentas). Durante este tiempo el gobierno mexicano concebía que el crecimiento sostenido constituía garantía suficiente de un desarrollo armónico entre las diferentes regiones del país, pues se creía generaría de manera automática bienestar para todos, el mismo presidente de la República Luis Echeverría “Durante muchos años se creyó que bastaba incrementar la producción para alcanzar la prosperidad. Ello nos condujo a la prolongación de la dependencia, a la concentración de la riqueza y a la incapacidad manifiesta del sistema de satisfacer las necesidades de la población, durante este período de treinta años el incremento del PIB fue del 6.5% en promedio anual y una relativa estabilidad en los precios, sin embargo esto no fue suficiente para combatir la pobreza y la desigualdad. Es notable la desigualdad en la distribución de la riqueza pues aunque el PIB era sostenido la pobreza crecía, si bien en este periodo se favoreció el desarrollo capitalista, también apresuro la tendencia a la concentración del ingreso y la propiedad de los medios de producción. Así ya la industria oligopólica ya presente en el país desde los inicios de su industrialización se acentuó a finales de los sesentas, al mismo tiempo las desigualdades regionales no se pudieron corregir y en algunos casos se agudizaron (Ornelas, 1993).

En los setentas se alientan macro proyectos tanto de polos como desarrollo turístico en Cancún o industrializados en puerto Lázaro Cárdenas y cobra auge el programa de creación de parques y ciudades industriales. Sin embargo, persistían las desigualdades sociales y la desigualdad en cuanto a la distribución de la

riqueza, aunque existía una estructura industrial creciente y productiva no fue lo suficientemente eficiente, pues en cuestión de alimentación según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS) en ninguna región de nuestro país se logra el promedio de ingesta mínima, en cuanto a vivienda existía un déficit y en cuanto a seguridad social en la población urbana solo el 42% la tiene y en zona rural únicamente el 7% de la población se encontraban protegidos institucionalmente y más del 50% de la población económicamente activa tenían percepciones inferiores al salario mínimo. Y la situación era diagnosticada como “agotamiento del crecimiento con estabilidad”. Luis Echeverría en base a su declaración inicial toma el desarrollo regional como una tarea casi exclusiva del gobierno federal, considerando el gasto público como su instrumento más poderoso para lograr la redistribución de la población y la actividad económica en el territorio nacional, creó la Ley General de Asentamientos Humanos y desapareció comisiones tales como la del río Balsas. A mediados de los setentas hasta inicio de los ochentas los esfuerzos tienen como propósito la desconcentración territorial pretendiendo así estimular el desarrollo regional con la creación de ciudades equilibrio (Ornelas, 1993).

La crisis de 1982, por primera vez en cuarenta años la economía mexicana no creció, la inflación alcanzó el 100% la deuda externa era ya muy pesada y el desempleo se incrementó. El presidente Miguel de la Madrid decidió “administrar la crisis” la cual consideró como financiera equivocadamente cuando realmente era “una crisis estructural que afectaba el proceso de la acumulación de capital en su conjunto” esto trajo como consecuencia la agudización de la misma y comienza a tener fuerza dentro del aparato gubernamental la corriente neoliberal (este era el modelo dominante en el ámbito internacional), se comienzan a aplicar políticas afines al monetarismo, que teóricamente plantea la necesidad de liberar los precios como la “forma óptima de lograr la racionalidad y el ajuste” de los mecanismos económicos “pervertidos”, y gracias al consejo del Fondo Monetario internacional (FMI) se recurrió a la devaluación y no al control de cambios para defender la reducida reserva internacional, deterioró el poder adquisitivo de los sueldos y

salarios, donde además se agregó una contracción y más tarde la recesión económica. Inflación y estancamiento de la economía se hicieron un solo fenómeno que el régimen fue incapaz de enfrentar. Abrió el mercado extranjero y de ser una economía protegida paso a ser una economía abierta (Ornelas, 1993).

Los neoliberales proclaman e inician la sistemática destrucción de los instrumentos mecanismos y soportes materiales que décadas atrás otros gobernantes habían construido en nombre de la Revolución, a cuyo mismo nombre ahora se destruyen.

Ya para 1988 y con Carlos Salinas de Gortari en el poder se firma el Tratado de Libre Comercio (TLC) el cual ofrece dos ajustes internos:

- Acuerdo para la ampliación de una vida democrática.
- Compromiso gubernamental para enfrentar el rezago social acumulado (Plan Mejoramiento Productivo del nivel de vida)

El gobierno salinista impulso el plan de desarrollo de forma acelerada hacia el exterior, así como los requisitos macroeconómicos de su éxito formal: control de inflación, saneamiento de finanzas públicas y elevar la Inversión Extranjera Directa, sin embargo y pese a lo que los indicadores mostraban y aunque ha habido cierto control de la inflación esto no se ha traducido en una recuperación del poder adquisitivo de los trabajadores, la salud, la educación, la vivienda, se hacen cada vez más difíciles o imposibles en algunos casos. A final de cuentas el neoliberalismo, al identificar la planeación abusiva del Estado empieza a abandonar la idea de planificar el desarrollo regional (Ornelas, 1993).

Así pues es posible distinguir tres etapas en la política de desarrollo regional (PDDR) en relación al proceso más general de acumulación de capital:

1.- Políticas regionales dispersas, sin rasgos conceptuales y operacionales comunes (1940-1970).

2.-La política regional sustentada en la planeación surgida y aplicada en la etapa de la acumulación monopólica estatal y privada; Con sus dos momentos uno regional (1970- 1975) y otro urbano (1976 en adelante).

3.-El alejamiento del Estado de la actividad económica y su propuesta desregulatoria que permite la ocupación del territorio nacional por la necesidad de la inserción de la economía mexicana en la división internacional del trabajo y del capital extranjero (1982 en adelante) (Ornelas, 1993).

3.4.2 Desarrollo Local

El concepto de desarrollo como tal tiene su base en la teoría neoclásica (Vazquez Barquero, 1997) y aunque al principio fue relacionado directamente el concepto de desarrollo con crecimiento económico (Franco & Jutkowitz, 1976, pág. 91), a continuación se presentan algunas de definiciones de desarrollo local donde se aprecia que además del crecimiento económico como debe tomarse en cuenta la parte social y la de los recursos propios de la localidad:

“Desarrollo no se identifica ni hace referencia con la evolución natural y espontánea, ni con la mutación gradual y continua de los fenómenos sociales; exige transformaciones profundas y deliberadas, cambios estructurales e institucionales un proceso discontinuo de desequilibrios más que de equilibrio” (Sunkel & Paz, 1985, pág. 24)

El desarrollo local es un proceso de diversificación y enriquecimiento de las actividades económicas y sociales en un “territorio” de escala local a partir de la movilización y la coordinación de sus “recursos” materiales e inmateriales (Santamaria, 2017)

El desarrollo económico local es un proceso que resulta primariamente de la activación y dinamización de las capacidades emprendedoras locales. Este

proceso, que pone en valor recursos productivos tradicionales y no tradicionales, puede generar nuevas actividades productivas, crear empleo y contribuir a la reducción de la pobreza en un territorio (Rosales Ortega & Urriola Urbina, 2012).

De este modo, la noción de desarrollo local aparece en Francia en el momento en que, en los años 1970, donde se hace evidente que el territorio no se beneficia de las grandes corrientes del desarrollo económico de la posguerra, sino que toman un enfoque donde son necesarias leyes macroeconómicas y orientar su destino según decisiones tomadas localmente, teniendo por objetivo movilizar las potencialidades y los recursos de grupos sociales y de comunidades locales, con el fin de extraer un beneficio social y económico (Sunkel & Paz, El subdesarrollo latinoamericano y la teoría del desarrollo, 1970).

El desarrollo local incumbe a una crítica del funcionamiento económico, al constatar que ni todas las comunidades humanas, ni todos los territorios, podrán reunir las condiciones de una integración a un funcionamiento económico nacional y, con mayor razón, mundial, debido a que es necesario tomar en cuenta no solo las actividades económicas sino también las instituciones centralizadas así como las iniciativas de la población local en función de sus recursos (Santamaria, 2017).

“El Desarrollo Local debe tomar en cuenta la multiculturalidad del país, las zonas de vida existentes, las características propias de las distintas regiones y comunidades, así como la dinámica estatal y privada en los otros contextos y las posibles alianzas y concertaciones, dando un sello particular a los procesos específicos, los niveles de competitividad e inserción al mercado local, nacional y global”, donde el desarrollo local no se restringe a lo rural (Díaz & Ascoli, 2006, pág. V).

Es abundante el hecho de que experiencias en cuanto a desarrollo local se refiere encuentran su origen en sectores que por diversas crisis han sido desplazados o marginados en América Latina un ejemplo de esto son los diversos programas de

ajuste donde el Estado se encuentra más preocupado por reducir la pobreza mediante subsidios focalizados, dejando sin apoyo a lo que podría llegar a ser iniciativas de producción para generar fuentes de empleo e ingresos permanentes los cuales si disminuirían la pobreza (Rosales Ortega & Urriola Urbina, 2012).

Dentro del desarrollo local se debe tomar en cuenta también además del desarrollo económico la cohesión social entendiendo por esta de acuerdo a Rosales y Urriola lo siguiente: “Una comunidad socialmente cohesionada –cualquiera que sea su escala: local, regional, nacional – supone una situación global en la que los ciudadanos comparten un sentido de pertenencia e inclusión, participan activamente en los asuntos públicos, reconocen y toleran las diferencias, y gozan de una equidad relativa en el acceso a los bienes y servicios públicos y en cuanto a la distribución del ingreso y la riqueza. Todo ello, en un ambiente donde las instituciones generan confianza y legitimidad y la ciudadanía se ejerce en plenitud” (Rosales Ortega & Urriola Urbina, 2012, págs. 74 - 75).

El desarrollo local se ha conceptualizado como respuesta a una lógica de regulación horizontal donde las transformaciones producto del modelo de acumulación de capital plantean problemas de regulación como:

- A) Gestión del mercado de (la adaptación)
- B) Difusión de la tecnología de trabajo moderna.

Además los instrumentos de intervención del Estado han perdido eficacia en la regulación sobre la economía, lo cual trae consigo un desajuste entre las demandas de regulación y el marco social. (Boisser, 2004)

Dentro del desarrollo local también se reconoce la importancia de aprovechar las potencialidades endógenas propias de la región, pero, al mismo tiempo, se señala la necesidad de impulsar los procesos de industrialización para el bien local (Tejera Escull, 2007).

El desarrollo debe gestarse a partir de una racionalidad donde todos cuenten, sin discriminación para formen parte del progreso social y con una participación activa contando con igualdad de condiciones, tanto en la producción de la riqueza, como en su distribución y consumo, prevaleciendo lo anterior sobre cualquier ámbito moralista, ideológico o discursivo (Díaz & Ascoli, 2006) .

Es así como los conceptos de desarrollo regional, decantan en el desarrollo local el cual necesariamente exigirá la cohesión social para no caer solo en el crecimiento económico, sino obtener un desarrollo local que beneficie a la localidad y no solo se plasme un crecimiento económico por medio de indicadores como el PIB que no toman en cuenta la parte social de la localidad.

3.5 TEORÍA DEL BIENESTAR SOCIAL

Al hablar sobre el BS es necesario tocar el tema del “Contrato social o principios de derecho político”; es una obra de J.J. Rousseau que se encuentra dividida en cuatro libros; el primer libro se subdivide en nueve capítulos, a lo largo de los cuales se describe al hombre, un ser que nace libre, que la base de la sociedad es la familia, aborda el tema de la fuerza que se transforma en derecho y la obediencia en deber, sin embargo, la fuerza no hace el derecho y solo se debe obedecer a poderes legítimos; posteriormente marca con énfasis que en la esclavitud solo se puede renunciar a la libertad con el fin de conservar la vida en casos como la guerra, ya que renunciar a la libertad es renunciar a la condición de hombre (Rosseau, 1762).

Casi para finalizar este primer libro marca la diferencia entre someter una multitud y regir una sociedad, pues el primero carece de bien público y cuerpo político; y describe el pacto social donde marca que no se crean nuevas fuerzas entre los hombres, solo se unen y dirigen las ya existentes, mismas que se suman constituyendo la fuerza y libertad de cada hombre, que es protegida por la fuerza común (Rosseau, 1762).

Posteriormente se toca el tema del soberano mismo que existe acorde al contrato social, donde la soberanía no tiene obligación de dar garantía alguna a los súbditos porque es imposible que ésta quiera perjudicarlos, también habla acerca del estado civil que es donde la justicia sustituye al instinto, donde se pierde la libertad natural y se gana la libertad civil y el derecho de propiedad; finaliza este primer libro estableciendo que es mayor la fuerza de la sociedad que la del individuo a lo cual denomina dominio real (Rosseau, 1762).

El segundo libro se subdivide en once capítulos, comienza hablando sobre la soberanía donde solo la voluntad general puede dirigir las fuerzas del Estado, y por tanto la soberanía es indivisible ya que es voluntad general y es un error considerar partes integrantes a lo que son emanaciones mismas de la soberanía, evidencia que el pueblo más que corromperse puede ser engañado por intrigas, es importante no existan sociedades parciales, una buena exposición de la voluntad general (Rosseau, 1762).

Aborda también los límites del soberano, quien puede exigir a un ciudadano prestar servicio siempre que esté sea para servir al pueblo y no a un interés particular; es decir la soberanía es todo acto de voluntad general donde el poder soberano con todo y ser absoluto no traspasa los límites de las convenciones generales; el hombre tiene derecho a arriesgar su propia vida con el propósito de conservarla, el contrato social tiene como fin la conservación de los contratantes pero si estas bajo la seguridad del Estado, éste podrá decir si es necesario que tu mueras por el bien del mismo; desde esta perspectiva se observa también la pena de muerte donde es necesario que una persona muera por el bien del Estado; dentro del capítulo cinco hace énfasis que en un Estado bien gobernado hay pocos castigos debido a que hay pocos criminales (Rosseau, 1762).

Posteriormente habla sobre la ley, la cual es la que da movimiento y voluntad al cuerpo político acorde a la razón en pro de la justicia, por medio de la ley del Estado la cual emana de la voluntad general, la cual siempre es recta, aunque el juicio no

siempre es esclarecido; toca también al mecanismo que inventa la máquina, ese hombre extraordinario en el Estado, quien tiene una empresa sobre humana y una autoridad nula es decir el legislador (Rosseau, 1762).

Al referirse al pueblo, señala que los pueblos en su generalidad son dóciles en su juventud pero incorregibles en su vejez debido a que un pueblo no puede soportar le corrijan sus males, además hace referencia a que el tamaño del pueblo no debe ser ni tan grande ni tan pequeño, pero sí en proporción fuerte tanto para emprender como para legislar y defenderse; casi para finalizar este segundo libro menciona que un cuerpo político puede medirse por su extensión territorial o por el número de habitantes donde será importante tomar en cuenta la fecundidad de las mujeres y el desarrollo de la población (Rosseau, 1762).

Finaliza al describir que existen diversos sistemas de legislación, pero en cualquier caso se debe perseguir la libertad y la igualdad; y marca la división de las leyes (Rosseau, 1762).

El tercer libro se subdivide en dieciocho capítulos aborda al gobierno en general, marcando que en toda acción existe voluntad moral y potencia física, por lo que el cuerpo político también las posee bajo el nombre de poder legislativo y poder ejecutivo; donde cuanto menor sea la relación de las voluntades particulares menor será la represión, reconoce que existen diversas formas de gobernar tales como la monarquía donde el poder se encuentra en una sola mano, la aristocracia donde el poder se encuentra en pocas manos y finalmente la democracia donde el poder se deposita en la voluntad general (Rosseau, 1762).

Reconoce que pudiera darse un gobierno mixto pero señala que es mejor un gobierno simple, hace énfasis en que cuando lo poco que cualquier pueblo da en forma de contribuciones no regresa a sus manos éste será siempre un pueblo pobre; un pueblo con tranquilidad, libertad y donde los ciudadanos se multiplican tiene un buen gobierno; cuando el gobierno abusa y se degenera el contrato social

se rompe; el cuerpo político tiene un ciclo; marca que la autoridad soberana debe pugnar por la igualdad tanto en poblar el territorio como en oportunidades que se vean reflejadas en buenos negocios e interés del pueblo en asambleas, remata señalando que el pueblo escoge al cuerpo de gobierno. (Rosseau, 1762) es decir que cuente con un BS.

El cuarto libro se subdivide en nueve capítulos; la voluntad general es indestructible, que un Estado con igualdad paz y unión necesita pocas leyes, a lo largo de este libro habla del voto, las elecciones y los comicios romanos de cómo se corrompieron, toca también el tema del tribunado, habla sobre la dictadura la cual es el abuso de autoridad por falta de constitución, y señala que la censura es útil para conservar las costumbres jamás para reestablecerlas; finalmente remata señalando que donde la intolerancia teológica es admitida es imposible que deje de surtir efectos civiles, el soberano deja de serlo y lo sacerdotes se adueñan. La conclusión del autor es que aún falta, y llega hasta donde su conocimiento le permite (Rosseau, 1762). Y es que es necesario saber todo esto acerca del hombre para entender de una forma integral el BS del mismo.

El estudio del bienestar en general se puede analizar desde área de la psicología en los años sesenta y la cual ha dado lugar a dos vertientes (Keyes, Shmotkin, & Ryff):

1.- La hedónica.- dedicada al estudio de bienestar subjetivo, Ed Diener marca al respecto “La literatura sobre el bienestar subjetivo trata de cómo y porqué la gente experimenta su vida de forma positiva, incluyendo tanto juicios cognitivos como reacciones afectivas” (Diener, 1993, pág. 67), este tipo de bienestar subjetivo toma denominaciones diversas tales como: la felicidad (Argyle, 1992), la cual sería el resultado del nivel de satisfacción de una persona a lo largo de su vida (Veenhoven, 1994).

2.- La tradición dedicada al bienestar psicológico.- es más reciente y centra su principal interés en la forma y desarrollo de como la persona enfrenta sus retos vitales y que desarrollo da esto como resultado, y toma en cuenta para llevar a cabo la tarea según Ryff, seis dimensiones psicológicas: autonomía, objetivos vitales, auto aceptación, relaciones positivas con otros, dominio ambiental y crecimiento personal (Ryff, 1989).

Las dos vertientes se encuentran interesadas en el bienestar pero de forma muy diferente.

Allardt por su parte opina que el bienestar es aquel que “permite una consideración más completa de las condiciones necesarias para el desarrollo humano. Un enfoque sobre las necesidades básicas se concentra en las condiciones sin las cuales los seres humanos no pueden sobrevivir, evitar la miseria, relacionarse con otras personas y evitar el aislamiento” (Allardt, 1996, pág. 127): contar con las condiciones necesarias para sobrevivir, como relacionarse con otras personas y de formar identidades sociales que se integren en la sociedad (Allardt, 1996).

Por otro lado, de acuerdo con Casas, el bienestar se encuentra asociado a necesidades sociales, problemas y aspiraciones colectivas (Casas, 1996).

El BS es simplemente: “La valoración que hacemos de las circunstancias y el funcionamiento dentro de la sociedad» (Keyes, 1998, pág. 122).

Por otro lado, hace unos años hablar de bienestar para un país se refería a términos numéricos, como kilómetros asfaltados, hospitales, alumbrado y acceso a teléfono, entre otros. También se abordaba desde el progreso económico, a partir del PIB, la apreciación se basaba más en referencias económicas que sociales, y por lo tanto una gran parte de la población no reconocía esos bienes como propios y sus necesidades eran rezagadas (OIE, 2011).

El BS es satisfacer las necesidades de los individuos que componen una comunidad sean estas tanto básicas como superfluas, considerando así aspectos objetivos y subjetivos a juicio del propio individuo quien es parte de la comunidad (Duarte & Jiménez, 2007), es decir, se encuentra relacionado de diversas formas con un sinnúmero de conceptos donde no todos son objetivos, es decir algunos de los componentes que pueden llegar a representar en si el BS se derivan acorde a la percepción del individuo, es decir son subjetivos (Pena-Trapero, 2009).

“El bienestar social es el conjunto de factores que le permite al individuo experimentar una saciedad de sus necesidades objetivas y subjetivas, y que hacen que su existencia sea tranquila y satisfactoria” (Navarro, Ayvar, & Giménez, 2016, pág. 603).

Su desarrollo aparece asociado al progreso del Estado de Bienestar y constituye un reto permanente para los estudiosos de las ciencias sociales según Reyes, debido a varios factores:

- 1.- El concepto de bienestar es un concepto difícil de medir por la parte subjetiva la cual afecta al bienestar individual y por tanto al bienestar colectivo.
- 2.- Es un concepto multidimensional, es casi imposible de abarcar a partir de datos empíricos.
- 3.-El bienestar Individual, al igual que la utilidad, presentan serios problemas metodológicos para su agregación en un ente colectivo (Reyes, 2014).

Sin embargo es necesario disponer de instrumentos capaces de medir los impactos que las medidas de política social puedan tener sobre el BS de las familias es decir sobre la localidad, municipio o comunidad y servir de guía para el seguimiento de tales políticas a través del tiempo y el espacio (Reyes, 2014).

“El bienestar social parte del bienestar económico, el cual tiene que ver con la forma en que se reparten los recursos en una comunidad y la retribución o remuneración tanto al trabajo realizado, como los riesgos que toda empresa económica involucra.

Así, el bienestar económico suple las necesidades patrimoniales de los individuos y debe garantizar la perpetuidad del confort en el ámbito de la herencia del mismo y las mejorías que implican los anhelos de éstos. Se puede afirmar en principio que la teoría del bienestar es el ámbito de estudio que señala las proposiciones orientadas a ordenar en una escala de preferencias colectivas, situaciones económicas alternativas pertinentes a la sociedad” (Reyes, 2014, pág. 220).

Ahora es una prioridad a nivel mundial el estudio del bienestar poblacional, el cual comprende el progreso social de cualquier nación. Una entidad que toma el tema como su motivo de existencia OCDE, la cual cumple con el objetivo de estimular la producción de datos e indicadores estadísticos nacionales e internacionales, a fin de lograr que sea utilizada en el diseño y la planificación de políticas públicas capaces de impactar más profundamente a la sociedad en términos de bienestar (OCDE, 2012).

Los objetivos explícitos de la OCDE son (OCDE, 2015):

- a) Coordinación de las políticas económicas para la expansión y el progreso del nivel de vida de los países miembros manteniendo la estabilidad financiera.
- b) La ayuda a los países subdesarrollados;
- c) El fomento de acciones específicas en campos tales como la enseñanza, la tecnología, la mano de obra, la agricultura, etc.

Laclette comenta que en el mundo dominado por los anglosajones se ha impuesto el concepto de que todo es consumo y dinero, pero en Latinoamérica se ven las cosas diferente; “si a la gente se le pregunta qué tan bien se siente con su nivel de bienestar, el resultado será anormalmente alto, conforme a otras regiones

desarrolladas y por características que van más allá de los ingresos económicos. Por supuesto que influye el factor dinero, pero también son muy importantes los que se vinculan con otros valores de familia y unidad social. Esta es una contribución que queremos darle al mundo: en América Latina vemos el bienestar más allá del dinero” (Laclettet,2011, foro OCDE) (OIE, 2011).

Suárez de Miguel, asesor principal del proyecto de Medición de Bienestar para la OCDE, comenta que para poder diseñar políticas públicas en el siglo XXI se necesitan indicadores que permitan ver cómo la población percibe y resiente esas problemáticas y con estos argumentos los tomadores de decisión podrán prever el horizonte de impacto de sus decisiones (OCDE, 2015).

La OCDE plantea una nueva manera de analizar y sintetizar información sobre tres dimensiones fundamentales del bienestar: la calidad de vida, que se refiere al tiempo libre para ocuparse de la familia y relaciones de amistad, sentimiento de seguridad y todo aquel conjunto de informaciones sobre bienestar subjetivo de la gente; las condiciones materiales, relacionadas a la riqueza e ingreso de la población, salarios, condiciones de vivienda, servicios básicos, así como datos sobre educación, salud, vivienda, alimentación; y la sustentabilidad de bienestar, que significa la manera como las actividades de producción, de consumo y de distracción respetan o destruyen el capital natural y refuerzan o debilitan el capital humano y social (OCDE, 2011).

Suárez de Miguel indica que medir y analizar el bienestar de las poblaciones debe permitir desarticular bombas de tiempo (problemáticas sociales), y contribuir a desarrollar políticas públicas con base en un amplio consenso social respecto a las auténticas necesidades y expectativas de la gente (OCDE, 2012).

La OCDE cuenta con el llamado índice de la calidad de vida el cual para ser evaluado toma en cuenta los siguientes indicadores (OCDE, 2015):

Vivienda.
Ingresos.
Empleo.
Comunidad.
Educación.
Medio Ambiente
Compromiso cívico.
Salud.
Satisfacción.
Seguridad.
Balance vida – trabajo.

Por otro lado, el BS es un tema tan importante que la ONU ha incluido dentro de lo que se denominó “Los Objetivos del Milenio” (ODM) los cuales forman parte de la Declaración del Milenio y que a su vez están integrados dentro de los indicadores del índice de calidad de vida antes mencionados (ONU, 2000).

La Declaración del Milenio fue aprobada por 189 países y firmada por 147 jefes de estado y de gobierno en la Cumbre del Milenio de las Naciones Unidas celebrada en septiembre de 2000. Los ODM son ocho y se intentan alcanzar para 2015 y son (ONU, 2000):

- 1.-Erradicar la pobreza extrema y el hambre.
- 2.-Lograr la enseñanza primaria universal.
- 3.-Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer.
- 4.-Reducir la mortalidad infantil.
- 5.-Mejorar la salud materna.
- 6.-Combatir el VIH (Virus de Inmunodeficiencia Humana)/SIDA (Síndrome de Inmune Deficiencia Adquirida), el paludismo y otras enfermedades.
- 7.-Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente.
- 8.-Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.

En este apartado referente a la teoría del BS es importante resaltar la evolución desde Rousseau hasta la OCDE y la misma ONU, para poder ver que el concepto de BS es muy amplio y puede ser tomado de diferentes ángulos al hablar de BS desde la Teoría de los *stakeholders*, es imposible omitir la parte referente al bienestar subjetivo y al bienestar tradicional.

3.6 LA TEORÍA DE LOS STAKEHOLDERS

Etimológicamente, la palabra proviene del inglés *stake* que significa apuesta y *holder* que se traduce en poseedor; por lo que se puede decir que un *stakeholder* es una persona o conjunto de personas que han realizado una "apuesta" o visto desde la parte empresarial inversión en una organización. Desde esta perspectiva, puede entenderse por qué afecta o puede ser afectado, pero sólo desde un punto de vista económico o financiero (Arias y Rosenberg, 2010)¹⁷.

Sin embargo, el término *stakeholder* ha sido confundido y muchas veces mal utilizado dentro del contexto empresarial. El uso común ha sido asumirlo como "públicos de interés" para la empresa, que implícitamente denota que existen algunos que no lo son; lo que a su vez es errado y peligroso desde el enfoque de la Comunicación Corporativa (Antezana, 2011).

La Teoría de los *Stakeholders* tiene sus orígenes con William R. Dill en 1958., y es consecuencia al reconocimiento de la preponderancia de las partes del sector empresarial y de las dinámicas de interacción entre ellos (Freeman, 1984).

La Teoría de los Participantes hace su aparición por primera vez en EE.UU, el término *stakeholder* se utiliza por primera vez por Freeman en 1984, con el fin de referirse a los participantes que pueden afectar o son afectados por las actividades de una empresa. El término *stakeholder* había aparecido previamente en un memorándum interno en el Instituto de Investigación de Stanford (SRI

¹⁷ Wordreference.com consultado el 3 de Enero de 2015.

International)¹⁸, y con el que se refiere a todos los participantes dentro de la organización, los cuales pueden ser internos o externos (Freeman, 1984).

La Teoría de los Participantes encuentra sus antecedentes en la Teoría de la Burocracia de Weber; posteriormente, con los aportes de la Teoría de la Gestión, la Teoría de los *Stakeholders* encuentra y se nutre de sus fundamentos teóricos esenciales y se reconoce como padre de la misma a Freeman (Argandoña, 2010).

El término “*stakeholders*” se refiere a los participantes sobre los cuales recae la responsabilidad para alcanzar los resultados óptimos para la empresa en cuestión y la responsabilidad, interés e impacto de la actividad económica. Entre ellos destacan: accionistas, clientes, empleados, la sociedad, financiadores y proveedores (Freeman, 1984).

Estos participantes tienen por sí mismos intereses los cuales pueden ser internos o externos, dependiendo del participante (Freeman, 1984):

Intereses directos o niveles internos

- Propietarios.
- Directivos.
- Trabajadores.
- Proveedores.
- Clientes.

Intereses indirectos o niveles externos

- Administración pública.
- Competidores.

¹⁸ Bidhan L. Parmar, R. Edward Freeman, Jeffrey S. Harrison, Andrew C. Wicks, Simone de Colle, Lauren Purnell. Septiembre 2013 Extracto traducido y adaptado por Eugenio Bisama C.

- Ecologistas.
- Grupos de intereses específicos.
- Comunidad local.
- Sociedad en general.
- Medios de comunicación.

Como se muestra a continuación:

Diagrama 8 Stakeholders



Fuente: wikipedia, <https://es.wikipedia.org/wiki/Stakeholder>, s.f. Recuperado el 12 de septiembre del 2015.

Los premisas sobre las que descansa esta teoría son las siguientes (Freeman, 1984):

- Los negocios crean valor para los agentes que participan en él (proveedor, empleado, clientes, etc.) y para las regiones donde se encuentran ubicadas.
- Los *stakeholders* convergen en sus intereses.
- Los participantes de mayor peso serán los que determinen las bases sobre las cuales evolucionan los *stakeholders* y la misma región.

Los *stakeholders* son entes independientes, la gerencia y cada uno de los participantes tienen la obligación de crear el mayor valor posible para todos los *stakeholders* para lo cual deberán reconocer la identidad y valor de cada uno de ellos (Freeman, 1984).

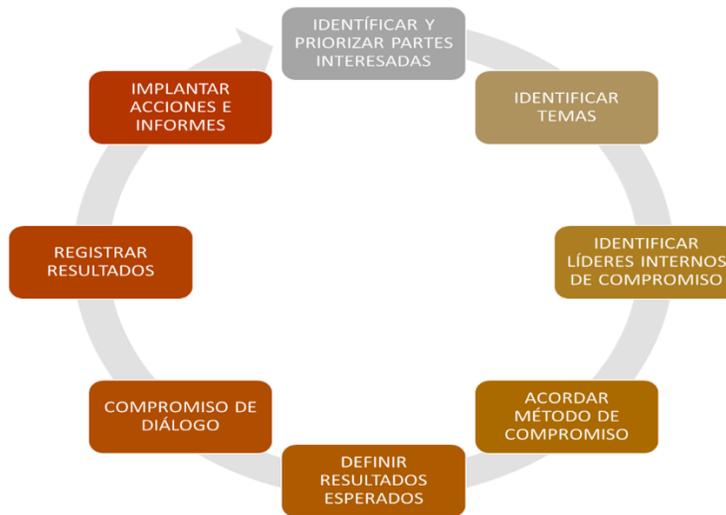
En las décadas de los ochentas y los noventas, Freeman y otros autores dieron forma al concepto *stakeholder* para hacer frente a estos tres problemas interrelacionados relativos a los negocios:

- 1.- El problema de la creación de valor y comercio: En un contexto de negocios global y rápidamente cambiante, ¿cómo se crea y comercializa el valor?.
- 2.- El problema de la ética del capitalismo: ¿Cuáles son las conexiones entre el capitalismo y la ética?.
- 3.- El problema de la mentalidad de gestión: ¿Cómo deben pensar en la gestión los administradores para crear mejor el valor y, conectar explícitamente negocios y ética? (Freeman, y otros, 2010).

La teoría de *stakeholder* propone que la empresa adopte el análisis de las relaciones entre los participantes tanto aquellos que la integran como los que la pueden afectar o son afectados por la misma empresa, con el fin de obtener soluciones a los problemas (Freeman, 1984).

Ya que desde esta visión las empresas conforman un conjunto de relaciones entre grupos, actores o participantes que tienen interés en las actividades de la compañía, y se analiza la forma de crear valor para todos ellos incluso las comunidades. Para entender a la empresa se deben entender las relaciones que subsisten entre sus participantes y al conocerlas se puede gestionar y dar forma a las mismas para crear mayor valor y distribuirlo entre los mismos *stakeholders* (Freeman, 1984).

Diagrama 9 Proceso de involucramiento de partes interesadas



Fuente: Elaboración propia (2015).

En caso de conflicto, el gerente debe encontrar una forma de volver a pensar en los problemas para enfrentar las necesidades de un amplio grupo de participantes y, en la medida esto se hace, aún más valor se pueda crear para cada uno (Phillips, 2011).

La empresa hace uso de diversas herramientas de comunicación tomando en cuenta el grupo de participantes o *stakeholders* al cual va dirigido un ejemplo de estas herramientas son (Calderón, 2006):

- Encuestas de percepción/opinión de la gestión de la RES al interior del ámbito en que se encuentra involucrada la empresa.
- Estudios e investigaciones sobre temas concretos de interés para algún grupo de *stakeholders* o la misma empresa.
- Reuniones/encuentros con organizaciones que representan el interés de los “*Stakeholders*”.
- Implicación de las partes interesadas en proyectos o temas concretos de la empresa.
- Publicación el Informe de RES, con acceso a todos los *stakeholders*.

- Comunicaciones sobre la posición de la empresa posición en determinados temas.
- Mediante la identificación de las expectativas de las *stakeholders*, la empresa trata de asegurar que toda la información obtenida a través del proceso de comunicación es utilizada para mejorar nuestras decisiones y actuaciones de negocio.
- Las encuestas que se realizan a todos los *stakeholders*.

Además aunque el manejo eficaz de las relaciones con los *stakeholders* ayuda a las empresas a sobrevivir y crecer, es también una tarea moral, porque tiene que ver con cuestiones sociales de daños y beneficios potenciales para una gran cantidad de grupos e individuos es decir toda una comunidad (Phillips, 2003).

La teoría de los *stakeholders* ha sido enriquecida a través de los años por su creador y ha sido utilizada por otros autores tales como Argandoña (1998), y Retolaza (2013), además de ser relacionada con temas como responsabilidad corporativa, bien común y valor social.

El enfoque de los *stakeholders*, contrario al modelo neoclásico de responsabilidad social, posee una visión más amplia de la economía, y analiza la empresa dentro de su entorno interno y externo, ampliando el horizonte gerencial sobre sus roles y responsabilidades. Parte de suponer que los accionistas no son los únicos que tienen interés sobre las empresas, sino que existen otros grupos o personas con los que mantiene relación, y que influyen o pueden influir en su buen o mal funcionamiento.

Con la teoría de *stakeholders* se especifica y delinea las personas o grupos hacia los cuales se orientará la RES; con su introducción se ponen “nombres y caras” sobre los miembros de la sociedad que son de interés para los negocios, y hacia los cuales deben responder las organizaciones. Esta teoría es una concepción gerencial de estrategia organizacional y ética (Acuña, 2012).

La introducción del concepto “*stakeholders*” o “implicados” o “participantes” fue una idea que sirvió principalmente, para romper la idea dominante de que las empresas solo se encuentran para lucrar, o para maximizar el valor únicamente para el propietario, el “*shareholder*” (Argandoña, 2010).

Los *shareholders*, por otro lado, son, los accionistas de una institución. Es decir, los entes que legalmente posean las acciones. Según (Freeman y otros, 2010), los *shareholders* poseen sólo acciones de una empresa, no la empresa en sí misma. Los *shareholders* son *stakeholders*, de hecho, están clasificados dentro de los primarios, pues sus decisiones afectan directamente a la institución y su presencia es vital para su existencia.

Se ha escrito diversa literatura sobre la existencia de otros *stakeholders*, de otras personas con un “*stake*” o interés en la empresa, a pesar de tener pocos años, por un lado se discute la denominada “gestión de los *stakeholders*”: si la empresa ha de tener en cuenta no sólo los intereses de los dueños sino también los de sus otros participantes o afectados tales como; clientes, proveedores, directivos, empleados, comunidad local, medio ambiente y sociedad en general (Argandoña, 2010).

La bibliografía teórica ha analizado minuciosamente el concepto de *stakeholder*, otorgando este nombre a las personas o grupos que pueden tener un impacto en los resultados (se supone que económicos) de la empresa, o que pueden recibir los impactos o consecuencias de la actividad de la empresa. Existen *stakeholders* que afectan a la empresa y *stakeholders* afectados por la empresa (Argandoña, 2010).

Y la literatura ha seguido creciendo y la clasificación de los *stakeholders* ha ido en aumento: los hay latentes, durmientes, discrecionales, exigentes, expectantes, dominantes, dependientes, peligrosos, definitivos, y también los hay activos, conscientes, despiertos, inactivos, abogados, adversarios, apáticos (Argandoña, 2010).

Y los autores han ido más allá, proponiendo que la dirección de las empresas tenga en cuenta toda esa variedad de *stakeholders* en su gestión diaria. La “gestión de *stakeholders*”, la cual consiste en tener en cuenta los intereses de todos ellos, tanto si se trata de un interés directo como indirecto (Argandoña, 2010).

Primeramente habrá que definir los deberes y derechos de la empresa ante cada categoría, y tener en cuenta que esos derechos y deberes, los cuales suelen cambiar a lo largo del tiempo, porque lo que hoy es un *stakeholder* apático o durmiente mañana puede ser despierto y aun peligroso, entonces tomando en cuenta lo anterior, habrá que negociar las relaciones con cada uno de ellos, estableciendo compensaciones que tendrán costos para la empresa en el corto plazo, aunque también reportarán beneficios aunque quizás no sean económicos, y pueden ser a medio y largo plazo (Argandoña, 2010).

El siguiente paso será la “implicación con los *stakeholders*” que, en palabras de algunos de sus seguidores, “requiere una dramática expansión de las responsabilidades y capacidades de los directivos de empresa” (Calton & Payne, 2008, pág.198).

En definitiva, la gestión de los *stakeholders* es la gestión de la empresa, la cual ha estado llena de *stakeholders* desde hace siglos, y se ha relacionado con otros muchos también desde hace siglos. Y el hecho de que no les haya dado ese nombre no significa que no existieran (Argandoña, 2010).

Edward Freeman, el “padre” de la moderna teoría de los *stakeholders*, lo explica con gran sentido común. Dirigiéndose a un hipotético directivo, le decía: “Tienes que producir los bienes y servicios que la gente desea y que lleven a cabo lo que se espera de ellos. Necesitas proveedores que quieran que tu compañía prospere, y que respalden lo que tu empresa hace. Necesitas empleados que estén ahí cuando los necesitas, y que sean creativos y productivos. Necesitas comunidades para las que tu empresa sea al menos un buen ciudadano, de modo que no tengan interés

en utilizar los procedimientos políticos, en sociedades relativamente libres, para destruir el valor que tú creas. Y claro está, tienes que ganar dinero para los que te están financiando” (Freeman, 1984, pág. 46) . Eso es la gestión de los *stakeholders*,

Siempre la implementación de proyectos de desarrollo social y económico se ve forzada por los diferentes actores sociales, políticos y económicos que forman parte del territorio. Por lo cual, es necesario para el coordinador, proyecto considerar estas variables y tener la capacidad de identificarlas, analizarlas y controlarlas de conforme a sus intereses y capacidades de intervención para el buen desarrollo del proyecto (Ángel, 2010).

Freeman plantea que los *stakeholders* son cualquier individuo o grupo que puede afectar el logro o ser afectado por el logro de los objetivos de una organización. Por ello los *stakeholders* no deben ser desconocidos en el proceso de ejecución de proyectos de desarrollo económico, sociales, de educación o salud (Freeman, 1984).

En las empresas los gerentes de proyectos han considerado los *stakeholders* de dos formas:

- 1.- La consecución de beneficios para los accionistas o inversionistas del proyecto.
- 2.- La responsabilidad social del proyecto que vela por la satisfacción de todos los individuos o grupos de personas con los que se relaciona (Ronald, 2005).

Siguiendo a Freeman y Carroll, la Teoría de los *stakeholders* se refiere al éxito de tres fases en la evolución de la visión de la organización (Freeman, 1984) (Carroll, 1993):

- 1.- Visión productiva.- referente a la producción.

2.- Visión directiva.-donde se incluía la primera visión, teniendo en cuenta a los propietarios y los empleados, además de los proveedores y clientes de la organización.

3.- Visión de la organización situada entre un conjunto de actores interesados en sus acciones.

Freeman declaró que las organizaciones tenían que considerar no sólo las necesidades de los inversionistas, sino también las de los demás interesados. El concepto de *stakeholders* incluye además de los accionistas a los clientes, empleados, proveedores, competidores y a la comunidad en general (Ronald, 2005).

Los *stakeholders* se pueden clasificar en primarios y secundarios. En la teoría los *stakeholders* se evidencian tres atributos que pueden ser utilizados para la identificación, clasificación y manejo de los mismos participantes y que definen su capacidad de intervención en el progreso de una visión de desarrollo que son (Freeman, 1984):

1.- Poder.- La existencia o posibilidad de un actor social de obtener recursos coercitivos, recursos utilitarios, recursos normativos y recursos simbólicos para imponer su voluntad sobre otro (Freeman, 1984).

2- Legitimidad.- Es la percepción generalizada de que las acciones de un actor social son deseables o apropiadas dentro de ciertos sistemas socialmente construidos de normas, valores, creencias y definiciones (Freeman, 1984).

3- Urgencia.- y la urgencia consiste en la atención inmediata en función de diferentes grados de sensibilidad temporal y crítica equivalente, teniendo en cuenta la posibilidad de daño a la propiedad, sentimiento, expectativa y exposición (Freeman, 1984).

Estos atributos son los que permiten la identificación y clasificación de los *stakeholders* los cuales se clasifican de acuerdo a la tenencia de uno, dos o tres atributos, y la forma en que están integrados (Freeman, 1984) (Olander & Landin, 2005).

Las clases de *stakeholders* definidas por Freeman se definen en términos de la combinación de los tres atributos: poder, legitimidad y urgencia. En total son siete clases de *stakeholders* tres de tipo latente, tres de tipo expectante y uno de tipo definitivo (Freeman, 1984).

Stakeholders latentes: se refiere a aquellos actores de un territorio que presentan sólo uno de los tres atributos posibles, y aunque tienen poca interacción con la entidad ejecutora del proyecto, se deben tener en cuenta ya que éstos pueden adquirir otros atributos y fortalecerse cada vez más y se dividen en tres tipos:

- a) *Stakeholders* dormantes: poseen solamente el atributo de poder y presentan la capacidad de imponerse sobre la entidad ejecutora, pero no tienen legitimidad ni reclamaciones urgentes.
- b) *Stakeholders* discretos: solo cuentan con el atributo de legitimidad.
- c) *Stakeholders* demandantes: poseen reclamos urgentes, pero no poseen poder ni legitimidad para manifestar sus intereses.

Stakeholders expectantes: son aquellos que poseen dos de los tres atributos, se dividen en tres tipos.

- a) *Stakeholders* dominantes: que poseen poder y legitimidad pero no poseen urgencia.

- b) *Stakeholders* dependientes: que poseen urgencia y legitimidad pero no poseen poder.
- c) *Stakeholders* peligrosos: que poseen poder y urgencia pero no poseen legitimidad.

Stakeholders definitivos: son los que poseen los tres atributos; poder, legitimidad y urgencia.

Como el modelo es dinámico y no estático, los *stakeholders* pueden cambiar de una clasificación a otra dependiendo de las circunstancias, el tiempo, la experiencia o hasta su cambio de función al interior de la organización (Freeman, 1984).

Los *stakeholders* suelen ser llamados “*multistakeholders*” es decir de múltiples partes interesadas en múltiples organizaciones, por la similitud que existe con los ciudadanos, lo cual aporta la idea que las empresas tienen que ser responsables por otros grupos además de los dueños, es decir cualquier participante que tenga interés o se vea afectado por la empresa (Calderón, 2006).

La responsabilidad social empresarial es la participación activa de la empresa dentro de la comunidad donde desarrolla su actividad empresarial, prestando apoyo moral, económico, social y defendiendo los derechos laborales de sus trabajadores y de la comunidad (Freeman, 1984).

La teoría de los “*stakeholders*” se preocupa por las responsabilidades de la dirección de una empresa, en los niveles internos de la empresa y a la par se preocupa por la relación de la misma con su entorno inmediato. En el actuar de la empresa, es decir, la responsabilidad moral de la empresa, ante la comunidad incluyendo el BS (Calderón, 2006).

Las relaciones son interlocutores válidos y es obligación moral de la empresa de ponerse en contacto con todos ellos.

Dentro del análisis de actividades y responsabilidades se toma en cuenta los grupos, organizaciones e instituciones que tienen que ver con las empresas, se encuentren directamente relacionadas con la empresa tales como los empleados, proveedores, clientes como quienes siguen con interés su desenvolvimiento como la comunidad y el estado (Calderón, 2006).

Peter Davis propone siete principios o valores aplicables a la teoría de los *stakeholders*, donde se integren todas las partes interesadas: pluralismo, mutualidad, autonomía individual, justicia distributiva, justicia natural, el centro en las personas y el papel múltiple del trabajo (Davis , 2000).

1.- Pluralismo.- Es el reconocimiento de los derechos de todos los *stakeholders* y el respeto de la diversidad cultural dentro de la comunidad. Que necesita ser aceptada en todas las formas legítimas de la organización.

2.- Mutualidad.- El derecho fundamental de todos es obtener un beneficio mutuo de las asociaciones que formen parte y el derecho a no quedar atado a cualquier otra asociación que le plantee una desventaja permanente.

3.- Autonomía individual.- Este principio afirma que al individuo ocupado en el servicio, debe delegársele la libertad e independencia como lo permita la dignidad, confianza y solidaridad que une a todos en la comunidad para involucrar a los miembros en la libre dependencia y cooperativismo en las responsabilidades y obligaciones hacia sus *stakeholders* y el cumplimiento de sus propósitos.

4.- Justicia distributiva.- Es el acceso a los medios para la creación de riqueza y una participación ecuánime, creando una línea con la actividad económica y la

necesidad económica en el empleo e intercambio justos para todos los participantes y *stakeholders* de los miembros.

5.- Justicia natural.- Como la que se da con las pautas aceptadas en todos los cuerpos en pro de un tratamiento ecuánime, independiente e imparcial por parte del gerente o administrador y dentro del proceso de la administración.

6.- El centro en las personas.- Las empresas deben acumular capital para su objetivo final, pero también para servir mejor a las personas, especialmente en la administración de recursos y en el crecimiento de las personas.

7.- El papel múltiple del trabajo.- Es el reconocimiento de la importancia del trabajo para el bienestar del individuo y la comunidad.

Los gerentes tienen una responsabilidad especial de trabajar por el bienestar del individuo y la comunidad para asegurar la calidad de vida laboral en las actividades afectadas por sus decisiones.

La perspectiva de los *stakeholders* ha sido continuamente aplicada en una amplia variedad de disciplinas, incluyendo la ley, la atención de la salud, la administración pública, la política medioambiental, y la ética (Freeman, y otros, 2010).

Después de una minuciosa revisión de la literatura, se puede observar que desde la Teoría de la burocracia que una de las principales preocupaciones era el establecimiento y logro de objetivos al igual que en la teoría de la gestión y en la Teoría de los *stakeholders*, es también importante resaltar que en las tres teorías se manifiesta la importancia de una jerarquía así como de una atención específica en todos los niveles de la empresa, esta característica es evidente también en la RES.

Por otro lado el marco teórico muestra la importancia del BS de los participantes, mismo que se encuentra latente en la teoría de la gestión en la teoría de la RES y por supuesto en la teoría de los *stakeholders*.

El marco teórico fundamenta la importancia que tiene el BS y el hecho de que éste se encuentra ligado con la Teoría de los Participantes.

3.7 HIPÓTESIS

A continuación se exponen las hipótesis, es decir, los supuestos o enunciados teóricos, no verificados pero probables referentes a las variables en estudio y la relación entre ellas.

3.7.1 Hipótesis General

La empresa Suleón S.A. de C.V. impacta positivamente en el BS de sus *stakeholders* obreros en el municipio de León, Guanajuato, México desde la Teoría de los *Stakeholders*.

3.7.2 Hipótesis específicas

H1.- La empresa Suleón S.A. de C.V., contribuye como fuente de ingreso mediante el empleo al BS de sus *stakeholders* obreros en el municipio de León, Guanajuato, México.

H2.- La empresa Suleón S.A. de C.V. otorga un BS a sus *stakeholders* obreros a través de la variable vivienda, en el municipio de León, Guanajuato.

H3.-La empresa Suleón S.A. de C.V. otorga un BS a sus *stakeholders* obreros a través de la variable salud, en el municipio de León, Guanajuato, México.

H4.-La empresa Suleón S.A. de C.V. otorga un BS a sus *stakeholders* obreros a través de la variable educación, en el municipio de León, Guanajuato, México.

Por lo que una vez efectuada la revisión de la literatura así como del modelo seleccionado, y con base al objetivo de este trabajo aunado a la experiencia del investigador se propone un estudio de caso a profundidad mixto del BS de los *stakeholders* obreros de la empresa Suleón S.A. de C.V..

Donde la variable dependiente es el primer constructo de esta investigación, el BS de los de los *stakeholders* obreros de la empresa Suleón S.A. de C.V., se pretende mostrar a través de las cuatro variables independientes que son los cuatro constructos para conocer el BS recibido por parte de la empresa.

Es importante señalar que en este estudio de caso se manejan variables de tipo social y económico y que las dimensiones que se abordarán son empleo, vivienda, salud y educación, desde la perspectiva de la Teoría de los *Stakeholders*.

Diagrama 10 Operacionalización de Hipótesis.

Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores
H1 La empresa Suleón S.A. de C.V. impacta positivamente en el BS de sus <i>stakeholders</i> obreros en el municipio de León, Guanajuato, desde la Teoría de los <i>Stakeholders</i> .	Económica y Social	BS	Empleo. Vivienda Salud. Educación.

<p>H2- La empresa Suleón S.A. de C.V., contribuye como fuente de ingreso mediante el empleo al BS de sus <i>stakeholders</i> obreros en el municipio de León, Guanajuato, México.</p>	<p>Económica.</p>	<p>Empleo</p>	<p>Genero. Sueldo. Antigüedad. Prestaciones sociales. Prestaciones adicionales a las de ley. Ambiente de trabajo Posibilidad de crecimiento laboral. Ingresos adicionales fuera de su empleo. Malestares del empleo</p>
<p>H3 La empresa Suleón S.A. de C.V. otorga un BS a sus <i>stakeholders</i> obreros a través de la variable vivienda, en el municipio de León, Guanajuato.</p>	<p>Social</p>	<p>Vivienda</p>	<p>Propia Renta Servicios Número de habitantes. Ubicación. Forma de adquisición (en caso de aplicar) Malestares de la vivienda</p>

<p>H4 La empresa Suleón S.A. de C.V. otorga un BS a sus <i>stakeholders</i> obreros a través de la variable salud, en el municipio de León, Guanajuato.</p>	<p>Social</p>	<p>Salud</p>	<p>Tipo de servicios médicos con los que cuenta. Medicamentos a los que accede Salud laboral. Enfermedades. Malestares respecto a cómo se atiende su salud.</p>
<p>H5 La empresa Suleón S.A. de C.V. otorga un BS a sus <i>stakeholders</i> obreros a través de la variable educación, en el municipio de León, Guanajuato.</p>	<p>Social</p>	<p>Educación</p>	<p>Genero. Sabe leer y escribir Grado de escolaridad. Educación en proceso. Educación trunca. La importancia de la educación escolar. Razones de deserción</p>

Fuente: Elaboración propia (2015).

3.8 LA INVESTIGACIÓN MIXTA

En este apartado se abordará la investigación mixta con el fin de que quede dentro del marco teórico un fundamento específico de la metodología que se aplica en esta investigación, que será el método de estudio de caso.

El conocimiento es la actividad por medio de la cual el hombre enfrenta la realidad mediante la relación sujeto - objeto, donde el sujeto aprende del objeto, siendo el sujeto quien determina la relación misma, la ciencia busca conocimiento científico el cual otorga un significado con sentido a la realidad, es decir la realidad que se investiga que se investiga de forma científica (Tamayo, 2003).

La ciencia se une así al método científico y sería aquel "conjunto de conocimientos racionales, ciertos y probables, obtenidos metódicamente, sistematizados y verificables, que hacen referencia a objetos de una misma naturaleza" (Tamayo, 2003).

Su punto de partida se encuentra también en la observación de hechos, en la formulación del problema, en estructurar la hipótesis y en buscar pruebas para confrontar esas hipótesis, con el objetivo de establecer una ley o norma explicativa de la conducta social de los individuos (Tamayo, 2003).

"La ciencia, como algo existente y completo, es la cosa más objetiva que puede conocer el hombre. Pero la ciencia es un hacerse. La ciencia, como fin que debe ser perseguido, es algo tan subjetivo y condicionado psicológicamente como cualquier otro aspecto del esfuerzo humano, de modo que la pregunta ¿cuál es el objetivo y significado de la ciencia?, recibe respuestas muy diferentes en diferentes épocas y diferentes grupos de personas " (Einstein, 1935, pág. 24).

La ciencia significa también epistemología, o teoría de la ciencia. Según Aristóteles, tiene como objeto conocer las cosas en su esencia en sus causas viene de la palabra griega *episteme*, la cual lleva a plantear problemas científicos y de investigación, presenta el conocimiento como el producto de la interacción del hombre con su medio, mediante un proceso crítico y sistematizado el caso del conocimiento científico (Tamayo, 2003).

El método científico es la aplicación de la lógica a las realidades o hechos observados, avances notables en el conocimiento son resultado de poner en duda

la verdad de proposiciones que antes se consideraban evidentes, un estudio crítico revela en qué medida interviene “la interpretación” en lo que a primera vista parece “conocimiento inmediato” (Cohen & Nagel, 1934).

Lo fundamental del método científico no es el descubrimiento de verdades en todo momento, sino establecer cuál ha sido el procedimiento para demostrar que un enunciado es así ya que cada ciencia plantea y requiere de un método especial, acorde a la naturaleza de los hechos u objeto que estudia, pero el proceso está regulado por el método científico sistematizado, eliminando el plano subjetivo de la interpretación de la realidad, estableciendo que Teoría y Método van siempre juntos y que la metodología es la parte instrumental de la investigación y como tal lleva al objeto de estudio (Tamayo, 2003).

Así, la investigación científica recoge conocimientos de forma cuantitativa, cualitativa o mixta, datos de fuentes primarias y los sistematiza para el logro de un nuevo conocimiento, es decir, lograr un nuevo descubrimiento fundamentado en los siguientes principios generales (Tamayo, 2003)

1. Planear cuidadosamente una metodología.
2. Recoger, registrar y analizar los datos obtenidos.
3. De no existir estos instrumentos, debe crearlos.

Los datos tienen su origen etimológico en el término latino "Datum" que significa "lo dado", en sentido estricto, en el ámbito de la investigación científica, "La mayoría de los autores asumen que el investigador desempeña un papel activo respecto de los datos: el dato es el resultado de un proceso de elaboración, es decir, el dato hay que construirlo." (Gil, 1994, pág.10).

Los componentes son enumerados en esta definición, que a continuación se exponen (Gil, 1994):

- 1) Una elaboración conceptual.
- 2) Un contenido informativo.
- 3) Un registro en algún soporte físico.
- 4) La expresión de los mismos en alguna forma de lenguaje, ya sea numérica o no numérica.

Dichos componentes aplican en todo el proceso de la investigación, desde la elección del tema, la elaboración del diseño hasta el informe final, pero se plasman durante la etapa de recolección de datos a través de la administración de las técnicas de investigación, ya sean cuantitativas o cualitativas (Gil, 1994).

Una entrevista producirá datos de naturaleza verbal, también se encuentra la alternativa donde el investigador usa los datos que han sido producidos por "otros", ya sea por los sujetos investigados o por otros investigadores. Así, el dato obtenido es el resultado de una interacción entre el investigador, con sus supuestos básicos, su enfoque del problema, los objetivos del estudio y su adhesión a algún paradigma teórico y/o metodológico (Gil, 1994).

Todo dato cuenta con una estructura de tres elementos: unidades de análisis, variables y valores (Galtung, 1996).

Las unidades de análisis son los elementos menores y no divisibles que componen el universo de estudio de una investigación, y se establecen previamente a la etapa de recolección de datos, por ende, su definición forma parte del marco teórico (Gil, 1994).

Las mismas se pueden clasificar como sigue: (Mayntz , Holm, & Hubner, 1988):

- 1) Individuos como seres sociales.
- 2) Determinados productos de la acción humana, tanto de tipo material como inmaterial (por ejemplo, ideas, representaciones valorativas, normas).

3) Colectivos sociales o grupos: desde conglomerados pequeños y efímeros hasta grandes colectividades organizadas con inclusión de las sociedades globales.

Cuando las unidades son colectivos sociales, se distingue entre unidades de análisis y unidades de observación, estas últimas son las que van a aportar la información que se va a registrar y luego se va a comunicar a través de un lenguaje numérico o no numérico. Por ejemplo: si en un estudio las unidades de análisis son las escuelas, las unidades de observación pueden ser las autoridades de la escuela, los docentes y los alumnos (Mayntz, Holm, & Hubner, 1988).

El dato se puede definir como aquella información extraída de la realidad que se registra en algún soporte físico o simbólico, que implica una elaboración conceptual y además que se pueda expresar a través de alguna forma de lenguaje (Gil, 1994).

La investigación debe ser objetiva, existen diferentes tipos (Tamayo, 2003):

- 1.-Histórica → Describe lo que era.
- 2.-Descriptiva → Interpreta lo que es.
- 3.-Experimental → Describe lo que será.

Los números son los datos llamados “duros”, que se utilizan en las metodologías cuantitativas y los datos “blandos” se representan con impresiones, palabras, frases, símbolos no numéricos, imágenes, etc., los cuales integran el material de las investigaciones cualitativas (Mayntz , Holm, & Hubner, 1988).

Sin embargo, existen más diferencias que se deben tomar en cuenta entre la investigación cualitativa y la investigación cuantitativa como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 12 Diferencias entre investigación cualitativa y cuantitativa.

Aspecto	Investigación cuantitativa	Investigación cualitativa
Realidad	Invariable	Dinámica
Perspectiva	Externa	Interna
Enfoque	Particularizante	Holístico
Orientación	Hacia la verificación	Exploración
Diseño	Orientado al resultado	Orientado al proceso
Estructura	Rígida y sistemática	Flexible
Proceso	Controlado	Sin control
Procedimientos	Estructurados	Flexibles
Condiciones	Controladas	Naturales
Datos	Objetivos	Subjetivos
Hipótesis	Probables	Contrastables
Análisis	Inferencial / Hipotético / Deductivo	Descriptivo e Inductivo
Conclusiones	Generalizables	No generalizables
Resultados	Confiables	Válido

Fuente: Tamayo (2003).

La investigación cualitativa se apoya en la ciencia social interpretativa o crítica, y sigue una ruta de investigación que no es lineal. Por otro lado, las metodologías cuantitativas siguen una ruta lineal con énfasis en variables medibles y con la comprobación de hipótesis referidas a explicaciones causales generales (Neuman, 2003).

En las investigaciones en el campo de las ciencias sociales, se aplica, por lo general, una metodología mixta con enfoques cualitativos y cuantitativos (Neuman, 2003).

El análisis de los actores (*stakeholder analysis*) es una metodología que facilita los procesos de articulación y el mejoramiento de políticas y procesos, al tomar en cuenta a los actores que tienen interés en las reformas o propuestas y que están, o podrían estar, involucrados en el tema o ecosistema social (Almada, 2016).

Esta metodología surge de las ciencias administrativas, ha evolucionado hacia un campo interdisciplinario que incorpora a las ciencias políticas, la economía, las ciencias de la información y las teorías de decisiones y de juegos (Almada, 2016).

Los modelos del análisis de actores utilizan herramientas tanto sobre datos cuantitativos como cualitativos, con la intención de comprender las posiciones y los posicionamientos de los actores y agentes, su influencia sobre otros grupos y su interés, o no, en una propuesta, una reforma o un proyecto determinado (Almada, 2016).

Puede brindar premisas sobre el impacto de una reforma en las fuerzas sociales y políticas; sirve como apoyo para aclarar los puntos de vista, problemáticas, y ayuda a identificar estrategias potenciales para consensos (Almada, 2016).

Los análisis cualitativos permiten interpretar el significado de las conductas, propuestas o entrevistas con los actores. Por ejemplo en el análisis de los actores y agentes, es un proceso en el que se analiza principalmente información cualitativa recabada de los actores (Phillips, 2003):

- Determinar sus intereses en relación un proyecto de investigación, de desarrollo o una propuesta política de información.
- Identificar a los actores clave que ejercen una mayor influencia por su poder o liderazgo.
- Determinar los temas o puntos más importantes para el diseño, desarrollo o implementación de la política o el proyecto.

Esta técnica analítica puede usarse para identificar y valorar la importancia de las personas clave, o los grupos de personas o instituciones que pueden influenciar significativamente el éxito del proyecto (Phillips, 2003).

Los actores diferenciados como agentes son las instituciones o gobiernos promotores de políticas, de programas o de proyectos, o las agencias donantes que aportan financiamiento o personal asesor, por ejemplo el sistema de la ONU: la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), OCDE,

etcétera, u organismos regionales como la Organización de Estados Americanos (OEA), la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI), la Unión Europea (UE), los gobiernos federales, estatales y locales (Almada, 2016).

Los actores (individuos e instituciones) involucrados en el tema o régimen del proyecto político, de investigación o de desarrollo, son aquellos los propios afectados por la propuesta y, por lo tanto, los directamente interesados en que ésta se lleve a cabo o no, según el caso, pueden ser individuos u organizaciones de todo tipo y que tendrán determinados intereses en una política, un tema, un programa, un proyecto de investigación o en mejoramiento o algún problema que sienten que los afecta (Almada, 2016).

Son las “partes interesadas” en el régimen de la política o el tema del proyecto y la implementación de la política y su marco legal, ya que considerarán que sus intereses serán directamente afectados positiva o negativamente. Y ya sean participantes en el proceso o usuarios de los resultados, ellos le darán la importancia y justificarán el proyecto (Almada, 2016).

Un actor es entonces un individuo o un organismo cuyas acciones repercuten positiva o negativamente en un sector social, una organización, un ámbito social o político. El análisis de actores busca identificar los actores capaces de influir o afectar las actividades y los resultados de un ecosistema social como lo puede ser una fábrica, una comunidad, una asociación, etc., y evaluar la repercusión que podría tener en ellos el proyecto, es importante dentro del análisis contar con los elementos que faciliten el desarrollo de la cooperación entre las partes para asegurar el éxito en los resultados del proyecto (Almada, 2016).

La técnica es también propuesta para el análisis de políticas públicas, y ésta puede utilizarse para el análisis de políticas de información, identificando dos requisitos principales para el diseño de una política (Bardach, 1998).

Definición del régimen; es decir, el alcance que limitará el tema o el campo para el que se diseñarán las políticas (de información). Por ejemplo, para el sector educativo, el sector salud, etc.

Para lo cual es necesario realizar un análisis de actores que incluya los intereses y papeles (roles) diferentes de los actores y agentes, así como del entorno internacional, regional y nacional de las políticas actuales, del marco legal, y de las normas, regulaciones, reglamentos y procedimientos que tienen que ver con el sector (Bardach, 1998).

Así, la metodología analítica de actores se aplica cuando se requiere clarificar las consecuencias que podrían surgir al proponer cambios o articular políticas de información o aplicar los resultados de una investigación o implementar un proyecto de mejoramiento (Bardach, 1998).

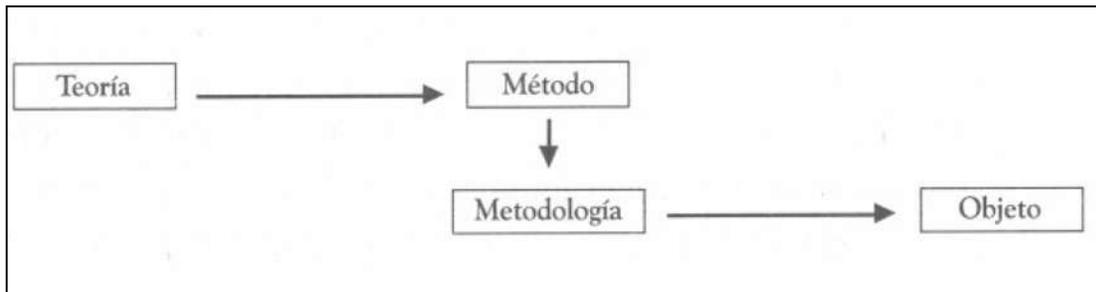
Buscar incrementar el apoyo hacia una política o proyecto o para mejorarla en beneficio de la sociedad o el sector (Almada, 2016).

El método científico posee independencia de lo que se investiga o estudia, cada ciencia tiene sus propios problemas y hace uso de prácticas o técnicas que se adapten al objeto del estudio, entonces, el método científico es la técnica o procedimiento más seguro para profundizar en el conocimiento de las cosas y llegar a establecer teorías (Barragan, 1986).

El método es un orden epistemológico¹⁹, a partir de la lógica del pensamiento científico que surge de la teoría, teoría y método van siempre juntos, mientras que la metodología es la parte instrumental de la investigación, y como tal lleva al objeto tal como lo muestra el siguiente diagrama (Tamayo, 2003):

¹⁹ Epistemológico: adjetivo de la epistemología o relacionado con ella, parte de la filosofía que estudia los principios, fundamentos, extensión y métodos del conocimiento humano.

Diagrama 11 Teoría, método, metodología objeto



Fuente: Tamayo (2003).

En base a lo expuesto se presenta a continuación una descripción de en que consiste una tesis doctoral.

3.8.1 Tesis Doctoral

La tesis doctoral es un trabajo de una extensión media, entre cien y cuatrocientas páginas, en el cual el doctorante trata un problema concerniente a los estudios en que quiere doctorarse, la tesis es indispensable para lograr doctorarse (Eco, 2009).

El estudiante rinde los exámenes prescritos, presenta la tesis a un tribunal de doctorado que escucha la exposición del ponente incluyendo al asesor con quien se realiza la tesis y se retroalimenta de los comentarios de los demás integrantes, que ponen objeciones al doctorante, surgiendo una discusión en la que todos toman parte (Eco, 2009).

Las palabras de los ponentes, que garantizan la calidad o defectos del trabajo escrito, así como la capacidad del aspirante para sostener las opiniones expresadas por escrito, y se emite el juicio del tribunal (Eco, 2009).

Una tesis estudia un objeto valiéndose de determinados instrumentos como puede ser un libro o varios, como por ejemplo una tesis sobre el pensamiento económico de Adam Smith, por otro lado en ciertas investigaciones, el objeto es un fenómeno

real: como puede ser los casos de tesis sobre los movimientos migratorios, el comportamiento de un grupo de niños minusválidos o sobre las opiniones del público un programa de televisión del momento, para tales casos las fuentes no existen todavía en forma de textos escritos, pero deben convertirse en los textos que se incluirán en la tesis a modo de documentos (Eco, 2009):

- Serán datos estadísticos.
- Transcripciones de entrevistas.
- Fotografías.
- Documentación audiovisual.

Respecto a la literatura crítica, las cosas no difieren del caso precedente, en caso de no ser libros o artículos de revistas, serán artículos de diario o documentos de varios tipos, esto llevara a ser riguroso en cuanto a la fuente y tomar siempre la fuente primaria, ya que en ocasiones un solo texto puede llegar a resolver una serie de problemas (Eco, 2009).

La tesis de investigación sobre fenómenos reales, llevan una bien estructurada revisión de la literatura precedente, y se requiere el acceso directo al fenómeno a estudiar con todos sus actores, comprometiéndose a llegar a un nivel de profundidad, por lo cual es importante tomar en cuenta el material del que se dispone tanto bibliográfico como para trabajo de campo así como el tiempo y el presupuesto económico (Eco, 2009).

En una tesis de carácter experimental el plano será inductivo, de algunas pruebas a la propuesta de una teoría; en una tesis de carácter lógico matemático el plano será deductivo, no se debe de menospreciar ninguna fuente ya que se debe tener “humildad científica”, “Existe satisfacción enigmática en encontrar, tras múltiples reflexiones, la solución a un problema que parecía insoluble, vivir la tesis es un desafío” (Eco, 2009, pág. 252).

Una estrategia de investigación para una tesis doctoral puede ser el caso de estudio el cual ha sido una forma esencial de investigación en las ciencias sociales y en la dirección de empresas, así como en las áreas de educación, y desarrollo de la niñez, estudios de familias, negocios internacionales, desarrollo tecnológico e investigaciones sobre problemas sociales (Yin,1994).

3.8.1.1 Diseño de una investigación en Estudio de Caso

El método de estudio de caso se encuentra fuertemente vinculado con la teoría que da respuesta a una pregunta del tipo “por qué” o “cómo”, y encierra por lo general un mecanismo causal (Yacuzzi, 2005).

El estudio de caso aprueba investigar detalladamente en este mecanismo, con mayor profundidad que los estudios estadísticos, su ámbito de aplicación está bien definido: estudia temas contemporáneos, sobre los cuales el investigador no posee control (Yacuzzi, 2005).

Se aplica en múltiples terrenos, como la sociología, la ciencia política, y dentro de las disciplinas de la administración, en áreas como las operaciones, el *marketing*, la logística y los sistemas de información, donde es el método cualitativo de investigación es más utilizado, sin embargo se adoptan a una perspectiva integradora (Yin,1994), (Yacuzzi, 2005).

“Una investigación empírica que estudia un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto de la vida real, especialmente cuando los límites entre el fenómeno y su contexto no son claramente evidentes. (...) Una investigación de estudio de caso trata exitosamente con una situación técnicamente distintiva en la cual hay muchas más variables de interés que datos observacionales; y como resultado, se basa en múltiples fuentes de evidencia, con datos que deben converger en un estilo de triangulación; y también como resultado, se beneficia del desarrollo previo de proposiciones teóricas que guían la recolección y el análisis de datos.” (Yin, 1994, pág. 13) (Yacuzzi, 2005).

El estudio de caso de investigación, se diferencia del caso de aprendizaje, aunque ambos comparten la conveniencia de ver a la empresa como una totalidad, pero los resultados de un caso de investigación se utilizan como caso de estudio para el aula; el primero tiene otros objetivos, como la descripción de una situación, la explicación de un resultado a partir de una teoría, la identificación de mecanismos causales, o la validación de teorías, es apropiado en condiciones en las que se desea estudiar a profundidad, la situación actual e interacciones con el medio de una o unas pocas unidades tales como individuos, grupos, instituciones o comunidades (Yin, 1994), (Tamayo, 2003), (Yacuzzi, 2005).

Características (Tamayo, 2003):

1. Este tipo de investigaciones tienen como características el estudio a profundidad de una unidad de observación, teniendo en cuenta características y procesos específicos o el comportamiento total de esa unidad en su ciclo de vida total o un segmento de ella.
2. Son particularmente útiles para obtener información básica para planear investigaciones más amplias, pues, debido a lo intensivo de la indagación, arrojan luz sobre importantes variables, interacciones y procesos que merezcan ser investigativos más extensivamente.

Los resultados son difícilmente generalizables a las poblaciones a las cuales pertenecen los casos, pues éstos generalmente se escogen porque representan situaciones dramáticas típicas y contribuyen a la investigación científica de forma específica y a profundidad ejemplos de ello son los estudios de Piaget sobre el desarrollo cognitivo en los niños o el estudio a profundidad del tratamiento social y psicológico de un solo adolescente adicto a la marihuana (Tamayo, 2003).

Etapas de la investigación del estudio de caso (Tamayo, 2003):

1. Definir el problema.
2. Revisarla literatura.
3. Enunciar hipótesis.
4. Describir los supuestos en que se basan las hipótesis.
5. Determinar los procedimientos para:
 - a) Seleccionar los sujetos o unidades de observación.
 - b) Determinar cuáles técnicas va a utilizar en la recolección de los datos.
 - c) Probar si estas técnicas son confiables, esto es, si producen la información deseable.
6. Determinar procedimientos para analizar los datos, tales como pruebas estadísticas de asociación y de significación.
7. Recoger datos.
8. Describir, analizar e interpretar los resultados en términos claros y precisos.

La investigación se enriquece en el momento en que se fomenta el diálogo entre la epistemología y las acciones de campo, para conocer mejor las limitaciones de sus enfoques y en particular, los posibles sesgos de sus supuestos, desarrollos y conclusiones, debido a que la concepción epistemológica del investigador influye sobre el desarrollo de un caso, es valioso que cada investigador exponga la perspectiva epistemológica que adopta. La investigación siempre se lleva a cabo dentro de un modo de búsqueda específica (Yacuzzi, 2005).

En el siguiente capítulo se describirá el marco normativo referente al BS referente a los obreros en general y específicamente al de la industria del cuero y el calzado en México.

CAPITULO IV

MARCO NORMATIVO DE DESARROLLO SOCIAL

Una vez que ya se tiene el Marco Teórico, se debe de desarrollar lo que se denomina Marco Normativo, el cual tiene por objeto sustentar la parte normativa legal del estudio de caso.

El Marco Normativo está constituido por el conjunto de normas o reglas específicas (jurídicas y de otra naturaleza) específica y directamente aplicables a la investigación, y se consideran solamente aquellos elementos de las normas, leyes, reglamentos, códigos, etc. que tienen que ver directamente con el objeto de estudio, que en este caso, son los relacionados con el BS de los *stakeholders* obreros de la empresa manufacturera de calzado en el municipio de León, Guanajuato, México.

4.1 LEY GENERAL DE DESARROLLO SOCIAL

Esta Ley fue publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 20 de enero de 2004 siendo su última reforma en el año 2013 y actualmente se encuentra vigente (Ley General de Desarrollo Social, 2013).

La Ley General de Desarrollo Social se encuentra integrada por cinco títulos:

- Título primero de las disposiciones generales.
- Título segundo de los derechos y obligaciones de los sujetos del desarrollo.
- Título tercero de la política nacional de desarrollo social.
- Título cuarto del sistema nacional de desarrollo social.

- Título quinto de la evaluación de la política de desarrollo social.(Ley General de Desarrollo Social, 2013)

4.1.1 Título primero de las disposiciones generales

En este apartado se encuentra completo el título primero debido a la estrecha relación que tienen las disposiciones generales de esta Ley con el BS.

Artículo 1.- La presente Ley es de orden público e interés social y de observancia general en todo el territorio nacional, y tiene por objeto (Ley General de Desarrollo Social, 2013):

- I. Garantizar el pleno ejercicio de los derechos sociales consagrados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), asegurando el acceso de toda la población al desarrollo social.
- II. Señalar las obligaciones del Gobierno, establecer las instituciones responsables del desarrollo social y definir los principios y lineamientos generales a los que debe sujetarse la Política Nacional de Desarrollo Social.
- III. Establecer un Sistema Nacional de Desarrollo Social en el que participen los gobiernos municipales, de las entidades federativas y el federal.
- IV. Determinar la competencia de los gobiernos municipales, de las entidades federativas y del Gobierno Federal en materia de desarrollo social, así como las bases para la concertación de acciones con los sectores social y privado.
- V. Fomentar el sector social de la economía.
- VI. Regular y garantizar la prestación de los bienes y servicios contenidos en los programas sociales.
- VII. Determinar las bases y fomentar la participación social y privada en la materia.
- VIII. Establecer mecanismos de evaluación y seguimiento de los programas y acciones de la Política Nacional de Desarrollo Social.
- IX. Promover el establecimiento de instrumentos de acceso a la justicia, a través de la denuncia popular, en materia de desarrollo social.

Artículo 2.- Queda prohibida cualquier práctica discriminatoria en la prestación de los bienes y servicios contenidos en los programas para el desarrollo social. (Ley General de Desarrollo Social, 2013).

Artículo 3.- La Política de Desarrollo Social se sujetará a los siguientes principios (Ley General de Desarrollo Social, 2013):

- I. Libertad.
- II. Justicia distributiva.
- III. Solidaridad.
- IV. Integralidad.
- V. Participación social.
- VI. Sustentabilidad.
- VII. Respeto a la diversidad.
- VIII. Libre determinación y autonomía de los pueblos indígenas y sus comunidades.
- IX. Transparencia.
- X. Perspectiva de género.

Artículo 4.- La aplicación de la presente Ley corresponde al Ejecutivo Federal por conducto de sus dependencias y organismos (Ley General de Desarrollo Social, 2013)

Artículo 5.- Para los efectos de esta Ley se entiende por (Ley General de Desarrollo Social, 2013):

- I. Beneficiarios: Aquellas personas que forman parte de la población atendida por los programas de desarrollo social que cumplen los requisitos de la normatividad correspondiente.
- II. Consejo Consultivo: Consejo Consultivo de Desarrollo Social.
- III. Consejo Nacional de Evaluación: Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social.
- IV. Comisión Intersecretarial: Comisión Intersecretarial de Desarrollo Social;

- V. Comisión Nacional: Comisión Nacional de Desarrollo Social.
- VI. Grupos sociales en situación de vulnerabilidad: Aquellos núcleos de población y personas que por diferentes factores o la combinación de ellos, enfrentan situaciones de riesgo o discriminación que les impiden alcanzar mejores niveles de vida y, por lo tanto, requieren de la atención e inversión del Gobierno para lograr su bienestar.
- VII. Secretaría: Secretaría de Desarrollo Social del Gobierno Federal.
- VIII. Sistema Nacional: Sistema Nacional de Desarrollo Social.
- IX. Organizaciones: Agrupaciones civiles y sociales, legalmente constituidas, en las que participan personas o grupos sociales con el propósito de realizar actividades relacionadas con el desarrollo social.
- X. Padrón: Relación oficial de beneficiarios que incluye a las personas atendidas por los programas federales de Desarrollo Social cuyo perfil socioeconómico se establece en la normatividad correspondiente.

4.1.2 Título segundo de los derechos y las obligaciones de los sujetos del desarrollo social

A continuación se encuentran los artículos del Título dos que se encuentran estrechamente ligados con el tema de la investigación.

Artículo 6.- Son derechos para el desarrollo social la educación, la salud, la alimentación, la vivienda, el disfrute de un medio ambiente sano, el trabajo y la seguridad social y los relativos a la no discriminación en los términos de la CPEUM (Ley General de Desarrollo Social, 2013).

Artículo 7.- Toda persona tiene derecho a participar y a beneficiarse de los programas de desarrollo social. (Ley General de Desarrollo Social, 2013).

4.1.3 Título Tercero de la Política Nacional de Desarrollo Social

Este Título se enfoca principalmente a los objetivos, así como a la planeación y estrategias para alcanzar los mismos, a continuación se encuentran los artículos estrechamente vinculados con el tema de investigación.

Artículo 11.- La Política Nacional de Desarrollo Social tiene los siguientes objetivos (Ley General de Desarrollo Social, 2013):

- I. Propiciar las condiciones que aseguren el disfrute de los derechos sociales, individuales o colectivos.
- II. Promover un desarrollo económico con sentido social que propicie y conserve el empleo, eleve el nivel de ingreso y mejore su distribución.
- III. Fortalecer el desarrollo regional equilibrado.
- IV. Garantizar formas de participación social en la formulación, ejecución, instrumentación, evaluación y control de los programas de desarrollo social.

Artículo 14.- La Política Nacional de Desarrollo Social debe incluir, cuando menos, las siguientes vertientes (Ley General de Desarrollo Social, 2013):

- I. Superación de la pobreza a través de la educación, la salud, la alimentación, la generación de empleo e ingreso, autoempleo y capacitación.
- II. Seguridad social y programas asistenciales.
- III. Desarrollo Regional.
- IV. Infraestructura social básica.
- V. Fomento del sector social de la economía.

Artículo 18.- Los programas, fondos y recursos destinados al desarrollo social son prioritarios y de interés público (Ley General de Desarrollo Social, 2013)

Artículo 19.- Son prioritarios y de interés público (Ley General de Desarrollo Social, 2013):

- I. Los programas de educación obligatoria.
- II. Las campañas de prevención y control de enfermedades transmisibles y los programas de atención médica.
- III. Los programas dirigidos a las personas en condiciones de pobreza, marginación o en situación de vulnerabilidad.
- IV. Los programas dirigidos a zonas de atención prioritaria.
- V. Los programas y acciones públicas para asegurar la alimentación y nutrición materno-infantil.
- VI. Los programas de abasto social de productos básicos.
- VII. Los programas de vivienda.
- VIII. Los programas y fondos públicos destinados a la generación y conservación del empleo, a las actividades productivas sociales y a las empresas del sector social de la economía.
- IX. Los programas y obras de infraestructura para agua potable, drenaje, electrificación, caminos y otras vías de comunicación, saneamiento ambiental y equipamiento urbano.

Artículo 29.- Se consideran zonas de atención prioritaria las áreas o regiones, sean de carácter predominantemente rural o urbano, cuya población registra índices de pobreza, marginación indicativos de la existencia de marcadas insuficiencias y rezagos en el ejercicio de los derechos para el desarrollo social establecidos en esta Ley. Su determinación se orientará por los criterios de resultados que para el efecto defina el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social que esta Ley señala y deberá, en todo tiempo, promover la eficacia cuantitativa y cualitativa de los ejecutores de la Política Social. (Ley General de Desarrollo Social, 2013)

Artículo 34.- Los municipios, los gobiernos de las entidades federativas y el Gobierno Federal estimularán la organización de personas, familias y grupos

sociales, destinando recursos públicos para promover proyectos productivos; identificar oportunidades de inversión, y brindar capacitación, asistencia técnica y asesoría para la organización y el diseño de proyectos y apoyo legal para la realización de estas actividades. (Ley General de Desarrollo Social, 2013).

Artículo 35.- El Gobierno Federal y los gobiernos de las entidades federativas podrán aportar recursos como capital de riesgo para dar viabilidad a las empresas sociales y destinar recursos para apoyar a personas, familias y organizaciones sociales cuyo objeto sea el financiamiento de proyectos de desarrollo social. (Ley General de Desarrollo Social, 2013).

4.2 REGLAMENTO DE LEY GENERAL DE DESARROLLO SOCIAL

De acuerdo al DOF publicado en el año 2006 la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) emite el reglamento de Ley General de Desarrollo Social, en el periodo presidencial de Vicente Fox Quesada, el cual se encuentra integrado por un total de nueve capítulos y un total de 82 artículos (Reglamento Ley General de Desarrollo, 2006).

El Capítulo I se refiere a las disposiciones generales, sus disposiciones son de orden público e interés social y su aplicación corresponde al Ejecutivo Federal por conducto de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, en el ámbito de sus respectivas competencias (Reglamento Ley General de Desarrollo, 2006).

Así como las definiciones contenidas en el artículo 5 de la Ley General de Desarrollo Social, donde claramente define:

Coinversión Social: la participación, conjunta o individual, de organizaciones de los sectores social y privado, mediante la aportación de recursos humanos, materiales

o financieros, en las acciones y programas gubernamentales de desarrollo social (Reglamento Ley General de Desarrollo, 2006).

Y hace referencia a las definiciones de convenios y coordinación por entre gobierno y particulares en *pro* del desarrollo social, siempre bajo la Ley de Desarrollo Social y el Plan Nacional de Desarrollo.

El Capítulo II abarca la creación de programa de desarrollo social y la elaboración de un diagnóstico acerca de su conveniencia, viabilidad y eficiencia, siguiendo los lineamientos que determine la Secretaría los programas de desarrollo social previstos en el Presupuesto de Egresos de la Federación y aquéllos nuevos de la misma naturaleza, contendrán las acciones para hacer efectivos los derechos para el desarrollo social establecidos en el artículo 6 de la Ley (Reglamento Ley General de Desarrollo, 2006).

En los términos de la Ley de Planeación, se recabarán las propuestas de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal (APF), de las entidades federativas y de los municipios, así como de los sectores social y privado. (Reglamento Ley General de Desarrollo, 2006).

De acuerdo al artículo 12 del mismo reglamento, el Programa Nacional incluirá, por lo menos, lo siguiente:

- I. Un diagnóstico nacional correspondiente al desarrollo social, con enfoque transversal e integral, haciendo especial referencia, entre otros, a los siguientes aspectos (Reglamento Ley General de Desarrollo, 2006):
 - a) Pobreza, marginación y vulnerabilidad.
 - b) Educación.
 - c) Salud.
 - d) Alimentación.

- e) Vivienda.
- f) Generación de empleo e ingreso.
- g) Autoempleo y capacitación.
- h) Seguridad Social.
- i) Asistencia Social.
- j) Desarrollo regional.
- k) Infraestructura social básica.
- l) Fomento del sector social de la economía.
- m) Los demás aspectos a que se refiere el artículo 19 de la Ley.

La aplicación del mismo será sin perjuicio de las atribuciones que competan a otras dependencias y entidades de la Administración Pública Federal (APF). La Secretaría, en el ámbito de su competencia, será la encargada de promover, coordinar y concertar, según sea el caso, acciones con los sectores público, social y privado, para el cumplimiento y la ejecución del Programa Nacional, conforme a lo previsto en la Ley, la Ley de Planeación y el presente Reglamento (Reglamento Ley General de Desarrollo, 2006).

Es claro que el Reglamento de la Ley de Desarrollo contempla en su capítulo II expresamente las variables correspondientes a esta investigación y las cuales son la base del BS.

Determinando las necesidades de atención y la aplicación de los programas de desarrollo social especificados en el Plan Nacional de Desarrollo promoviendo la corresponsabilidad por parte de los beneficiarios especificado en el artículo 17. (Reglamento Ley General de Desarrollo, 2006).

El Capítulo III abarca el financiamiento y lo referente al gasto del desarrollo social donde contempla los presupuestos y la forma de su aplicación ya sea de entidades federativas, delegaciones políticas o sectores privados acorde a los convenios que se celebren (Reglamento Ley General de Desarrollo, 2006).

El Capítulo IV señala que la Secretaría determinará anualmente las zonas de atención prioritaria, con el propósito de enfocar las acciones más urgentes para superar las marcadas insuficiencias y rezagos en el ejercicio de los derechos para el desarrollo social y fortalecer el desarrollo regional equilibrado (Reglamento Ley General de Desarrollo, 2006).

Del Capítulo V al IX, se describe cómo se deben generar las condiciones que contribuyan al desarrollo social, explica la forma en que se mide la pobreza así como los instrumentos que se deben utilizar, se explica la integración del Sistema Nacional así como su funcionamiento al igual que el de la Contraloría central y en el último capítulo explica la evaluación de la Política de Desarrollo Social (Reglamento Ley General de Desarrollo, 2006).

En el año 2015 de acuerdo a la Secretaría estas son las zonas prioritarias en el municipio de León, Guanajuato (SEDESOL, 2015).

Para lo cual es importante tomar en cuenta las funciones que inciden en esta investigación por parte de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL).

4.3 SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

La SEDESOL desde su surgimiento se ha hecho cargo de la atención del pobre y en parte es responsable de un problema que generan otras Secretarías por lo que debería acompañarse de la Secretaría de Economía, del Trabajo y Hacienda y Crédito Público (De la Vega, 2015).

Tiene como principal misión apoyar a la construcción de una sociedad se tenga garantizado el acceso de vida digna, con la creación y conducción de una política de desarrollo social que fomente la generación de capacidades, un entorno e ingreso, y protección social, poniendo mayor atención a los sectores sociales más desprotegidos (SEDESOL, 2015).

Así como fomentar el bienestar económico mediante la ejecución y coordinación de políticas que generen aumenten y fortalezcan actividades productivas para los sectores sociales más desprotegidos, que les permitan tener acceso a mejores ingresos mejorando su condición de vida por medio de algún programa (SEDESOL, 2015).

En el municipio de León, Guanajuato se encuentran en ejecución once programas pertenecientes a SEDESOL, en esta investigación se mencionaran solo el programa Prospera y el programa de desarrollo de zonas prioritarias (PDZP) ya que en ellos se abarca las variables de este trabajo (SEDESOL, 2015).

4.3.1. Programa Prospera

“El Programa de Inclusión Social PROSPERA articula y coordina la oferta institucional de programas y acciones de política social, incluyendo aquellas relacionadas con el fomento productivo, generación de ingresos, bienestar económico, inclusión financiera y laboral, educación, alimentación y salud, dirigida a la población que se encuentre en situación de pobreza extrema, bajo esquemas de corresponsabilidad que les permitan a las familias mejorar sus condiciones de vida y aseguren el disfrute de sus derechos sociales y el acceso al desarrollo social con igualdad de oportunidades.” (SEDESOL, 2015).

En el mes de marzo de 2015 SEDESOL contaba con un total de 92, 249 beneficiarios en el municipio de León, Guanajuato del programa PROSPERA (SEDESOL, 2015).

4.3.2 Zonas de Atención Prioritarias

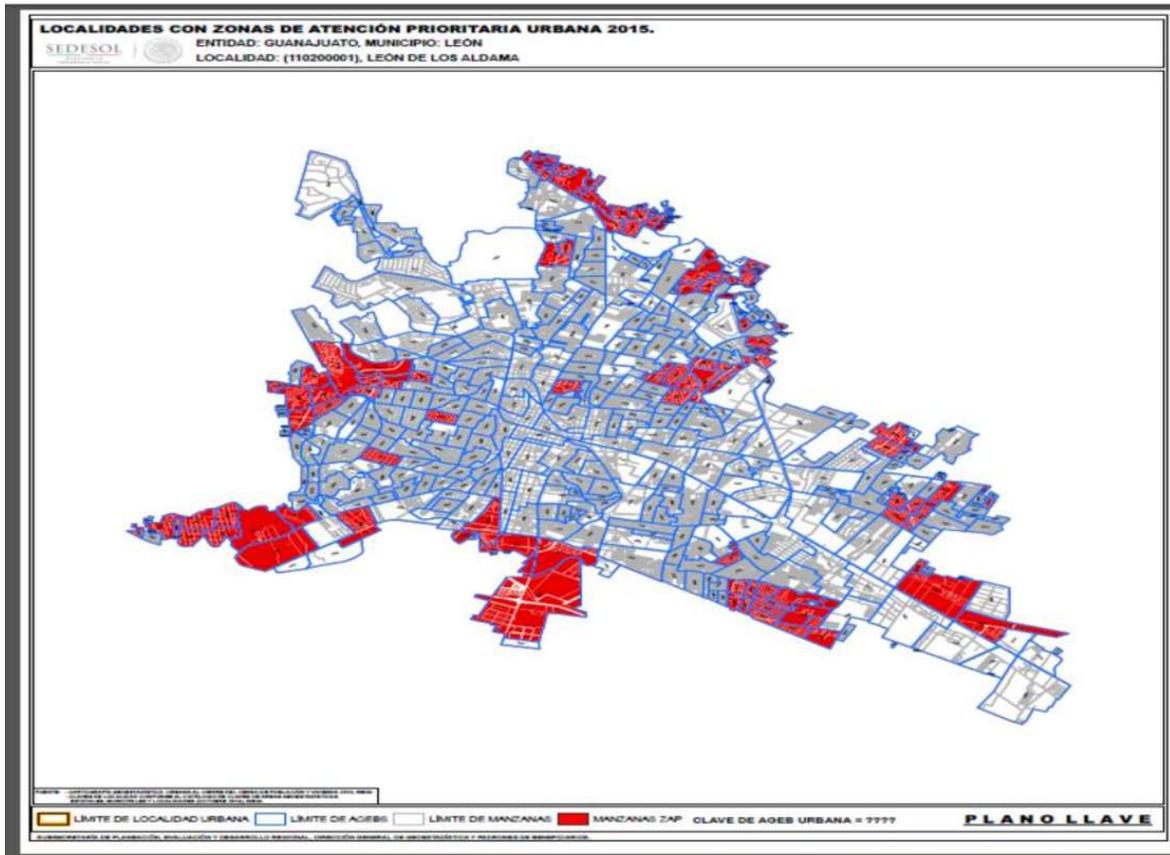
“El Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias (PDZP), producto de la fusión de los Programas de Desarrollo Local, Microrregiones y de Apoyo a Zonas de Atención Prioritaria, atiende integralmente los rezagos vinculados con la

infraestructura básica comunitaria, y la carencia de servicios básicos en las viviendas, ubicadas en los municipios de muy alta y alta marginación que conforman las ZAP (Zonas de Atención Prioritarias), de manera específica, y de otras localidades, territorios o regiones que presentan iguales condiciones de rezago.” (SEDESOL, 2015).

En el municipio de León, Guanajuato, México existen ZAP las cuales se pueden apreciar a continuación en el mapa del municipio, las cuales son consistentes en su mayoría con los polígonos de pobreza y marginación que se mostraron con anterioridad en este trabajo, así mismo se puede observar que son diferentes los puntos de la ciudad donde se encuentran localizadas.

En el municipio de León, Guanajuato, México en el mes de marzo de 2015 SEDESOL contaba con un total de 525 beneficiarios del programa PDZP (SEDESOL, 2015).

Mapa 8 Zonas Prioritarias para atención de Desarrollo Social en León, Guanajuato, México.



Fuente: SEDESOL 2015,

http://www.sedesol.gob.mx/work/models/SEDESOL/Sedesol/sppe/upri/dgapl/fais/ZAP/ZAP2015/16_MICH.zip. Recuperado 12 de septiembre del 2015.

4.4 CONSEJO NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA DE DESARROLLO SOCIAL (CONEVAL)

EL CONEVAL desde su creación ha impulsado la implementación, monitoreo y evaluación de los diferentes programas en las entidades federativas y el D.F., con el fin de conocer los resultados de las políticas públicas, así como los avances significativos y poder identificar las prioridades de atención, favoreciendo la coordinación entre los diferentes actores, así como la rendición de cuentas y uso de los recursos públicos (CONEVAL, 2013).

En cuanto a desarrollo social se refiere CONEVAL destaca que desde el año 2006 Guanajuato, cuenta con Ley de Desarrollo Social y Humano, (LDSH) para el estado y sus municipios. En ella se especifica la población prioritaria, (CONEVAL, 2013), datos que ya se han plasmado en esta investigación.

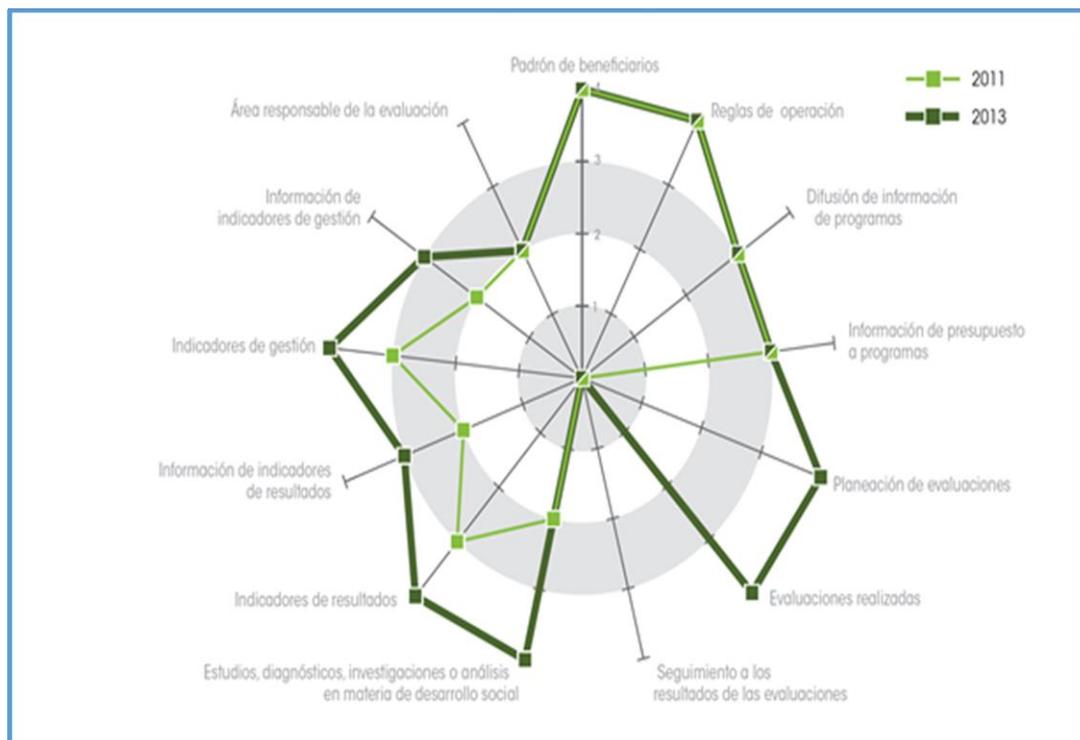
En la LDSH, en su reglamento, así como en los Criterios para la programación de acciones de evaluación de los programas sociales y humanos del estado de Guanajuato, se establece que la evaluación permitirá conocer y valorar el diseño, operación, resultados e impacto de los programas estatales y municipales de desarrollo social (CONEVAL, 2013).

Sin embargo, en el portal de internet de la Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SDSH) sólo se encontró información de la estructura organizacional del área y no sobre sus objetivos, los mecanismos de vinculación con otras áreas de evaluación y el ámbito de acción geográfica (CONEVAL, 2013).

En conclusión, en cuestión normativa el estado cuenta con elementos para realizar el monitoreo y la evaluación de los programas de desarrollo social. Con todo esto, Guanajuato, México aún carece de criterios para la creación de programas nuevos, la información que se debe publicar en las evaluaciones, y el mecanismo para dar seguimiento a los resultados de las evaluaciones, la información que los indicadores de resultados y de gestión deben reportar (CONEVAL, 2013).

Como bien se puede apreciar en la gráfica que el mismo CONEVAL presenta de los avances realizados en cuestión al componente práctico y el comparativo del periodo correspondiente 2011 - 2013 (CONEVAL, 2013).

Gráfica 1 Avances en el componente práctico, Guanajuato 2011 – 2013.



Fuente: CONEVAL http://www.coneval.gob.mx/Informes/Seminario%20Internacional%202013/DIGANOSTICO_DE_AVANCE_EN_MONITOREO_Y_EVALUACION_2013.pdf. Recuperado el 25 de Noviembre de 2015.

Así mismo CONEVAL destaca como oportunidad de mejora: construir un sistema de monitoreo y evaluación que retroalimente las decisiones de política social y sugiere el poder contar con criterios para la creación de programas nuevos que ayuden a garantizar el uso eficiente de los recursos públicos (CONEVAL, 2013).

Contar con toda la información sobre los apoyos que recibe un beneficiario y facilitar la coordinación entre dependencias, considerando que un programa es un conjunto de acciones alineadas para alcanzar un objetivo, entre los criterios que se pueden aplicar se encuentran: elaborar un diagnóstico de la problemática a atender; instituir la dependencia encargada de operar el programa; determinar la vinculación del programa con el Plan Estatal de Desarrollo; incluir información del programa, como

objetivos, población objetivo, tipo de apoyos que se entregan, entre otra, y los indicadores para el monitoreo y la evaluación de éstos (CONEVAL, 2013).

Durante este capítulo se analizó que el municipio de León, Guanajuato, México cuenta con la normatividad necesaria para promover y fortalecer el BS de los obreros *stakeholders*, de las manufactureras de calzado, se pudo comprobar la aplicación de programas sociales que se relacionan directamente con este trabajo de investigación, sin embargo también se identifica la falta de valuación con respecto de los mismos programas lo cual es avalado por el mismo CONEVAL.

En el capítulo siguiente se abordará la metodología que será usada en este trabajo fundamentado en la Teoría de los *Stakeholders*.

CAPITULO V

PROPUESTA METODOLÓGICA PARA EL ANÁLISIS DEL BIENESTAR SOCIAL DE LOS *STAKEHOLDERS* OBREROS DE LA EMPRESA SULEÓN S.A. DE C.V.

Una vez que se tiene la parte del marco teórico y el marco normativo de la investigación, es necesario pasar al diseño de la investigación donde se analizarán algunos modelos de medición del BS, así como las diferentes herramientas para realizar lo que es la propuesta metodológica para el análisis del BS de los *stakeholders* obreros de la empresa Suleón S.A. de C.V:

5.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La Teoría de los *Stakeholders* es la base del diseño utilizada en esta investigación, las empresas se ven cada vez más comprometidas a tener y exhibir un comportamiento responsable (Acuña, 2012), la identificación de las expectativas y demandas de los grupos de interés y su integración contribuye a la estrategia de la empresa como una herramienta poderosa para el éxito de un posicionamiento socialmente responsable. el cuál es recomendable en un contexto socio-económico como el actual, donde valores como la transparencia, la comunicación y el diálogo como elementos mecanismos son esenciales a la hora de potenciar la sostenibilidad a largo plazo de la organización (ORSE, CSR, FORÉTICA, & *The European Alliance For CSR*, 2009).

En esta situación, la comunicación transparente con todos los grupos de interés o *stakeholders* (es decir, con todos los actores, ya sea internos o externos) es esencial. Este intercambio favorece la mejora continua, además de fortalecer el rol

de la empresa en la participación y desarrollo de la comunidad (ORSE, CSR, FORÉTICA, & *The European Alliance For CSR*, 2009).

En el diseño de la investigación se tomará en cuenta el poder y la clase de rol de los *stakeholders* quienes no son estáticos ya que los diferentes actores toman diferentes roles, para lo cual es importante primeramente un mapeo de actores trate de mirar más allá del panorama superficial de los roles de los diferentes participantes: ¿quién presiona por qué?, ¿Quién no puede ser "escuchado"? de esta forma se conocerá: ¿Quiénes son los "integradores" y quiénes los "divisores" (Retolaza, Roqueñi, San Jose, & Barrutia, 2012). No se debe asumir que todos los participantes dentro de una categoría son homogéneos en sus intereses y percepciones, el cual requiere de análisis pues los resultados deben ser dados por los participantes de acuerdo a la percepción de las distintas partes interesadas tomarán (Acuña, 2012) (Retolaza , Roqueñi, San Jose, & Barrutia, 2012). Sin embargo, no existe un único método que garantice el diálogo o compromiso con los *stakeholders*, es preciso tener en cuenta que las posibilidades y problemáticas involucradas son de tal complejidad que la empresa no puede elaborar respuestas por sí sola, sino que precisa consultar a los otros agentes (ORSE, CSR, FORÉTICA, & *The European Alliance For CSR*, 2009), (Retolaza, Roqueñi, San Jose, & Barrutia, 2012).

Un buen conocimiento interno y la capacidad de confrontar sus cuestiones esenciales con las de sus grupos de interés es el primer paso que permite a una empresa integrar con éxito su estrategia de desarrollo social. Por lo que, es necesario un sistema adecuado de gestión para medir el impacto y el beneficio de los compromisos acordados con los *stakeholders* (ORSE, CSR, FORÉTICA, & *The European Alliance For CSR*, 2009).

5.2 MODELO DE LA ORSE, CRS Y *THE EUROPEAN ALLIANCE FOR CSR*

Al comprometerse con el desarrollo sostenible el cual incluye el desarrollo social (Kates R y otros, 2001), las empresas e instituciones aceptan responsabilidades además de los resultados económicos, para cumplir estos dos objetivos, las empresas deben tener en cuenta lo siguiente:

- 1.- Establecer de un clima de confianza adecuado para el diálogo.
- 2.- Acordar las expectativas y limitaciones de los implicados.
- 3.- Generar beneficios para todos.
- 4.- Colaborar con expertos en los grupos de interés.

Se tomarán en cuenta criterios tales como el tamaño, el sector, el desarrollo de la comunidad, la cultura corporativa. (ORSE, CSR, FORÉTICA, & *The European Alliance For CSR*, 2009).

En este contexto, la comunicación transparente con todos los grupos de interés (es decir, con todos los actores, ya sea que estén vinculados de manera cercana o lejana a la empresa) es esencial, el intercambio favorece la mejora continua, además de fortalecer el rol de la empresa en la participación y desarrollo de la comunidad (ORSE, CSR, FORÉTICA, & *The European Alliance For CSR*, 2009).

Este cuenta con una serie de herramientas y buenas prácticas para ayudar a las organizaciones a gestionar de manera responsable el diálogo con sus *stakeholders*. En la primera parte del texto, se destaca como tarea principal la identificación de estos grupos, respondiendo a las preguntas por qué, quién y cómo y propone la utilización de paneles de interesados para trabajo en conjunto (Acuña, 2012).

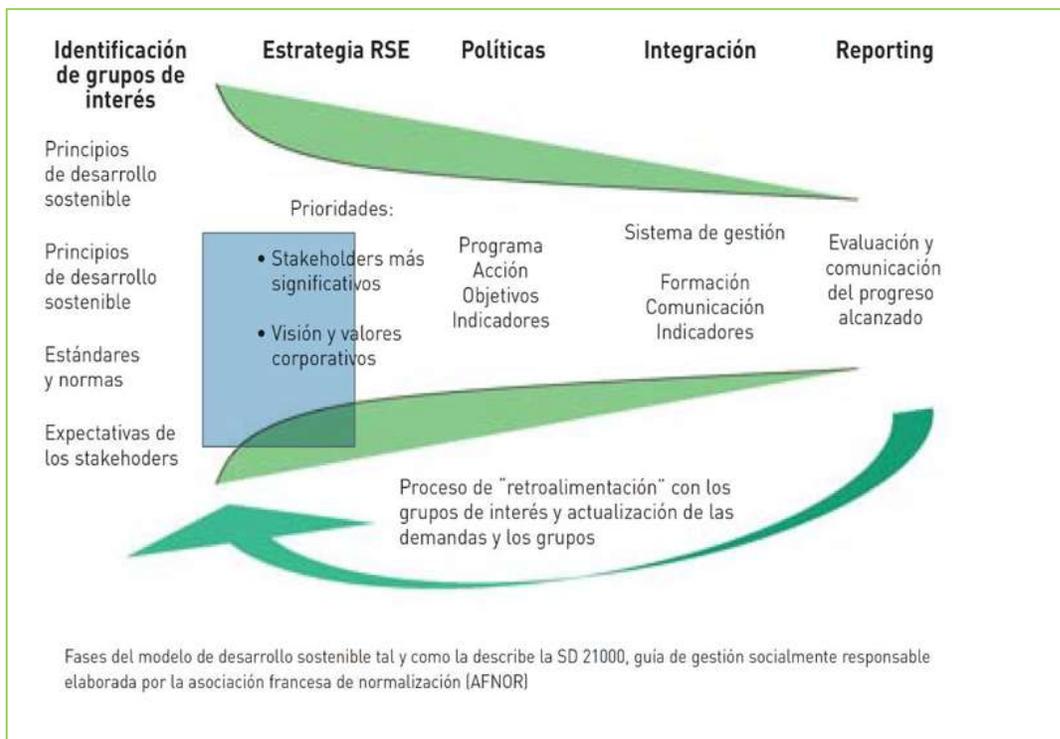
Estas herramientas se presentan en forma de una guía didáctica para ayudar a las organizaciones en cuestión de (Acuña, 2012):

- Mejorar la identificación de las cuestiones planteadas por sus *stakeholders* y la elección de buenas prácticas como solución a estas cuestiones.
- Seleccionar a sus grupos de interés identificando temas, actores y herramientas relevantes.
- Hacer las preguntas correctas para permitir la implantación interna de los compromisos.

El material se divide en dos capítulos:

- El primero ofrece directrices prácticas para analizar el compromiso con los grupos de interés específicos.
- En el segundo, se muestra información práctica sobre distintas herramientas, tal como se puede apreciar en el siguiente diagrama:

Diagrama 12 Fases del modelo de desarrollo.



Fuente: Guía de gestión socialmente responsable elaborada por la Asociación Francesa de Normalización, 2009.

El objetivo de este material es ayudar a que las empresas establezcan sus propias estrategias de compromiso con sus grupos de interés, tomando el ejemplo de prácticas innovadoras que ya han sido aplicadas y de una serie de herramientas disponibles (ORSE, CSR, FORÉTICA, & *The European Alliance For CSR*, 2009).

Lo anterior, concuerda con la definición de RES realizada por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) dice: Es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente (Calderón, 2009).

Esta responsabilidad lleva por tanto, a la actuación consciente y comprometida de mejora continua, medida y consistente que permite a la empresa ser más competitiva no a costa de, sino respetando y promoviendo el desarrollo pleno de las personas, de las comunidades en que opera y del entorno, atendiendo las expectativas de todos sus participantes: inversionistas, colaboradores, directivos, proveedores, clientes, gobierno, organizaciones sociales y comunidad (Acuña, 2012).

Estos grupos de participantes se deberán tener en cuenta en la confección de la estrategia de RES para mejorar las relaciones y la comunicación de la siguiente forma (ORSE, CSR, FORÉTICA, & *The European Alliance For CSR*, 2009):

- Introducir prácticas de diálogo constructivo y comunicación con los grupos de interés.
- Identificar grupos de interés relevantes en base a un análisis de necesidades comunes.
- Crear valor para todos.
- Compartir expertos con los grupos de interés.

- Comprender mejor las expectativas y las preocupaciones de los diversos grupos de interés, mientras que se concilian las expectativas y limitaciones individuales de ambas partes.
- Clarificar el compromiso concreto y objetivos puntuales de cada uno de los *stakeholders*.
- Apoyar la RSE de la empresa al tiempo que se fortalece el desarrollo de la comunidad encaminado hacia un progreso continuo.
- Adaptar el proceso de diálogo a las necesidades de los diferentes entornos de trabajo.

Una empresa que quiera interactuar con sus *stakeholders* debe elegir los prioritarios o a los que cuentan con mayor impacto en el negocio, una jerarquía basada en los riesgos, las categorías y las expectativas involucradas. (ORSE, CSR, FORÉTICA, & *The European Alliance For CSR*, 2009)

Existen diversas formas de clasificar a los *stakeholders* las empresas Danone y Carrefour han realizado esta clasificación quedando de la siguiente forma (ORSE, CSR, FORÉTICA, & *The European Alliance For CSR*, 2009):

Danone:

Esfera social

- Empleados.
- Clientes y asociaciones de clientes.

Esfera pública

- Autoridades públicas.
- Asociaciones sociales y medioambientales y Organizaciones para la promoción de la responsabilidad social (ONG).
- Medios de comunicación.

Esfera económica

- Accionistas.
- Comunidad financiera y agencias de calificación social y ambiental.

- Distribuidores.

Esfera industrial y científica

- Organizaciones profesionales.

Carrefour distingue entidades principales involucradas en la información y el diálogo.

Grupos de interés directos:

- Empleados.
- Accionistas.
- Negocios franquiciados.
- Proveedores.
- Prestadores de servicios.
- Autoridades locales.
- Autoridades públicas.

Grupos de interés indirectos.

- Medios de comunicación.
- ONG.
- Comunidad financiera.

Otras estrategias de clasificación consisten en distinguir (Freeman, 1984):

- *Stakeholders* internos (empleados, sindicatos) y externos (de la sociedad civil, proveedores)
- *Stakeholders* contractuales (empleados, clientes, proveedores) o no contractuales (sociedad civil, gobiernos.)

Después de identificar los grupos de interés, se deben priorizar algunos métodos son los siguientes (Freeman, 1984):

- Basados en el nivel de relaciones recíprocas y/o métodos de consulta.
- Basado en una estrategia descendiendo desde el nivel global al local o ascendiendo del local al global.
- Basados en la categorización a los grupos de interés de manera global, estableciendo jerarquías en función de: grupo, expectativas, herramientas de diálogo y gestión relativas a cada grupo.

El nivel de compromiso puede ser analizado de acuerdo al desglose de los atributos financieros tal como se muestra en el diagrama 11 (ORSE, CSR, FORÉTICA, & *The European Alliance For CSR*, 2009).

Diagrama 13 Distribución del ingreso por grupos de interés.

ONGs	Desarrollo Económico	Estado y autoridades públicas	Proveedores	Accionistas o Inversores	Empleados	Clientes
- esponsorización, fondos públicos, - asesoramiento, formación	- inversiones - I+D	Impuestos	Compras	Dividendos	- salarios - contribuciones sociales	Volúmen de negocios

Fuente: ORSE, CSR, FORÉTICA, & *The European Alliance For CSR*, (2009).

Una forma para realizar la aproximación con los *stakeholders* son los paneles, no existe una forma uniforme para seleccionar un panel. Al prepararlo, la organización busca asegurar que va a funcionar, que va a ser capaz de influir en decisiones estratégicas y contribuir a generar confianza externa, cada panel será adaptado al contexto de la empresa (tamaño, cultura, actividad, etc.), pero se deben seguir una

serie de fases comunes y cuestiones para ayudar a que los futuros panelistas se sientan comprometidos:

Etapa 1: DEFINICIÓN DE OBJETIVOS

- Determinar los propósitos del panel: ser claro acerca de los objetivos y grado de implicación de los grupos de interés en la toma de decisiones.
- Asegurar en la medida de lo posible que los riesgos y oportunidades estén equilibrados. Relacionarlo con otros grupos de la empresa.
- Asegurar la implicación interna de los directores; establecer compromisos específicos para responder al panel.
- Pensar en el presupuesto necesario para llevar a cabo el panel.

Etapa 2: DETERMINAR LAS REGLAS OPERATIVAS (frecuencia de reuniones, elección de temas, etc.):

- Reglas claras a fin de alcanzar los objetivos propuestos. Aquellos asuntos que requieran un debate deben ser objeto de acuerdo por el panel.
- Considerar utilizar un facilitador externo.
- Definir las condiciones en las que se va a comunicar las opiniones expresadas por los miembros del panel, especialmente cuando van a ser incluidas en la memoria.

Etapa 3: SELECCIÓN DE MIEMBROS (¿QUIÉN?)

Se seleccionan panelistas que reflejen las expectativas de los principales grupos de *stakeholders*, miembros con una buena experiencia, reputación, disponibilidad de tiempos y buen potencial para influir e impactar en la toma de decisiones corporativas.

La elección de los participantes será crucial se debe tener en cuenta la especificidad de la empresa: la elección de los participantes se debe basar en los temas

específicos de RSE, con una relación muy estrecha con su negocio (sector), su implantación geográfica, su cultura, etc. los cuales deberán estar motivados y contar con buena voluntad.

Etapa 4: SEGUIMIENTO DEL PANEL

- Ayudar a los panelistas a entender la estrategia y operaciones de la empresa a través de documentos escritos, organización de reuniones y vistas a la compañía, o incluso facilitándoles un entrenamiento formal.
- Generar confianza a partir del intercambio de información, reuniones informales o formales y considerar de manera apropiada la función del panel en cuanto a la comunicación externa.
- Asegurar el seguimiento de los compromisos e informar a los miembros constantemente de los progresos realizados y las modificaciones introducidas.
- Elaborar las actas de las reuniones con la debida atención a cualquier necesidad de anonimato.

Etapa 5: MEDICIÓN DE IMPACTO

- Evaluar el panel y sus progresos de forma periódica y proponer los cambios necesarios.
- Establecer el marco temporal de los compromisos alcanzados.
- Incluir en el proceso de seguimiento los medios para que los participantes expresen sus opiniones sobre la utilidad de continuar o no, sobre la base de lo que ha funcionado y en los resultados que se han obtenido (ORSE, CSR, FORÉTICA, & *The European Alliance For CSR*, 2009).

Desde una perspectiva a largo plazo, las empresas deben actuar responsablemente en su entorno es decir que sus actividades contribuyan al desarrollo de la comunidad local (ORSE, CSR, FORÉTICA, & *The European Alliance For CSR*, 2009).

El establecimiento de una compañía en un barrio, ciudad, polo industrial, región o país implica un compromiso a favor de la comunidad local y su desarrollo. En la práctica este compromiso supone respaldar el desarrollo económico, contribuir al trabajo local y al desarrollo social así como el respeto por el medio ambiente y el establecimiento del diálogo con los grupos de interés (ORSE, CSR, FORÉTICA, & *The European Alliance For CSR*, 2009).

5.3 MODELO DE CUANTIFICACIÓN DE BIENESTAR SOCIAL

A la hora de intentar objetivar el valor social generado por una entidad, se puede analizar desde la Teoría de los *Stakeholders*. Si bien es cierto que esta teoría, en su perspectiva normativa u ontológica²⁰, podría identificarse con el bien común (Argandoña, 1998), presenta dos características específicas que la distinguen de la perspectiva del bien común. Por un lado, permite concretar los intereses del supuesto bien común en un conjunto limitado y accesible de grupos de interés, cuyos verdaderos intereses se pueden identificar y sistematizar con las técnicas adecuadas (Retolaza, Roqueñi, San Jose, & Barrutia, 2012). Ello facilita concretar, tanto cualitativa como cuantitativamente, el bien común real de las personas participantes.

Este bien común queda limitado al ámbito de la organización y un amplio número de personas (*non stakeholders*) quedan excluidas de ese bien común (Melé, 2002), a pesar de resultar afectadas por las organizaciones por ejemplo: el caso de la exclusión financiera, la exclusión alimentaria o la carencia de acceso a medicamentos.

Igualmente, la centralidad de la organización como agente social, como pudiera ser el caso de la empresa ciudadana, lo que podría llevar al enajenamiento de la responsabilidad del Estado por parte de los grupos de presión. Evadiendo la legítima

²⁰ Ontológico: adjetivo, de la ontología o relacionado con ella; parte de la metafísica que estudia el ser en general y sus propiedades.

preocupación acerca de dichos problemas, y no suponiendo en ningún caso que la empresa tiene la obligación de sustituir al Estado en la preocupación por el BS, parece que, desde la ética de la empresa, la perspectiva de *stakeholders* puede resultar más enriquecedora en su aplicación a la gestión del bien común, ya que permite diferenciar los resultados reales con los intereses de las personas involucradas (Retolaza, Roqueñi, San Jose, & Barrutia, 2012).

En base a lo establecido en el párrafo anterior es que se propone este modelo como marco de referencia para la medición y contrastación del BS llevándolo a cabo en un estudio de caso, cabe mencionar que el modelo tendrá que ser adaptado a la empresa, pero respetando la esencia misma del modelo.

Este planteamiento centrado en los *stakeholders* soluciona el problema habitual de los análisis de impacto socio económico, los cuales sólo toman en consideración los costos tangibles, ignorando otro tipo de impactos relacionados con los diversos grupos de interés (Emerson, Wachowitz, & Chun, 2000).

Ya que para aplicar el modelo desde la teoría de los *stakeholders* se deberá presuponer que existe una relación biunívoca²¹ entre los grupos de interés y los intereses (Freeman y otros, 2010). En la práctica, esto no suele ocurrir: debido a que en el interior de los grupos de interés, convergen intereses diversos e incluso contrarios, y al mismo tiempo llegan a compartirlos, todo dependerá de la función de la perspectiva en la que se sitúe (Retolaza, Roqueñi, San Jose, & Barrutia, 2012).

Esto lleva a que en la práctica, el modelo se redefine, no desde los *stakeholders* entendidos como rol, sino desde las diversas perspectivas de interés en la que los diferentes stakeholders valoran los resultados generados (Retolaza, Roqueñi, San Jose, & Barrutia, 2012).

²¹ Que asocia cada elemento de un conjunto con uno y solo uno de los elementos de otro conjunto, y cada elemento de este último conjunto con uno y solo uno de los elementos del primero.

5.3.1 Pasos para el proceso de análisis

1. Identificar los diferentes grupos de interés y la atribución de BS que otorga cada uno de ellos hacia los resultados generados por la organización.
2. Identificar el conjunto de resultados económicos con BS y de resultados sociales generados por la entidad.
3. Identificar el conjunto de recursos sociales utilizados.
4. Enunciar los impactos no valorados que se presentarán de forma cualitativa.
5. Actualizar los valores al momento de la realización del análisis.
6. Identificar las condiciones de incertidumbre en el cálculo y explicitar su causa, especialmente en lo que se refiere a los problemas de desplazamiento²² (*displacement*) y punto muerto (*deadweight*)²³.
7. Realizar el análisis variando las sensibilidades relacionadas con las condiciones de incertidumbre o la diversidad de posibles escenarios (Retolaza , Roqueñi, San Jose, & Barrutia, 2012).

Con antelación se determinan las posibilidades de ejecución del análisis, verificando el interés de los interlocutores en específico, de los gestores de la empresa, la cantidad y calidad de información disponible sobre los *inputs* y *outputs*, y los *stakeholders* de referencia identificados, con especial atención a los relacionados con el impacto social de la entidad:

- ✓ Destinatarios.- si son distintos de los que realizan el pago.
- ✓ Ciudadanía.-en función de su cercanía.
- ✓ Afectados.- por acción u omisión.
- ✓ Administración pública.

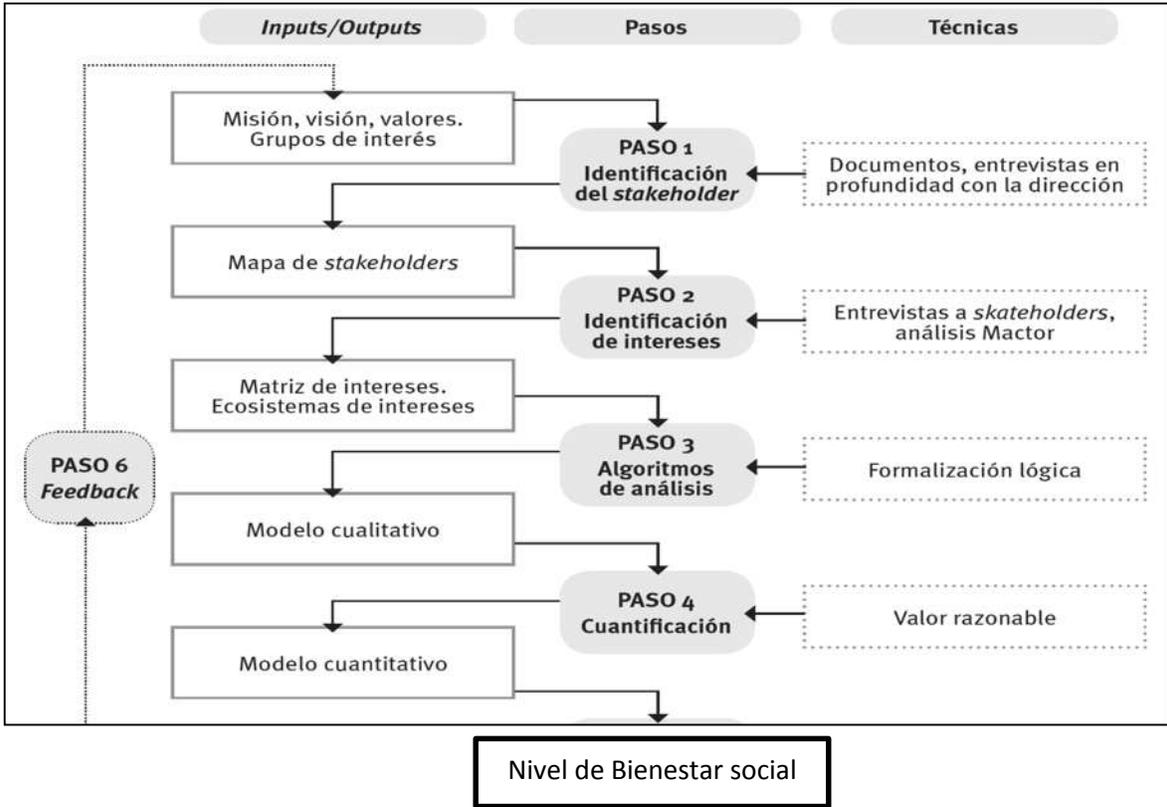
²² Los desplazamientos (*displacement*) ocasionados (Emerson y Twersky, 1996), por ejemplo, que la inserción laboral de una persona haya significado la exclusión de otra.

²³ El peso muerto (*deadweight*), considerado como el resultado que se hubiera obtenido sin la intervención de la organización, para lo cual será necesario identificar el escenario base (base case scenario) en el momento final, y no en el momento inicial (es decir, lo que habría sucedido de todas maneras) (Olsen y Nicholls, 2005; Nicholls, 2009).

La base para realizar el mapeo inicial que servirá para poder llegar a la parte de la métrica del BS acorde a la Teoría de *Stakeholders* es la formación de una estrategia que permita la creación de valor para los negocios y la sociedad, a través de un activo compromiso (*Engagement*) con esos grupos de interés (Retolaza, Roqueñi, San Jose, & Barrutia, 2012).

Tal como se puede apreciar en el diagrama 12 donde se encuentra descrito los pasos a seguir en el proceso, así como las técnicas a utilizar:

Diagrama 14 Modelo de Análisis y Valoración.



Fuente: Elaboración propia apoyada en el modelo de Retolaza, Roqueñi, San Jose, & Barrutia, 2012, (2016).

Tomando en cuenta que el objetivo principal no será el cálculo de valor social sino de BS.

La organización debe mantener una política de relacionamiento y diálogo que le permita armonizar y superar los complejos e impredecibles conflictos. Significa pasar de una organización reactiva a una proactiva. De ahí, el éxito de la teoría y los procedimientos publicados sobre cómo comprometerse en un diálogo fructífero con los *stakeholders* (Argandoña, 1998).

La Teoría de los *Stakeholders*, sus derechos y sus deberes incluyendo la responsabilidad social de la empresa son objeto de discusión desde hace años, la empresa preocupada por los problemas de la comunidad cumple buena parte de sus deberes para con ella con sus acciones ordinarias (Argandoña, 1998).

La metodología a seguir por tanto es mixta al contener una parte cualitativa y una parte cuantitativa, específicamente la métrica del BS otorgado de la empresa hacia sus trabajadores y que impacta en el desarrollo del municipio (Argandoña, 1998).

Para conseguir una perspectiva global del sistema, será necesario integrar las perspectivas del conjunto de *stakeholders* o, en su defecto, presentarlo como un conjunto borroso (Zadeh, 1965) compuesto por diferentes objetivaciones del valor generado. Así pues, el análisis del valor de las organizaciones requerirá una aproximación analítico-sintética, con una primera aproximación fenomenológica desde las diversas perspectivas de los *stakeholders* (fase analítica), para en un segundo momento, integrar esas diferentes perspectivas en un único modelo de carácter complejo (fase sintética), (Retolaza, Ruiz, San José Leire, 2013).

Contribuyendo de esta manera al método hipotético- deductivo el cual lleva de la generalidad a la particularidad.

Recordando que las variables son de tipo económico y sociales y que el alcance será explicatorio, descriptivo y correlacional.

5.4 MODELO DE MEDICION DE BIENESTAR SOCIAL EN BASE A LA TEORÍA DE LOS *STAKEHOLDERS*

Para llevar a cabo esta investigación se utilizara el modelo de medición de valor social de Retolaza, Roqueñi, San Josu y Barrutia, con algunas adaptaciones necesarias, ya que es un modelo que se acerca al fenómeno desde la perspectiva de los *stakeholders* en línea con la propuesta de Argandoña (Argandoña, 2010), (Retolaza , Roqueñi, San Jose, & Barrutia, 2012); solo que en lugar de buscar el valor social generado se buscará el BS logrado, descartando la parte inductiva e integrando una parte descriptiva del problema, misma que en el modelo original no está.

El modelo ya ha sido utilizado teniendo como referente a la literatura revisada, además cumple con las condiciones necesarias para esta investigación al tomar en cuenta variables como sueldo, salud, vivienda, razón por la cual se anexaría la variable educación y se elimina la parte emocional y psicológica.

Respetando la línea de la investigación siendo éste un estudio que cuente con un alcance y enfoque como se muestra en el siguiente diagrama:

Diagrama 15 Metodología de la investigación.



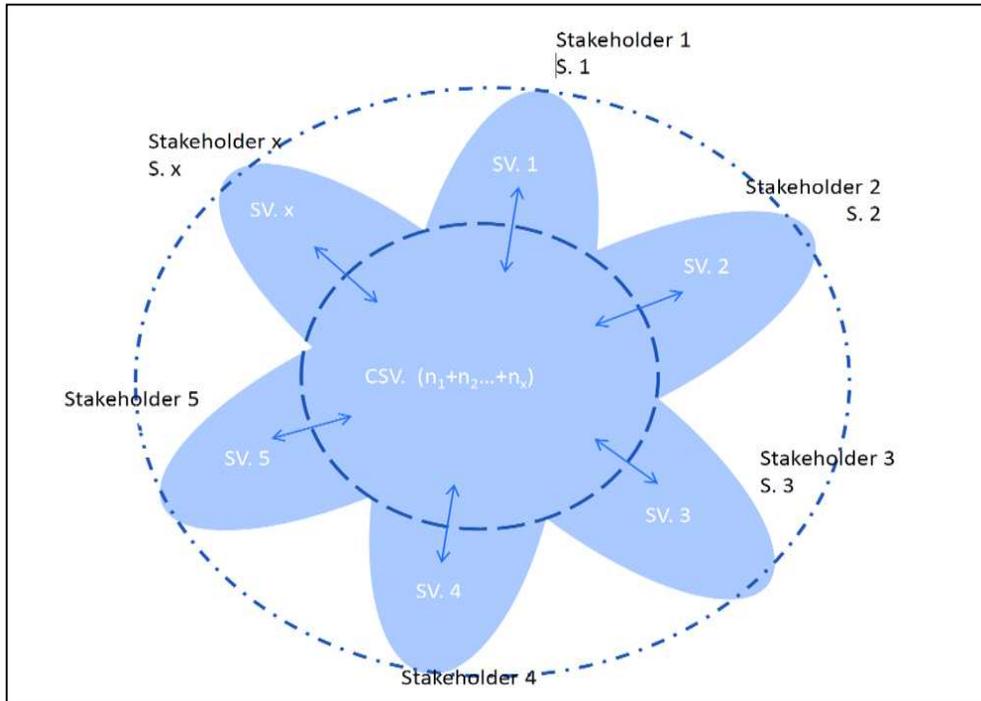
Fuente: Elaboración propia (2016).

Con el fin de lograr una estandarización del proceso de descripción y análisis del BS referente al objeto de estudio. Dando un tratamiento fenomenológico donde por ejemplo la pregunta sobre si genera BS la producción de armamento, distintas personas darán respuestas diferentes en función de cuál sea su perspectiva antropológica y social y donde, las respuestas pueden variar considerablemente (Retolaza, Roqueñi, San Jose, & Barrutia, 2012).

El uso del modelo poliédrico donde lo importante es determinar el valor integrado generado por una organización.

- 1.- Identificación de los *Stakeholders* (Grupos de interés).
- 2.- Analizar cuáles son las principales aportaciones de BS a cada *stakeholder* por parte de la organización desde el punto de vista de los *stakeholders*.
- 3.- Analizar el BS aportado a cada *Stakeholder* por la organización
- 4.- Generación de algoritmos específicos de análisis.
- 5.- Cuantificación del impacto.
- 6.-Cálculo de valor integral generado.
- 7.-Proceso de mejora continua.

Diagrama 16 Modelo Poliédrico.



Fuente: Cuantificación del valor social: propuesta metodológica Retolaza, Roqueñi, San Jose, & Barrutia (2012).

Se utilizarán instrumentos como la observación, la entrevista profunda y el cuestionario.

5.4.1 Los instrumentos

5.4.1.1 Checklist

Para llevar a cabo la investigación se utilizó un *checklist* para facilitar la observación, el cual se encuentra registrado como anexo 3, éste consiste en llevar impresas y en las situaciones físicas que se pueden checar a simple vista como el estacionamiento, las oficinas, las condiciones de luz etc. y también sirve como referencia para realizar el cuestionario de mapeo.

5.4.1.2 Cuestionario de mapeo

Este es un cuestionario que se aplica de manera interna, está preparado en base a la metodología que sostiene la teoría y se enmarca en las variables y dimensiones que sostienen esta investigación con el fin de conocer los agentes que convergen como *stakeholders* de la empresa Suleón S.A. de C.V. con el fin de realizar el mapeo propio de dicho ecosistema socioeconómico, y se encuentra registrado como el anexo 4.

5.4.1.3. Entrevista a Profundidad

Esta entrevista se aplica a los *stakeholders* con el fin de recabar los datos que serán analizados mediante el programa SPSS con el fin de obtener resultados sobre el bienestar de los mismos y su convergencia, abarca las cuatro variables de empleo, salud, educación, salud y vivienda; al mismo tiempo integra una escala tipo Likert con el fin de facilitar el manejo de los datos y se encuentra registrado en esta investigación en el anexo 5.

5.4.2 Visitas a la empresa

Se programarán una serie de visitas previamente agendada a la empresa así como una lista de aquello que se tiene que checar por medio de la observación, y se planificarán las fechas en que se llevarán a cabo las entrevistas con los participantes internos:

Dueños.

Administrativos.

Línea de producción.

5.4.3 Mapeo de *Stakeholders*

El mapeo correspondiente para poder localizar los líderes de los principales grupos de interés, y por último se elaborará un guion para realizar la entrevista profunda con los agentes involucrados.

5.4.4 Entrevistas con *Stakeholders* internos

La entrevista será profunda por lo cual más que llevar una serie de preguntas preparadas se lleva con un guión, el cual se adecua según se va desarrollando el trabajo, entrevistas que se realizarán en base a la agenda programada y donde se llevará un guion con los siguientes indicadores basados en la variables derivadas de la revisión de la literatura y que concuerdan con el modelo seleccionado.

Empleo:

Genero.

Sueldo.

Antigüedad.

Prestaciones sociales.

Prestaciones adicionales a las de ley.

Posibilidad de crecimiento laboral.

Ingresos adicionales fuera de su empleo.

Vivienda:

Salud.

Educación.

Propia

Renta

Servicios

Número de habitantes.

Ubicación.

Forma de adquisición (en caso de aplicar).

Malestares de la vivienda.

Salud:

Tipo de servicios médicos con los que cuenta.

Medicamentos a los que accede.

Salud laboral.

Enfermedades.

Malestares respecto a cómo se atiende su salud.

Genero.

Educación:

Grado de escolaridad.

Educación en proceso.

Educación trunca.

La importancia de la educación escolar.

Razones de deserción.

Durante la entrevista se llevará a la par una escala de tipo Likert para conocer la priorización que cada entrevistado le da a cada *ítem*.

5.4.5 Matriz de intereses con *Stakeholders* internos

Posteriormente se realizará una matriz de intereses donde los valores serán presentados por una escala tipo Likert con el fin de analizar los intereses en conjunto de los diferentes *stakeholders*, y poderlos analizar, a partir de los cuales es posible utilizar una metodología de análisis de costo-beneficio, donde se plasman los *outputs* y los *inputs* sociales utilizando tres mecanismos que se corresponden con los empleados en contabilidad para obtener el valor razonable: el precio de mercado, los precios sombra y los indicadores plausibles de valor (Retolaza, Roqueñi, San Jose, & Barrutia, 2012).

“Con el fin de obtener la objetivación, desde una determinada perspectiva, de la cuantificación del BS generado, entendiendo por perspectiva la orientación desde un interés dominante, compartido por un conjunto de *stakeholders*, y no la orientación desde los intereses de un determinado grupo de rol” (Retolaza, Roqueñi, San Jose, & Barrutia, 2012, pág. 29).

5.5 PRUEBA PILOTO

La prueba piloto es definida como la aplicación de un instrumento de obtención de datos (cuestionario, entrevista, etc.) a una pequeña muestra de encuestados con el fin de identificar los posibles problemas de la elaboración del mismo con el fin de corregirlos (Malhotra, 2004).

El objetivo principal es el de validar los instrumentos utilizados en la investigación, y de qué forma se aplica al objeto de estudio, en este caso, se realizó a juicio y conveniencia dada la naturaleza de la investigación (Supo, 2016).

Hecha la verificación de los criterios de elaboración de los instrumentos, los cuales están marcados en la Teoría y con los cuales concuerda la selección de dimensiones e indicadores, con lo que se formularon los *items* para cada indicador dando como resultado la primera versión del instrumento y poderlo validar.

La primera parte, fue realizar de forma física el *checklist* donde se llevaba una lista previamente realizada, donde se enumeran lo que se desea verificar que exista y que se encuentre a simple vista. Dicha lista de chequeo se puede verificar dentro de esta investigación en el anexo 3.

También se buscó validar el cuestionario de mapeo el cual se puede consultar como anexo 4 denominado cuestionario de mapeo y la entrevista a profundidad, la cual también está integrada a esta investigación en el anexo 5, la muestra fue intencional de acuerdo la viabilidad del tiempo y se eligió a las personas en base a la disponibilidad, al ser la primera vez que se aplicaba el instrumento se debía saber el tiempo aproximado que tomaría llevar a cabo la recolección de datos y la respuesta del entrevistado, por lo que se decidió aplicar la prueba piloto a la Gerente Administrativa, al Gerente de producción y a dos obreros.

Fue ejecutada en dos partes, se llevó a cabo el recorrido físico por las instalaciones guiado por el Gerente de Producción Carlos Omar Mendoza Patiño teniendo una duración de una hora el cuál incluyo visita tanto a áreas de producción así como administrativas, pudiendo verificar al 100% la lista de chequeo.

Posteriormente se realizó dentro de las instalaciones de Suleón S.A. de C.V. en el municipio de León, Guanajuato en la sala de juntas, a las personas seleccionadas se les aplicó el instrumento de forma individual y aislada, ya que la información recolectada es confidencial.

La prueba piloto se realizó en dos partes, primeramente se aplicó el cuestionario que sirve para realizar el mapeo de los *stakeholders* el cual tardó en aplicarse un

total de treinta minutos y posteriormente se aplicó la entrevista a profundidad la cual tardó un total de una hora con veinte minutos.

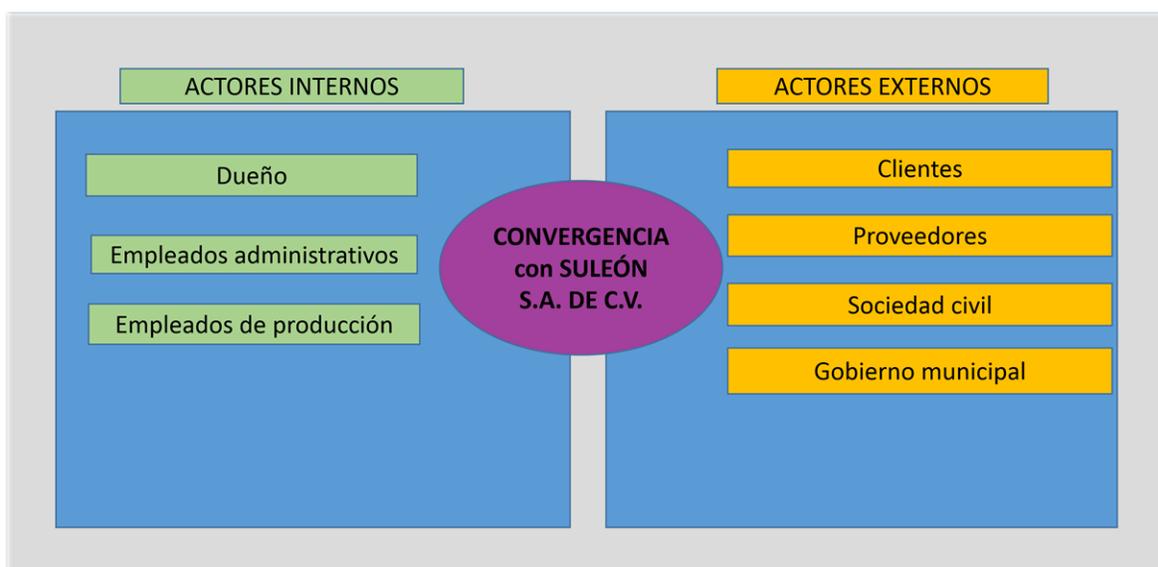
Al momento de la ejecución de la prueba piloto dentro de la entrevista profunda se anexaron dos preguntas más a mano mismas que ya fueron integradas a la versión final del instrumento.

5.5.1 Análisis de datos de la prueba piloto

Los instrumentos utilizados fueron el *checklist*, el cual permitió verificar de forma física las condiciones en que se encuentra Suleón en cuanto a instalaciones y poder observar la organización y desempeño de sus stakeholders internos y algunos externos, el *checklist* salió con un 91.6% afirmativo ya que carece de música, mensajes motivacionales y planta de energía.

Posterior al *checklist* se aplicó el cuestionario de mapeo el cual arroja el mapeo de *stakeholders* que se presenta a continuación:

Diagrama 17 Mapeo de *stakeholders* la empresa Suleón S.A. de C.V



Fuente: Elaboración propia (2016).

Los proveedores, clientes, fondos León (gobierno) y la sociedad civil componen los *stakeholders* externos.

Dentro de la empresa Suleón S.A. de C.V. se identifican los siguientes *stakeholders* internos: Socios, Administrativos, obreros, personal de vigilancia y personal de limpieza.

De acuerdo a esta investigación se abordó en la entrevista a profundidad las variables a que se refieren esta investigación: empleo, vivienda, salud y educación.

Los resultados fueron codificados de acuerdo a un algoritmo basado en la escala de tipo Likert con el fin de cuantificar el BS, y en nivel del mismo se encuentran los encuestados.

Posterior a la prueba piloto fue necesario re estructurar la entrevista a profundidad con el fin de que los ítems abordados fueran más específicos en cuanto a los objetivos de este trabajo de investigación, el nuevo instrumento se encuentra para su consulta como anexo 6.

En el capítulo VI se abordara lo referente al trabajo de campo realizado en la empresa Suleón S.A. de C.V. ubicada en el municipio de León, Guanajuato, el cual incluye una breve semblanza de la empresa así como la definición y justificación del negocio, la misión, la visión, los valores de la empresa, el análisis de fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades, su organigrama así como la aplicación del modelo de medición de bienestar, las visitas a la empresa proveedores y clientes, para finalizar con el manejo de los datos obtenidos

CAPITULO VI

TRABAJO DE CAMPO

En el presente capítulo se dará a conocer la semblanza de la empresa Suleón S.A de C.V., la definición del negocio, la misión, la visión y los valores de la empresa, así como el análisis FODA, organigrama información que se obtuvo a través del trabajo de campo.

También se presenta la aplicación del modelo de medición del BS y se describe como se realizaron las visitas a la empresa Suleón S.A. de C.V., a sus clientes, proveedores y como se llevó a cabo el manejo de los datos obtenidos fruto del trabajo de campo.

6.1 SEMBLANZA DE LA EMPRESA SULEÓN S.A. DE C.V.

La empresa Suleón S.A, de C.V., comenzó operaciones en 1997 en el barrio de San Miguel en el municipio de León, Guanajuato, México bajo el nombre de SUMICAL con una plantilla total entre administrativos y obreros de diez personas, con el objetivo de fabricar suelas pre acabadas.

En el año 1999 por expansión mueve sus operaciones a la zona norte de la ciudad sobre el Blvd. José Ma. Morelos, dicho movimiento es debido al crecimiento de la empresa en cuanto a infraestructura y personal ya que para 1999 su plantilla ascendió a un total de cincuenta personas produciendo aun solo suela pre acabada.

En el año 2002 realizo un *joint venture*²⁴ con la empresa PLASTICHE S.A. de C.V. con el objetivo de comenzar a comercializar suela inyectada²⁵ con los clientes que ya poseía de suela pre acabada dicho acuerdo termina en el año 2004, debido a que PLASTICHE S.A. de C.V. se divide, ya que una parte de la empresa es absorbida por SUMICAL S.A. de C.V.

A partir del año 2004 la empresa comienza a ofrecer por cuenta propia suela inyectada y pre acabada y toma la denominación social de “Suelas Mágicas S.A. de C.V.”, a partir de ese momento la demanda por suela inyectada como resultado de tendencia del mercado comenzó a incrementarse, así como la demanda de suela pre acabada bajaba rápidamente lo anterior acorde a los registros de venta de la compañía.

En el año 2007 y después de un cambio de accionistas cambia su nombre a “SULEON S.A. de C.V.”, el cual pose hasta la fecha.

En el 2009 tiene un crecimiento horizontal comenzando a producir suela de EVA a raíz de las demandas de su principal cliente por este producto, en el año 2012 vende la unidad de negocio de inyección de EVA²⁶, y para el año 2015 en una estrategia de crecimiento vertical adquiere una maquina pelletizadora²⁷ que le permitirá producir sus propios insumos.

²⁴ *Joint Venture*.- Asociación empresarial en la que los socios comparten los riesgos de capital y los beneficios según las tasas acordadas.

²⁵ La suela inyectada combina caucho nitrilo y poliuretano, lo que le da máxima ligereza y flexibilidad, junto con una gran resistencia

²⁶ EVA: El etilenvinilacetato, más conocido como EVA es el copolímero de etileno y acetato de vinilo. El porcentaje en peso de acetato de vinilo por lo general varía de 10 a 40%, siendo el resto etileno. Aunque en algunos casos, este porcentaje puede ser un tanto mayor (hasta un 75%), utilizados como suspensiones acuosas. Se trata de un polímero que se acerca a los elastómeros en cuanto a la suavidad y flexibilidad, sin embargo, puede ser procesado al igual que los termoplásticos, por lo que este tipo de materiales recibe el nombre de elastómero termoplástico. El material tiene buena claridad y brillo, propiedades de barrera, resistencia a bajas temperaturas, la resistencia al *estrés-cracking*, propiedades de adhesivo *hot-melt* a prueba de agua, y resistencia a la radiación UV. El EVA tiene poco o ningún olor y compite con la goma

²⁷ Pelletizadora: una peletizadora es una máquina que tiene como trabajo o actividad transforma y/o convertir la materia prima en pellet, que son piezas más pequeñas, más o menos esféricas de material.

En el año 2016 cuenta con 50 empleados, la suela inyectada representa ahora el 98% de sus ventas y la suela preacabada tan solo el 2% de sus ventas, y se produce el 60% de los insumos del área de inyección internamente.

6.2 DEFINICIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL NEGOCIO SULEÓN S.A. DE C.V.

Fabricación de suela inyectada, preacabada y hule termo plástico.

6.3 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA EMPRESA SULEÓN S.A. DE C.V.

MISION.- Somos la solución en suela de nuestros clientes.

VISION.- Ser una empresa confiable en tiempo de entrega, calidad diseño e innovación para nuestros clientes, generándole así la necesidad de nuestro servicio a través de nuestro producto.

VALORES:

Honestidad: Expresarle y comportarse con verdad y justicia.

Compromiso: Cumplir lo prometido esforzándose por ir más allá de lo pactado.

Ética: Actuar bien, buscando siempre ser mejor.

Confianza: Generar seguridad de que actuaremos dentro de lo correcto y acordado.

Respeto: Reconocer el valor y tratar con dignidad a cada persona.

6.4 ANÁLISIS FODA (FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS) DE SULEÓN S.A. DE C.V.

FORTALEZAS:

Ventas constantes a Chabelo S.A. de C.V.

Capacidad financiera.

Imagen confiable.

Inicio de ventas a Colorín S.A. de C.V.

Calidad.

Servicio.

Capacidad de producción.

Diversificación de procesos.

Personal capacitado.

Velocidad de respuesta

OPORTUNIDADES:

Calzado MIKEY S.A. de C.V.

Los moldes monocolor al segundo año dejan de ser exclusivos para Chabelo, reducir el costo por amortización de molde y salir al mercado con estas como una línea con un costo competitivo.

Mercado nacional.

Mercado externo.

Tipo de cambio.

Maquina rotativa.

Expansión vertical.

Ingreso en el sector automotriz.

DEBILIDADES:

Solo dos clientes.

Venta de suela de calzado de niño es poca.

Costo.

Variabilidad en la demanda de suela preacabada.

Imagen poco comercial.

Moldes que solicita el principal cliente Chabelo S.A. de C.V., poco comerciales.

AMENAZAS:

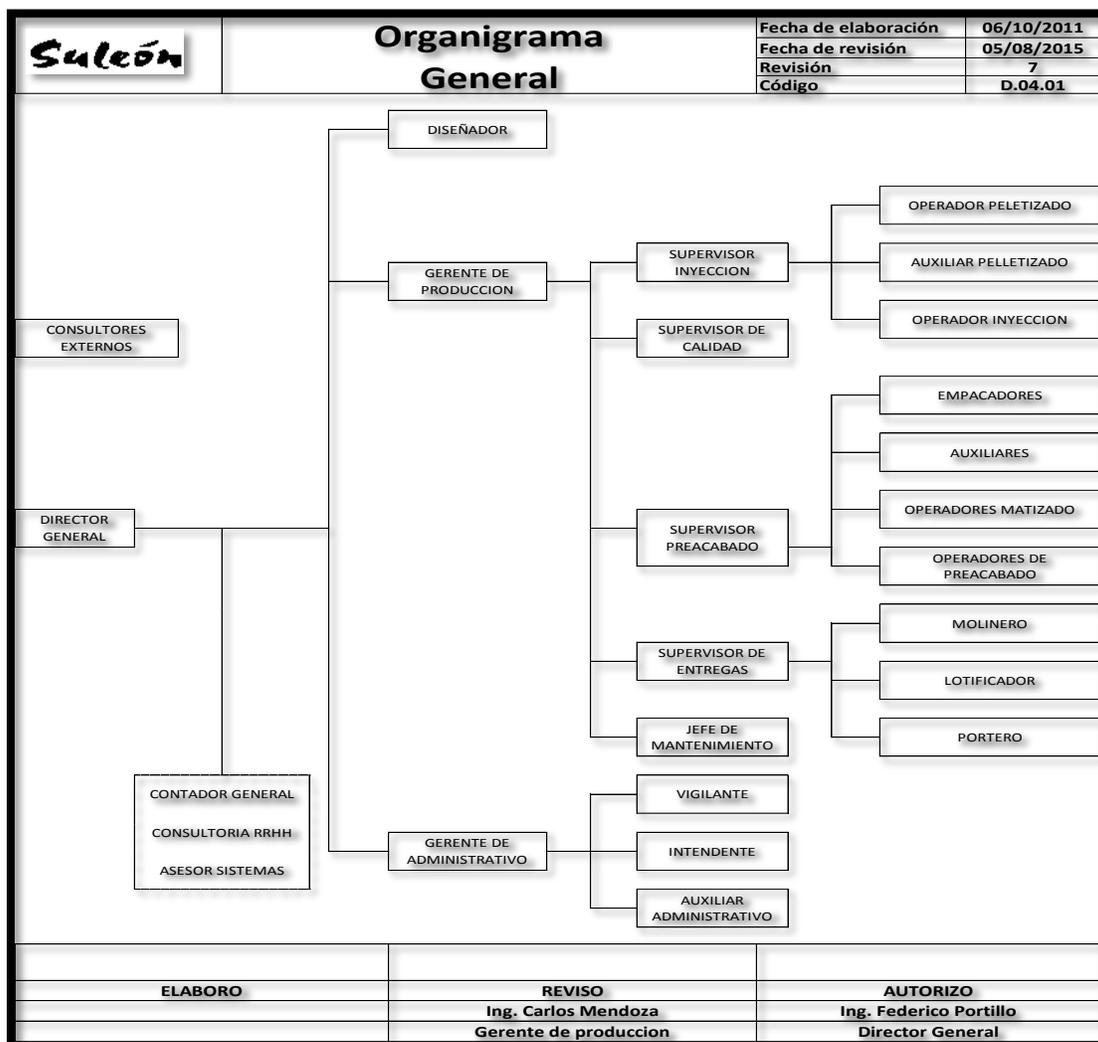
Calzado chino el cual comprende una competencia.

Diversificación de materiales en lo que a tecnología se refiere.

Picas las cuales son pequeños talleres que son unidades económicas dedicadas a la manufactura de calzado en el municipio de León, Guanajuato (Martínez A. , 2006)

6.5 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA SULEÓN S.A. DE C.V.

Diagrama 18 Organigrama General de la empresa Suleón S.A. de C.V.



Fuente: Elaboración Suleón S.A. de C.V. (2015).

6.6 APLICACIÓN DE MODELO DE MEDICIÓN DE BIENESTAR SOCIAL

Para poder realizar la aplicación del modelo de medición de BS fue necesario:

1.-Identificar los diferentes grupos de interés o involucrados *stakeholders* y la atribución de BS que otorga cada uno de ellos hacia los resultados generados por la organización.

Dando como resultado los siguientes grupos de interés:

A nivel interno:

- a) Dueño.
- b) Administrativos.
- c) Línea de producción (obreros)

A nivel externo

- a) Proveedores
- b) Clientes
- c) Fondos Guanajuato.
- d) Sociedad civil

2.-Identificar el conjunto de resultados económicos con BS y de resultados sociales generados por la entidad.

Se identificaron variables de tipo social como la educación, la vivienda y la salud, así como una variable de tipo económico: el empleo, las cuales fueron analizadas y planteadas en este trabajo durante el capítulo dos donde se presentó de forma detallada los resultados económicos vinculados con el BS y en específico con las variables antes enunciadas específicamente en el municipio de León, Guanajuato, México.

3.- Identificar el conjunto de recursos sociales utilizados.

Se determinaron variables sociales como la educación, la vivienda y la salud así como una variable de índole económico: el empleo, las cuales fueron desglosadas en un cuestionario con el cuál se realizó una entrevista a profundidad de forma personal a cada uno de los *stakeholders* internos de la empresa Suleón S.A. de C.V., de forma conjunta esta entrevista también se aplicó de forma personal dicha entrevista a los *stakeholders* externos a excepción de Fondos Guanajuato quien no concedió la entrevista y no dio explicación alguna, así como los *avecindados* (sociedad civil) quienes se negaron a contestar por lo que manifestaron eran razones de seguridad ya que la entrevista abarca aspectos de tipo económico y social muy personal.

4.-Enunciar los impactos no valorados que se presentarán de forma cualitativa.

Los impactos que se presentan en forma cualitativa, pero que se lograron medir gracias a la incorporación de una escala tipo Likert es el nivel de satisfacción en cuanto a las variables de empleo, educación, salud y vivienda, es decir que tan satisfechos se encuentran los investigados en cuanto a los datos que aporta su realidad, el nivel de satisfacción que tienen de acuerdo a su propia percepción.

5. Actualizar los valores al momento de la realización del análisis.

Los valores obtenidos se verán actualizados con la información recabada y serán contrastados con la parte del diagnóstico de la investigación, así como con el marco teórico.

6. Identificar las condiciones de incertidumbre en el cálculo y explicitar su causa, especialmente en lo que se refiere a los problemas de desplazamiento (*displacement*) y punto muerto (*deadweight*).

De acuerdo a la información obtenida en el trabajo de campo se puede dar respuesta a los problemas que presentan, en cuanto a BS se refiere, ya que los investigados han aportado las causas que los han colocado en dicha situación.

Se debe tomar en cuenta que a toda la información obtenida se le dio un tratamiento fenomenológico, donde, por ejemplo, la pregunta sobre si la empresa Suleón S.A. de C.V. genera BS las respuestas estarán en función a la perspectiva antropológica y social y donde, las respuestas pueden variar considerablemente (Retolaza, Roqueñi, San Jose, & Barrutia, 2012)

“Con el fin de obtener la objetividad, desde una determinada perspectiva, de la cuantificación del BS generado, entendiendo por perspectiva la orientación desde un interés dominante, compartido por un conjunto de *stakeholders*, y no la orientación desde los intereses de un determinado grupo de rol” (Retolaza, Roqueñi, San Jose, & Barrutia, 2012, pág. 29).

6.7 VISITAS A LA EMPRESA

De acuerdo a cronograma se visitó la empresa Suleón S.A. de C.V: durante los meses de febrero y marzo de 2017, aplicando la entrevista profunda a el 100% de los *stakeholders* internos dando un total de 46 entrevistados de los cuales 37 son obreros, 8 son administrativos y el dueño.

Se atendieron los horarios diurno y nocturno y todas las entrevistas fueron realizadas de forma personal en el área de sala de juntas en el interior de la empresa.

Los obreros de la empresa Suleón S.A. de C.V. se denominan multifuncionales, ya que pueden hacer rotación en las diversas áreas de producción, además de que sus horarios en lo general son rotativos, es decir pueden trabajar horario diurno por un par de semanas y posteriormente trabajar el horario nocturno, esto obedece básicamente a dos cosas:

- 1.- Cuidar la salud e integridad física del obrero.
- 2.- Dicha rotación irá en función de las ventas.

Es decir, durante un período de producción alto se abre el turno nocturno y se ubica a los operadores acorde a sus competencias laborales cuidando que el trabajo no

exceda más de 12 horas continuas, donde se pagan las horas extras dobles y se alternan, tanto turnos, como puestos a los obreros para que el trabajo bajo destajo sea repartido de forma que no ponga en riesgo por cansancio o descuido la integridad física de la persona, es importante recalcar que el horario base es de 8 a.m. a 6 p.m., durante esta jornada laboral tienen dos descansos uno por la mañana de 15 minutos para tomar alimentos y otro al medio día para comida, cuando un obrero sale después de las 10 p.m. se le paga la cena la cual se le trae a la fábrica además de un taxi que lo lleve a su casa y al día siguiente su horario de entrada se recorre según sea el caso.

Razón por la cual el organigrama antes presentado no cuadra en su totalidad con la información recabada durante las encuestas esta información fue proporcionada por el Maestro en Filosofía e Ingeniero Industrial Carlos Omar Mendoza Patiño quien es el gerente de producción.

Durante estas visitas también se tuvo acceso a información confidencial donde se pudieron revisar físicamente los contratos de trabajo, de todos los trabajadores con el fin de constatar que legalmente cuentan con las condiciones legales de trabajo, y que tenían acceso a las prestaciones de INFONAVIT, IMSS, acceso a atención médica sin costo y ayuda a comedor la cual consiste en que la empresa paga \$75 pesos y el obrero otros \$75 pesos y tiene derecho a la comida de toda la semana de lunes a viernes en una cocina económica ubicada a 3 cuadras de la empresa donde el plato consiste en sopa, guisado, frijoles agua fresca y tortillas.

También se pudieron verificar algunos apoyos extras por parte de la empresa hacia algunos de sus trabajadores tanto del área administrativa como de los mismos obreros, los cuales iban desde apoyo para seguir estudiando, goce de sueldo a pesar de faltar por cuestiones de salud muy particulares y apoyo en cuanto a asesoría legal para uno de los obreros quien fue víctima de una estafa al adquirir una casa por medio de un crédito INFONAVIT la cual no cuenta con el servicio de agua potable.

Suleón S.A. de C.V. puede considerarse una empresa incluyente ya que en sus archivos cuenta con registro de trabajadores con capacidades diferentes, actualmente trabaja como obrero una persona completamente analfabeta que tiene un trasplante de riñón y que cuando falta no se le descuenta un peso de su nómina, también cuenta entre sus administrativos una persona que tiene una pierna más corta lo cual le da problemas en desplazamiento, y en el pasado tuvo un operador sordo y otro con discapacidad para caminar.

También se pudo constatar que los obreros cuentan con cursos de capacitación, así como un programa de 10 minutos donde se les indican ejercicios físicos para reactivar el cuerpo durante la jornada laboral.

6.8 VISITAS A PROVEEDORES Y CLIENTES

Durante el mes de febrero la empresa Suleón S.A. de C.V. sirvió de vínculo para poder acceder a su principal cliente y a sus principales proveedores cabe destacar que la elección de estos no fue aleatoria sino que corresponde al mapeo realizado previamente donde dan como principales *stakeholders* externos los siguientes:

Clientes:

Fábrica de calzado Reyval S.A. de C.V. cuya denominación comercial es “calzado Chabelo” y se entrevistó al vínculo directo con Suleón el Sr. Víctor Soto Villanueva Encargado de Compras.

Este cliente representa el 80% de las ventas de Suleón S.A. de C.V. además, en ubicación es importante referenciar que se su domicilio se encuentra justo al lado del domicilio de Suleón S.A. de C.V. por lo que además de ser su cliente es también su vecino, y representa un doble papel.

Mismo que manifestó en la entrevista que a Fábrica de calzado Reyval S.A. de C.V. le interesa el BS de los obreros *stakeholders* de la empresa Suleón S.A. de C.V. ya que de ellos depende un insumo muy importante para la manufactura de su calzado.

Proveedores:

Fábrica de moldes de suela Euomoldes S.A. de C.V. y se entrevistó al vínculo directo con Suleón S.A. de C.V. el dueño y encargado de ventas el Sr. Gabriel Preciado Calixto.

Este proveedor representa el 100% de los moldes que se utilizan en Suleón S.A. de C.V., el Sr. Gabriel manifestó durante su entrevista que él fue obrero de la empresa Flexi S.A. de C.V. por más de diez años y que mucho de cómo funciona su empresa, se debe a cómo logró adquirir el conocimiento de procesos en dicha empresa, recalcando que no es lo mismo una empresa de moldes que una de manufactura de calzado pero que al pertenecer al mismo sector persisten muchas particularidades, como lo pueden ser los horarios, el compromiso, la falta de educación, y las ganas de salir adelante.

Mismo que manifestó en la entrevista que a Él, le interesa el BS de los obreros *stakeholders* de la empresa Suleón S.A. de C.V. ya que de ellos pertenecen al sector del cuero y el calzado, y además recalco que el mismo había sido obrero.

Proveedor de servicios médicos, Médico General, Carolina Eugenia Alcalá Zermeño, quien es el vínculo directo con Suleón S.A. de C.V. y quien tiene primer contacto en cuanto a salud se refiere pues es quien indica si el trabajador deberá acudir al IMSS o se le proporcionara tratamiento acorde a su diagnóstico, por parte de la fábrica al obrero, el cual cabe mencionar no tiene costo, es decir ni la consulta médica ni los medicamentos representan un gasto para el obrero, el consultorio de la doctora se encuentra ubicado dentro de las instalaciones de calzado Chabelo, por lo que se aprecia que existe un vínculo estrecho entre ambas empresas, quienes cuentan con una relación comercial, son vecinos, y además comparten médico.

Quien manifestó mediante entrevista que le importaba el BS de los obreros *stakeholders* de Suleón S.A. de C.V. sobre todo en la cuestión de salud, ya que está se encuentra bajo su supervisión.

6.9 MANEJO DE LOS DATOS

El manejo de datos se realizó obteniéndolos mediante la entrevista profunda, presentada en el anexo 6 la cual se codificó y se integró un algoritmo en escala tipo Likert con el fin de obtener la satisfacción personal con respecto del *ítem* a fin de conocer la percepción del entrevistado en cuanto a la satisfacción de vida correspondiente a la pregunta, debido a que así lo exige la metodología elegida para realizar este trabajo de investigación.

Los datos fueron ingresados en el programa estadístico SPSS que es un sistema amplio y flexible de análisis estadístico y gestión de información que es capaz de trabajar con datos procedentes de distintos formatos generando, desde gráficos de distribuciones y estadísticos descriptivos hasta análisis estadísticos complejos.

Esta matriz se registró de en las filas y columnas de una hoja del programa SPSS. Para esta investigación se procedió a registrar una matriz de datos que incluyen el 100% de los investigados donde se encuentran tanto *stakeholders* internos como *stakeholder* externos la cual se denomina *suleonsav3.sav* la cual se encuentra disponible en el disco de anexos

A continuación se presenta parte de la tabla de dicha matriz en la imagen 19 con el fin de que se pueda observar en forma parcial como está constituida dicha matriz ya que el documento completo se encuentra en los anexos del disco.

Imagen 19 Matriz de Variables de la empresa Suleón S.A. de C.V.

Visible: 210 de 210 variables

	id	edad	gen1	REL2	ED3ne	LED3ne	ED4se	LED4se	ED5qe	LED5qe	ED6rde	LED6rde	HV7mh	LHV7mh	HV7chxf	HV7eh1	HV7eh2	HV7
1	5	21	Hombre	Trabajador...	Secundaria	bueno	no	muy malo	no aplica	no aplica	Economicos	muy malo	4	muy bueno	3	55	20	
2	6	44	Hombre	Trabajador...	Primaria	malo	no	malo	no aplica	no aplica	Falta de int...	malo	4	muy bueno	2	11	43	
3	7	34	Hombre	Trabajador...	Secundaria	aceptable	no	muy malo	no aplica	no aplica	Economicos	aceptable	4	aceptable	2	34	12	
4	8	26	Hombre	Trabajador...	Secundaria	aceptable	no	malo	no aplica	no aplica	Economicos	aceptable	6	muy bueno	1	26	0	
5	9	24	Hombre	Trabajador...	Secundaria	aceptable	no	aceptable	no aplica	no aplica	Falta de int...	aceptable	4	bueno	1	24	0	
6	10	53	Hombre	Trabajador...	Analfabeta	muy malo	no	muy malo	no aplica	no aplica	Familiares	malo	2	no aplica	1	53	0	
7	11	27	Hombre	Trabajador...	Preparatoria	aceptable	no	aceptable	no aplica	no aplica	Economicos	aceptable	4	muy bueno	2	54	27	
8	12	27	Hombre	Trabajador...	Preparatoria	muy bueno	no	malo	no aplica	no aplica	Falta de int...	aceptable	4	muy bueno	3	4	1	
9	13	22	Hombre	Trabajador...	Secundaria	aceptable	no	muy malo	no aplica	no aplica	Falta de int...	muy malo	7	aceptable	4	4	22	
10	14	39	Hombre	Trabajador...	Secundaria	muy bueno	no	aceptable	no aplica	no aplica	Economicos	aceptable	5	muy bueno	4	42	4	
11	15	34	Hombre	Trabajador...	Secundaria	aceptable	no	aceptable	no aplica	no aplica	Economicos	aceptable	8	bueno	2	1	42	
12	16	21	Hombre	Trabajador...	Primaria	muy malo	no	malo	no aplica	no aplica	Falta de int...	malo	9	aceptable	45	70	18	
13	17	22	Hombre	Trabajador...	Preparatoria	aceptable	no	malo	no aplica	no aplica	Economicos	malo	6	muy bueno	3	49	21	
14	18	19	Mujer	Trabajador...	Preparatoria	bueno	no	muy malo	no aplica	no aplica	Economicos	malo	5	bueno	1	27	0	
15	19	19	Mujer	Trabajador...	Secundaria	aceptable	no	muy malo	no aplica	no aplica	Economicos	muy malo	6	bueno	2	48	11	
16	20	32	Mujer	Trabajador...	Preparatoria	bueno	no	muy malo	no aplica	no aplica	Falta de int...	malo	2	bueno	1	40	0	
17	21	29	Hombre	Trabajador...	Preparatoria	aceptable	no	aceptable	no aplica	no aplica	Economicos	malo	5	bueno	1	29	0	
18	22	30	Hombre	Trabajador...	Analfabeta	malo	no	muy malo	no aplica	no aplica	Economicos	muy malo	6	muy bueno	4	12	11	
19	23	22	Hombre	Trabajador...	Secundaria	aceptable	no	aceptable	no aplica	no aplica	Economicos	malo	3	muy bueno	1	22	0	
20	24	20	Hombre	Trabajador...	Secundaria	aceptable	no	malo	no aplica	no aplica	Falta de int...	malo	6	muy bueno	2	16	20	
21	25	36	Hombre	Trabajador...	Preparatoria	muy bueno	no	malo	no aplica	no aplica	Economicos	malo	5	muy bueno	2	32	2	
22	26	24	Hombre	Trabajador...	Preparatoria	muy malo	no	malo	no aplica	no aplica	Economicos	malo	3	muy bueno	1	24	0	
23	27	38	Hombre	Trabajador...	Preparatoria	bueno	no	aceptable	no aplica	no aplica	Economicos	malo	4	bueno	2	38	14	
24	28	42	Hombre	Trabajador...	Primaria	muy malo	no	muy malo	no aplica	no aplica	Economicos	muy malo	4	muy bueno	2	41	16	
25	29	21	Hombre	Trabajador...	Primaria	aceptable	no	aceptable	no aplica	no aplica	Falta de int...	aceptable	5	bueno	3	55	21	
26	30	28	Hombre	Trabajador...	Primaria	malo	no	malo	no aplica	no aplica	Falta de int...	malo	4	muy bueno	3	32	1	
27	31	76	Hombre	Trabajador...	Primaria	aceptable	no	bueno	no aplica	no aplica	Economicos	bueno	5	muy bueno	2	75	2	
28	32	20	Hombre	Trabajador...	Preparatoria	muy bueno	no	muy bueno	no aplica	no aplica	Economicos	bueno	3	muy bueno	1	20	0	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Fuente: Elaboración propia (2017).

La matriz cuenta también con una vista de datos la cual se muestra también parcialmente en la imagen 20 y que forma parte del mismo archivo suleonsav3.sav

Imagen 20 Matriz de datos de la empresa Suleón S.A. de C.V.

	id	edad	gen1	REL2	ED3ne	LED3ne	ED4se	LED4se	ED5qe	LED5qe	ED6rde	LED6rde	HV7mh	LHV7mh	HV7chxf	HV7eh1	HV7eh2	HV7
1	5	21	Hombre	Trabajador	Secundaria	bueno	no	muy malo	no aplica	no aplica	Economicos	muy malo	4	muy bueno	3	55	20	
2	6	44	Hombre	Trabajador	Primaria	malo	no	malo	no aplica	no aplica	Falta de int...	malo	4	muy bueno	2	11	43	
3	7	34	Hombre	Trabajador	Secundaria	aceptable	no	muy malo	no aplica	no aplica	Economicos	aceptable	4	aceptable	2	34	12	
4	8	26	Hombre	Trabajador	Secundaria	aceptable	no	malo	no aplica	no aplica	Economicos	aceptable	6	muy bueno	1	26	0	
5	9	24	Hombre	Trabajador	Secundaria	aceptable	no	aceptable	no aplica	no aplica	Falta de int...	aceptable	4	bueno	1	24	0	
6	10	53	Hombre	Trabajador	Analfabeta	muy malo	no	muy malo	no aplica	no aplica	Familiares	malo	2	no aplica	1	53	0	
7	11	27	Hombre	Trabajador	Preparatoria	aceptable	no	aceptable	no aplica	no aplica	Economicos	aceptable	4	muy bueno	2	54	27	
8	12	27	Hombre	Trabajador	Preparatoria	muy bueno	no	malo	no aplica	no aplica	Falta de int...	aceptable	4	muy bueno	3	4	1	
9	13	22	Hombre	Trabajador	Secundaria	aceptable	no	muy malo	no aplica	no aplica	Falta de int...	muy malo	7	aceptable	4	4	22	
10	14	39	Hombre	Trabajador	Secundaria	muy bueno	no	aceptable	no aplica	no aplica	Economicos	aceptable	5	muy bueno	4	42	4	
11	15	34	Hombre	Trabajador	Secundaria	aceptable	no	aceptable	no aplica	no aplica	Economicos	aceptable	8	bueno	2	1	42	
12	16	21	Hombre	Trabajador	Primaria	muy malo	no	malo	no aplica	no aplica	Falta de int...	malo	9	aceptable	45	70	18	
13	17	22	Hombre	Trabajador	Preparatoria	aceptable	no	malo	no aplica	no aplica	Economicos	malo	6	muy bueno	3	49	21	
14	18	19	Mujer	Trabajador	Preparatoria	bueno	no	muy malo	no aplica	no aplica	Economicos	malo	5	bueno	1	27	0	
15	19	19	Mujer	Trabajador	Secundaria	aceptable	no	muy malo	no aplica	no aplica	Economicos	muy malo	6	bueno	2	48	11	
16	20	32	Mujer	Trabajador	Preparatoria	bueno	no	muy malo	no aplica	no aplica	Falta de int...	malo	2	bueno	1	40	0	
17	21	29	Hombre	Trabajador	Preparatoria	aceptable	no	aceptable	no aplica	no aplica	Economicos	malo	5	bueno	1	29	0	
18	22	30	Hombre	Trabajador	Analfabeta	malo	no	muy malo	no aplica	no aplica	Economicos	muy malo	6	muy bueno	4	12	11	
19	23	22	Hombre	Trabajador	Secundaria	aceptable	no	aceptable	no aplica	no aplica	Economicos	malo	3	muy bueno	1	22	0	
20	24	20	Hombre	Trabajador	Secundaria	aceptable	no	malo	no aplica	no aplica	Falta de int...	malo	6	muy bueno	2	16	20	
21	25	36	Hombre	Trabajador	Preparatoria	muy bueno	no	malo	no aplica	no aplica	Economicos	malo	5	muy bueno	2	32	2	
22	26	24	Hombre	Trabajador	Preparatoria	muy malo	no	malo	no aplica	no aplica	Economicos	malo	3	muy bueno	1	24	0	
23	27	38	Hombre	Trabajador	Preparatoria	bueno	no	aceptable	no aplica	no aplica	Economicos	malo	4	bueno	2	38	14	
24	28	42	Hombre	Trabajador	Primaria	muy malo	no	muy malo	no aplica	no aplica	Economicos	muy malo	4	muy bueno	2	41	16	
25	29	21	Hombre	Trabajador	Primaria	aceptable	no	aceptable	no aplica	no aplica	Falta de int...	aceptable	5	bueno	3	55	21	
26	30	28	Hombre	Trabajador	Primaria	malo	no	malo	no aplica	no aplica	Falta de int...	malo	4	muy bueno	3	32	1	
27	31	76	Hombre	Trabajador	Primaria	aceptable	no	bueno	no aplica	no aplica	Economicos	bueno	5	muy bueno	2	75	2	
28	32	20	Hombre	Trabajador	Preparatoria	muy bueno	no	muy bueno	no aplica	no aplica	Economicos	bueno	3	muy bueno	1	20	0	

Fuente: Elaboración propia (2017).

Y que al momento de que los datos son codificados se ven de la siguiente manera como se puede apreciar también parcialmente en la imagen 121 que también pertenece al archivo `suleonsav3.sav`

Imagen 21 Matriz de datos codificados de la empresa Suleón S.A. de C.V.

	id	edad	gen1	REL2	ED3ne	LED3ne	ED4se	LED4se	ED5qe	LED5qe	ED6rde	LED6rde	HV7mh	LHV7mh	HV7chuf	HV7ah1	HV7ah2	HV
1	5	21	1	1	3	4	0	1	0	0	2	1	4	5	3	55	20	
2	6	44	1	1	2	2	0	2	0	0	3	2	4	5	2	11	43	
3	7	34	1	1	3	3	0	1	0	0	2	3	4	3	2	34	12	
4	8	26	1	1	3	3	0	2	0	0	2	3	6	5	1	26	0	
5	9	24	1	1	3	3	0	3	0	0	3	3	4	4	1	24	0	
6	10	53	1	1	1	1	0	1	0	0	1	2	2	0	1	53	0	
7	11	27	1	1	4	3	0	3	0	0	2	3	4	5	2	54	27	
8	12	27	1	1	4	5	0	2	0	0	3	3	4	5	3	4	1	
9	13	22	1	1	3	3	0	1	0	0	3	1	7	3	4	4	22	
10	14	39	1	1	3	5	0	3	0	0	2	3	5	5	4	42	4	
11	15	34	1	1	3	3	0	3	0	0	2	3	8	4	2	1	42	
12	16	21	1	1	2	1	0	2	0	0	3	2	9	3	45	70	18	
13	17	22	1	1	4	3	0	2	0	0	2	2	6	5	3	49	21	
14	18	19	2	1	4	4	0	1	0	0	2	2	5	4	1	27	0	
15	19	19	2	1	3	3	0	1	0	0	2	1	6	4	2	48	11	
16	20	32	2	1	4	4	0	1	0	0	3	2	2	4	1	40	0	
17	21	29	1	1	4	3	0	3	0	0	2	2	5	4	1	29	0	
18	22	30	1	1	1	2	0	1	0	0	2	1	6	5	4	12	11	
19	23	22	1	1	3	3	0	3	0	0	2	2	3	5	1	22	0	
20	24	20	1	1	3	3	0	2	0	0	3	2	6	5	2	16	20	
21	25	36	1	1	4	5	0	2	0	0	2	2	5	5	2	32	2	
22	26	24	1	1	4	1	0	2	0	0	2	2	3	5	1	24	0	
23	27	38	1	1	4	4	0	3	0	0	2	2	4	4	2	38	14	
24	28	42	1	1	2	1	0	1	0	0	2	1	4	5	2	41	16	
25	29	21	1	1	2	3	0	3	0	0	3	3	5	4	3	55	21	
26	30	28	1	1	2	2	0	2	0	0	3	2	4	5	3	32	1	
27	31	76	1	1	2	3	0	4	0	0	2	4	5	5	2	75	2	
28	32	20	1	1	4	5	0	5	0	0	2	4	3	5	1	20	0	

Fuente: Elaboración propia (2017).

Posterior a la elaboración de esta matriz y su llenado el siguiente paso fue el de elaborar una nueva matriz donde solo se encontraran presentes los obreros a fin de comenzar la obtención de resultados, dicho archivo se denominó suleonsav4.sav y se encuentra disponible para su revisión en el disco de anexos.

La matriz correspondiente al archivo suleonsav4.sav se encuentra compuesta por 3 tipos de información:

- 1.- Información de datos objetivos nominales y ordinales respecto de las variables de empleo educación salud y vivienda.
- 2.- Información de datos ordinales subjetivos acorde a la percepción del entrevistado acerca de las variables antes mencionadas y codificadas en escala Likert.

3.- Información de datos subjetivos acorde a la percepción del entrevistado acerca de la convergencia de *stakeholders* así como el nivel de satisfacción que el mismo investigado manifiesta.

Las variables de empleo, educación salud y vivienda y pueden ser identificadas por la siguiente nomenclatura al interior de la matriz:

EM = empleo

HV= vivienda

ED = educación

SA= salud

Cabe destacar que dentro de la matriz también se incluyó la parte de satisfacción de vida de acuerdo a la percepción del entrevistado y pueden ser identificadas por la siguiente nomenclatura:

Likert EM = satisfacción en cuanto a empleo.

Likert HV = satisfacción en cuanto a vivienda.

Likert ED = satisfacción en cuanto a educación.

Likert SA = satisfacción en cuanto a salud.

Y conforman la matriz por último los datos referentes a la convergencia de *stakeholders* los cuales se encuentran identificados por la siguiente nomenclatura:

CS = convergencia *stakeholders*.

Likert CS= satisfacción convergencia *stakeholders*.

Los datos fueron analizados por grupo según la variable y se corrió un análisis de frecuencias descriptivas dada la naturaleza de datos que combinan tanto ordinales como nominales en algunos casos; una distribución de frecuencias informa sobre los valores concretos que adopta una variable y sobre el número (y porcentaje) de

veces que se repite cada uno de esos valores. La estadística descriptiva permite obtener distribuciones de frecuencias, pero además contiene opciones para:

- Calcular algunos de los estadísticos descriptivos más utilizados (sobre media, moda, posición).
- Construir algunos diagramas (gráficos de barras).
- Controlar el formato de presentación de las distribuciones de frecuencias.

Fruto del manejo estadístico se pudieron obtener gráficos y resultados que presentan el panorama de BS y la percepción de satisfacción en el que se encuentran los obreros de la empresa Suleón S.A. de C.V. con lo cual se obtendrá en el apartado de análisis de resultados un comparativo entre los datos objetivos de la entrevista a profundidad, contra la satisfacción de vida que perciben los obreros así como el mismo contraste contra la evidencia física que se obtuvo de la revisión de los archivos laborales de la empresa.

Es importante señalar que el número total de obreros de Suleón S.A. de C.V. es de 37 de los cuales son 31 hombres y 6 mujeres que la mayoría de ellos recibió ayuda para encontrar su empleo actual, y el 29% cuenta con una antigüedad mayor a los 10 años, en su mayoría los obreros de Suleón S.A. de C.V. manifiestan que su empleo es bueno, ya que cuentan con todas las prestaciones de ley (IMSS e INFONAVIT), así como prestaciones adicionales tales como médico en la fábrica, acceso gratuito a medicamentos y comedor, la jornada laboral es de 10 horas, el salario que predomina en el 30% de los obreros es de menos de \$1,000.00 a la semana netos, 34 de los entrevistados valoran su empleo y su empresa, sin embargo han pensado en poner un negocio propio en su mayoría por razones económicas, y solo 7 de ellos cuentan con otra fuente de ingresos .

En el siguiente capítulo se expone la descripción detallada de los resultados obtenidos fruto del trabajo de campo por medio del instrumento de entrevista

profunda, los datos fueron procesados en SPSS y posteriormente se realizaron gráficas en base a los resultados obtenidos en Excel.

CAPÍTULO VII

DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo se presenta la descripción de los resultados obtenidos en el trabajo de campo, el instrumento aplicado contempló 4 variables: empleo, educación salud y vivienda.

Los datos se encuentran separados en los resultados de los datos duros sociodemográficos y los resultados obtenidos acerca de la satisfacción de los datos duros, para ello se utilizó un algoritmo basado en la escala tipo Likert que va del 1 al 5 cuya escala es la siguiente:

- 1.- Muy malo.
- 2.- Malo.
- 3.- Aceptable.
- 4.- Bueno.
- 5.- Muy bueno

Se presentan acorde al orden en el que se implementaron en el instrumento mismo orden que se usó para la construcción de la matriz de datos así como el algoritmo utilizado en esta investigación y a los cuales se les ha dado un tratamiento estadístico descriptivo, donde se muestran frecuencias, porcentajes y un comparativo entre los datos duros y los obtenidos acerca de la satisfacción.

Todos los datos fueron recolectados en persona, dentro de las instalaciones de la fábrica y se tocaron a profundidad las variables de esta investigación:

- Empleo.
- Educación.
- Salud.
- Vivienda.

De los *stakeholders* obreros de la empresa Suleón S.A. de C.V. ubicada en el municipio de León, Guanajuato durante el mes de marzo del año 2017, por lo que cabe mencionar los datos utilizados en esta investigación son de corte transversal y representan un momento en el tiempo y vida de las personas que fueron entrevistadas.

Los resultados serán presentados por variable donde se mostrará una tabla de frecuencias, así como los *ítems* del instrumento que fueron tomados en cuenta para su elaboración y, posterior a la gráfica se encontrara la descripción correspondiente.

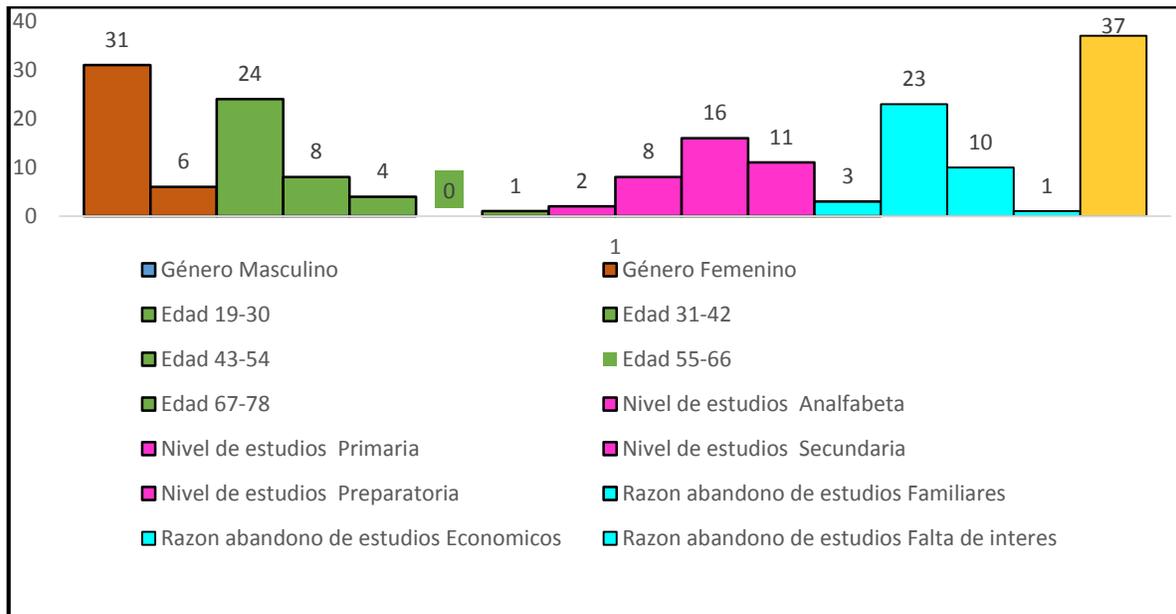
Al finalizar la parte descriptiva, se mostraran los datos de la percepción acerca de la satisfacción de los datos descriptivos de boca de los entrevistados, y los cuales permitirán plantear un comparativo entre lo que tienen y cómo perciben su satisfacción acerca de ello.

7.1 EDUCACIÓN

La educación es uno de los factores más importantes para el desarrollo de las personas, permite que las personas adquieran el dominio de los conocimientos, las competencias, las actitudes y los valores necesarios para planear una trayectoria de vida. Incrementar la escolaridad de la población es el principal reto del país para alcanzar mejores niveles de desarrollo económico y social contribuyendo así al BS.

En la gráfica 2, se muestran las frecuencias encontradas respecto a género, edad (se crearon 5 diferentes intervalos), nivel de estudios, y razones por las que dejaron sus estudios.

Gráfica 2 Género, edad, y nivel de estudios de los obreros de Suleón S.A. de C.V.



Fuente: Elaboración propia (2017).

7.1.1 Género

Los *stakeholders* obreros de Suleón S.A. de C.V. suman un total de 37 personas de los cuales son 31 hombres y 6 mujeres; siendo mayoría los hombres.

7.1.2 Edad

Las edades se dividieron en 5 grupos y muestran las siguientes frecuencias:

Grupo entre 19 y 30 años hay 24 personas equivalente al 65% de su población.

Grupo entre 31 y 42 años hay 8 personas equivalentes al 22% de su población.

Grupo entre 43 y 54 años hay 4 personas equivalentes al 10% de su población.

Grupo entre 55 y 66 años no existe ningún individuo.

Grupo entre 67 y 78 personas hay 1 persona equivalente al 3% de su población.

La media de la edad es de 30.73 años pero existen en esta muestra 3 modas diferentes: 19, 20, y 21 años.

Siendo la mayoría de la población joven no mayor a 30 años.

7.1.3 Nivel de estudios

El nivel de estudios de los obreros de Suleón S.A. de C.V. va de analfabeta hasta la preparatoria, ninguno presenta estudios de licenciatura; se encuentran distribuidas de la siguiente manera:

2 personas analfabetas las cuales representan el 5% de su población.

8 personas presentan la primaria sin concluir y representan el 22% de su población.

16 personas cuentan con secundaria trunca y representan el 43% de su población.

11 personas tienen estudios de preparatoria sin terminar y representan el 30% de su población.

La moda es la secundaria sin concluir, las causas por las que dejaron sus estudios aportaron los siguientes datos:

7.1.4 Razón por la que dejó sus estudios

3 personas dejaron sus estudios por cuestiones familiares lo cual equivale al 8 % de la población.

23 personas dejaron de estudiar por razones económicas lo cual equivale al 62% de la población.

10 personas abandonaron sus estudios por falta de interés lo cual equivale al 27% de la población.

1 persona se vio en la necesidad de dejar de estudiar por cuestiones de salud 3 %

La moda es que se abandonan los estudios por cuestiones económicas durante la secundaria.

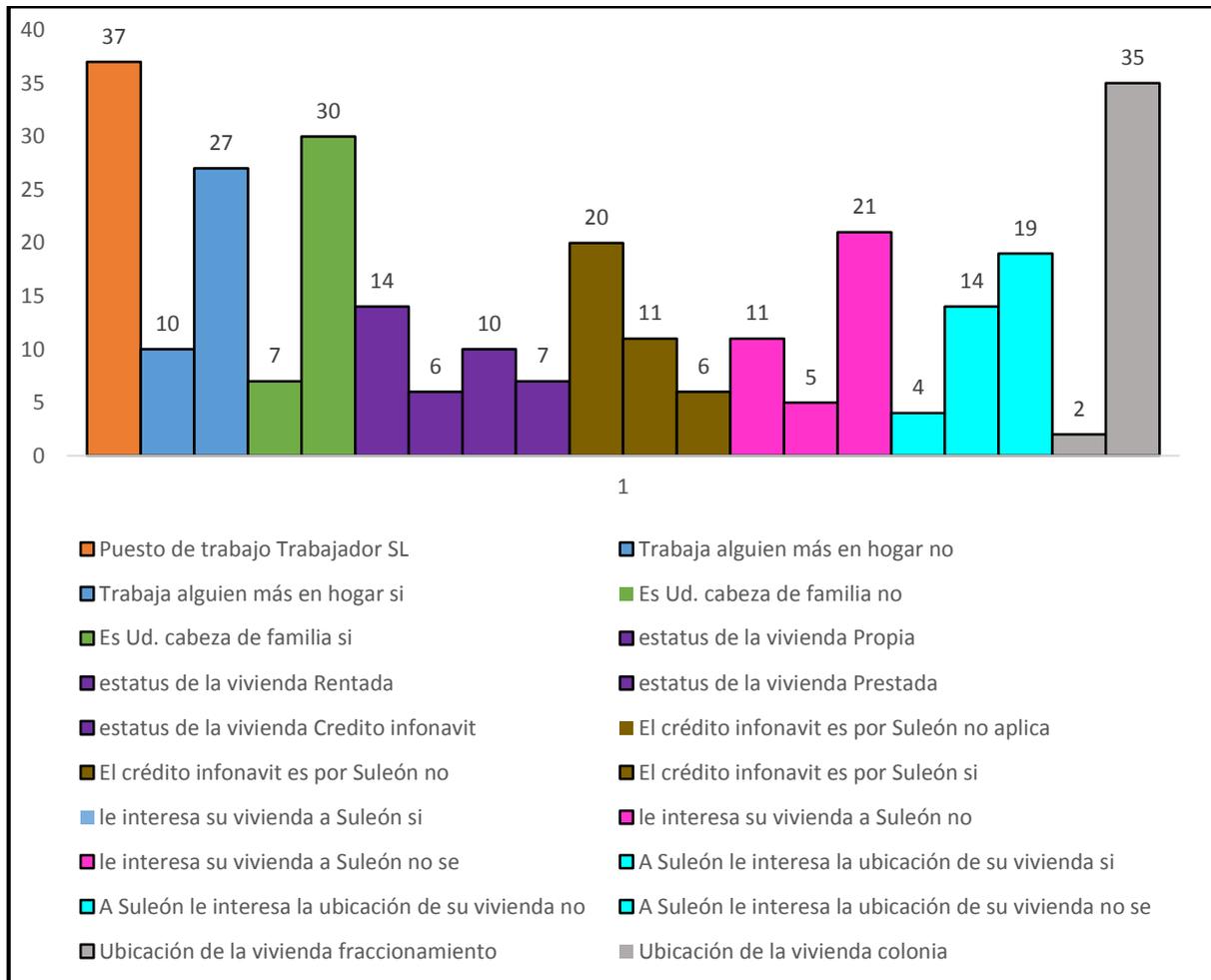
Y a la fecha ninguno de los 37 obreros de Suleón S.A. de C.V. sigue estudiando.

7.2 FAMILIA Y VIVIENDA

La vivienda es un derecho que norma en la Carta Internacional de los Derechos Humanos y en la CPEUM. Es elemento fundamental para el bienestar de las personas y por tanto de sus familias, la falta de ella evita el desarrollo integral de las mismas, el concepto de vivienda ha ido evolucionando, pues no solo es el lugar donde vivir, sino que debe contar con ciertas características que le den el derecho a no solo ser un espacio, sino ocupar el término de vivienda en un entorno adecuado, que cuente con infraestructura, equipamiento, seguridad y un entorno sustentable. La vivienda es la principal inversión y el mayor símbolo patrimonial de las familias (OCDE, 2014).

A continuación, se muestran los resultados obtenidos en respecto de la vivienda de los *stakeholders* obreros de Suleón S.A. de C.V. en la gráfica 3 denominada: Familia, estatus, interés de la empresa sobre la vivienda de los obreros de Suleón S.A. de C.V. donde se detallan dichos apartados.

Gráfica 3 Familia, estatus, interés de la empresa sobre la vivienda de los obreros de Suleón S.A. de C.V.



Fuente: Elaboración propia (2017).

Los resultados de la gráfica 3 corresponden al total de los 37 operadores también denominados obreros donde se observa:

7.2.1 Hogares donde labora algún otro miembro de la familia

En 10 hogares labora algún otro miembro de la familia, lo cual representa el 27% de la población encuestada quienes cuentan con un ingreso adicional.

En 27 hogares no labora otro integrante de la familia, lo cual representa el 73% de la población donde no existe un ingreso extra por trabajo.

7 personas se consideran cabeza de familia el 19% de la población y 30 no lo son equivalente al 81% de la población.

7.2.2 Estatus de la vivienda

14 obreros viven en casa propia, en proporción es el 38% de la población quienes ya no pagan por la casa que habitan.

6 obreros viven en casa rentada lo cual representa el 16% de la población quienes están pagando cada mes por tener un lugar donde vivir.

10 obreros viven en casa prestada los cuales representan el 27% de la población que cuenta con un lugar donde vivir sin realizar un egreso, o pago a cambio.

7 obreros cuentan con crédito INFONAVIT equivale representa el 19% de la población quienes realizan un pago con el fin de obtener una casa propia.

Existen 11 casos que habitan en viviendas de INFONAVIT sin ser suyo el inmueble, estos son los inmuebles prestados.

Por otro lado, de los 7 créditos que se están pagando actualmente 6 fueron adquiridos por laborar en Suleón S.A. de C.V. y uno fue adquirido en otro trabajo pero actualmente, se realizan los pagos con Suleón S.A. de C.V. mediante descuento de nómina.

De los 37 *stakeholders* obreros, 11 afirman que a la empresa le interesa su vivienda lo cual corresponde al 30% de la población, 5 afirman que a la empresa no le interesa el lugar donde habitan lo cual equivale al 14% de la población y 21 manifiestan que no saben en realidad si a la empresa le interesa donde viven que equivale al 56% de la población y por tanto es mayoría.

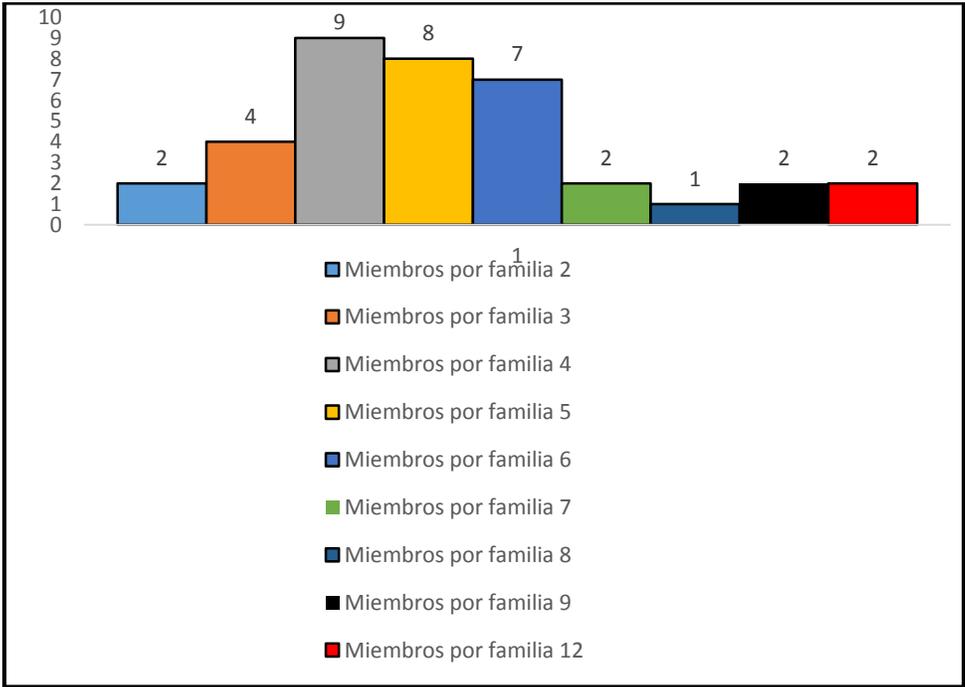
Sin embargo la respuesta cambia al responder si creen que a la empresa le interesa la ubicación geográfica de su vivienda ya que solo 4 trabajadores afirman que si le interesa a Suleón S.A. de C.V. la ubicación de su vivienda bajando al 50% la afirmación de que a la empresa le interesa su vivienda, 14 afirman que no le interesa la ubicación de su vivienda y 19% dicen no saber si existe un interés sobre la ubicación de su vivienda por parte de la empresa donde laboran.

Cabe mencionar que solo 2 obreros viven en fraccionamiento y 35 en colonia.

Es importante resaltar que no existe condición de calle para ningún *stakeholder* obrero y que además no viven en ZAP.

Y que el número de integrantes del hogar varía desde 2 miembros por familia hasta familias compuestas por 12 personas como se muestra a continuación en la gráfica 4:

Gráfica 4 Número de integrantes por familia de los obreros de Suleón S.A. de C.V.



Fuente: Elaboración propia (2017).

En la parte superior se aprecian las frecuencias y en la parte inferior se detalla el número de integrantes por hogar.

Por lo tanto existen:

2 familias compuestas por 2 miembros.

4 familias compuestas por 3 miembros.

9 familias compuestas por 4 miembros.

8 familias compuestas por 5 miembros.

7 familias compuestas por 6 miembros.

2 familias compuestas por 7 miembros.

1 familias compuestas por 8 miembros.

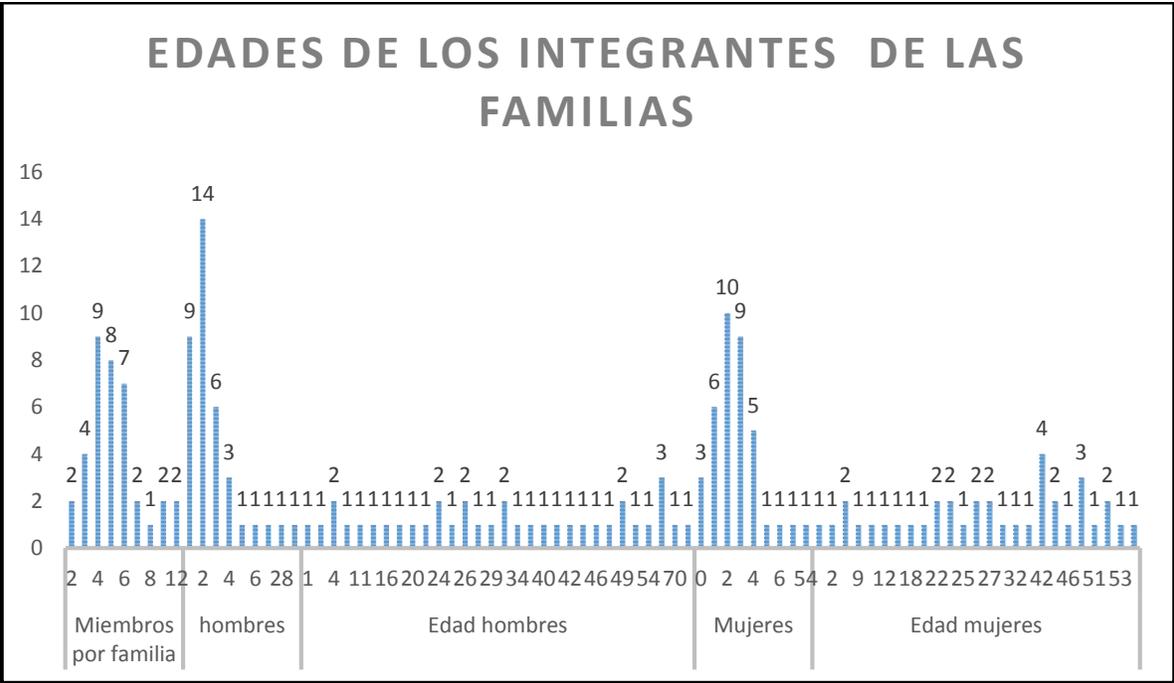
2 familias compuestas por 9 miembros.

2 familias compuestas por 12 miembros

Dando como total 159 hombres en un intervalo de .75 con un mínimo de edad de 0 años media de 30 años y máximo de 75 años en el caso de las mujeres dando como total de 148 personas con un mínimo de edad de 0 años una media de 17 años y un máximo de edad de 54 años.

A continuación, se muestran las frecuencias de las edades segmentados por hombres y mujeres de las familias de los obreros de Suleón S.A. de C.V. en la gráfica 5

Gráfica 5 Número de integrantes por familia de los obreros de Suleón S.A. de C.V.



Fuente: Elaboración propia (2017).

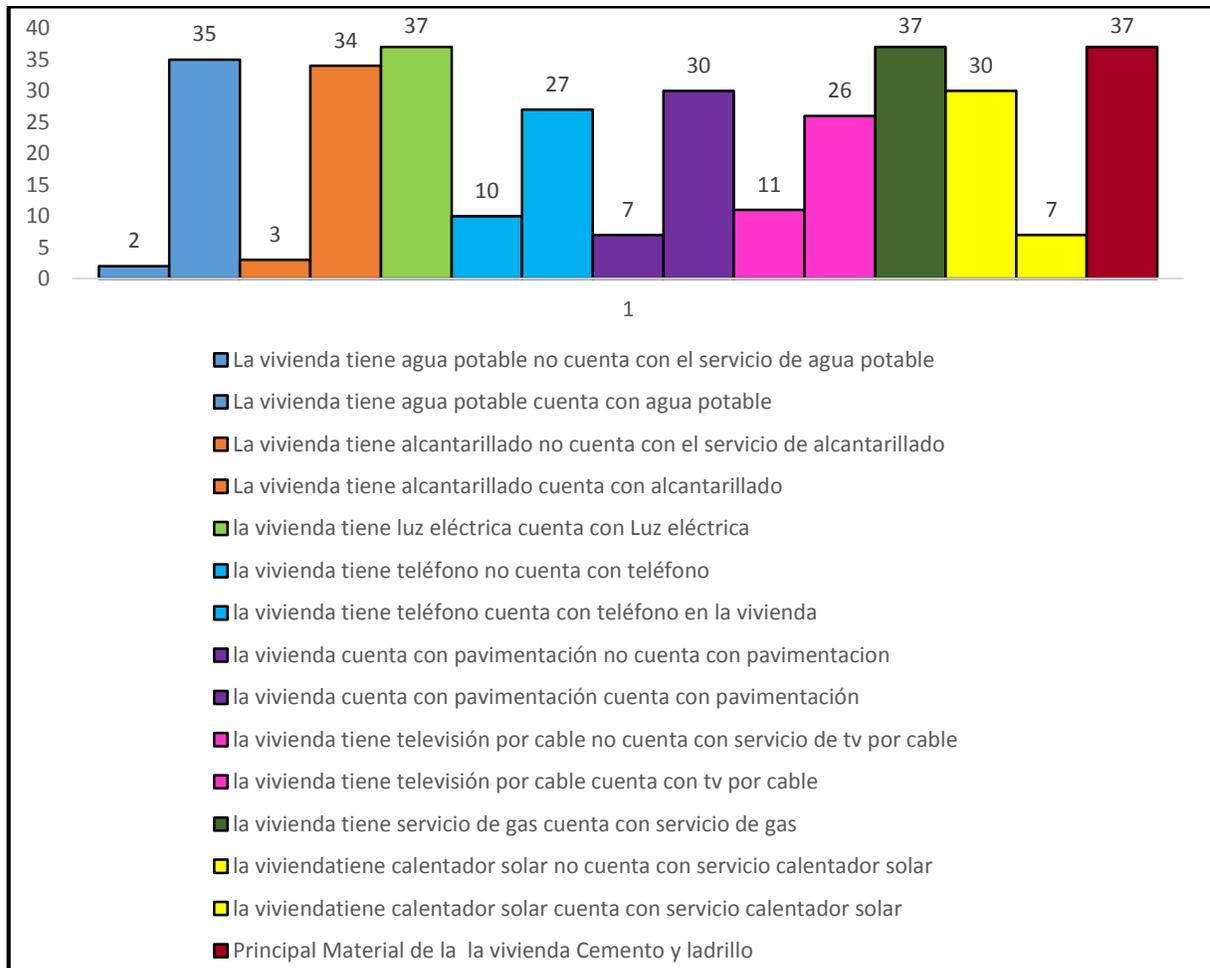
El mínimo de integrantes es dos integrantes con una media de 5.35 y un máximo de integrantes de 12 por familia con una moda de 4 miembros.

7.2.3 Servicios de las viviendas

A continuación se muestra la gráfica 6 donde se detallan los servicios con los que cuentan las viviendas de los *stakeholders* obreros de Suleón S.A. de C.V.

Dentro de la gráfica 6 se encuentran detallados los servicios con sus respectivas frecuencias y en parte inferior se hace énfasis en cuales servicios no tienen algunas de las viviendas y dando el porcentaje al que equivale.

Gráfica 6 Servicios de las viviendas de los *stakeholders* obreros de Suleón S.A. de C.V.



Fuente: Elaboración propia (2017).

Respecto a los servicios se tomaron en cuenta:

- Agua potable donde solo 2 de los obreros no cuentan con el servicio que representan el 5% del total de encuestados.
- Alcantarillado donde 3 de los obreros no cuentan con el servicio que representan el 8 % del total de la población.
- El 100% cuenta con luz eléctrica.
- 10 no cuentan con teléfono que representan el 27% de la población.

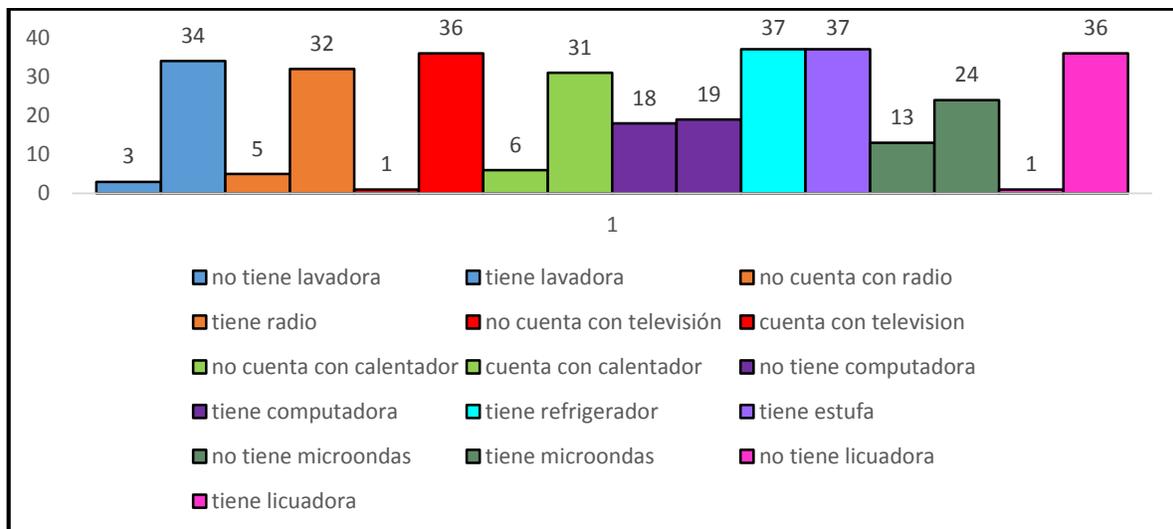
- 7 no cuentan con pavimentación que representan el 19% de la población.
- 11 no cuentan con televisión por cable que representa el 30% de la población.
- El 100% cuenta con gas.
- 7 viviendas cuentan con calentador solar constituyen el 19% de la población.
- El 100% vive en casa de cemento y ladrillo.

Por lo que el 80% de los obreros cuentan con todos los servicios antes mencionados sin embargo en el 20% restante les hace falta 2 o más servicios, destacando el agua potable y el alcantarillado; Lo cual se puede apreciar en la gráfica 6 denominada Bienes de las viviendas de los *stakeholders* obreros de Suleón S.A. de C.V.

7.2.4 Bienes con los que cuentan las viviendas

A continuación se presenta obreros de Suleón S.A. de C.V. se presentan las frecuencias de los bienes que poseen los *stakeholders* obreros en sus viviendas

Gráfica 7 Bienes de las viviendas de los *stakeholders* obreros de Suleón S.A. de C.V.



Fuente: Elaboración Propia (2017).

Respecto a los bienes que tienen los obreros se tomaron en cuenta los que se presentan en la gráfica donde se aprecia:

- 3 obreros no cuentan con lavadora lo cual representa el 8% de la población.
- 5 trabajadores no tienen radio lo cual representa el 14% de la población.
- 1 persona no tiene televisión lo cual representa el 3% de la población.
- 6 obreros no cuentan con calentador de agua equivalente al 16% de la población.
- 18 trabajadores no cuentan con computadora equivalente al 49% de la población.
- El 100% tiene refrigerador y estufa.
- 13 no tienen microondas lo cual representa el 35% de la población.
- 1 persona no cuenta con licuadora lo cual representa el 3% de la población.

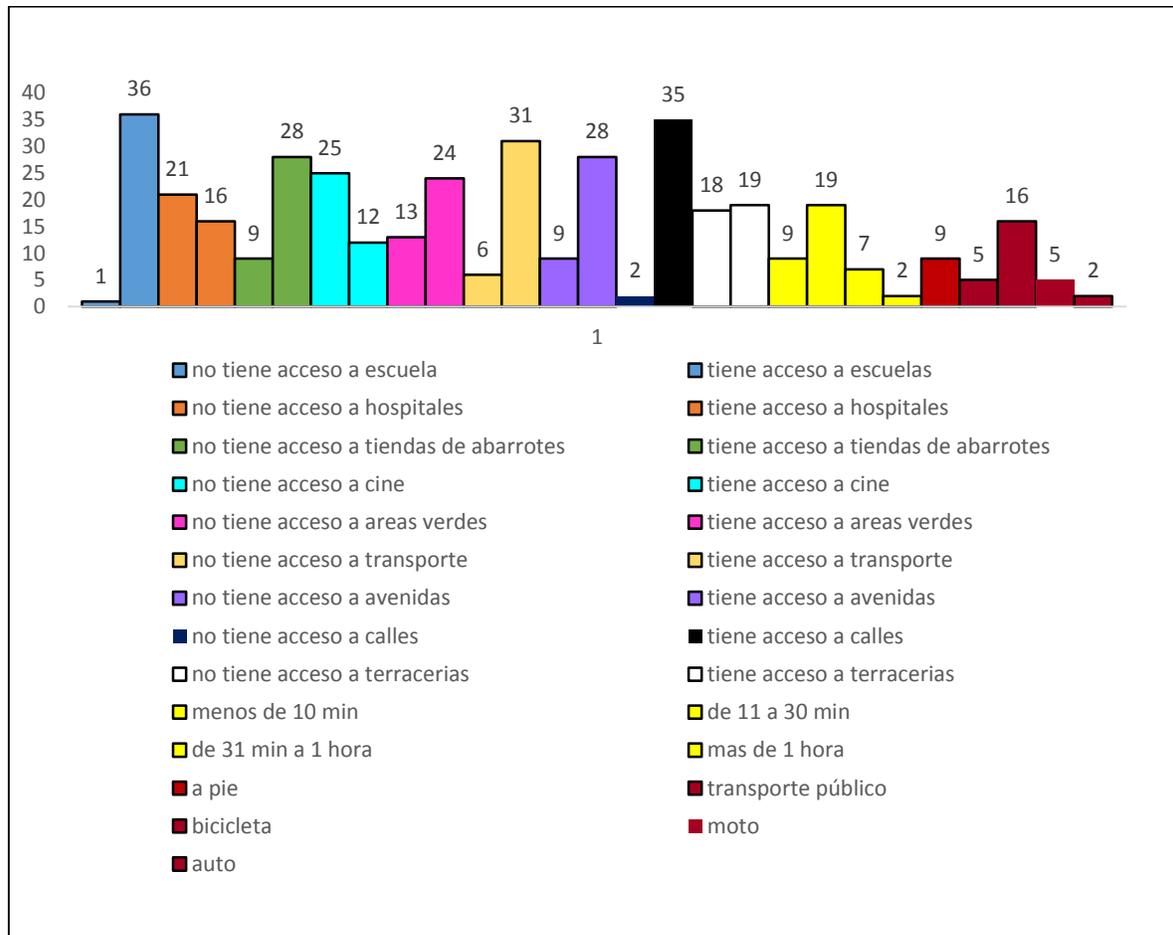
Por lo que el 86% de los trabajadores cuentan con todos los bienes y el 14 % carecen de 2 o más bienes destacando la lavadora, la televisión y la licuadora ya que existe 1 trabajador que no cuenta con dos de ellos.

7.2.5 Acceso a centros de equipamiento de las viviendas y medio de transporte

A continuación, se muestran los diferentes accesos que tienen las viviendas a centros de equipamiento para su BS así como de los medios de transporte que comúnmente usan y el tiempo que realizan de su hogar al trabajo.

La gráfica 8 señala detalladamente las frecuencias y posteriormente se describen los aspectos de los cuales carecen los *stakeholders* obreros de la empresa Suleón S.A. de C.V.

Gráfica 8 Acceso a centros de equipamiento de las viviendas de los stakeholders obreros de Suleón S.A. de C.V. y su medio de transporte.



Fuente: Elaboración propia (2017).

7.2.5.1 Acceso a centros de equipamiento

- 1 de los obreros carece de escuelas en el lugar donde vive lo que representa el 3% de la población.
- 21 personas no cuentan con acceso a hospitales cerca de sus viviendas lo que representa el 57% de la población.
- 9 de los entrevistados no tiene acceso a tiendas de abarrotes lo que representa el 24% de la población.

- 25 obreros no tienen acceso a cines en el lugar donde vive lo que representa el 68% de la población.
- 13 personas no tienen acceso a áreas verdes o parques cerca de su vivienda lo que representa el 35% de la población.
- 6 personas no cuentan con paradas de medios de transporte público cerca de la vivienda lo que representa el 16% de la población.

7.2.5.2 Acceso a vías terrestres de comunicación

- 9 trabajadores no tienen acceso cerca de la vivienda a avenidas lo que representa el 24% de la población.
- 2 trabajadores no cuentan con acceso a calles pavimentadas lo que representa el 5% de la población.
- 18 personas no tienen acceso a terracerías cerca de la vivienda lo que representa el 49% de la población.

7.2.5.3 Tiempo de desplazamiento de la vivienda a lugar de trabajo

- 9 trabajadores se desplazan a la empresa en menos de 10 minutos.
- 17 trabajadores se desplazan a la empresa en menos de 30 minutos.
- 7 trabajadores se desplazan a la empresa en menos de 1 hora.
- 2 trabajadores tienen un tiempo de desplazamiento de más de 1 hora.

7.2.5.4 Medio de transporte para desplazamiento al lugar de trabajo

- 9 trabajadores se desplazan a pie.
- 5 trabajadores se desplazan en transporte público.
- 16 trabajadores se desplazan en bicicleta.
- 5 trabajadores se desplazan en transporte moto.
- 2 trabajadores se desplazan en transporte auto.

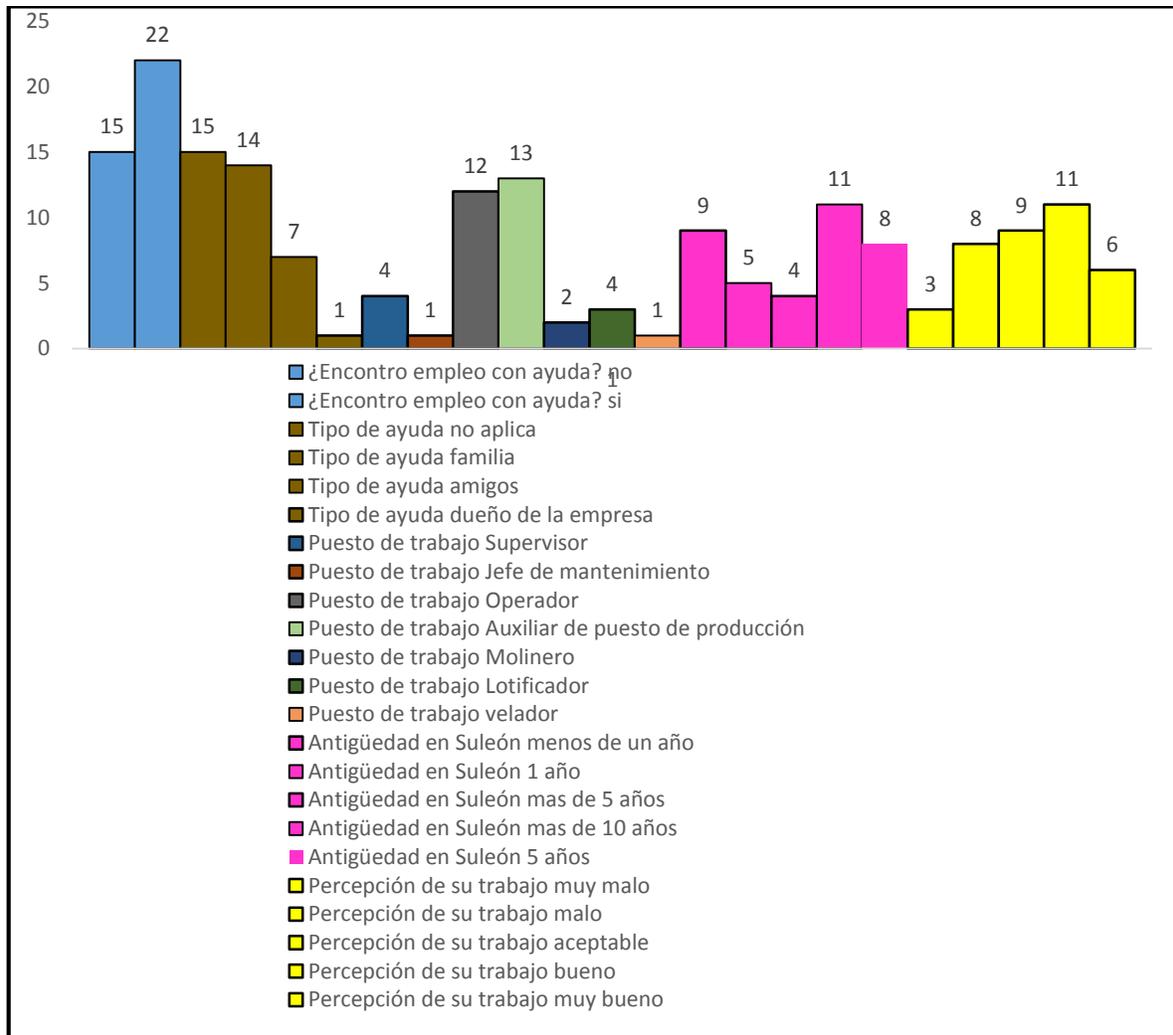
7.3 EMPLEO

Un empleo es un trabajo, una ocupación o un oficio por lo que puede denominarse toda aquella actividad donde una persona es contratada para ejecutar una serie de tareas específicas, a cambio de lo cual percibe remuneración económica según lo define el Ingeniero Federico Portillo Pérez dueño único de Suleón S.A. de C.V.

En el caso específico de la empresa Suleón S.A. de C.V. los obreros se denominan multifuncionales acorde a la definición del gerente de producción M.F. Carlos Omar Mendoza Patiño ya que no cuentan con algún título académico, pero sí con el dominio de las competencias que les permiten efectuar el trabajo, no en un solo puesto sino en diferentes, lo que permite que una persona esté capacitada para realizar diversas tareas en diferentes turnos, lo cual les permite elevar sus ingresos esto es también debido a que se encuentran en constante capacitación.

A continuación en la gráfica 9 se podrán observar las frecuencias de si los obreros de la empresa Suleón S.A. de C.V. obtuvieron ayuda para obtener el empleo en caso de ser así, quien fue la persona que le ayudó, los puestos que ocupan, su antigüedad en años y cómo perciben su trabajo actualmente en términos generales.

Gráfica 9 Forma en que se encontró empleo, puesto que ocupa, antigüedad, y percepción sobre su trabajo



Fuente: Elaboración propia. (2017).

- 22 personas recibieron ayuda para encontrar el trabajo lo cual representa el 59% de la población.
- 14 fueron recomendaciones familiares, 7 fueron por ayuda de familiares y 1 fue por ayuda directa del dueño.

7.3.1 Puestos que ocupan los obreros de Suleón S.A. de C.V.

Acorde a los resultados se encontraron los siguientes puestos:

- 4 supervisores.
- 1 jefe de mantenimiento.
- 12 operadores.
- 13 auxiliares de puestos de producción.
- 2 molineros.
- 4 Lotificadores.
- 1 velador.

7.3.2 Antigüedades de trabajo

Los obreros de la empresa Suleón S.A. de C.V. presentan diferentes antigüedades que se agruparon por lapsos de tiempo:

- 9 cuentan con menos de 1 año.
- 5 cuentan con 1 año.
- 8 cuentan con 5 años.
- 4 cuentan con más de 5 años.
- 11 cuentan con más de 10 años.

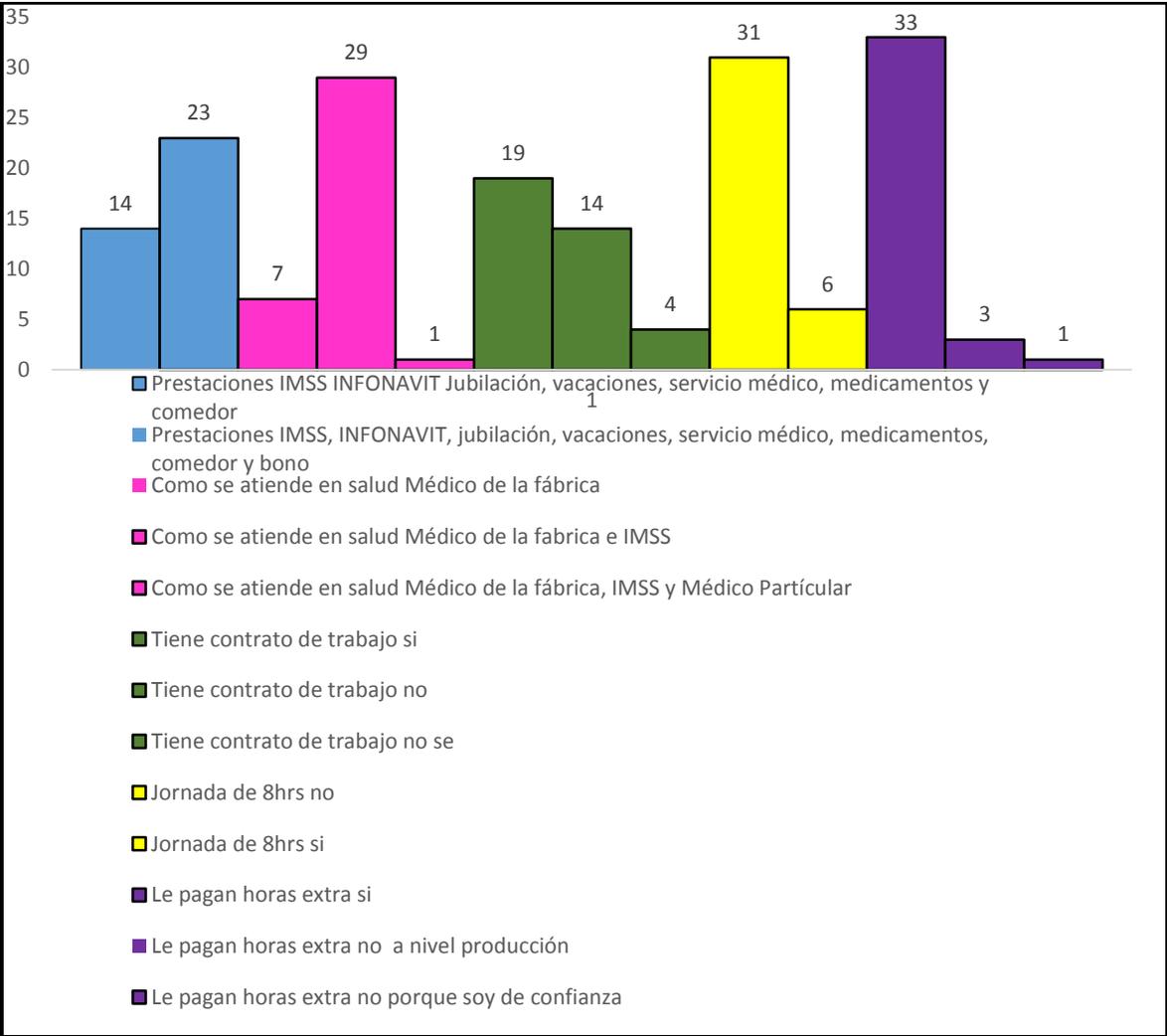
Siendo el mínimo menos de un año la máxima más de 10 años y la media de 3.08 años.

Y respecto de cómo califican en general su trabajo en la escala de muy malo, malo, aceptable, bueno y muy bueno las frecuencias muestran lo siguiente:

- 3 lo califican como muy malo.
- 8 lo califican como malo.
- 9 lo califican como aceptable.
- 11 lo califican como bueno.
- 6 lo califican como muy bueno.

A continuación se muestra la gráfica 10 donde se pueden apreciar las prestaciones con las que cuentan, cómo se atienden en caso de enfermedad, la condición de su contrato laboral, la jornada laboral y el pago de horas extra.

Gráfica 10 Prestaciones, Atención de la salud, contrato laboral, jornada de trabajo, horas extra.



Fuente: Elaboración propia (2017).

7.3.3 Prestaciones de los obreros de Suleón S.A. de C.V.

Todos los obreros de la empresa Suleón S.A. de C.V. cuentan con las prestaciones de ley como aguinaldo y prima vacacional además de IMSS, INFONAVIT, Servicio

Médico, medicamento y comedor pero existe un bono dicho bono solo lo reciben 23 de los 37 trabajadores.

7.3.4 Atención médica en caso de enfermedad

Por política de la compañía todos los empleados independientemente del departamento al que pertenezcan deberán pasar primero a revisión con el médico de la fábrica, en caso de que el doctor lo considere pertinente lo deriva al IMSS, en caso contrario en el momento de la revisión la persona recibe de forma gratuita el tratamiento en medicamentos de manos del médico de la fábrica, en cualquier caso, al contar con acceso a IMSS muchos obreros optan por tomar las dos alternativas. En seguida se presentan las frecuencias en cuanto atención médica se refiere:

- 7 obreros se atienden solo con el médico de la fábrica, lo cual representa el 19 % de la población
- 29 obreros se atienden tanto con el médico de la fábrica como en el IMSS lo que representa el 78% de la población.
- 1 obrero se atiende con el médico de la fábrica, IMSS y médico particular lo que representa el 3% de la población.

7.3.5 Contrato laboral

Respecto al contrato laboral se les preguntó si tenían firmado un contrato con la empresa Suleón S.A. de C.V. por respuesta se encontraron las siguientes frecuencias:

- 19 respondieron que sí tenían contrato de trabajo, lo que representa el 51% de la población.
- 14 respondieron que no tenían contrato de trabajo, lo que representa el 38% de la población.
- 4 respondieron que no sabían si tenían contrato, lo que representa el 11% de la población.

7.3.6 Jornada laboral y pago de horas extra

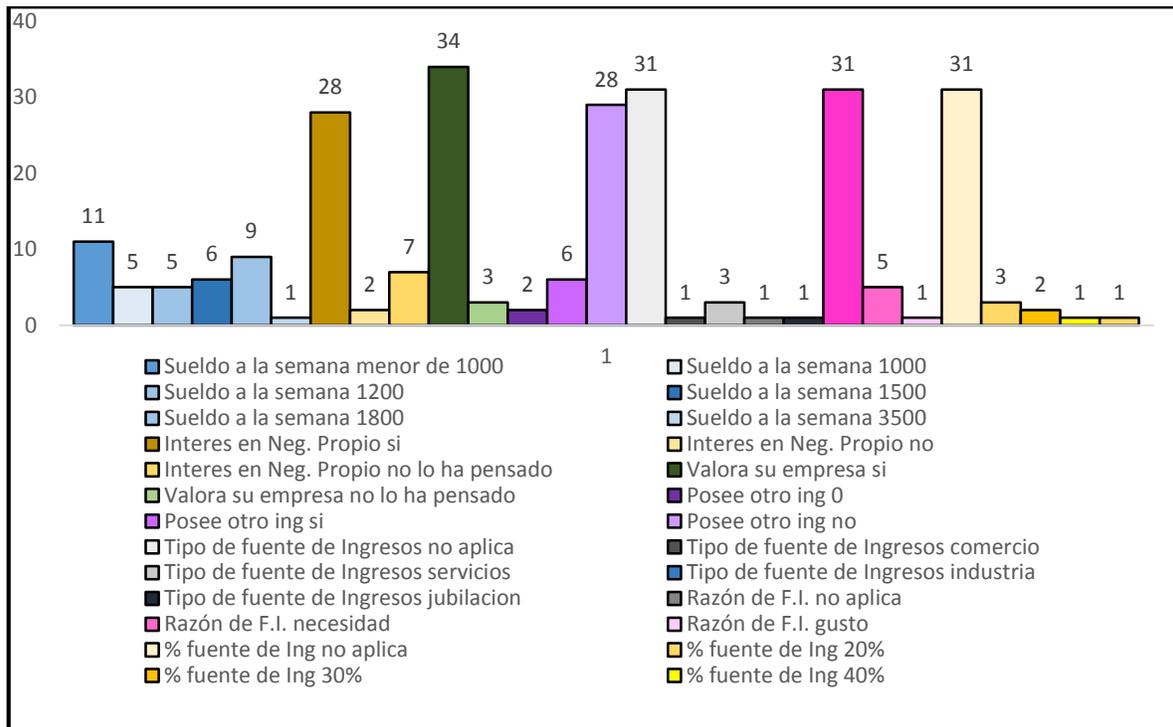
En relación a la jornada laboral las frecuencias que se encontraron fueron las siguientes:

- 31 obreros tienen una jornada laboral superior a 8 horas, lo que representa el 84% de la población.
- 6 obreros tienen una jornada laboral de 8 horas, lo que representa el 16% de la población.

Con respecto a las horas extras las laboradas se pagan en su totalidad pero hay cierta parte de la población que no se les asigna horas extra, los resultados aportan las siguientes frecuencias:

- 33 obreros si les pagan sus horas extras, esto representa el 89% de la población.
- 3 a nivel producción no se les paga horas extras, lo cual representa el 8% de la población.
- 1 a nivel confianza no se le pagan horas extras, lo cual representa el 3% de la población.

Gráfica 11 Sueldos, interés en negocio propio, valora la empresa, fuente de ingreso alterna.



Fuente: Elaboración propia (2017).

7.3.7 Sueldo percibido semanalmente

Los sueldos son variables acorde al trabajo a destajo que se les asigna por lo que se abrieron 6 clasificaciones, esto gracias a la entrevista previa que se tuvo con la gerente administrativa acerca del sueldo neto de cuanto recibe cada obrero a la semana y las frecuencias son las siguientes:

- 11 obreros reciben menos de 1000 pesos a la semana.
- 5 obreros reciben 1000 pesos a la semana.
- 5 obreros reciben 1200 pesos a la semana.
- 6 obreros reciben 1500 pesos a la semana.
- 9 obreros reciben 1800 pesos a la semana.
- 1 obreros reciben 3500 pesos a la semana.

Esto cambia cada semana según la producción.

7.3.8 Interés en poner un negocio propio y valoración de la empresa Suleón S.A. de C.V.

Durante el trabajo de campo se les pregunto a los obreros, si les interesaría tener un negocio propio y los resultados proporcionaron las siguientes frecuencias:

- 28 obreros se encuentran interesados en poner un negocio propio
- 2 obreros manifestaron que no es interesaría
- 7 obreros respondieron que no lo habían pensado.

Por otro lado al cuestionarles que si valoraban la empresa Suleón S.A. de C.V. los resultados aportaron las siguientes frecuencias:

- 34 obreros valoran su empresa.
- 3 no han pensado si la valoran o no.

7.3.9 Otras fuentes de ingresos, su clasificación y aportación en porcentaje al ingreso familiar

Solamente 6 obreros cuentan con otra fuente de ingresos las cuales se clasifican de la siguiente manera:

- 1 es referente al comercio.
- 3 son referentes a servicios.
- 1 referente a la industria del sector del cuero y el calzado.
- 1 por jubilación proveniente de un trabajo anterior.

De las 6 fuentes de ingresos 5 son por necesidad económica y 1 por gusto (la jubilación).

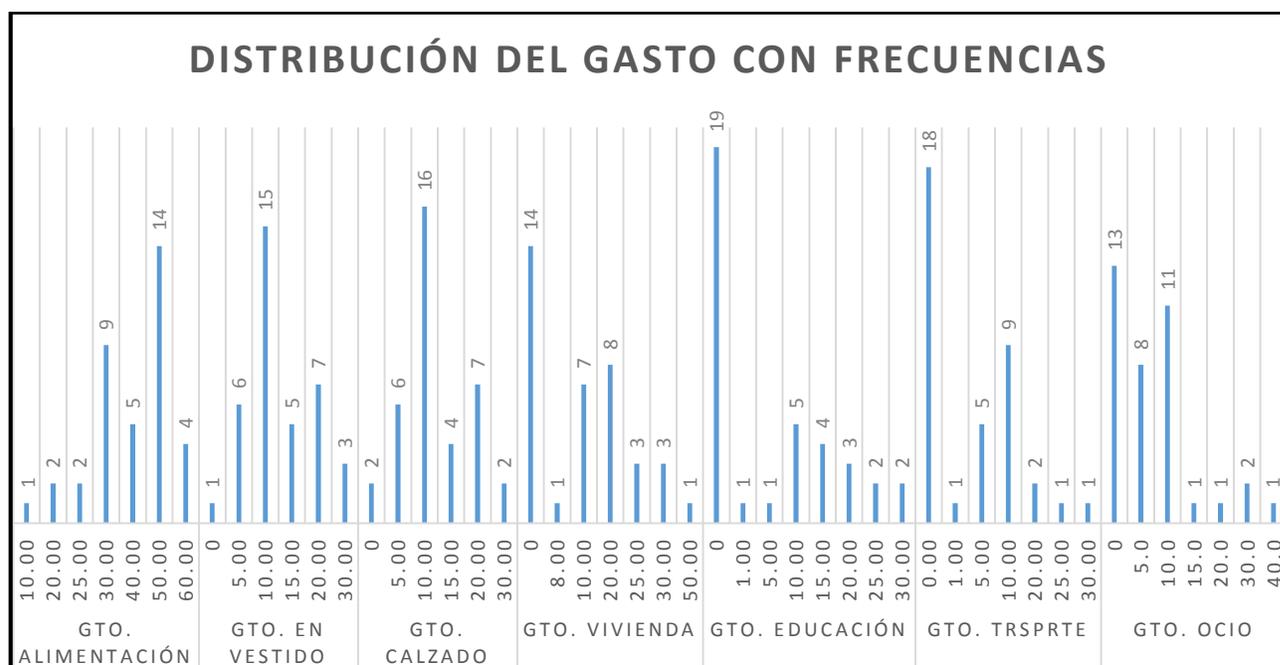
- En 3 casos esa fuente de ingresos representa el 20% de su ingreso total.
- En 2 casos esa fuente de ingresos representa el 30% de su ingreso total
- En 1 caso representa el 40% de su ingreso total.

7.3.10 Distribución del gasto familiar

A continuación en la gráfica 12 se presenta la distribución que realizan los obreros respecto de sus ingresos para realizar la asignación en los gastos de: alimentación, calzado, vestido, vivienda, educación, transporte y ocio.

Cabe mencionar que durante el trabajo de campo se cuestionó sobre el ahorro y el 100% respondió que no ahorra.

Gráfica 12 Sueldos, interés en negocio propio, valora la empresa, fuente de ingreso alterna.



Fuente: Elaboración propia (2017).

7.3.10.1 Alimentación

- 1 obrero gasta 10% de su ingreso en alimentación siendo gasto el mínimo.
- 14 obreros gastan el 50% de su ingreso en alimentación siendo esta la moda.
- 4 obreros gastan el 60% de su ingreso en alimentación siendo el dato máximo.

Y la media es de 40.8%.

7.3.10.2 Vestido

- 1 obrero no gasta en vestido representado el gasto mínimo.
- 15 obreros gastan el 10% de su ingreso representando la moda.
- 3 obreros gastan el 30% de su ingreso en vestido siendo el dato máximo.

Y la media es de: 13.10%

7.3.10.3 Calzado

- 2 obreros no gastan en calzado representado el gasto mínimo.
- 16 obreros gastan el 10% de su ingreso en calzado representando la moda.
- 2 obreros gastan el 30% de su ingreso en calzado representando el dato máximo.

Y la media es de 12.16%

7.3.10.4 Vivienda

- 14 obreros no gastan en vivienda y esto representa el gasto mínimo y al mismo tiempo la moda acerca de la distribución del gasto en lo que a vivienda se refiere.
- 1 obrero destina el 50% de sus ingresos a su vivienda siendo el dato máximo.

Y la media es de 12.24%

7.3.10.5 Educación

- 19 obreros no gastan en educación y esto representa el gasto mínimo y al mismo tiempo la moda acerca de la distribución del gasto en lo que a educación se refiere

- 2 obreros gastan el 30% de sus ingresos en educación siendo el dato máximo.

Y la media es de 7.7%.

7.3.10.6 Transporte

- 18 obreros no gastan en transporte y esto representa el gasto mínimo y al mismo tiempo la moda acerca de la distribución del gasto en lo que a transporte se refiere.
- 1 obrero gasta el 30% de sus ingresos en transporte representando el dato máximo.

Y la media es de 5.7%.

7.3.10.7 Ocio

- 13 obreros no gastan en ocio y esto representa el gasto mínimo y al mismo tiempo la moda acerca de la distribución del gasto en lo que a ocio se refiere.
- 1 obrero gasta el 40% de sus ingresos en ocio representando el dato máximo.

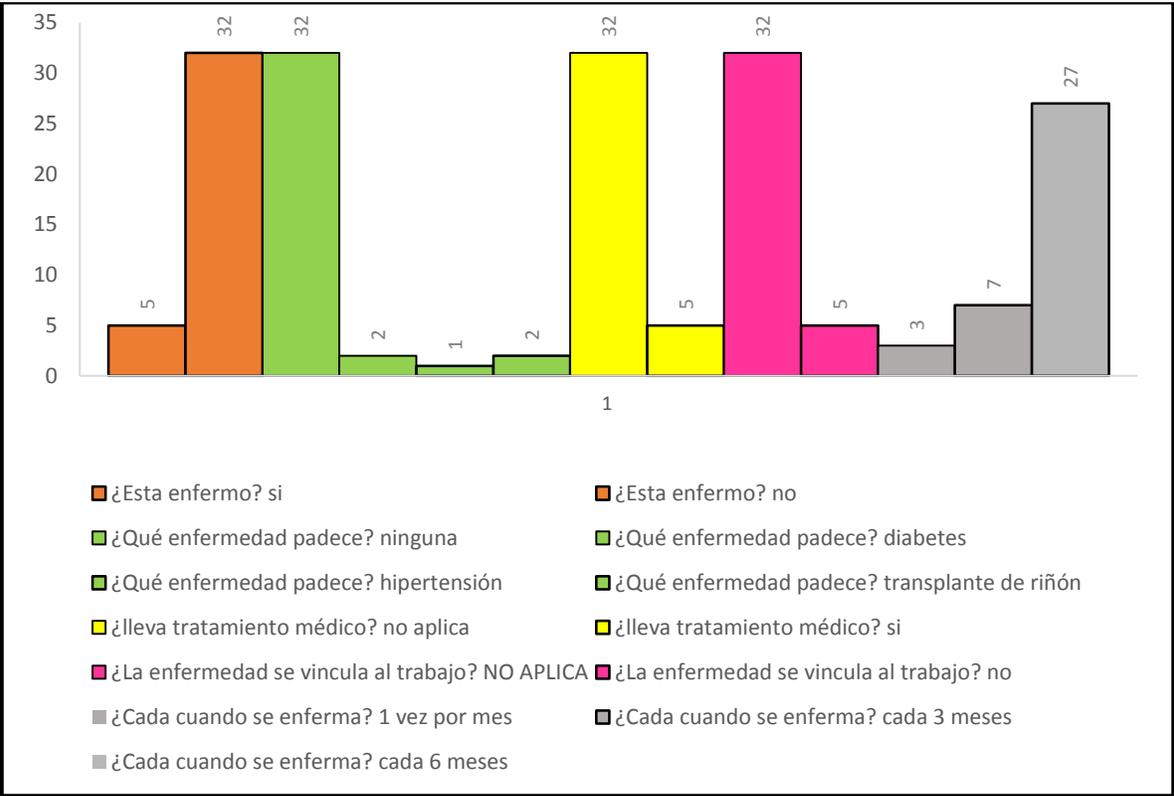
Y la media es de 7.7%.

7.4 SALUD

La salud física consiste en el bienestar del cuerpo y el óptimo funcionamiento del organismo de los individuos, es decir, es una condición general de las personas que se encuentran en buen estado físico, mental, emocional y que no padecen ningún tipo de enfermedad.

En la gráfica 13 a continuación se muestran las frecuencias de los resultados acerca de los trabajadores que cuentan con alguna enfermedad sea crónico degenerativa o congénito, la enfermedad que se padece y la frecuencia con la cual se enferma.

Gráfica 13 Enfermedades, tratamientos y frecuencia con la que se enferma.



Fuente: Elaboración propia (2017).

7.4.1 Enfermedades que padecen los obreros, tratamiento y frecuencia con que se enferman

Existe un total de 5 enfermos 4 por enfermedad crónica degenerativa que se enumeran a continuación:

- 2 enfermos de hipertensión.
- 2 enfermos de diabetes.

Y el quinto enfermo es de tipo congénito recibió un trasplante de riñón.

Los 5 casos se encuentran en tratamiento y no tienen nada que ver con su actual relación laboral.

En cuanto a la frecuencia con la cual se enferman la moda es de 27 que se enferman cada 6 meses y solo 3 personas se enferman cada 3 meses

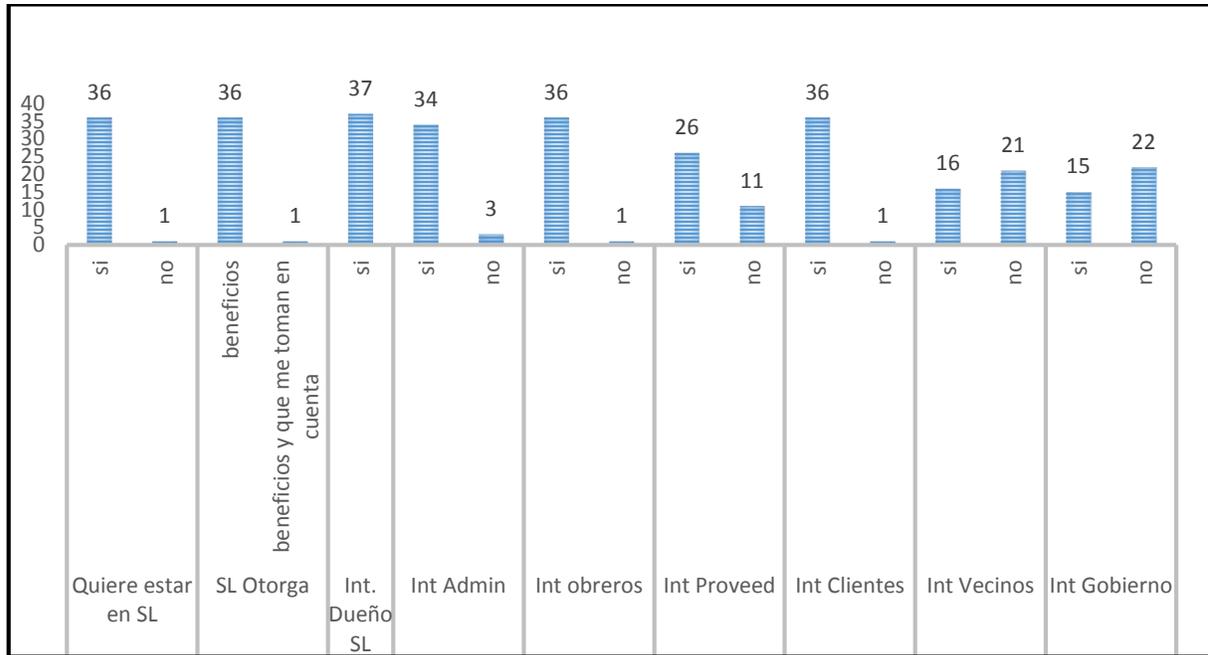
7.5 CONVERGENCIA DE *STAKEHOLDERS*

Para conseguir una perspectiva global del sistema, tomando en cuenta la esencia de la Teoría de los *Stakeholders* donde el principio básico plantea la convergencia de todos los involucrados tanto internos como externos buscando el beneficio de todos los participantes es por ello que fue integrar las perspectivas de los *stakeholders* compuesto por diferentes grupos de *stakeholders* que integran el ecosistema económico social de la empresa Suleón S.A. de C.V.

Después de aplicarse el instrumento dio como resultado que a los involucrados sí les interesa la empresa donde laboran y la razones del interés en Suleón S.A. de C.V., las cuales se abordarán más adelante, además se obtuvieron las frecuencias de los diferentes intereses que muestran los *stakeholders* obreros de acuerdo a su percepción con respecto de los demás *stakeholders*, que componen dicho ecosistema como el dueño, administrativos de la empresa sus mismos compañeros obreros, proveedores, clientes, vecinos y el gobierno municipal.

Dando como resultado las siguientes frecuencias mismas que se muestran en la gráfica 14 Interés de los obreros a los *stakeholders* que conforman su ecosistema.

Gráfica 14 Interés de los obreros a los *stakeholders* que conforman su ecosistema.



Fuente: Elaboración Propia (2017).

- 36 de los 37 obreros les interesa su permanencia en la empresa Suleón S.A. de C.V. ya que los 36 manifiestan que reciben beneficios y 1 que además de beneficios indica que se le toma en cuenta.

Respecto al interés de los obreros hacia los demás *stakeholders* las frecuencias son las siguientes:

- Al 100% le importa o le interesa el dueño de la empresa Suleón S.A. de C.V.
- A 34 obreros les interesan los administrativos de la empresa Suleón S.A. de C.V., representando el 92% de la población.
- A 35 obreros les interesan los obreros de la empresa Suleón S.A. de C.V., lo que equivale al 95% de la población.
- A 26 obreros les interesan los proveedores de la empresa Suleón S.A. de C.V., lo cual representa el 70% de la población.

- A 36 obreros les interesan los clientes de la empresa Suleón S.A. de C.V., lo que corresponde al 90% de la población.
- A 16 obreros les interesan los vecinos de la empresa Suleón S.A. de C.V., lo cual representa el 43% de la población.
- A 15 obreros les interesa el gobierno municipal de León, Guanajuato, dando como resultado un total del 41% de la población.

7.6 SATISFACCIÓN DE LAS VARIABLES EDUCACIÓN, VIVIENDA, EMPLEO Y SALUD

A continuación se presenta la descripción de los resultados obtenidos en el instrumento aplicado en campo las variables de empleo, educación, salud, vivienda y convergencia de *stakeholders*, sobre la satisfacción con respecto a las variables que integran esta investigación al encontrarse en la misma medida escalar la parte que evalúa la satisfacción se pudo aplicar el Alpha de Cronbach dando como resultado .880 de fiabilidad.

Los datos son los resultados obtenidos acerca de la satisfacción de los datos duros, para ello se utilizó un algoritmo basado en la escala tipo Likert que va del 1 al 5 cuya escala es la siguiente:

- 1.- Muy malo.
- 2.- Malo.
- 3.- Aceptable.
- 4.- Bueno.
- 5.- Muy bueno

Dado que estos datos se encuentran en la misma medida escalar fue posible realizar una recodificación, a fin de integrar todas las respuestas de las variables de interés y crear una nueva variable para el mejor manejo de datos, primeramente se sumaron el total de las respuestas por variable es decir:

R1+ R2 +R3 +n

Posteriormente, se obtuvieron los promedios por variable, a fin de llegar a construir nuevas categorías en base a los reactivos que integran el instrumento segmentado por variable y con los promedios se procedió a recodificar los datos los cuales se pudieron agrupar de acuerdo a la escala del 1 al 5 mencionada en el párrafo anterior asignándose categorías de acuerdo a los valores obtenidos en los promedios y tomando en cuenta tanto los valores mínimos como máximos así como la amplitud del intervalo, quedando de la siguiente manera:

ED_L.- Educación Likert donde el valor mínimo es de 4 y el valor máximo es 20 calculando un valor de rango de 16, con el cual se generaron 5 intervalos de clase con una amplitud de 3.

HV_L.- Hogar y vivienda Likert donde el valor mínimo fue 17 y el valor máximo fue de 85 calculando un valor de rango de 68, con el cual se generaron 5 intervalos de clase con una amplitud de 14.

EM_L.- Empleo Likert donde el valor mínimo fue de 17 y valor el máximo fue de 85 calculando un valor de rango de 68, con el cual se generaron 5 intervalos de clase con una amplitud de 14.

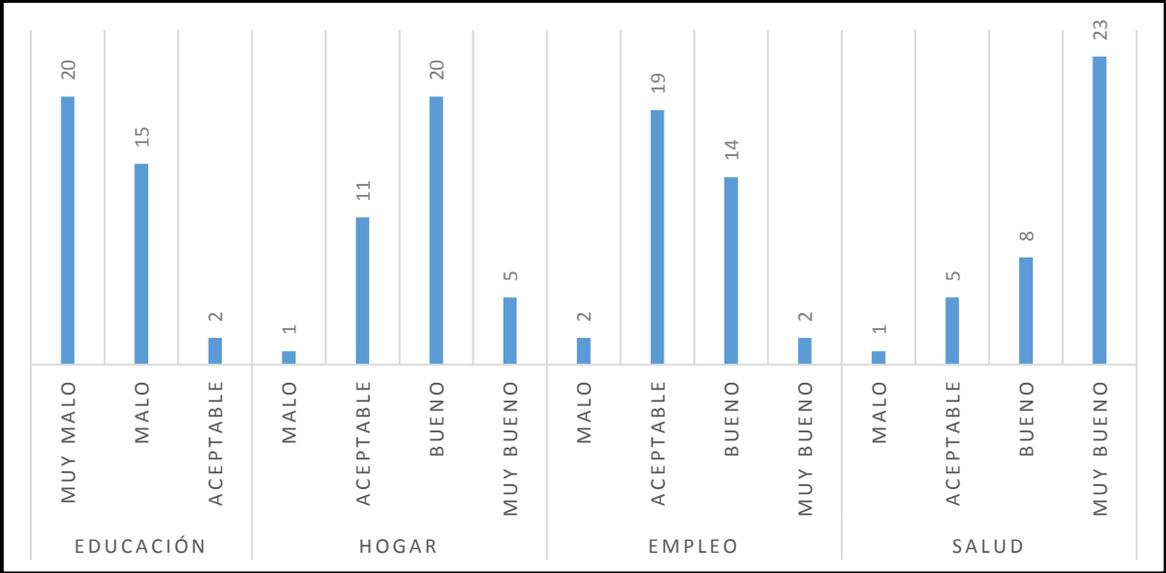
SA_L.- Salud Likert donde el valor mínimo fue de 5 y el valor máximo fue de 25 calculando un valor de rango de 20, con el cual se generaron 5 intervalos de clase con una amplitud de 4.

CS_L.- Convergencia *Stakeholders* donde el valor mínimo fue de 9 y el valor máximo fue de 45 calculando un valor de rango de 36, con el cual se generaron 5 intervalos de clase con una amplitud de 7.

De esta manera es más fácil apreciar la satisfacción directa del entrevistado en cuanto a la variable específica, y el resultado es el fruto de todos los componentes del instrumento.

A continuación se presenta la gráfica 15 donde se aprecian las frecuencias acerca de la satisfacción de los obreros *stakeholders* de la empresa Suleón S.A de C.V., respecto de las variables: educación, hogar, empleo, salud.

Gráfica 15 Satisfacción de los obreros *stakeholders* de la empresa Suleón S.A de C.V., respecto de las variables: educación, hogar, empleo, salud.



Fuente: Elaboración propia (2017).

7.6.1 Satisfacción de la variable educación

Respecto a la variable educación en base a los reactivos presentados en la parte descriptiva de los datos duros la satisfacción esta variable es la siguiente:

- 20 obreros manifiestan que su situación acerca de la educación es muy mala, lo cual representa el 54% de la población por lo tanto es la mayoría.
- 15 obreros manifiestan que su situación acerca de la educación es mala, lo cual representa el 41% de la población.
- 2 obreros manifiestan que su situación acerca de la educación es aceptable, lo cual representa el 6% de la población.

7.6.2 Satisfacción de la variable vivienda

Respecto a la variable vivienda en base a los reactivos presentados en la parte descriptiva de los datos duros la satisfacción basada en la percepción del entrevistado los resultados de esta variable es la siguiente:

- 1 obrero manifiesta que su situación acerca de la vivienda es mala, lo cual representa el 3% de la población.
- 11 obreros manifiestan que su situación acerca de la vivienda es aceptable, lo cual representa el 30% de la población.
- 20 obreros manifiestan que su situación acerca de la vivienda buena es aceptable, lo cual representa el 54% de la población y por tanto mayoría.
- 5 obreros manifiestan que su situación acerca de la vivienda es aceptable, lo cual representa el 14% de la población.

7.6.3 Satisfacción de la variable empleo

Respecto de la variable empleo en base a los reactivos presentados en la parte descriptiva de los datos duros la satisfacción esta variable es la siguiente:

- 2 obreros manifiestan que su situación acerca de su empleo es mala, lo cual representa el 6% de la población.
- 19 obreros manifiestan que su situación acerca de su empleo es aceptable, lo cual representa el 51% de la población y por tanto mayoría.
- 14 obreros manifiestan que su situación acerca de su empleo es buena, lo cual representa el 38% de la población.
- 2 obreros manifiestan que su situación acerca de su empleo es muy buena, lo cual representa el 6% de la población.

7.6.4 Satisfacción de la variable salud

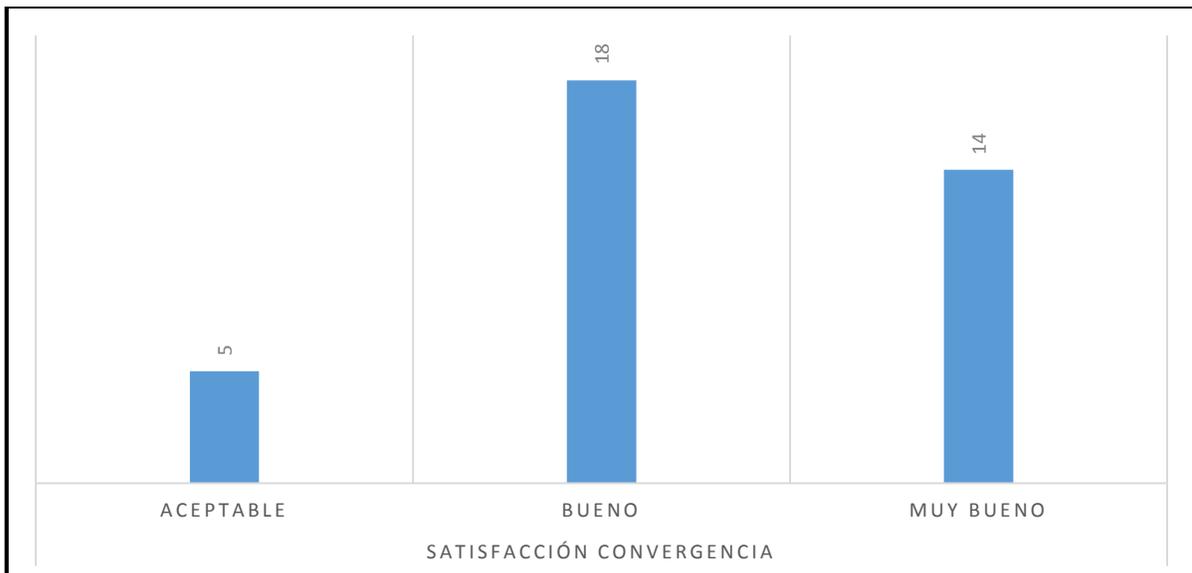
- 23 obreros manifiestan que su situación acerca de la salud es muy buena, lo cual representa el 62% de la población por lo tanto es la mayoría.

- 8 obreros manifiestan que su situación acerca de la salud es buena, lo cual representa el 22% de la población, lo cual representa la mayoría.
- 5 obreros manifiestan que su situación acerca de la salud es aceptable, lo cual representa el 14% de la población.
- 1 obreros manifiestan que su situación acerca de la salud es mala, lo cual representa el 3% de la población.

7.6.5 Satisfacción en convergencia

La satisfacción que muestran los obreros respecto del interés que muestran los obreros hacia los demás *stakeholders* se muestra en la gráfica 16

Gráfica 16 Satisfacción de los obreros *stakeholders* respecto del interés que muestran hacia los demás *stakeholders*.



Fuente: elaboración propia (2017).

Respecto a la convergencia en base a los reactivos presentados en la parte descriptiva de los datos duros la satisfacción esta variable es la siguiente:

- 5 obreros manifiestan que su situación acerca de la su interés en los demás *stakeholders* es aceptable, lo cual representa el 14% de la población.

- 18 obreros manifiestan que su situación acerca de la su interés en los demás *stakeholders* es buena, lo cual representa el 49% de la población, lo cual representa a la mayoría.
- 14 obreros manifiestan que su situación acerca de la su interés en los demás *stakeholders* es muy buena, lo cual representa el 38% de la población.

En base a la recodificación de las variables se corrió una correlación bilateral dando como resultado la siguiente tabla:

Tabla 13 Correlaciones.

		Correlaciones				
		ED_L	EM_L	HV_L	SA_L	CS_L
ED_L	Coefficiente de correlación	1.000	.048	-.066	.277	.023
	Sig. (bilateral)		.777	.698	.098	.894
	N		37	37	37	37
EM_L	Coefficiente de correlación		1.000	.280	.255	.404*
	Sig. (bilateral)			.093	.128	.013
	N			37	37	37
Rho de Spearman HV_L	Coefficiente de correlación			1.000	.120	.416*
	Sig. (bilateral)				.478	.010
	N				37	37
SA_L	Coefficiente de correlación				1.000	.239
	Sig. (bilateral)					.155
	N					37
CS_L	Coefficiente de correlación					1.000
	Sig. (bilateral)					
	N					

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia (2017).

En la tabla 13 se puede observar que existe una relación moderada entre las variables EM_L ($\bar{X} = 3.43, DE = .68$) y CS_L ($\bar{X} = 4.24, DE = .68$) (Rho= .404, $p < .05$)

Por También se puede observar que existe una relación moderada entre las variables HV_L ($\bar{X} = 3.78, DE = .71$) y CS_L ($\bar{X} = 4.24, DE = .68$)

(Rho= .416, $p < .05$)

En el siguiente capítulo se dará a conocer el análisis de los resultados encontrados y descritos.

CAPITULO VIII

ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se realizará el análisis correspondiente a los resultados que se han presentado y descrito en el capítulo anterior, y que en este apartado se verá que el trabajo de campo y la teoría convergen dando como resultado la respuesta a las preguntas de investigación y por tanto se verá si se validan o no las hipótesis correspondientes.

Hipótesis General

La empresa Suleón S.A. de C.V. impacta positivamente en el BS de sus *stakeholders* obreros en el municipio de León, Guanajuato, México desde la Teoría de los Stakeholders.

Hipótesis específicas.

H1.- La empresa Suleón S.A. de C.V., contribuye como fuente de ingreso mediante el empleo al BS de sus *stakeholders* obreros en el municipio de León, Guanajuato, México.

H2.- La empresa Suleón S.A. de C.V. otorga un BS a sus *stakeholders* obreros a través de la variable vivienda, en el municipio de León, Guanajuato.

H3.-La empresa Suleón S.A. de C.V. otorga un BS a sus *stakeholders* obreros a través de la variable salud, en el municipio de León, Guanajuato, México.

H4.-La empresa Suleón S.A. de C.V. otorga un BS a sus *stakeholders* obreros a través de la variable educación, en el municipio de León, Guanajuato, México.

8.1 ANÁLISIS DE LAS DIMENSIONES DEL BIENESTAR SOCIAL DE LOS DE LOS *STAKEHOLDERS* OBREROS DE LA EMPRESA SULEÓN S.A. DE C.V. UBICADA EN EL MUNICIPIO DE LEÓN, GUANAJUATO

En este apartado se muestra el análisis de los resultados obtenidos mismos que se mostraron en el capítulo anterior en forma descriptiva en datos duros y en satisfacción en percepciones subjetivas obtenidas del juicio de los entrevistados.

“El bienestar social es el conjunto de factores que le permite al individuo experimentar una saciedad de sus necesidades objetivas y subjetivas, y que hacen que su existencia sea tranquila y satisfactoria” (Navarro, Ayvar, & Giménez , 2016, pág. 603).

Así mismo se fundamentan los resultados obtenidos en base al marco teórico que fundamenta esta investigación.

8.1.1 Bienestar social en la dimensión empleo de los de los *stakeholders* obreros de la empresa Suleón S.A. de C.V. ubicada en el municipio de León, Guanajuato

H1.- La empresa Suleón S.A. de C.V., contribuye como fuente de ingreso mediante el empleo al BS de sus *stakeholders* obreros en el municipio de León, Guanajuato, México.

En lo que a empleo se refiere los obreros de la empresa Suleón S.A. de C.V., la plantilla conformada por 37 obreros el 59% lo cual representa mayoría obtuvieron ayuda para encontrar trabajo, lo cual coincide con INEGI donde manifiesta que en la entidad existen 136 habitantes que están desempleados por más de un año, por lo que obtener empleo por medio de ayuda es común en León Guanajuato, la empresa recibió un total de 14 recomendaciones, (14 por recomendaciones familiares, 7 por amistades y 1 por ayuda directa del dueño), lo cual también, se encuentra sustentado en la Teoría de los *stakeholders* donde se enmarca la mutualidad donde quienes integran el ecosistema económico social cuentan con

beneficios mutuo, aquí se observa como los obreros *stakeholders* internos logran que otros miembros de su familia *stakeholders* externos se conviertan en *stakeholders* internos (Davis , 2000) mediante la recomendación para obtener un empleo.

La edad que muestra mayoría entre los obreros de la empresa Suleón S.A. de C.V. es en el rango de 19 y 30 años (véase gráfica 2, capítulo VII) la cual coincide con el bono demográfico que enfrenta la entidad el cuál abarca una PEA de 15 a 30 años de edad (INEGI, 2014).

La antigüedad en el trabajo va desde menos de 1 año hasta más de 10 años, siendo mayoría los que se ubican en el rango de 5 a más de 10 años con un total de 23 obreros existen de acuerdo a organigrama 7 puestos en los cuales se encuentran agrupados, sin embargo los obreros *stakeholders* de la empresa son multifuncionales dando como resultado que si bien se pueden “agrupar” bajo competencias o puestos, planteamiento que se muestra en la teoría de los *stakeholders* (Argandoña, 2010)

Todos ellos son *stakeholders* latentes de clasificación discreta los cuales cuentan con el atributo de legitimidad (Freeman, 1984).

Los *stakeholders* obreros poseen prestaciones superiores a la ley ya que el 100% tienen derecho a comedor y a médico y medicinas por parte de la empresa sin costo alguno.

En la parte de la jornada laboral 31 de los 37 *stakeholders* obreros de la empresa Suleón S.A. de C.V. rebasan la jornada laboral de 8 horas y después de las 9 horas laboradas se les pagan horas extras acorde a ley además a quien cubre turnos nocturnos se les paga adicionalmente cena y taxi.

El 100% cuentan con contrato laboral pese a que en entrevista solo 19 de los 37 integrantes de producción reconocen esta situación ya que todos firmaron su contrato de trabajo, mismos a los que se tuvo acceso por parte de la administración de la empresa mismo donde se asientan los derechos que tienen y las responsabilidades que hay que cumplir se firma tanto por el obrero como por el gerente general dueño de la fábrica donde queda por escrito legalmente la relación obrero – patronal y que es parte de la evidencia que existen diferentes *stakeholders* quienes deben convergir en sus intereses a fin de obtener el máximo beneficio para ambas partes (Freeman, Harrison, Wicks , Parmar, & De Colle, 2013).

Al contar el empleo con contrato de trabajo, prestaciones superiores a la ley y fomentar el sector histórico de la manufactura del cuero y el calzado por el hecho de manufacturar suela en la empresa, es latente que cumplen con lo que marca el reglamento de la Ley General de Desarrollo, la Ley Federal de Trabajo, la Ley del IMSS, en cuanto a las prestaciones y cumple también con la teoría de los *stakeholders* que indica que cada ecosistema económico social forma parte de otros ecosistemas aún más grandes y que éstos se llegan a intercalar entre sí por convergir en sus intereses, aunque sean diferentes empresas, situación que vive la empresa Suleón S.A. de C.V. asentada en el municipio de León, Guanajuato, un municipio con un pasado histórico en el sector, y donde diferentes entes se intercalan y convergen (Freeman, 1984), por otro lado la mancuerna entre el impulso al sector que se desarrolla en el municipio y las condiciones de empleo favorables contribuyen de forma positiva al BS de los obreros *stakeholders* y por tanto al desarrollo local del municipio.

El desarrollo económico local es un proceso que resulta primariamente de la activación y dinamización de las capacidades emprendedoras locales. Este proceso, que pone en valor recursos productivos tradicionales y no tradicionales, puede generar nuevas actividades productivas, crear empleo y contribuir a la reducción de la pobreza y por tanto a un estado de BS en un territorio (Rosales Ortega & Urriola Urbina, 2012).

En cuanto a ingresos se refiere es necesario comparar el salario mínimo vigente el cual es de \$80.04 (SAT, Servicio de Administración Tributaria, 2017) dando un salario semanal de \$560.28 en la empresa Suleón S.A. de C.V. el salario mínimo recibido por semana es de \$800 y se puede llegar a aganar hasta \$3, 500 a la semana si se trabajan horas extras (éstas van de acuerdo a los pedidos que tiene la empresa y se asignan en base a competencias), siendo el ingreso proporcionado por la empresa Suleón S.A. de C.V. más alto que el salario mínimo.

Solamente 6 de los 37 obreros cuentan con un ingreso por una fuente diferente al trabajo que les otorga la empresa Suleón S.A. de C.V. donde en 3 casos esta fuente representa solo el 20% de ingreso total como dato mínimo y 1 como el 40% de su ingreso total como dato máximo, sin embargo al representar el 16% de la población, este es un porcentaje bajo por lo que se puede decir que en su mayoría los *stakeholders* obreros de la empresa Suleón S.A. de C.V. dependen del ingreso que esta empresa otorga mediante un sueldo y prestaciones lo cual contribuye a su BS.

“El bienestar social parte del bienestar económico, el cual tiene que ver con la forma en que se reparten los recursos en una comunidad y la retribución o remuneración tanto al trabajo realizado, como los riesgos que toda empresa económica involucra.

Así, el bienestar económico suple las necesidades patrimoniales de los individuos y debe garantizar la perpetuidad del confort en el ámbito de la herencia del mismo y las mejorías que implican los anhelos de estos. Se puede afirmar en principio que la teoría del bienestar es el ámbito de estudio que señala las proposiciones orientadas a ordenar en una escala de preferencias colectivas, situaciones económicas alternativas pertinentes a la sociedad” (Reyes, 2014, pág. 220).

Lo cual se puede apreciar en la gráfica 12 donde se puede apreciar la distribución del ingreso en gasto donde se aprecia que más del 50% de la población gasta por lo menos 50% en alimentación, el gasto en vestido es variado, la mayoría de la población trata de no gastar en calzado siendo el 20% del ingreso lo máximo que

gasta en su mayoría, el 38% no gasta en vivienda por el fenómeno de viviendas prestadas y familias amalgamadas fenómeno que se presenta en el municipio (IMPLAN, 2014), el 68% de la población gastan de 0% al 10% como inversión máxima en educación lo cual concuerda con la OCDE (OCDE, 2014), el 68% de la población gasta menos del 5% en transporte y en ocio.

En cuanto a la percepción acerca de su empleo el 51% percibe que su empleo es aceptable, el 38% que es bueno, 6% que es muy bueno y solo el 5% percibe que es malo (Freeman, y otros, 2010). El BS de acuerdo a la Teoría del BS, es simplemente: “La valoración que hacemos de las circunstancias y el funcionamiento dentro de la sociedad” (Keyes, 1998, pág. 122).

Por lo que al comprobar que los datos objetivos aportados por el trabajo de campo superan las condiciones mínimas al hablar de ingreso en cuanto a salario mínimo ya que el sueldo dentro de la empresa es mayor y que cuentan no solo con las prestaciones de ley sino mayores a estas y compararlo contra la percepción de los entrevistados obtenemos que el BS que obtienen mediante el empleo que les ofrece la empresa Suleón S.A. de C.V. es 51% aceptable, por lo que la hipótesis **H1 es aceptada**.

8.1.2 Bienestar social en la dimensión vivienda de los de los *stakeholders* obreros de la empresa Suleón S.A. de C.V. ubicada en el municipio de León, Guanajuato

H2.- La empresa Suleón S.A. de C.V. otorga un BS a sus *stakeholders* obreros a través de la variable vivienda, en el municipio de León, Guanajuato.

Son un total de 37 hogares donde el 38% ya habita en casa propia el 16% rentan una casa para vivir el 27 % les prestan un hogar donde vivir y al día de hoy solo existen 7 créditos INFONAVIT de los cuales solo 1 no fue adquirido laborando para la empresa Suleón S.A. de C.V. este número de créditos asciende al 19 % de la población (ver gráfica 3).

Es decir, solo el 19% de la población opta por tomar el beneficio de hacer efectivo un crédito INFONAVIT y al sumarse con el 38% que ya cuenta con vivienda propia dan como resultado que el 57% de la población cuentan con vivienda fija lo cual representa la principal inversión y el mayor símbolo patrimonial de las familias de acuerdo con la OCDE (OCDE, 2014).

Es necesario destacar que el 100% de las viviendas donde habitan los *stakeholders* obreros se encuentran fabricadas a base de ladrillo y cemento.

Respecto a los servicios se tomaron en cuenta:

- Agua potable donde solo 2 de los obreros no cuentan con el servicio que representan el 5% del total de encuestados.
- Alcantarillado donde 3 de los obreros no cuentan con el servicio que representan el 8 % del total de la población.

Los datos respecto a agua potable y alcantarillado concuerdan con los datos arrojados por INEGI y por IMPLAN donde se manifiesta que el municipio tiene un problema de que el 9% de la población no cuentan con estos dos servicios en sus viviendas (ENOA, 2010), (INEGI, 2010), (IMPLAN, 2014).

- El 100% cuenta con luz eléctrica.
- 10 no cuentan con teléfono que representan el 27% de la población
- 7 no cuentan con pavimentación que representan el 19% de la población.
- 11 no cuentan con televisión por cable que representa el 30% de la población
- El 100% cuenta con gas.
- 7 viviendas cuentan con calentador solar que representa el 19% de la población.
- El 100% vive en casa de cemento y ladrillo (véase gráfica 6).

Por lo que el 80% de los obreros cuentan con todos los servicios antes mencionados sin embargo en el 20% restante les hace falta 2 o más servicios, destacando el agua potable y el alcantarillado.

El desarrollo local es un proceso de diversificación y enriquecimiento de las actividades económicas y sociales en un “territorio” de escala local a partir de la movilización y la coordinación de sus “recursos” materiales e inmateriales, mismos que impulsan la teoría del BS esta coordinación es también muestra de una convergencia de intereses misma que es apoyada por la teoría de los *stakeholders* (Santamaria, 2017) , (Rosales Ortega & Urriola Urbina, 2012) (Retolaza , Roqueñi, San Jose, & Barrutia, 2012)y por lo que se puede apreciar en cuestión de los servicios con los que cuentan las viviendas de los *stakeholders* obreros se observa un desarrollo local que evita que las viviendas se cataloguen como ZAP (SEDESOL, 2015).

Sin embargo al acceso a centros de equipamiento (véase gráfica 8, capítulo VII) se desglosa de la siguiente forma:

- 1 de los obreros carece de escuelas en el lugar donde vive lo que representa el 3% de la población.
- 21 personas no cuentan con acceso a hospitales cerca de sus viviendas lo que representa el 57% de la población.
- 9 de los entrevistados no tiene acceso a tiendas de abarrotes lo que representa el 24% de la población.
- 25 obreros no tienen acceso a cines en el lugar donde vive lo que representa el 68% de la población.
- 13 personas no tienen acceso a áreas verdes o parques cerca de su vivienda lo que representa el 35% de la población.
- 6 personas no cuentan con paradas de medios de transporte público cerca de la vivienda lo que representa el 16% de la población.

Por los datos anteriores se puede ver que la mayoría tiene acceso a escuelas, tiendas de abarrotes y paradas de medios de transporte, pero no tienen acceso a hospitales, cines, y áreas verdes lo cual no cumplen en su totalidad pero si con los abastecimientos básicos acorde con la Ley General de Desarrollo ya que como mínimo deben de tener acceso a estos centros de equipamiento aquellos que contribuyen a su alimentación, educación, salud, transportación y ocio (Reglamento Ley General de Desarrollo, 2006) (Ley General de Desarrollo Social, 2013).

El bienestar individual, al igual que la utilidad, presentan serios problemas metodológicos para su agregación en un ente colectivo, de acuerdo a la Teoría del Bienestar, que es el Estudio de Caso, que representa la empresa de Suleón S.A. de C.V. (Reyes, 2014); donde se va de lo individual a lo colectivo.

La mayoría de la población el 76% tiene acceso a avenidas y solo el 5 % no tiene acceso a calles pavimentadas alrededor de sus viviendas y el 49% cuenta con alguna terracería cerca de su vivienda.

El BS es satisfacer las necesidades de los individuos que componen una comunidad sean estas tanto básicas como superfluas, considerando así aspectos objetivos y subjetivos a juicio del propio individuo quien es parte de la comunidad (Duarte & Jiménez, 2007), es decir, se encuentra relacionado de diversas formas con un sinnúmero de conceptos como aquellos que incumben a la vivienda, su estatus, sus servicios su ubicación y el material con el cual están construidas (Pena-Trapero, 2009)

Donde no todos son objetivos es decir algunos de los componentes que pueden llegar a representar en si el BS se derivan acorde a la percepción del individuo es decir son subjetivos (Pena-Trapero, 2009), por otro lado solo el 30% de los *stakeholders* obreros piensan que a la empresa donde laboran les interesa su vivienda (Retolaza , Roqueñi, San Jose, & Barrutia, 2012), además que la realidad muestra que el 70% de los obreros tardan como tiempo máximo 30 minutos siendo

a pie o en bicicleta el traslado, por lo que se denota que la empresa opta por contratar gente que viva cercana a la nave (Freeman, 1984).

Dado el hecho de que la empresa brinda la prestación de INFONAVIT y que existe un total 57% de la población cuenta con vivienda fija, además las viviendas que habitan en su mayoría cuentan tanto con servicios, como con acceso a centros de equipamiento y vías de comunicación terrestres y compararlo contra la percepción de los entrevistados obtenemos que la percepción respecto a la satisfacción que obtienen mediante la vivienda el 54% de la población la califica como moderada, y se encuentra una correlación de .416* la correlación es significativa al nivel 0.05(bilateral) ,con la convergencia es decir con el interés que manifiesta en general el ecosistema económico social de la empresa Suleón S.A. de C.V. por lo que la **H2 es aceptada.**

8.1.3 Bienestar social en la dimensión salud de los de los *stakeholders* obreros de la empresa Suleón S.A. de C.V. ubicada en el municipio de León, Guanajuato

H3.-La empresa Suleón S.A. de C.V. otorga un BS a sus *stakeholders* obreros a través de la variable salud, en el municipio de León, Guanajuato, México.

Dentro de la población estudiada se descubrió que el 100% se encuentra afiliado al IMSS y además cuentan con atención médica gratuita por parte del médico de la fábrica teniendo derecho a medicamentos gratuitos por enfermedad no crónica degenerativa por lo que su esquema de *stakeholders* para el cuidado de su salud se extiende, es decir cuentan con un médico que es otro *stakeholder* él cual converge con el interés de los obreros por mantenerse saludables, el procura darles el mejor tratamiento y en consecuencia se obtienen beneficios para todos los involucrados, el dueño sigue generando ganancia a base de la producción, los obreros cuentan con un empleo al igual que el médico y a nivel municipal contribuyen a la baja de enfermedades lo que decanta de acuerdo a la teoría del

bienestar en un mayor BS y por ende a un desarrollo local en el municipio de León, Guanajuato (Argandoña, 2010), (De la Vega , 2015), (Phillips, 2003).

Sin embargo al interior de la población se encontraron 2 enfermos de hipertensión, 2 personas que padecen diabetes y una persona más con trasplante de riñón por cuestión congénita; todas estas enfermedades no tienen nada que ver con el ámbito laboral y actualmente se están siendo tratadas por el IMSS al ser crónico degenerativas.

El 73% de la población indicó que se enferma cada seis meses.

Se puede observar como en cuestión de salud los elementos que integran los *stakeholders* internos son los obreros y el dueño, quien ha decidido otorgar una prestación además de la derechohabencia como lo es el médico de la fábrica y el hecho de que se les proporcione de forma gratuita los medicamentos (Freeman, y otros, 2010).

Con este dato Suleón S.A. de C.V. pertenece al 70.1% de la población que cuenta con derechohabencia por relación laboral, en este caso gracias a la empresa Suleón S.A. de C.V. (INEGI, 2010) y que es reforzado por estudios realizados por el IMPLAN, León (IMPLAN, 2014).

En cuestión de salud es importante señalar que el 100% de los involucrados manifestó que su salud es muy importante para ellos y su percepción respecto a la satisfacción acorde a salud del 62% de la población indican que en muy buena siendo esto mayoría (Freeman, 1984); al hablar de BS es necesario satisfacer las necesidades de los individuos que componen una comunidad sean estas básicas como la salud, considerando así aspectos objetivos y subjetivos a juicio del propio individuo quien es parte de la investigación (Duarte & Jiménez, 2007).

La empresa Suleón S.A. de C.V. cumple implícitamente una función social centrada en su contribución a los objetivos generales de la política económica, como metas expresivas del grado de BS deseable para su comunidad dicho directamente de boca de su dueño (Diez de Castro, 1982) (Marchant, 2007).

Además al otorgar las prestaciones de salud la empresa cumple con objetivos de interés a nivel mundial como lo son los objetivos de la OCDE y los objetivos del milenio dictados por la ONU; ya que la salud es un elemento esencial cuando se habla de BS, por lo que la **H3 es aceptada**.

8.1.4 Bienestar social en la dimensión educación de los de los *stakeholders* obreros de la empresa Suleón S.A. de C.V. ubicada en el municipio de León, Guanajuato

H4.-La empresa Suleón S.A. de C.V. otorga un BS a sus *stakeholders* obreros a través de la variable educación, en el municipio de León, Guanajuato, México.

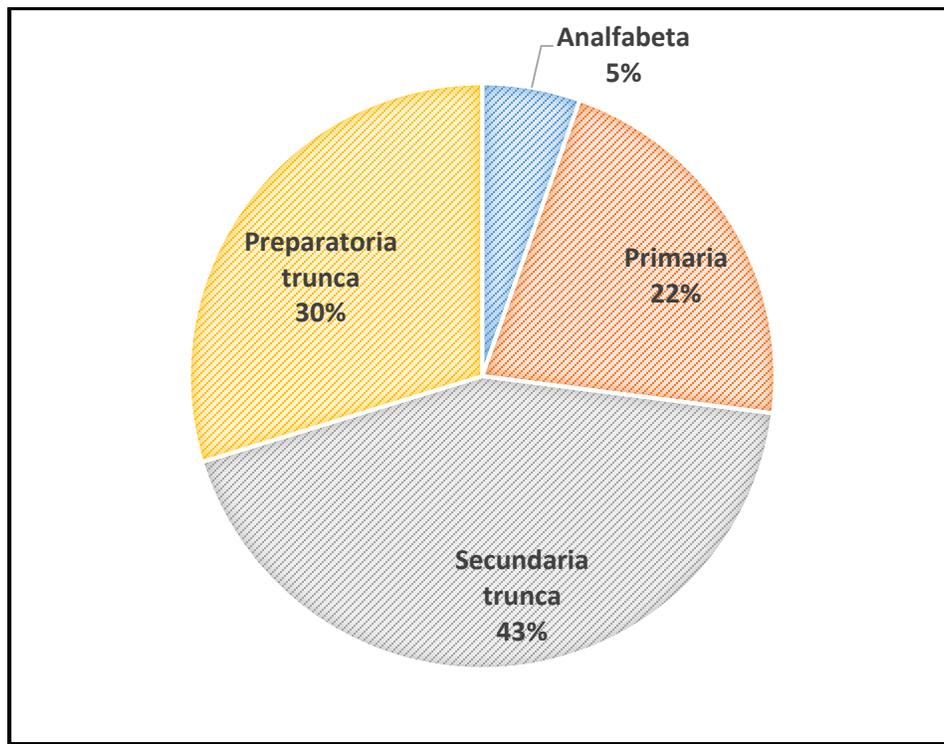
En base a los resultados obtenidos la moda que prevalece en cuestión de educación es la secundaria trunca siendo 16 personas las cuales representan el 43% de la población, dato que concuerda con lo establecido en el IMPLAN y respaldados por datos de INEGI (INAEBA, 2013) donde se manifiesta que en León la media de la PEA es de segundo grado de secundaria (ENOA, INEGI, 2014), (INEGI, 2014).

Cuenta con 2 personas analfabetas, en el dato duro esto equivale al 5% de su población, dato que concuerda con el hecho de que INEGI ha manifestado que aún no se erradica del municipio (ENOA, INEGI, 2014) (IMPLAN, 2014), (INEGI, 2010).

Es decir en cuestión de educación el grado mínimo con el que cuentan los obreros *stakeholders* es de analfabetismo y el grado máximo es de preparatoria trunca.

Estando conformada la población de acuerdo a su nivel de escolaridad de la siguiente manera según, lo muestra la gráfica 17 denominada nivel educativo de los *stakeholders* obreros de la empresa Suleón S.A. de C.V.

Gráfica 17 Satisfacción de los obreros *stakeholders* respecto del interés que muestran hacia los demás *stakeholders*.



Fuente: Elaboración propia (2017).

La mayoría de la población es decir el 62% de la población, ha dejado sus estudios por razones económicas es decir dejan de estudiar para ayudar a la manutención del hogar lo cual es persistente con la Teoría de los *stakeholders*, donde señala que existen diferentes ecosistemas económicos sociales donde cada uno de los involucrados deben convergir en sus intereses, siendo el caso de los *stakeholders* obreros pertenecientes a la platilla de la empresa Suleón S.A. de C.V. quienes por el bien familiar a nivel económico dejaron de lado los estudios (Freeman, 1984) y a la fecha ninguno sigue estudiando, a pesar de que la media de edad es de 30.73 años.

Resaltan tres modas en las edades 19 años, 20 años y 21 años, es decir aún se encuentran en edad de continuar con sus estudios, si tomamos en cuenta que están en secundaria acorde a los datos el segundo grado el supuesto sería que les faltarían:

2 años de secundaria.

3 años de preparatoria.

5 años de licenciatura.

Tomando como referencia los 21 años si decidiera terminar una licenciatura bajo un sistema escolarizado, terminaría a los 31 años edad productiva para integrarse a la PEA, sin embargo esto no está en sus planes y no tienen ningún apoyo de la empresa para realizarlo.

Esto se puede apreciar con las cifras que se presentaron en este trabajo y que avalan la OCDE donde se espera que los jóvenes entre 15 y 29 años pasen más tiempo trabajando que estudiando (OCDE, 2014), siendo una afirmación que el mismo INEGI presenta en los censos de población y vivienda de los años 2000 y 2010 se aprecia que la mayoría de la población en México es alfabeta mas no a qué nivel de educación se refiere (INEGI, 2010).

Y es que en México el alcanzar mejores niveles educativos no necesariamente se traduce en obtener mayor oportunidad de mejores resultados en lo que al mercado laboral se refiere (OCDE, 2014).

El informe de la OCDE publica que mientras 64% de las personas con instrucción media superior en México están empleadas, en la OCDE el promedio es de apenas 55 por ciento, por otro lado en el caso de las personas que han realizados estudios con educación superior y están empleadas el promedio en la OCDE es de 83% y en el caso de nuestro país es de 80% (OCDE, 2014).

Tomando en cuenta el análisis de resultados realizado y el hecho de la percepción por parte de los *stakeholders* obreros de la empresa Suleón S.A. de C.V. en quienes califican su grado de satisfacción respecto de la variable educación como muy malo con un 54% de la población y el 41% de la población como malo, y dado que la

empresa Suleón S.A. de C.V. no contribuye ni otorga educación académica o apoyo alguno para estudiar a sus empleados la **H4 es rechazada**.

8.1.5 El impacto en el Bienestar social de los de los *stakeholders* obreros de la empresa Suleón S.A. de C.V. ubicada en el municipio de León, Guanajuato

En la teoría del BS el desarrollo aparece asociado al progreso del Estado de Bienestar y constituye un reto permanente para los estudiosos de las ciencias sociales (Reyes, 2014), por diversos factores:

El concepto de bienestar es un concepto difícil de medir por la parte subjetiva la cual afecta al bienestar individual y por tanto al bienestar colectivo (Reyes, 2014). Razón por la cual en este estudio de caso se ha tomado en cuenta tanto la parte objetiva basada en los datos sociodemográficos descritos y analizados respecto de las variables empleo, vivienda, salud y educación, donde además de obtener datos duros de acuerdo a la metodología se midió también el grado de satisfacción en base a su percepción en relación a cada uno de los reactivos que integraban el instrumento, mismo que para lograr la métrica de la satisfacción y de acuerdo a metodología se utilizó un algoritmo con escala tipo Likert que va del 1 al 5 con las siguientes escalas:

- 1.- Muy malo.
- 2.- Malo.
- 3.- Aceptable.
- 4.-Bueno.
- 5.- Muy bueno.

En base a lo anterior se creó el constructo de BS de los *stakeholders* obreros de la empresa Suleón S.A. de C.V., determinando primero el estado individual en el que se encuentran respecto de las variables que integran el BS acorde a la OCDE que son: empleo, vivienda, salud y educación; así como la convergencia que tienen dichos obreros con quienes conforman su ecosistema económico social

denominado Suleón S.A. de C.V. (Freeman, 1984), para así determinar de lo individual a lo colectivo, con lo objetivo y lo subjetivo el estado de BS (Reyes, 2014); que tienen los *stakeholders* obreros y de qué forma contribuye a dicho estado de Bienestar la empresa Suleón S.A. de C.V.

El desarrollo económico local es un proceso que resulta primariamente de la activación y dinamización de las capacidades emprendedoras locales. Este proceso, que pone en valor recursos productivos tradicionales y no tradicionales, puede generar nuevas actividades productivas, crear empleo y contribuir a la reducción de la pobreza y por tanto a un estado de BS en un territorio (Rosales Ortega & Urriola Urbina, 2012).

En base a lo anterior se entiende que la empresa Suleón S.A. de C.V. contribuye al BS de los *stakeholders* obreros mediante el empleo, el cual tiene un nivel de satisfacción del 51% de la población que piensa que su empleo es aceptable y por tanto es mayoría, por lo cual se determina que la **H1 es aceptada**.

Por otro lado se determinó que la H2 referente a vivienda, dado el hecho de que la empresa brinda la prestación de INFONAVIT y que existe un total 57% de la población cuenta con vivienda fija, además las viviendas que habitan en su mayoría cuentan tanto con servicios, como con acceso a centros de equipamiento y vías de comunicación terrestres y compararlo contra la percepción de los entrevistados obtenemos que la percepción respecto a la satisfacción que obtienen mediante la vivienda el 54% de la población la califica como moderada, y se encuentra una correlación de .416* la correlación es significativa al nivel 0.05(bilateral) ,con la convergencia es decir con el interés que manifiesta en general el ecosistema económico social de Suleón S.A. de C.V. por lo que la **H2 es aceptada**.

Así mismo la H3 referente a salud Suleón S.A. de C.V. cumple con lo indicado por la ley en cuanto a prestaciones de salud se refiere al tener al 100% de sus trabajadores dados de alta ante el IMSS, además supera la expectativa en cuestión

de cuidar la salud de sus *stakeholders* obreros al tener médico y medicinas gratuitas en la fábrica e implícitamente una función social centrada en su contribución a los objetivos generales de la política económica, como metas expresivas del grado de BS deseable para su comunidad dicho directamente de boca de su dueño (Diez de Castro, 1982) (Marchant, 2007).

En cuestión de salud es importante manifestar que el 100% de los involucrados manifestó su salud es muy importante para ellos y su percepción respecto a la satisfacción acorde a salud del 62% de la población indican que en muy buena siendo esto mayoría (Freeman, 1984); al hablar de BS es necesario satisfacer las necesidades de los individuos que componen una comunidad sean estas básicas como la salud, considerando así aspectos objetivos y subjetivos a juicio del propio individuo quien es parte de la investigación (Duarte & Jiménez, 2007); la salud es un elemento esencial cuando se habla de BS, y la empresa Suleón S.A. de C.V. es proveedor de quien cuida la salud de los *stakeholders* obreros por lo que la **H3 es aceptada**.

Por último la H4 referente a educación, el grado mínimo con el que cuentan los obreros *stakeholders* es de analfabetismo y el grado máximo es de preparatoria trunca, La mayoría de la población es decir el 62% de la población, ha dejado sus estudios por razones económicas es decir dejan de estudiar para ayudar a la manutención del hogar lo cual es persistente con la Teoría de los *Stakeholders*, donde señala que existen diferentes ecosistemas económicos sociales donde cada uno de los involucrados deben convergir en sus intereses, siendo el caso de los *stakeholders* obreros pertenecientes a la platilla de la empresa Suleón S.A. de C.V. quienes por el bien familiar a nivel económico dejaron de lado los estudios (Freeman, 1984) y a la fecha ninguno sigue estudiando, a pesar de que la media de edad es de 30.73 años. Tomando en cuenta el análisis de resultados realizado y el hecho de la percepción por parte de los *stakeholders* obreros de la empresa Suleón S.A. de C.V. en quienes califican su grado de satisfacción respecto de la variable educación como muy malo con un 54% de la población y el 41% de la población como malo, y dado que la empresa Suleón S.A. de C.V. no contribuye ni otorga

educación académica o apoyo alguno para estudiar a sus empleados **la H4 es rechazada.**

El BS si bien en parte es subjetivo es un concepto multidimensional, donde es casi imposible de abarcar a partir de datos empíricos y donde se necesita tomar en cuenta el bienestar Individual, para su agregación en un ente colectivo (Reyes, 2014). El BS se deriva del bienestar económico el cual en este estudio de caso es el empleo, el cual tiene que ver con la forma en que se reparten los recursos obtenidos en base a cubrir las necesidades patrimoniales de los individuos lo que para este estudio de caso es la vivienda, la salud y la educación.

Así, el bienestar económico suplente las necesidades patrimoniales de los individuos y debe garantizar la perpetuidad del confort en el ámbito de la herencia del mismo y las mejorías que implican los anhelos de éstos, dejando en claro que este bienestar económico en este caso depende de la empresa Suleón S.A. de C.V. y que éste es un ecosistema dinámico acorde a lo planteado por la teoría de los *stakeholders* entonces se puede afirmar en principio que la teoría del bienestar es el ámbito de estudio que señala las proposiciones orientadas a ordenar en una escala de preferencias colectivas, situaciones económicas alternativas pertinentes a la sociedad (Reyes, 2014).

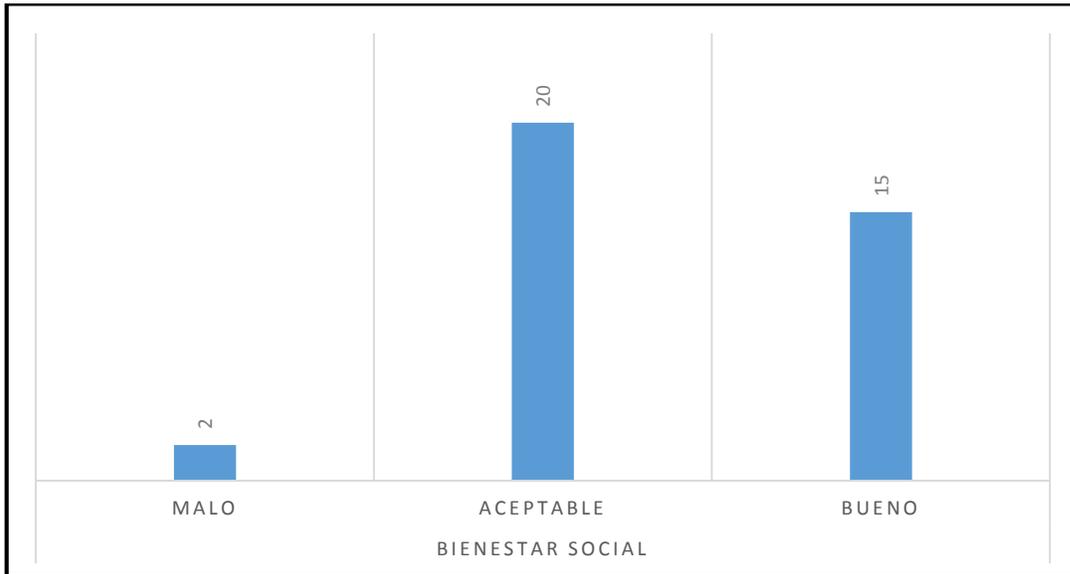
Sin embargo es necesario disponer de instrumentos capaces de medir los impactos que las medidas de política social puedan tener sobre el BS de las familias es decir sobre la localidad, municipio o comunidad y servir de guía para el seguimiento de tales políticas a través del tiempo y el espacio (Reyes, 2014).

Es prioridad a nivel mundial el estudio del bienestar poblacional, el cual comprende el progreso social capaz de impactar más profundamente a la sociedad en términos de bienestar, y al hablar de sociedad se refiere a diferentes entidades constituidas por diferentes *stakeholders* los cuales deberán converger en intereses si lo que se

quiere es el beneficio máximo para todas las partes involucradas (Retolaza , Roqueñi, San Jose, & Barrutia, 2012), (OCDE, 2012).

Laclette comenta que en el mundo dominado por los anglosajones se ha impuesto el concepto de que todo es consumo y dinero, pero en Latinoamérica se ven las cosas diferente; “si a la gente se le pregunta qué tan bien se siente con su nivel de bienestar, el resultado será anormalmente alto, conforme a otras regiones desarrolladas y por características que van más allá de los ingresos económicos. Por supuesto que influye el factor dinero, pero también son muy importantes los que se vinculan con otros valores de familia y unidad social. Esta es una contribución que queremos darle al mundo: en América Latina vemos el bienestar más allá del dinero” (Laclettet, 2011, foro OCDE) (OIE, 2011), en este estudio de caso se verificó dicha afirmación, sin embargo la respuesta fue diferente ya que al preguntar directamente si tenían BS el 100% de la población contesto que sí y según su percepción en cuanto a la satisfacción lo calificaron de aceptable; a continuación se muestran los resultados de cómo perciben su propio BS tomando en cuenta las variables de empleo, vivienda, salud y educación, acorde a los resultados obtenidos del instrumento y analizados mediante una recodificación en el programa SPSS, donde el 54% de la población total es decir 20 obreros manifiestan que su BS es aceptable.

Gráfica 18 Satisfacción de los obreros *stakeholders* respecto de su BS



Fuente: Elaboración propia (2017).

Dicho lo anterior se determina que la empresa Suleón S.A. de C.V. contribuye al BS de los *stakeholders* obreros en las dimensiones de empleo, salud y vivienda mas no tiene influencia u apoyo alguno en cuestión de educación, y que la percepción en cuanto a satisfacción del BS es aceptable pero al ser mayor el número de variables en las cuales contribuye **la Hipótesis General es aceptada.**

En el siguiente capítulo se mostrarán las conclusiones derivadas de este trabajo de investigación.

CONCLUSIONES

En el presente capítulo se muestran las conclusiones derivadas de esta investigación donde la Teoría de los *Stakeholders* y la Teoría del BS han sido la base para para la misma.

Donde la convergencia de los participantes o *stakeholders* es la piedra angular para lograr un avance de ecosistema económico social en este caso de la empresa Suleón S.A. de C.V. y donde para que el BS se manifieste es importante señalar que si bien este no es lineal ya que no todos los *stakeholders* obreros cuentan con la misma condición de vida si es parte fundamental para este la fuente de su ingreso es decir su empleo, sin embargo el BS no solamente es medible en cuestión económica, es importante tomar en cuenta las cuestiones sociales que el individuo vive y percibe de manera natural y sobre todo de forma individual.

Para este estudio de caso el objeto principal de estudio fueron los *stakeholders* obreros de la empresa Suleón S.A. de C.V. sin embargo se tomaron en cuenta todos los involucrados para tener obtener resultados acorde a las teorías antes mencionadas. En base a los resultados obtenidos las conclusiones que se derivan de esta investigación se presentarán a continuación acorde a las variables utilizadas.

1 CONCLUSIONES GENERALES

El BS de los *stakeholders* obreros en términos estadísticos y acorde al instrumento aplicado es bueno, para llegar a esta afirmación es necesario revisar cada una de las variables que intervinieron en esta investigación, además coincide con la percepción en voz de los propios investigados donde afirman poseer un BS y donde se reconoce que para lograrlo se debe contar con un empleo para generar ingresos

y tener un poder adquisitivo, una vivienda donde poder vivir, contar con salud física para poder trabajar y aunque reconocen que la educación es importante no la consideran como prioridad, debido a la alta generación de oficios que el SCC los cuales se aprenden en picas y no en la escuela donde un niño de 15 años ingresa al sector laboral y pasa de representar un egreso para la familia, dato que concuerda con la OCDE donde afirma que México es el país donde los jóvenes tardan más tiempo trabajando que estudiando (OCDE, 2014), y que específicamente el INEGI indica que León cuenta con un grado de educación en promedio de segundo grado de secundaria (INEGI, 2010).

Por otro lado se concluye en esta investigación y de acuerdo a la teoría de los *Stakeholders*, que el análisis completo de todos los integrantes del ecosistema económico social da como resultado un panorama más específico de la realidad que viven cada uno de los involucrados y donde la percepción es fundamental, y se puede comparar de forma directa la percepción de los clientes acerca de los obreros *stakeholders* y a la inversa dando un panorama que puede converger o ir en direcciones contrarias; concluyendo en esta investigación que la relación que tienen los *stakeholders* con cada uno de los diferentes involucrados aunque en su mayoría convergen existen algunas diferencias, a continuación se presentan las conclusiones principales específicamente de este tema de convergencia que es la piedra angular de la Teoría de los *stakeholders* obreros pertenecientes a la empresa Suleón S.A. de C.V.

La convergencia más relevante es que el 100% de la población valora a su gerente general, quien es el dueño de la empresa Suleón S.A. de C.V., todos los involucrados perciben que el Ing. Federico Portillo es el responsable de que tengan un trabajo digno, donde se cuentan con las prestaciones básicas de ley, así como otras como derecho a comedor y acceso a medicinas y médico dentro de la misma nave sin costo alguno, además algunos manifestaron que han recibido ayudas extras en asuntos legales, y de educación, tanto académica como ética y motivacional.

Por su parte el Ing. Federico Portillo manifestó que lo más importante para la empresa Suleón S.A. de C.V. es su gente no solo la que pertenece de forma interna (obreros y administrativos), sino todos aquellos que tienen que ver con la empresa Suleón S.A. de C.V. en forma externa también como lo son clientes, proveedores, la comunidad social (vecinos de la nave) y el gobierno del municipio.

Para constatar esto se pudo verificar durante el instrumento donde se concluye que efectivamente en lo referente a los administrativos de la empresa Suleón S.A. de C.V. y sus obreros se concluye que ambos tienen la misma percepción unos de otros existe una falta de comunicación entre los administrativos y los obreros, aparece una barrera invisible pero perceptible que ha dado lugar a errores en el pago y a que se vea una clara división entre quienes forman parte del área administrativa y quienes forman parte de la producción, a pesar de ello concuerdan en que lo más importante es su fuente de empleo que les brinda la empresa Suleón S.A. de C.V. y que deben ir en el camino del crecimiento de la nave porque a mayores ventas, mayores ingresos para ellos.

En relación a los clientes, éstos valoran a los obreros *stakeholders* pertenecientes a la empresa Suleón S.A. de C.V. pero piden mayor rapidez, al revisar el instrumento a la inversa los obreros *stakeholders* manifiestan que los clientes ingresan sus pedidos de forma inesperada y en ocasiones con volúmenes altos de producción lo cual lleva a la fábrica a manejar tres turnos laborales, sin embargo y a pesar de no estar muy de acuerdo con la premura piden explícitamente que sigan siendo clientes de la empresa Suleón S.A. de C.V., ya que están conscientes que sin clientes no hay ventas, y sin ventas no hay ingreso.

Los proveedores valoran el trabajo de los *stakeholders* obreros pertenecientes a la empresa Suleón S.A. de C.V. ya que reconocen su empeño y buen trabajo y manejo de los materiales, a pesar de ello los obreros *stakeholders* perciben una falta de compromiso por parte de éstos quienes tienden a no realizar la entrega de los insumos a tiempo lo cual retrasa su trabajo y por tanto la producción a entregar.

Por parte de los vecinos no se pudo obtener información más sí son visibles los cambios que se han implementado para llevar una convivencia tranquila como lo es que durante la noche se encuentra prohibido el uso de grabadoras, para evitar molestias, se implementaron limpiadores de aire que si bien son un gran apoyo para el personal interno también brindan bienestar a los vecinos.

El BS de los *stakeholders* obreros en su mayoría ellos lo perciben como bueno, y concluyen que son felices con su estilo de vida, están seguros que se puede llegar a mejorar en base a más trabajo y consideran diferentes opciones no solamente la empresa Suleón S.A. de C.V., en base al trabajo de campo realizado se concluye que su percepción se encuentra dentro de lo que se considera un BS:

“El bienestar social es el conjunto de factores que le permite al individuo experimentar una saciedad de sus necesidades objetivas y subjetivas, y que hacen que su existencia sea tranquila y satisfactoria” (Navarro, Ayvar, & Giménez, 2016, pág. 603).

Se concluye que los obreros *stakeholders* perciben saciedad en sus necesidades objetivas y subjetivas y consideran que su existencia es tranquila y satisfactoria por lo que a continuación se presentan las conclusiones específicas por variable.

1.1 CONCLUSIONES RESPECTO AL EMPLEO DE LOS *STAKEHOLDERS* OBREROS DE LA EMPRESA SULEÓN S.A. DE C.V.

1.- Al momento en que se llevó a cabo el trabajo de campo en el año 2017 el salario mínimo en México, era de \$80.04 pesos (SAT, 2018), el cual aplicaba también para la ciudad de León, Guanajuato, por lo que se concluye que los salarios otorgados por la empresa Suleón S.A. de C.V. a sus obreros *stakeholders*, son mayores al salario mínimo, sin embargo no es suficiente según la percepción de los investigados, pero tomando en cuenta el SCC el salario es competitivo y acorde a lo que se paga en otras fábricas según manifestaron los investigados.

2.- Respecto al empleo se concluye que el número de hora laborales excede las 8 horas marcadas por la LFT, sin embargo de acuerdo a ley se cubren las horas extras dobles y existe quien llega a laborar hasta 14 horas seguidas, lo cual representa una intensidad laboral que puede llegar a afectar a la persona físicamente, pero es importante destacar que este tipo de horas extras a cubrir son a petición del trabajador y muchas de las veces acorde al trabajo de campo realizado se enojan porque no los dejan laborar más de esas 14 horas las cuáles considera en Ing. Carlos Omar Mendoza Patiño ya son demasiadas y extenderles aún más la jornada pone en peligro la integridad de la persona.

3.- El empleo en la empresa Suleón S.A. de C.V. no solo representa un ingreso monetario es también el acceso a poder acceder a las prestaciones de ley como lo es el INFONAVIT y el IMSS, además de que les otorga beneficios extras tales como el derecho a comedor y el acceso a médico y medicinas sin costo alguno lo cual representa un apoyo a la economía y contribuye de forma directa a mejorar el BS de los obreros *stakeholders*.

4.- El dueño de la empresa manifiesta su preocupación por sus empleados y en algunos casos aunque no es responsabilidad de la empresa directamente, ésta se ha hecho cargo de asuntos personales de sus obreros *stakeholders* como por ejemplo:

a) Uno de los obreros adquirió una vivienda por medio de un crédito INFONAVIT, a dicha persona es analfabeta, y resultó en un fraude ya que la vivienda no cuenta con el servicio de agua potable y alcantarillado respecto a este problema, la empresa Suleón S.A. de C.V. contrató un abogado quien lleva el caso sin cobrarle al empleado.

b) Otro de los obreros cuenta con problemas desde la infancia de riñón, razón por la cual en ocasiones debe falta y en base a su condición médica se decidió que cada vez que esta persona no acude a trabajar no se le descuenta la falta en su salario.

Por lo anterior se concluye que la empresa Suleón S.A. de C.V. se puede considerar como una empresa con RES.

5.- El empleo con el que cuentan en la empresa Suleón S.A. de C.V. les otorga un salario donde subsanan las necesidades de alimentación, vestido, vivienda, transporte, educación (para sus hijos), y ocio, sin embargo ninguno de ellos realiza el hábito del ahorro.

6.- Si bien todos quieren tener otro ingreso son pocos los que cuentan con otra fuente de ingresos las cuales pueden ser variadas, ya que no precisamente se trata de otro empleo en algunos casos es el ingreso de otro integrante de la familia, es aquí donde se refuerza la idea de que muchos jóvenes pasan a temprana edad de ser un egreso a convertirse en un ingreso al integrarse a la PEA.

7.- La empresa Suleón S.A. de C.V. brinda diversas ventajas a sus *stakeholders* obreros el hecho de las prestaciones de ley, las cuales no tendrían en una pica, la seguridad laboral, el contar con un trabajo seguro al contar con un trabajo de contrato firmado.

8.- La empresa Suleón S.A. de C.V. no toma en cuenta la escolaridad de sus *stakeholders* obreros ya que la PEA con la que cuenta León, Guanajuato no se caracteriza por su nivel académico sino por sus competencias, está es una de las peculiaridades del SCC, la cual ayuda a que en sus capacitaciones la empresa Suleón S.A. de C.V. forme empleados de producción multifuncionales, es decir que pueden rotar en diferentes puestos de trabajo y esto les da la opción de un crecimiento por competencias.

9.- En la empresa Suleón S.A. de C.V. existe equidad de género ya que aunque son minoría las mujeres, éstas cuentan con los mismos derechos que los hombres acorde a puesto e ingreso y según sea la producción que requiera, entre ellas

destaca una jefa de familia que ha llegado a realizar más de 12 horas continuas de labor a fin de incrementar su salario.

10.- En la empresa Suleón S.A. de C.V. no existe mucha rotación en el personal ya que en su mayoría se manifiesta una lealtad a la fábrica y a su dueño en sí ya que reconocen los beneficios que les ha otorgado a su vida el poder trabajar en esta empresa, el 100% de la población manifestó el querer conservar su empleo el cual consideran es muy bueno.

11.- Cuando se revisa el panorama en el que viven miles de obreros en la ciudad de León, Guanajuato, y las condiciones de pobreza, así como los abusos a los que se ven obligados a laborar, como la falta de seguridad en el trabajo o la carencia de prestaciones de ley, así como los sueldos que llegan a ser menores del salario mínimo se concluye que el empleo que otorga la empresa Suleón S.A. de C.V. a los *stakeholders* obreros es parte fundamental para que estos entren en un estado de BS aunque existen casos que a pesar de que el empleado diga vivir en BS la realidad plasma un resultado diferente.

1.2 CONCLUSIONES RESPECTO A LA VIVIENDA DE LOS *STAKEHOLDERS* OBREROS DE LA EMPRESA SULEÓN S.A. DE C.V.

Respecto a la vivienda, el tema de los asentamientos humanos es un tópico que involucra diferentes factores como bien se puede apreciar en esta investigación.

1.- El principal objetivo es un lugar donde vivir, sin embargo el hecho de contar con una casa no es garantía que será el lugar adecuado para el desarrollo integral de los individuos que ahí estén establecidos debido a como se pudo apreciar en este trabajo donde anteriormente se mencionó que si bien todos cuentan con una casa donde vivir existe un caso en particular donde dos viviendas no cuenta con agua potable ni alcantarillado por lo que este caso no se puede considerar como una vivienda digna .

2.-La empresa Suleón S.A. de C.V. ofrece la prestación social de INFONAVIT a sus trabajadores sin embargo solo el 19% de la población la ha hecho efectiva ya que está, aunque intrínsecamente es un beneficio a largo plazo, en el corto plazo representa para los obreros un egreso en la investigación se pudo apreciar que en León, Guanajuato existe el fenómeno de la vivienda de interés social abandonada es decir existen trabajadores del sector del cuero y del calzado que logran alcanzar un crédito y adquirir una vivienda con servicios básicos pero al encontrarse ésta retirada de los centros de equipamiento optan por dejarla vacía lo cual repercute fuertemente en el ingreso de los *stakeholders* obreros ya que pagan un crédito adquirido con el fin de lograr un patrimonio pero al no usarlo este pago se duplica al tener que pagar una renta con el fin de acercarse más a la densidad de la mancha urbana en este caso León, Guanajuato; por otro lado el 38% de la población de la empresa Suleón S.A. de C.V. ya cuenta con vivienda propia más es importante recalcar que es propia ya que no es rentada pero el patrimonio pertenece a los padres ya que aún permanecen solteros y no se han visto en la necesidad de buscar una vivienda propia.

3.- Si bien todas las viviendas donde habitan los *stakeholders* obreros pertenecientes a la empresa Suleón S.A. de C.V. se encuentran edificadas por cemento y ladrillo, esto no es garantía de que otorguen un BS ya que dentro de esta investigación se pudo verificar que no todas cuentan con los servicios básicos de luz, agua y alcantarillado, y algunas de ellas se encuentran también sin pavimentación y dos se encuentran a más de 1 hora de distancia de su lugar de trabajo.

4.- Los accesos a las viviendas son múltiples y aunque muchas se localizan relativamente cerca de la fábrica existen otras, que se encuentran a más de una hora de camino en transporte público lo cual repercute en tiempo y dinero para los *stakeholders* obreros, y a nivel social en que ese tiempo invertido en traslado es tiempo que podrían ocupar en esparcimiento o convivencia familiar, este punto es muy importante dentro del BS ya que toca la percepción del individuo en cuanto a

sus necesidades si bien es importante contar con un lugar donde vivir, prioriza el tener un ingreso para subsistir y sacrifica su tiempo en los traslados, a pesar de ello el 100% de la población de la empresa Suleón S.A. de C.V. manifiesta que a pesar de todo esto cuentan con un BS ya que tienen donde vivir y como subsistir.

5.- Gracias al trabajo con el que cuentan en la empresa Suleón S.A. de C.V. la mayoría cuentan en sus viviendas con televisión, y aunque no cuentan con teléfono fijo más del 50% manejan teléfono celular, todos tienen electrodomésticos básicos tales como estufa y refrigerador ya que el 100% de la población cuenta con energía eléctrica y se sienten contentos con su nivel de vida aunque manifiestan querer acceder a mas comodidades para una vida más plena, las percepciones varían mucho acorde al individuo pero en general es importante señalar que manifiestan que no podrían tener donde vivir, sin un empleo que les permite primero subsanar la necesidad de alimentación y que además les brinda la oportunidad de poco a poco ir aumentando lo que ellos denominan su nivel de vida en base a las comodidades que pueden ir adquiriendo como por ejemplo un horno de microondas o acceso a internet.

6.- Es también importante recalcar que el municipio donde se encuentran los *stakeholders* pertenecientes a la empresa Suleón S.A. de C.V. presenta problemas de vivienda por diferentes causas, como lo son el uso de suelo indebido, así como los asentamientos humanos no regulados, de acuerdo a los datos presentados, existen diversos motivos que han contribuido para que los *stakeholders* obreros pertenecientes al sector del cuero y el calzado no tengan acceso a una vivienda con los servicios básicos como son luz, agua y alcantarillado, y es que además de la ubicación geográfica de las posibles unidades habitacionales, se encuentra presente la falta de acceso a prestaciones de tipo social por parte de algunas empresas, la constante rotación entre empleo y desempleo y que provocan la existencia de los polígonos de pobreza, donde las condiciones en que habitan carecen de los servicios básicos, otro factor que afecta la vivienda es el bajo sueldo, todo lo anterior se suma al hecho social, de que muchos trabajadores se encuentran

ya en su segundo matrimonio a pesar de su corta edad y que la vivienda en muchos casos no es ocupada no solo por una familia nuclear sino por dos o más, el problema de vivienda en León, Guanajuato es un problema reconocido por el mismo gobierno quien actualmente trata de combatirlo de diferentes maneras y donde hasta la fecha los programas como el ZAP no han sido insuficientes, si bien León Guanajuato presenta un crecimiento económico los datos presentados indican que el desarrollo social en cuanto a vivienda no se ha conseguido, la Teoría de los *Stakeholders* da la oportunidad de integrar a todas las partes interesadas y lograr analizar este problema con sus participantes y su actual situación en lo que refiere a desarrollo social por todas estas razones no se puede indicar que la mayor parte de la PEA y que pertenece en su mayoría al sector del cuero y el calzado cuenten con un BS completo.

7.-Las empresas se han preocupado por mantener los objetivos económicos de ventas y lograr las ganancias monetarias, sin embargo los beneficios que obtienen los dueños de fábricas y tenerías no se ven reflejados en las cifras donde se puede apreciar el bienestar de los *stakeholders* obreros dedicados al sector del cuero y el calzado, por ende un beneficio económico para un municipio no es sinónimo de un beneficio social, y por tanto es importante resaltar la importancia de la correcta proyección de los asentamientos humanos su regulación y el que cuenten con lo necesario no solo en cuestión de servicios como lo son: luz agua y alcantarillado sino también con los centros de equipamiento necesarios para poder llevar tener una calidad de vida integral con el fin de que sean aprovechadas las viviendas y constituyan el lugar de desarrollo social integral del individuo y su familia; sin embargo no es este el caso de la empresa Suleón S.A. de C.V. quien se preocupa por el bienestar de sus empleados.

8.- El equipamiento de las viviendas en cuanto enseres electrodomésticos puede variar acorde a la edad, ingreso económico, número de integrantes de la familia que habita la vivienda ya que en ocasiones no es solo una familia la que habita una casa sino varias, así como la forma en como distribuyen el gasto, en la empresa Suleón

S.A. de C.V. todos los trabajadores cuentan con los siguientes bienes: estufa y refrigerador, la mayoría cuentan con radios, televisión, licuadora, lavadora y menos del 50% cuentan con microondas y computadora.

9.- En una vivienda la ocupación es muy variada ya que pueden albergar desde solo dos integrantes hasta llegar a vivir en una casa 12 personas, donde esto último no indica BS en esa casa sin embargo la percepción de la persona difiere y afirma vivir “bien”, lo cual es completamente subjetivo ya que realiza la comparación con situaciones de vida que rayan en la pobreza extrema.

1.3 CONCLUSIONES RESPECTO A LA SALUD DE LOS *STAKEHOLDERS* OBREROS DE LA EMPRESA SULEÓN S.A. DE C.V.

Respecto de la salud se obtuvieron las siguientes conclusiones acerca de la investigación realizada en empresa Suleón S.A. de C.V., ubicada en el municipio de León, Guanajuato, México.

1.- La empresa Suleón S.A. de C.V. otorga las prestaciones de ley la cual incluye atención en el IMSS, sin embargo el 100% de la población prefiere atenderse con el médico de la fábrica ya que así no gastan, tiempo, dinero en transporte al IMSS y además las medicinas son otorgadas de forma gratuita.

2.- La empresa Suleón S.A. de C.V. pide a todos sus empleados checar su estado de salud primero con el médico de la fábrica y en caso de ser una enfermedad, mayor se le pide asistir al IMSS, esta acción se concluye tiene una doble función, primeramente la empresa se asegura que el obrero no esté buscando faltar a su trabajo sin razón, sin embargo, se debe considerar que este servicio representa un gasto extra para la empresa, de lo anterior y en base al trabajo de campo se concluye que más que una imposición por parte de la empresa los obreros lo consideran un enorme beneficio.

3.- Ninguno de los *stakeholders* obreros cuenta con alguna enfermedad derivada del trabajo en la empresa Suleón S.A. de C.V., si bien se cuentan con casos de hipertensión y diabetes éstos han sido derivados al IMSS y se encuentran bajo tratamiento, lo cual nos lleva a concluir que la salud de quienes laboran para la empresa Suleón S.A. de C.V. es importante al grado que cuentan con dos opciones de atención a fin de que físicamente estén bien.

4.- En cuanto a la salud emocional el dueño de la empresa colocó el servicio de comedor a unas cuadras de la empresa en una cocina económica, el Ing. Federico Portillo manifestó que esto lo hizo con el fin de que los *stakeholders* obreros caminaran, lo cual les trae un beneficio físico y se distrajeran un poco al realizar la caminata con lo que se reitera que Suleón S.A. de C.V. es una empresa que cuenta con RES.

5.- Se concluye que la salud en general de los obreros es muy buena y sobre todo que gran parte de este resultado positivo tiene que ver con el interés de la empresa Suleón S.A. de C.V. a hacia sus *stakeholders* obreros.

1.4 CONCLUSIONES RESPECTO A LA EDUCACIÓN DE LOS *STAKEHOLDERS* OBREROS DE LA EMPRESA SULEÓN S.A. DE C.V.

León, Guanajuato, México presenta problemas de acuerdo al diagnóstico presentado en esta investigación, los cuales concuerdan con los resultados obtenidos con el trabajo de campo obteniendo las siguientes conclusiones:

1.- Los *stakeholders* obreros cuentan con un nivel académico promedio de segundo grado de secundaria, la principal causa por la que dejan de trabajar es por cuestiones económicas, aunadas a cuestiones familiares, ya que dejan de estudiar con el fin de aportar al ingreso familiar, esto proviene de una cultura propia de la entidad donde desde muy jóvenes se insertan dentro de la Población Económicamente Activa (PEA), comienzan a laborar con experiencia base cero pero encuentran capacitación dentro de la empresa que les otorga experiencia y al mismo

tiempo un ingreso, el tiempo y su habilidad hace que los *stakeholders* obreros se vuelvan multifuncionales y en base a su capacidad esto les vaya otorgando mejores ingresos, aunque es una solución económica a corto tiempo, a largo plazo esto trunca sus oportunidades de acceder a un mejor futuro y obstruye el acceso a un BS.

2. La empresa no toma en cuenta la educación académica de sus obreros sino sus capacidades y experiencia, los ingresos que perciban éstos serán en base a su habilidad de ejercer el oficio y al trabajo realizado de ahí la desigualdad en ingresos que reitero con el paso del tiempo se va incrementando.

3.-El dueño de la empresa Suleón S.A. de C.V. manifiesta la preocupación de que sus trabajadores no cuenten con conocimientos académicos, sin embargo explica que las personas necesitan trabajar para poder vivir y que desde la perspectiva como empresa no los pueden obligar a estudiar, pueden capacitarlos y contribuir a que crezcan en el ámbito laboral más no en el académico.

4.-Dentro de la empresa Suleón S.A. de C.V. se encuentran dos obreros analfabetas, y a pesar de la falta de estudio esto no ha sido motivo para que no aprendan a desempeñar bien su trabajo y éste se encuentre remunerado; no existe diferencia entre *stakeholders* obreros que cuenten con condición analfabeta, primaria trunca o terminada o secundaria trunca o terminada ni con aquellos que lograron acceder al nivel bachillerato.

5.-Todos los *stakeholders* obreros manifestaron que se sentían mal de no haber podido continuar sus estudios pero a la fecha ninguno ha intentado retomarlos.

6.-El gobierno municipal de León, Guanajuato es consciente del grave problema que representa una población con una baja educación, mas no ha logrado encontrar una estrategia que motive a los jóvenes a continuar estudiando, el municipio es altamente industrial y tiende a priorizar el desarrollo económico más que el BS de su población.

7.-El SCC es un sector particular que ha ido llevando a la población a integrarse rápidamente a la PEA, por necesidades económicas, e históricamente prevalece la tendencia de trabajar como prioridad antes de estudiar.

8.- La edad promedio de los *stakeholders* obreros de la empresa Suleón S.A. de C.V. es de 30 años, dato que checa con el bono demográfico proyectado por INEGI y que en algunos años causará grandes estragos en el municipio.

9.-La empresa Suleón S.A. de C.V. está consciente que si bien el factor educación es parte del BS de sus *stakeholders* obreros no puede obligarlos a estudiar y contribuye a tratar de aminorar el daño otorgando además de las prestaciones de ley, lo que es el apoyo de comedor el cual consiste en aportar el 50% del pago de la comida en el comedor de la empresa ya que el empleado paga por la comida de lunes a sábado solo 75 pesos y la empresa paga la otra parte, de esta forma el dueño explicó que es una manera de contribuir a que sus egresos sean menores; por otro lado cuentan con el servicio de médico particular dentro de la planta para atención médica la cual incluye medicamentos gratuitos y que contribuye como otro factor al BS de los obreros.

10.- La educación es un elemento base para que una persona acceda a su propio BS ya que le brinda oportunidades de mejorar su nivel de vida, y por tanto influye en diferentes aspectos que otorgarían un cambio positivo de contar con ella.

11.- Los *stakeholders* de la empresa Suleón S.A. de C.V. reconocen que la falta de educación representa una barrera para su crecimiento, y a nivel personal manifiestan que es una situación que los hace sentir mal, pero que primero está el poder comer.

12.- Por lo que la última conclusión de esta investigación es que el BS encuentra una fuerte cimentación en la educación que repercute en el empleo.

Es entonces como se pudo apreciar a lo largo de esta investigación que el BS de los *stakeholders* obreros de la empresa Suleón S.A. de C.V. tiene una repercusión y muestra una parte del BL que presenta la ciudad de León, Guanajuato, México el cual queda corto en base al diagnóstico presentado y la investigación sustentada por el trabajo de campo, donde se muestra que el DL no es suficiente, al no contar con un DL es imposible creer que se puede lograr un DR si bien la industria crece y los datos duros en cuanto a producción y plusvalía son a la alza, la parte subjetiva del BS no queda cubierta, Suleón S.A. de C.V. es una empresa que pertenece a las denominadas PYMES, de las cuales hay miles en el municipio y donde las condiciones de BS de sus integrantes son muy semejantes, es importante tomar en cuenta que para alcanzar un DR será necesario comenzar a tomar en cuenta la vitrina metodológica cualitativa a la par de la cuantitativa, ya que solo los investigados darán la realidad de cómo se vive y como lo perciben.

La conclusión final es para que exista un DR primero debe lograrse un DL pero éste no será posible hasta contar con un BS el cual tiene que ser vinculado con la RES, ya que como se mostró tanto en resultados como en conclusiones el empleo es la base del ingreso que puede brindar un BS, ya que mediante éste se puede acceder a una vivienda, servicios de salud y poder dar la oportunidad de estudiar a las futuras generaciones, que viven en el municipio de León, Guanajuato.

A continuación se brindarán algunas recomendaciones a fin de poder retroalimentar a la empresa Suleón S.A. de C.V. con algunas recomendaciones a fin de lograr una mejora para el ecosistema económico social pero sobre todo para incrementar con pequeñas acciones grandes cambios para el BS de sus *stakeholders* obreros que repercutirán de forma directa en mejoras en el desempeño de la empresa Suleón S.A. de C.V. y que son fruto del trabajo de campo y análisis realizado en esta investigación.

RECOMENDACIONES

Después de haber realizado esta investigación acerca del BS de los *stakeholders* obreros en la empresa Suleón S.A. de C.V., en base al trabajo de campo y el análisis que se hizo de éste, se presentan algunas recomendaciones que pretenden lograr mejoras en la empresa y que se verán reflejadas en el BS de sus integrantes ya que están basadas en el principio de la Teoría de los *Stakeholders*: convergencia.

1.- Se detectaron varias quejas por errores en el pago de las horas extra, ya que se pagan de menos, aunque cabe mencionar que nadie se quejó de un pago de más se puede afirmar que si existen pagos de menos para algunos se deben estar generando pagos de más para algunos obreros, por lo que se recomienda se realice una hoja de horas extra esta hoja deberá contener los siguientes datos:

Fecha, número de horas por realizar, número de horas realizadas y 3 firmas:

- a).- La del responsable de producción quien asigna las horas.
- b).- El obrero firma de conformidad la parte de horas realizadas la cual deberá cuadrar con asignadas
- c).- Administración que realiza el cotejo de firmas y realiza el pago.

Cada formato de horas debe anexarse al recibo de nómina correspondiente a fin de evitar futuros reclamos.

2.- Se detectó el uso de teléfonos celulares en el baño, es decir el obrero ingresa a trabajar con el celular en la bolsa y se mete al baño a usar el celular en pláticas personales vía mensaje o redes sociales, por lo que se recomienda que el teléfono celular deberá permanecer con sus pertenencias y bajo la responsiva de que es decisión de cada uno el hecho de llevarlo o no ya que la empresa no se hará responsable por pérdidas o daños; el uso de celulares en el baño ha generado descontento entre los mismos compañeros ya que en algunas ocasiones retrasan

la producción y manifestaron que es porque no todos tienen la misma necesidad de sacar mayor producción y no es justo que se detenga la producción por algunos que prefieren invertir el tiempo de trabajo en el celular.

3.- Se detectó una inconformidad al 100% por parte de la gente de producción por la máquina de refrescos, ya que fundamentan que es de lata y sale más cara que la máquina de refresco de botella de rosca que tiene el vecino Chabelo S.A. de C.V. por lo que piden sea cambiada, la razón es que si compran un refresco de lata diario, la diferencia en pesos en 1 semana con el precio del refresco de botella, es equivalente a un pasaje de transporte público.

4.- Se detectó que aunque está disponible el equipo de seguridad para la gente de producción el personal no lo usa se sugiere a la empresa Suleón S.A. de C.V. sea más estricto en este sentido ya que aunque hasta el día de hoy no se presentan enfermedades por actividad laboral éstas podrían llegar a darse si siguen sin usar el equipo de seguridad tales como tapones de oídos, cascos etc.

5.-Se encontró una enorme barrera entre el personal de producción y el de administración por lo que se propone se contrate una consultora donde se realicen dinámicas de integración para formar un equipo que converja al 100%, también se pueden integrar pláticas de superación personal y dar las opciones para llevarlas a cabo, ya que la mayoría de los obreros manifestó interés en querer estudiar pero no saben con qué opciones pueden contar, como lo pueden ser: a) la escuela nocturna para niveles de primaria y secundaria, b) la preparatoria abierta, c) las universidades virtuales que ofrecen educación pública, d) certificado por competencias.

6.- Es importante señalar las políticas de trabajo las cuales incluyen el uso de equipo adecuado, el no uso de celular y sobre todo el mantener el área de trabajo limpia y entregarla al siguiente turno limpia; ya que existe un descontento generalizado por esta situación que aparentemente los supervisores no toman en cuenta.

7.- Explicarles que cuentan todos con un contrato de trabajo y a que prestaciones tienen derecho y como acceder a ellas, ya que un gran número de entrevistados dijeron no tener contrato de trabajo y en contabilidad se pudo verificar que todos cuentan con este documento.

8.- Brindar asesoría por parte de los administrativos para revisar que cuando sus obreros realicen una acción con INFONAVIT la vivienda no tenga problemas, y no estén siendo víctimas de un fraude como ya ha pasado, este es un plus que hace que la empresa Suleón S.A. de C.V. sea una empresa que cuenta con mayor RES.

9.- Verificar la calidad de los uniformes ya que acorde a las experiencias de los obreros no son realmente de materiales de uso rudo para laborar.

10.- Realizar el manual de descripción de puestos y que grado de multifuncionalidad pueden llegar a alcanzar.

11.- Solicitar al IMSS las pláticas de PREVENIMSS a la empresa las cuales no tienen costo y abarcan diversos temas que contribuyen al BS de los involucrados internos de la empresa Suleón S.A. de C.V.

12.- Dar a conocer opciones de crecimiento como obrero internamente en la empresa Suleón S.A. de C.V. dentro del organigrama en base a los logros con el fin de incentivar el crecimiento personal y que este contribuya de forma directa al crecimiento de la empresa y del involucrado.

13.- Se propone la elaboración de una evaluación personal escrita por trabajador para medir desempeño, capacidades, y objetivos, dicha evaluación debe ser acompañada con los reportes que se den durante el periodo dichos reportes pueden ser por faltar a las políticas de la empresa, y se deberá realizar cada 3 meses a fin de darle un seguimiento y evaluación que permita observar el panorama de cada 3 meses y como éste va evolucionando, dicha evaluación deberá contener una parte

subjetiva donde la persona manifieste su estado de bienestar actual y sus próximas metas así como el plan personal que tiene para llevarlo a cabo. Es decir por un lado se evalúa lo laboral y por otro lado la parte subjetiva de la persona, las cuales se complementan, tal como se hizo en esta investigación.

14.- Se propone subir los niveles de seguridad ya que los mismos obreros afirman existe falta de honestidad y se da el robo en pequeñas cantidades casi imperceptible, el cual afecta ya que descompletan los materiales de determinados pedidos.

FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación presenta las siguientes opciones para futuras líneas de investigación las cuales se encuentran fuertemente vinculadas y con las que se puede dar seguimiento en diferentes direcciones como lo son:

- 1.- La migración del SCC al sector automotriz.
- 2.- La cultura laboral de León, Guanajuato, México y la forma en que afecta el BS.

1.- La migración del SCC al sector automotriz

León, Guanajuato si bien se ha caracterizado por su alta permanencia en el SCC actualmente enfrenta lo que algunos llaman una gran oportunidad que se presenta en el estado, debido a que el sector automotriz en México representa una de las industrias más grandes en el mundo, representando un paradigma al presentarse como una probable área de oportunidad para crear nuevos micro y pequeñas empresas que atiendan y apoyen al sector en cuestión, a la economía regional y del país, Guanajuato es un nichos de mercado concreto, ya que cuenta con la pertinencia de los programas académicos y las posibles carreras de nueva creación en las universidades, para que sean pertinentes y las personas adquieran competencias que realmente requiere la sociedad, dado que, la tendencia de los últimos años acerca del crecimiento económico, tanto en México como a nivel mundial, y el estado de Guanajuato cuenta con estos elementos donde las fábricas

que durante décadas han pertenecido al SCC han tomado una decisión en pro de éste paradigma que ofrece una nueva oportunidad de producción gracias al clúster formado en el estado.

Donde se hace presente la necesidad de ser una comunidad trabajando en forma coordinada, armónica y funcional que genere la convergencia de políticas necesarias, para hacer llegar más oportunidades de trabajo, en el sector automotriz Guanajuato (Molina, 2014)

Un ejemplo claro de esto es el hecho de que la empresa Suleón S.A. de C.V. tiene planes a incursionar en dicho sector debido a que la maquinaria, y el proceso es prácticamente el mismo para realizar suela como para realizar partes automotrices y lo que en un principio de veía como un futuro lejano, hoy es una realidad.

2.- La cultura laboral de León, Guanajuato y la forma en que afecta el BS

La intensidad laboral que se maneja en León, Guanajuato es una cultura de trabajo muy acentuada, el SCC maneja horarios laborales de diez horas donde la gente que se integra a la PEA en dicho sector lo toma como normal, es una costumbre que se hereda de generación en generación y que forma parte de la identidad del SCC misma que está bien definida y que cuenta con siglos de vigencia.

Sin embargo el hecho de que esta cultura sea la que prevalezca no es sinónimo de que contribuya de alguna forma al BS de las personas ya que los obreros deben trabajar en exceso para lograr sueldos competitivos, además la misma cultura que los inicia en picas los vicia laboralmente en el sentido a que se acostumbran a no usar las herramientas adecuadas, o el equipo de seguridad necesario para que su trabajo no afecte de forma directa su integridad personal, de manera específica su salud, algunos ejemplos de esto es que suelen embarrar solventes cancerígenos con la mano sin protección porque “así aprendieron y se les es más cómodo” en las picas, y cuando llegan a PYMES ya no quieren hacer uso de los diferentes equipos

necesarios para proteger su salud, uno de los problemas más frecuentes es que se niegan a usar cubre bocas y esto les causa una adicción de manera silente que posteriormente desemboca en el uso de estupefacientes o los llamados adictos al cemento de calzado.

Esta falta de concientización en cuanto a su seguridad, el ser incorporados a la PEA en picas a temprana edad da como resultado que abandonen los estudios y su BS se vea permeado de diversas formas.

La cultura laboral debe re estructurarse y enfocarse si bien en la productividad no dejar de lado el BS de la persona.

PROPUESTA

La presente propuesta es un estudio cualitativo de la comunidad asentada en el municipio de León, Guanajuato, México, la cual cuenta con características claves para poder identificar una comunidad con identidad propia la cual se ha desarrollado en base a una actividad de tipo industrial como lo es la fabricación de calzado la cual ha logrado generar a través del tiempo un patrimonio cultural intangible, se encuentra compuesto por un resumen, introducción, metodología, tres apartados, resultados, conclusiones y bibliografía (Eco, 2009).

La comunidad es más que una definición o una delimitación territorial es el punto donde convergen quienes la integran y que poseen elementos en común, como lo son tradiciones, una identidad histórico cultural intangible, una defensa de la tierra que les han dejado sus ancestros bajo custodia pues ha de pasar a la siguiente generación y que se desarrollan de diversas formas en base a su ecosistema social y ambiental de acuerdo a sus propios recursos y su manera de aprovecharlos, que exige una participación social activa para lograr un bienestar y por tanto un desarrollo, el cual puede ser económico, social, o cultural entre otros y que se aprecia en resultados reflejados dentro de la misma comunidad, e indica que cuenta la capacidad de adaptarse a través del tiempo (Vazquez, 2006).

Al hablar de comunidades, es necesario entender que dentro del mundo una determinada población reconoce que va en la misma dirección con el mismo objetivo y que comparte un pasado mismo que les ha otorgado las características que trazan los rasgos que definen una comunidad (Castells, 1997), que éstas no necesariamente son contenidas por límites territoriales y a pesar del aporte al patrimonio cultural no son reconocidas (Vazquez, 2006) ya que no existen datos registrados bajo el concepto de comunidad basado en la identidad y cultura de la

misma en el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)²⁸, como es el caso del calzado en León, Guanajuato, donde es necesario reconocer el poder de la comunidad y su identidad, la capacidad de integración, administración social y empresarial donde y donde demuestra la habilidad de poder emprender, sin perder su estructura u organización social tradicional. Y donde la empresa es una herramienta de la misma comunidad para su propio desarrollo y bienestar.

León, Guanajuato, es conocido como la capital del cuero y el calzado en México, debido a que es un centro de atracción para las empresas dedicadas al sector del cuero y el calzado, actividad que se realiza en la entidad desde el año de 1645 (Archivo Histórico de la ciudad de León, 2017), por lo que históricamente León, cuenta en su pasado los antecedentes de cómo ha ido cambiando y creciendo la manufactura de zapato, y múltiples hechos históricos que contribuyeron a que así fuera, tal como la llegada del ferrocarril, la conciencia de producir ya no en talleres o “picas”²⁹ sino en fábricas que poco a poco fueron formando una entidad que cuenta con una identidad ligada a un sector específico,, actualmente en la región existe un clúster de producción a lo largo de 20 km, y pertenece al corredor industrial del diamante del bajío que comienza en Celaya, Guanajuato y termina en Aguascalientes (CICEG, 2014).

La convergencia de su presente y su pasado permite que León, Guanajuato se ubique como un municipio que contribuye en la manufactura y comercialización de calzado como industria, misma que pertenece al sector del cuero y el calzado, sin embargo no reconoce a la ciudad de León, Guanajuato, como una comunidad con identidad propia y características que han logrado aportar un patrimonio cultural intangible a nuestro país y al mundo.

²⁸ Se realizó una entrevista vía telefónica con INEGI al 01 800 111 46 34 para constatar dicha información y donde solo se obtuvo información acerca de sectores de producción y el calzado se referencia más que como comunidad como industria.

²⁹ Pica: taller pequeño, donde se manufactura calzado, la palabra “pica” es propia de la comunidad de León, Guanajuato, México

De dicha afirmación es importante plantear como se hace en esta investigación la siguiente pregunta: ¿Es León, Guanajuato una comunidad que cuenta con identidad y cultura propia que ha logrado generar un patrimonio cultural intangible?, para poderla contestar de forma objetiva es necesario revisar los antecedentes mas no simplemente de la industria en sí sino lograr tocar la aportación cultural de dicha comunidad.

Con el objetivo claro de confirmar que el municipio de León, Guanajuato, es una comunidad que cuenta con identidad y cultura propia que ha generado un patrimonio cultural intangible y que sigue creciendo desde su propia raíz plantada en 1645.

Entidad reconocida por la manufactura de calzado a nivel mundial, contiene la definición de comunidad, posee identidad la cual puede ser definida acorde a las características que presenta derivada de la estrecha unión con el sector del cuero y el calzado la cual se ha ido formando a través de los años y su gente asentada en el territorio.

Se describe la metodología utilizada, de cómo se llevó a cabo la investigación acorde al método científico y se especifica que es un trabajo de análisis cualitativo con un enfoque, histórico, el cual incluyo la revisión de la literatura correspondiente la cual sustenta de forma teórica esta investigación y describe el trabajo de campo realizado en el municipio de León, Guanajuato, México del año de 1645 al año 2017.

Se encuentra integrada por tres apartados los cuales se describen brevemente a continuación a fin que el lector pueda ver el panorama general de como convergen identidad, cultura y un sector específico que al conjugarse dan como resultado la comprobación de que la manufactura de calzado en León, Guanajuato, México es un patrimonio cultural intangible, a continuación se definen dichos apartados:

Apartado I denominado, “Análisis teórico de la cultura e identidad”, el cual está dedicado al análisis teórico de la cultura e identidad desde la perspectiva de la

Teoría General del Patrimonio Cultural y la Teoría de la Identidad Social, las cuales permiten comprender la evolución del patrimonio cultural intangible derivado de una comunidad con identidad propia.

Apartado II denominado, “La comunidad del calzado en León, Guanajuato, México”, donde se describen los antecedentes físicos y geográficos de la ciudad de León, Guanajuato así como su referente histórico en cuanto a su participación dentro del sector del cuero y el calzado, así como las retribuciones que ha tenido la comunidad en base a la fabricación de calzado, actividad que actualmente es el eje de la vida en León, Guanajuato al pertenecer al denominado sector del cuero y el calzado, donde no solo se limita a la manufactura de calzado sino que abarca la producción de todos los bienes derivados del cuero tales como bolsas, cinturones, carteras etc. Pero donde el fuerte del sector es la fabricación de zapato.

Apartado III denominado, “Identidad y cultura de la comunidad del calzado en León, Guanajuato, México”, se destaca la importancia de la convergencia entre la comunidad asentada en el municipio de León, Guanajuato, México, y su estrecha vinculación con el sector del cuero y el calzado lo cual da origen a una identidad y cultura propia que ha generado un patrimonio cultural intangible, a través de cómo se ha llevado el conocimiento de la elaboración de calzado de generación en generación, siendo un elemento el zapato por el cual se puede identificar a la comunidad del calzado asentada en León, Guanajuato, México.

Metodología

Para realizar esta propuesta la metodología que se siguió fue el método científico, con un enfoque, histórico, cualitativo y analítico, para lo cual fue necesario primero, construir el Marco Teórico, donde se realizó la revisión de la literatura correspondiente, tanto para los antecedentes mencionados como para fundamentar la investigación, se llevó a cabo una revisión documental de datos que abarca desde el año 1645 hasta el año 2017, con el fin de tener un panorama de cómo se

fue creando la comunidad con identidad propia dedicada a la manufactura de calzado asentada en el municipio de León, Guanajuato, México.

Fue necesario para llevar a cabo esta investigación una integración de redes donde al ser una vitrina metodológica cualitativa, fue necesario el desplazamiento físico al lugar donde se lleva a cabo el fenómeno es decir la ciudad de León Guanajuato, México con el fin de comenzar a establecer las redes necesarias entre los diferentes elementos del sector, tales como proveedores, clientes, obreros, dueños, por mencionar algunos de los involucrados que permitieran con su consentimiento otorgar tiempo y sobre todo información de su realidad dentro del sector del cuero y el calzado y como se manifiesta esto en su propia vida, partiendo desde el individualismo a la formación del colectivo, para poder reconocer contundentemente la comunidad del cuero y el calzado, la cual esta cohesionada socialmente y esto facilita la accesibilidad a los involucrados ya que el proceso es aunque complicado es viable y confiable, el dueño de una empresa de calzado al mismo tiempo que toma un papel de investigado, adopta el papel de enlace tanto como clientes, como con proveedores, es impactante como el sentido de inclusión hace que por solo una llamada de una persona que pertenece a la comunidad se tenga acceso a realizar trabajo de campo y como investigador sumergirse en el fenómeno y así poder obtener la percepción de los involucrados, la cual aporta los datos subjetivos.

Con el fin de determinar su aportación como patrimonio cultural intangible, por lo que al haber obtenido el consentimiento de los investigados se realizó trabajo de campo el cuál consistió en realizar visitas a empresas del municipio de León, Guanajuato, México, con el fin de aplicar entrevista profunda con los diferentes actores involucrados en el sector del cuero y el calzado los cuales incluyen: obreros, dueños de empresas dedicadas a la fabricación del calzado, proveedores, clientes y sociedad en general que vive dentro de la cultura que ha marcado más que un estilo de vida una identidad en un municipio, todo ello con el fin de realizar un análisis cualitativo a fin de determinar cómo se ha ido formando el patrimonio cultural intangible el cuál hoy en día sigue evolucionando a la par de un sector que es el eje de la identidad de una comunidad.

Apartado I Análisis teórico de la cultura e identidad

Todo trabajo de investigación apegado al método científico necesita fundamentarse en teorías ya consolidadas que refuercen los resultados obtenidos, para esta investigación se han tomado en cuenta la Teoría General del Patrimonio Cultural, la cual enfrenta el problema de la indiferencia por parte del Estado o sus políticas, ya que no se le otorga la misma importancia a hablar de problemas de educación, salud, o trabajo a hablar acerca de cultura, identidad y comunidades, más que entidades federativas siendo este el caso de León, Guanajuato quien más que ser reconocida como una comunidad con identidad propia que genera una cultura se ve inmersa la política y el Estado, donde detrás de ellos se encuentra una ideología que da concepción a la sociedad donde se reconocen aportaciones de tipo económico, centrándose así en demandas sociales las cuales se vinculan directamente con el BS y otorga la misma actitud al hombre, ante la vida y ante la cultura dejando de lado lo referente a la comunidad y su propia cultura e identidad, que si bien la comunidad aporta de forma económica por la producción derivada del sector del cuero y el calzado donde se realza la importancia de la manufactura del calzado, también es importante reconocer que fecunda desde su pasado en la comunidad, su propia ideología, una cultura que no se encuentra reconocida a la fecha.

En México existe el Sistema de Información Cultural (SIC) donde se puede consultar lo que está reconocido como Patrimonio Cultural Intangible, en su sitio web donde además de dar el listado por entidad federativa se podrá encontrar tanto la descripción de lo que se considera patrimonio cultural inmaterial como los riesgos que estos actualmente enfrentan.

En el estado de Guanajuato actualmente se encuentran reconocidos dos patrimonios culturales intangibles (SIC, 2017):

1.- Chichimeco jonaz.- La cual es una agrupación lingüística de la familia otomangue, más grande y la más diversificada del país y solo se habla en el estado de Oaxaca y que está actualmente parte de esta agrupación asentada en el municipio de San Luis de la Paz Guanajuato.

2.- Cerería.- Esta es una actividad que data de antes del descubrimiento de América, y es una aportación directa de las culturas mesoamericanas quienes conocieron el uso de la cera al producir piezas de orfebrería. Además utilizaban la cera con propósitos curativos y, después de la conquista, se torna en un uso religioso y artístico, contribuyendo a la elaboración de imágenes en un alto sentido creativo y espiritual. En la región del Bajío, y concretamente en Salamanca, es notable la manufactura de figuras de cera. El proceso es largo y elaborado, consistente en diferentes etapas de producción artesanal, sin embargo es un proceso que ha ido evolucionando acorde al tiempo.

Solo al realizar este análisis cualitativo determinante es posible comprender la evolución del llamado patrimonio intangible, el cual en su inicio se le reconoció solamente como patrimonio artístico, posteriormente evoluciono a patrimonio histórico – artístico y ahora es posible reconocer el llamado patrimonio intangible cultural, también llamado patrimonio cultural inmaterial (Benavides , 1995).

De acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) debe entenderse por patrimonio inmaterial "todo aquel patrimonio que debe salvaguardarse y consiste en el reconocimiento de los usos, representaciones, expresiones, conocimientos y técnicas transmitidos de generación en generación y que infunden a las comunidades y a los grupos un sentimiento de identidad y continuidad, contribuyendo así a promover el respeto a la diversidad cultural y la creatividad humana" (UNESCO, 2017).

Es importante señalar que si bien la actividad de manufactura de calzado no se remonta a antes del descubrimiento de América si es una actividad que ha estado presente en la región del bajío específicamente en León, Guanajuato, México, desde el año de 1645 la cual ha generado una serie de conocimientos, formas de pensar y una lealtad a la actividad de la manufactura de zapatos, es decir un sentimiento de identidad y continuidad, todo este conocimientos, y técnica referentes a la elaboración de calzado se han transmitido de generación en generación, y además hoy en día persiste el nivel artesanal en el calzado, como lo es el *pespunte*³⁰.

Saber hacer o fabricar zapatos, es una actividad que ha dado una identidad a una comunidad ya que se hereda el conocimiento más que en escuelas en pequeños talleres denominados *picas* los cuales datan de 1645 y siguen vigentes a la fecha, en estos talleres se preparan desde muy temprana edad a quienes serán la siguiente generación de zapateros, aprenden en *picas* y cuando dominan los diferentes oficios como: *pespuntador*, *suajador*, o *adornadora* por mencionar algunos suelen migrar a las grandes fábricas.

En muchas partes del mundo se ostenta que la cultura no entra entre las demandas sociales tales como los problemas de salud, educación, empleo, infraestructura, o violencia, siendo que la cultura es sumamente importante para que una identidad comunitaria prevalezca lo cual se puede explicar de la siguiente manera:

“La cultura no es una demanda social que puede ser satisfecha de persona en persona porque, ante todo, es un producto colectivo en permanente proceso de decantación. Una especie de sofisticado registro del comportamiento de toda la

³⁰ *Pespunte*: Labor de costura, utilizada en costuras y remates, que consiste en dar una serie de puntadas seguidas e iguales, de manera que queden unidas entre sí, mismo que se realiza al unir los diversos cortes que integran un zapato, es una actividad que se realiza a mano hasta la fecha, y que se enseña como oficio en la entidad, acorde al trabajo de campo se pudo comprobar que los mejores *pespuntadores* son los hombres; definición obtenida de <http://www.wordreference.com/definicion/pepunte>.

sociedad que se expresa de manera autónoma en múltiples testimonios” (Benavides , 1995, pág. 32).

Debe quedar claro que solo la sociedad es capaz de generar cultura y que el estado gestiona la permanente manera de manipularla, y se refleja en la sociedad, no sólo a través de nuestro modo de vivir sino también en nuestra forma de obrar y construir. Si se vislumbra y se sigue este orden en cada uno de los aspectos de la vida será fácil entender la cultura, ya que la estaremos viviendo más que poseerla sin darnos cuenta, ya que la cultura y la economía son dos senderos paralelos con la misma dirección y motivaciones diferentes. (Read, 1941).

Se debe tener en cuenta que el patrimonio cultural intangible, es resultado de una edificación social, representa un conjunto de bienes culturales que absorben una valoración positiva por parte de la sociedad, cuya identidad expresan, en el sentido que es un elemento mediante el que se establece la diferencia con los otros grupos sociales y culturales y representa, también, un elemento de resistencia contra los ataques de la uniformización (Arévalo, 2010).

El patrimonio cultural inmaterial, es una especie de simbología social para el sustento y la transferencia de la memoria colectiva, el cual está conformado por los bienes que representan a cada sociedad. Y se puede afirmar que los fenómenos patrimoniales revisten una triple dimensión: física, social y mental; es decir, material y simbólica; y es además la base de la identidad, la creatividad y la diversidad (Arévalo, 2010).

Para realizar esta investigación fue necesario integrar La Teoría de la Identidad Social (TIS) con el fin de fortalecer el trabajo realizado, la cual tiene su origen en los trabajos acerca de la percepción categorial de Henry Tajfel en los años cincuenta (Tajfel, 1957). Posteriormente se desarrolló con el apoyo de su grupo de colaboradores fijándose la base para el área de las relaciones intergrupales (Tajfel, 1970).

El trabajo realizado posteriormente se centra en el análisis de la influencia de diversos factores, tales como el sistema subjetivo de creencias sobre las conductas intergrupales (Tajfel, 1974), siendo Turner y Brown en el año de 1978 quienes acuñaron el término TIS (Turner & Brown, 1978). Básicamente se postula la idea que plasma Tajfel donde señala:

“Por muy rica y compleja que sea la imagen que los individuos tienen de sí mismos en relación con el mundo físico y social que les rodea, algunos de los aspectos de esa idea son aportados por la pertenencia a ciertos grupos o categorías sociales” así es como propone que un individuo se encuentra conformado por su identidad social es decir la aceptación y conocimiento con que cuenta el individuo de pertenecer a determinado grupo social, lo cual le otorga una significación emocional de pertenencia (Tajfel, 1981, pág. 255).

La teoría desarrollada por Tajfel cuenta con tres apartados centrales: categorización, identificación y comparación.

- a) Categorización.- El ser humano categoriza a las personas a fin de entender el entorno social y otorgar así pertenencia.
- b) Identificación.- Las personas se identifican con las personas que creen pertenecer lo cual da significado al “nosotros”; de esta manera los miembros de un grupo se les define como identidad social.
- c) Comparación.- Es la auto evaluación que realiza la persona para saber con qué grupo tiene mayor similitud (Tajfel, 1981).

Es importante resaltar que Manuel Castells define el concepto de identidad como un proceso social de construcción a base de atributos culturales es decir lleva tiempo, no es un proceso que se de en años requiere de generaciones, de una labor que nace de la necesidad de transferir un conocimiento, una costumbre y que tiene

como objetivo la conservación de una cultura que se ha gestado a través de los años y está destinada a heredarse y será la que marque la identidad de una comunidad (Castells, 1997).

Al hablar de identidad es inherente definir, dar forma, conocer a la comunidad ya que una da nacimiento a la otra, es decir de la comunidad deriva una identidad y la identidad es lo que permite que prevalezca la misma comunidad; tal como lo define Cohen es una serie de elementos articulados que van más allá de una delimitación territorial, es la integración de factores culturales, sociales, económicos que buscan un desarrollo en base a una identidad (Cohen, 1995).

La cultura y la identidad misma de la comunidad son la base del constructo sobre el que descansa la manufactura del calzado en León, Guanajuato México, ese respeto a la tradición que lleva a un grupo de personas a mantenerse firme en los valores que se transmiten de generación en generación, como quien hereda un oficio, no en un aula sino en la vida misma; una comunidad no se encuentra restringida por límites territoriales, se reconoce por su propia identidad cultural la cual está compuesta por diferentes elementos como bien lo marca Martínez Luna, quien afirma que una comunidad posee el poder de la creencia, que cuenta con diferentes alternativas de agrupación según sus necesidades pero firme a la tradición e identidad al orgullo de su propio origen (Martínez, 2004).

Esto es lo que ha llevado a León, Guanajuato a mantener el eje de su comunidad en la fabricación de calzado que data del año de 1645 (Archivo Histórico de la ciudad de León, 2017) a la fecha, la creencia en que la manufactura de calzado es más que un trabajo u oficio es lo que mueve al municipio lo que hace que sea una comunidad de zapateros.

Muestra de ello son las picas que son pequeños talleres familiares, es decir, son unidades económicas dedicadas a la manufactura de calzado ubicadas en diferentes colonias tales como el Coecillo, Barrio San Miguel, Barrio San Juan de

Dios, todas ellas situadas al centro del municipio y de las más antiguas en León, Guanajuato (Martínez Martínez, 2006); en las picas pocas veces hay acceso a prestaciones de ley como las otorgadas por el IMSS y el INFONAVIT, las razones son variadas, el trabajador prefiere un sueldo más alto, la pica no cuenta con la capacidad económica para realizar estos pagos, o en el caso de ser talleres familiares no sienten la necesidad de brindar estas prestaciones; sin embargo en las picas se hace presente el sentimiento de pertenecer a una comunidad, es un compromiso de identidad, que a través del tiempo se ha ido adaptando a los tiempos actuales donde todos los participantes convergen en sus intereses para lograr el bienestar y desarrollo de aquellos que pertenecen a la misma.

La participación social activa de sus integrantes es clave, aunado al aprovechamiento de los recursos económicos, e intelectuales con los cuáles cuentan para lograr el éxito, es necesario para realizar esta afirmación conocer la situación de la PEA de la comunidad del calzado en León, Guanajuato y su grado académico el cual posee en promedio un grado de segundo de secundaria y donde la PEA toma como edad base los 15 años acorde a los datos obtenidos del INEGI, situación que es persistente de acuerdo a los censos de 2000 y 2010 (INEGI, 2010), si unimos estos dos datos se expone la situación de la comunidad de León, Guanajuato, donde los jóvenes empiezan a trabajar en la elaboración de calzado a temprana edad y eligen el oficio de zapatero a una preparación académica, esto se da por diversas causas, principalmente deriva de necesidades económicas, pero también de índole de lealtad a la actividad, ya que actualmente existen familias completas dedicadas a la elaboración de calzado el papel que desempeñan las picas es complejo, ya que en las picas aprenden y obtienen ingresos, existen casos que optan por estudiar y trabajar pero son muy pocos sin embargo es una elección que se ha mantenido por generaciones; la pica otorga el conocimiento a través de sus trabajadores y los aprendices lo reciben sabiendo que en un futuro ellos transmitirán el oficio, así es como se ha mantenido desde 1645 el oficio de zapatero.

Se puede observar que es un constructo cultural con organización y estructura económico social e identidad propia como lo define Radcliffe y Westwood (Radcliffe & Westwood, 1999), quienes también señalan que existen necesidades diferentes acorde a comunidades, cada comunidad es diferente de otra, basta analizar las diferentes comunidades como comunidades religiosas, comunidades indígenas, comunidades artesanales que se encuentran asentadas en México.

Las picas como tal, solo existen en León, Guanajuato y a nivel económico se les clasifica como micro empresas, su trabajo es casi a nivel artesanal ya que carecen del maquinaria, y no tienen acceso a las tecnologías de innovación sin embargo cuentan con la capacidad de atender a clientes como Price Shoes³¹ (INEGI, 2014).

A continuación se muestra el interior de una pica ubicada en la colonia Manzanares en el municipio de León, Guanajuato en la imagen 4 “La capacidad de producción de una pica”.

³¹ Price Shoes es una empresa 100% mexicana creada en 1996, misma que nace como parte de la necesidad y visión de proporcionar a la sociedad la opción de asociarse y obtener ganancias a través de las ventas por catálogo de calzado y ropa. Comenzó con una sucursal ubicada en la calle de Norte 45 Col. Industrial Vallejo en el D.F., hoy en día ya cuenta con 13 puntos de venta (tiendas) divididas de la siguiente forma: Zona D.F: Vallejo, Iztapalapa, Ecatepec, Naucalpan, Arco Norte y Olivar del conde. Foráneas: Aguascalientes, Puebla, Toluca, Veracruz, León, Guadalajara Centro y Guadalajara Miravalle Es importante mencionar que hoy en día Price Shoes cuenta con más de 500,000 socios afiliados, que venden los productos de Price Shoes por medio de la venta por catálogo. Este modelo de negocio ha logrado que en los últimos años Price Shoes tenga un crecimiento de 1-2 tiendas anual.

Imagen 22 La capacidad de producción de una pica



Fuente: Fotografía tomada por María de la Luz Jiménez R. (2015)

El estudio de la comunidad debe ser realizado bajo la vitrina metodológica de un estudio de caso a profundidad que sea preponderantemente cualitativo, lo anterior apoyado en Yin quien señala que es apropiado en condiciones en las que se desea estudiar a profundidad, la situación actual e interacciones con el medio de una o unas pocas unidades tales como individuos, grupos, instituciones o comunidades y lo cual es aplicable a las picas también ya que estas son ecosistemas económicos sociales que cuentan con características y condiciones diferentes, sin embargo se pueden clasificar, si bien existen las picas maquiladoras como la que se muestra en la imagen, existen también picas que fabrican su propio calzado de línea³², que si bien no es reconocido como las grandes marcas comerciales han logrado permanecer en el mercado, de ahí la importancia de entender que cada pica, taller o fábrica cuenta con diferentes condiciones y se puede observar que a pesar de sus

³² El calzado de línea se entiende como una marca propia, un zapato que lleva el nombre que la pica ha decidido y se abre mercado en pequeñas proporciones acorde a su nivel de producción, liquidez y aceptación en el mercado.

diferencias en la generalidad cuentan con la misma identidad y forma de trabajo (Yin , 1994).

Tomando en cuenta que parte de la comunidad de León, Guanajuato no se limita a las picas, se debe señalar que para que esta comunidad subsista son necesarias también las grandes empresas como Emyco, y Flexi, que son empresas grandes que poseen la maquinaria más adelantada para la elaboración de calzado como son las maquinas laser de suajadoras³³, sin embargo existen oficios de la manufactura del calzado que las maquinas no han podido desplazar como el arte de ser un respuntador³⁴ y donde al interior de estas grandes empresas emplean más de 300 personas para ocupar este puesto acorde al número de pares que semanalmente Flexi es el líder en producción semanal con un total de 270,000 pares a la semana (CICEG, 2017).

En México existen municipios que se dedican a la producción de calzado sin embargo no podemos decir que es sinónimo de comunidades dedicadas al calzado por ejemplo: León y San Francisco del Rincón, Purísima del Rincón pertenecientes al estado de Guanajuato pueden considerarse comunidades dedicadas a la manufactura de calzado dado sus antecedentes históricos y que actualmente prevalece la identidad hacia el trabajo y la continuidad al mismo además de que el eje de sus economías está en torno a la industria del calzado; y a pesar de eso cada comunidad es un ecosistema económico social cultural único e independiente, con diferentes características, necesidades y oportunidades, capaz de llevar a cabo sus objetivos sin perder sus valores por lo cual son dos comunidades diferentes (Martínez, 2004).

³³ Es un sistema láser para marcaje, corte, o grabado que ofrezca detalles muy finos, capacidad de repetición, resultados de calidad y facilidad de uso, produce piezas internamente en forma rápida y económica.

³⁴ Realiza las fracciones de respunte considerando las siguientes: Rayar correctamente, hacer forro, empalmar correctamente piezas de corte, coser costuras fingidas, empalmar corte a forro, coser filos , resacar correctamente, plisar el dobles, plisar cortes, empalmar aplicaciones, ribetear corte, realizar aplicaciones, doblar corte, doblar tira, cerrar chinela y talón, virar corte.

Zapopan, Jalisco, Guadalajara Jalisco, Toluca, Estado de México, San Mateo Atenco, Estado de México, por mencionar algunos municipios que también se dedican a la industria del calzado sin embargo ni sus antecedentes ni su actual situación logran que sean consideradas como comunidades dedicadas al calzado o que realmente contribuyan en el patrimonio histórico cultural que involucra la elaboración del calzado. (INEGI, INEGI. Estadísticas a propósito de la industria del calzado 2014, 2014) (Martínez, 2004).

Apartado II La comunidad del calzado de León, Guanajuato, México

La ciudad de León de los Aldamas, mejor conocida como León fue fundada en el año de 1580, es cabecera municipal y está situada a los 101° 41´ 00´´ de arco, equivalente a 6 horas 46 minutos 44 segundos de longitud oeste del Meridiano de Greenwich y a 21°07´22´´ latitud norte. El área del territorio municipal comprende 1,883.20 kms cuadrados, equivalentes al 3.87% de la superficie del estado y el 0.095% el territorio nacional (INAFED, 2017).

El municipio tiene los siguientes límites: al norte con el municipio de San Felipe, al este con los de Guanajuato y Silao, al sur con los de Silao, Romita y al noreste con San Francisco del Rincón y el estado de Jalisco. El municipio se divide territorialmente en 242 localidades, El área del territorio municipal comprende 1,219.67 km (INAFED, 2017)

En el Mapa 9 se puede apreciar fácilmente la ubicación geográfica del municipio de León, Guanajuato en relación a la República Mexicana y su posición privilegiada dentro del denominado “Diamante de la industria del calzado”. (IMPLAN, El Plan Visión 2040, 2014).

Mapa 23 “El diamante de la industria del calzado”



Fuente: IMPLAN LEÓN, (2014) PMD2040.

En el mapa 9 se puede apreciar la posición privilegiada geográficamente con la que cuenta León y lo cerca que se encuentra de los estados que en México también se dedican a la manufactura de calzado como Jalisco, Michoacán, México y que sin embargo no han logrado el arraigo a la cultura de hacer calzado.

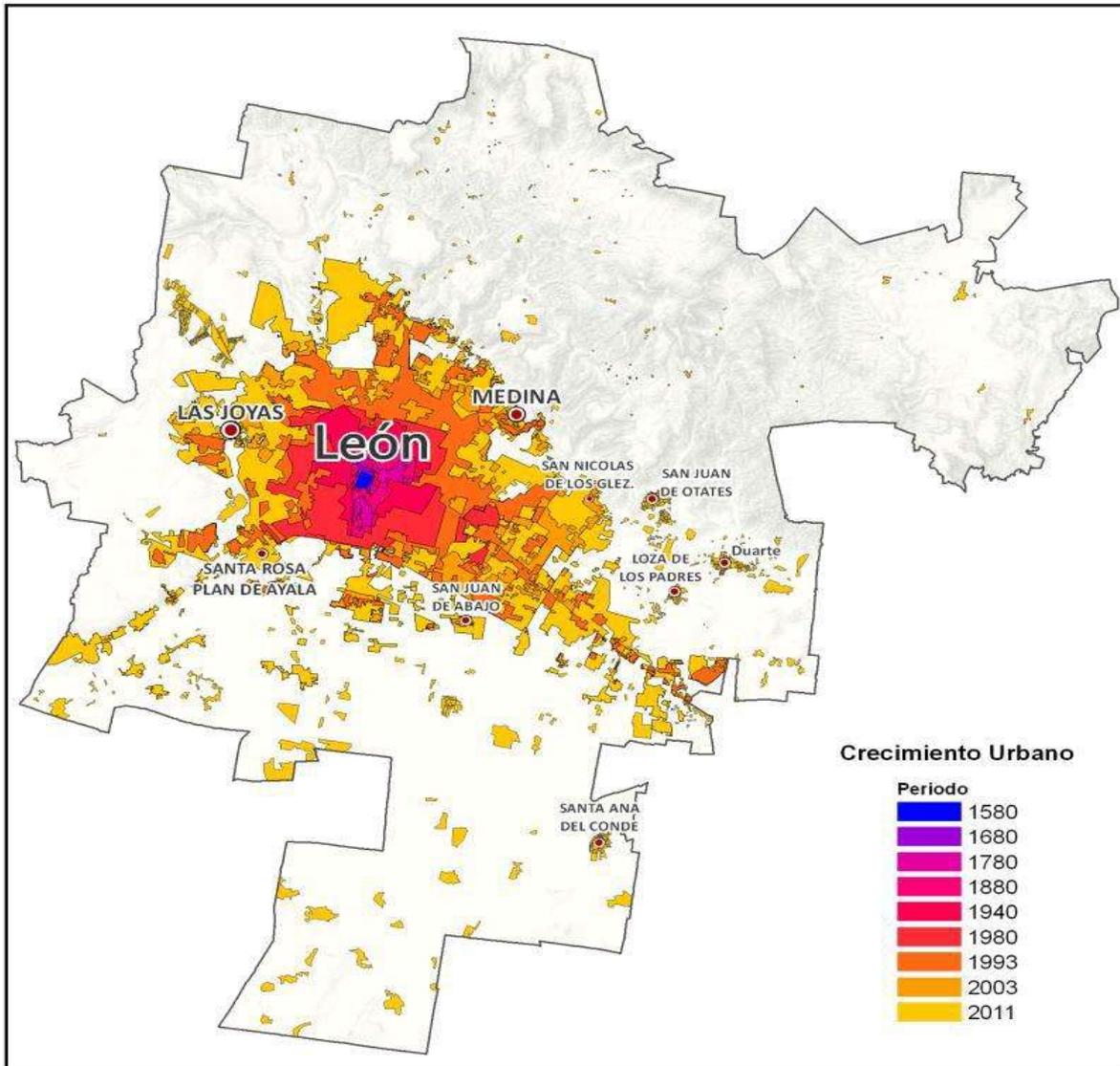
Existen gran cantidad de pequeños talleres y empresas de calzado en León, donde de acuerdo con el Archivo Histórico Municipal, en 1645 ya se tenían registrados a dos artesanos zapateros. La industria del calzado de Guanajuato nació como pequeños talleres familiares que aprovechaban una parte de su casa para confeccionar zapato denominadas picas (Martínez, 2006).

El crecimiento de la ciudad ha sido de forma progresiva de centro a periferia a pesar de existir un plan de territorialización la presión que ejerce el sector del cuero y el calzado y la preferencia que tiene esta actividad dentro del municipio por sus habitantes ha ocasionado que el crecimiento de la mancha urbana sea tanto de forma formal, como informal esto gracias al cambio de uso de suelo y a la necesidad de la gente de acercarse a su lugar de trabajo, ya que pese a la reorganización

territorial actualmente siguen asentados cerca del centro en lo que se pudieran considerar los barrios antiguos de León, algunas tenerías, curtidurías, fábricas de moldes, picas, además de que no solo se encuentran en los barrios antiguos como el Coecillo (IMPLAN, El Plan Visión 2040, 2014).

Cabe mencionar que la comunidad zapatera es una comunidad compacta que permanece en los lugares de arraigo es decir en esos barrios antiguos prevalece mucha de la actividad relacionada con la fabricación de calzado y las nuevas empresas han tratado de establecerse cerca de donde se concentra la actividad zapatera, un ejemplo claro de ello es que la Nave de Flexi se encuentra ubicada sobre boulevard Francisco villa a la altura de Poliforum León en plena mancha urbana muy cerca del centro de la ciudad, A continuación se muestra en el mapa 2 el crecimiento urbano que ha tenido León, Guanajuato del año de 1580 al año 2011,

Mapa 24 Crecimiento Urbano de la ciudad de León, Guanajuato, México periodo 1580-2011



Fuente: IMPLAN LEÓN (2014), PMD2040.

El crecimiento en la ciudad de León Guanajuato según se puede apreciar en el mapa, fue constante y compacto hasta el año de 1980, desde entonces la ciudad ha crecido de forma asimétrica y solo con fines de ocupación poblacional ya que la industria se sigue manteniendo al centro de la ciudad.

Es importante conocer la forma en que se encuentra conformada la mancha urbana y el lugar que ocupa la industria del calzado en el municipio.

Al observar el mapa 10, es necesario reconocer que el crecimiento de la mancha urbana depende mucho de los antecedentes de la industria de la manufactura de calzado en el municipio de León, Guanajuato el cual antes de ser un municipio zapatero se dedicaba a la elaboración de rebosos esto fue del año 1580 al año 1645, donde comienza la historia de la comunidad zapatera de León, Guanajuato la cual persiste hasta nuestros días.

El sector del cuero y el calzado es global, pues las actividades que definen su ciclo de valor-desarrollo de productos, abastecimientos de materias primas y componentes, manufactura, distribución logística donde intervienen el conjunto de los medios y métodos que permiten llevar a cabo la comercialización tanto de compra y venta de insumos para la producción de todo lo relacionado con el sector del cuero y el calzado los cuales, están interconectadas a escala mundial mediante alianzas estratégicas en las empresas, segmentos de la producción, regiones productoras y países. (Chávez, 2009).

Estudiar el sector del cuero y del calzado es importante pues es uno de los sectores productivos y trascendentales para la economía de México en general por su alta participación en el Producto Interno Bruto (PIB) estados como Jalisco y Guanajuato más específicamente; gracias al volumen y al valor económico de su producción, además del personal involucrado tanto directa como indirectamente; el calzado es un artículo de primera necesidad, ubicado sólo después de la alimentación, la vivienda y el vestido (Chávez, 2009).

Los zapatos son el eje de la economía de León, Guanajuato; los primeros talleres formales de producción de calzado de los que se tiene registro son del año de 1645 donde "se trabajaba mucho y se sacaba poco", con rudimentarias herramientas de madera, esta situación cambio con la llegada del ferrocarril a la ciudad y con él la

maquinaria para aligerar la carga de la producción de calzado. A la par la curtiduría³⁵ se instaló en la ciudad creando nuevas fuentes de trabajo dando como resultado la producción de pieles de alta calidad y que prácticamente cada casa era un taller familiar también denominado “pica” (Martínez, 2006).

En 1872 se abrió la primera fábrica formal de calzado propiedad de Eugenio Zamarripa, misma que sentó las bases y aportó los lineamientos para convertirse en empresa formal, llamada "La Nueva Industria", que inició operaciones en 1872 bajo la dirección de su propietario, Eugenio Zamarripa.

En 1904 la ciudad tenía establecidos 1,287 talleres que empleaban a 2,759 zapateros, para 1905 Tereso Durán fue el primer empresario zapatero que incorporó la producción en serie en la fábrica de su propiedad denominada “El Templo del Trabajo”. Para inicio del siglo XX la industria del calzado cobra auge y se convierte, junto con la industria textil, en la actividad económica más importante de León y en 1920 era llamada la “Ciudad de los Talleres” (CICEG, 2017)

León para esos años tenía establecidas gran número de tenerías³⁶ y zapaterías de las cuales algunas ya producían gracias a la energía eléctrica según consta en el Archivo Histórico, en 1920 comienza la fabricación de hormas a una escala mayor por "Especialistas" (CICEG, 2017)

Provocando otro repunte para el sector, el 24 de mayo de 1926 queda constituida la Unión de Fabricantes de Calzado de León, cuyo presidente fundador fue José Padilla Moreno, cuyo objetivo era: "La organización social de la clase y el adelanto y mejoramiento moral, intelectual, material y profesional de sus miembros; así como la defensa de los intereses de la industria de zapatería en esta Ciudad, procurando su progreso y defendiéndolo de competencias indebidas." (CICEG, 2017).

³⁵ Curtiduría.-Taller donde se curten y trabajan las pieles, sinónimos: tenería.

³⁶ Tenería: Es una empresa dedicada al curtido y acabado de pieles y cueros en general.

En el año de 1933, de acuerdo con Gilberto Jiménez, había en León 10 o 12 talleres grandes, 200 medianos y 800 pequeños que en total agrupaban a 10,000 obreros de ambos sexos y producían diariamente 700 pares, también aparecen nuevas formas de comercialización, así como los "Tiraderos o barateros"³⁷ e intermediarios a crédito (CICEG, 2017)

En 1941 de los 4,059 establecimientos industriales, comerciales y de servicios 1,315 se dedicaban a la fabricación de calzado, ocupando en total a 19,940 personas, esto es, el 47.39% del total de la población económicamente activa registrada (CICEG, 2017).

La Segunda Guerra Mundial (SGM) representó una oportunidad para la actividad zapatera leonesa pues comenzó la exportación de calzado hacia EE. UU., y es justo en 1945 cuando se establece la Compañía Manufacturera de Calzado Emyco, S.A. de C.V. Sin embargo al darse la recuperación pos guerra la actividad se vio estancada al no ajustarse a la competitividad internacional, pues la tecnología era limitada y el acceso a la maquinaria se consideraba prácticamente inalcanzable, pues no existían los apoyos o financiamientos suficientes (CICEG, 2017).

A pesar de ello Emyco en 1968 amplía la producción, y en el año 2007 recibió el preciado galardón del "San Crispín de Oro", hoy en día Grupo Emyco participa en ferias de calzado a nivel nacional e internacional.

De los años cincuenta a los sesenta, la industria referente al calzado presentó una crisis más aguda, y no recuperaría posición hasta finales de los ochenta principios de los noventa, gracias al conjunto de acciones ejercidas por organismos empresariales, gobierno, cámaras, tales como la Cámara de la Industria del Calzado del Estado de Jalisco (CICEJ), la Cámara Nacional de la Industria del Calzado (CANAICAL) y aunque no con la misma magnitud que en León, la industria se había extendido a otros municipios y la Cámara Regional de la Industria del Calzado

³⁷ Tiraderos o barateros.- puestos de calzado instalados en el mercado de la soledad con precios bajos pdf página 6 (CICEG, <http://www.ciceg.org/>, 2016).

necesitaba tener mayor representación dando como resultado que el día 31 de mayo de 1968 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la conformación de la Cámara de la Industria del Calzado del Estado de Guanajuato (CICEG) y el 19 de abril de 1969 tomó protesta su primera mesa directiva (CICEG), que desde entonces y conforme a sus constituciones trabaja a la par con centros de investigación, tales como la Coordinación del Fomento al Calzado del Estado (COFOCE), el Consejo Nacional de Cámaras de Calzado, Curtiduría y Proveeduría (CONCALZADO), (CICEG, 2017)

En México la industria del cuero y el calzado es una de las industrias tradicionales la cual ha sido afectada a través del tiempo por crisis como la de 1982, y por la entrada en vigor de diversos acuerdos comerciales, es uno de los sectores productivos que más resintió el proceso de apertura comercial de México, trayendo como consecuencia la desaparición de varias empresas del sector como calzado Canadá, la disminución en la participación de la industria del calzado en la economía nacional como resultado del bajo crecimiento de su producción (Chávez, 2009).

Sin embargo, todo este esfuerzo se vería permeado en el año 2004 cuando las importaciones crecieron cuatro veces y la exportación se redujeron drásticamente, debido a los tratados firmados por el presidente Carlos Salinas de Gortari donde abrió la puerta a China con cuotas compensatorias en 1993 y a la falta de revisiones quinquenales, para el año 2007 el daño estaba hecho (CICEG, 2007).

Actualmente, en Guanajuato hay 3 mil 394 unidades económicas relacionadas con el sector del cuero y el calzado, de las cuales 85 por ciento son micro, pequeñas y medianas empresas (CICEG, 2014).

El 85% son micro empresas, donde los fundadores en su gran mayoría carecen de los fundamentos gerenciales para ser altamente competitivos; cuando se piensa en una empresa micro o familiar, la idea generalizada es la de un taller y no siempre es así, las empresas no las define ni su tamaño, ni su calidad de gestión directiva,

sino que la propiedad de la empresa y el mismo mando están bajo uno de los integrantes unidos por un vínculo, dicho vínculo más que representar una fortaleza se convierte en algunos casos en una debilidad al no saber separar los roles de empresa y familia, creando problemas, que de acuerdo a Sen corresponden a limitaciones del trabajo: el ingreso, la producción, pero al mismo tiempo constituyen una fortaleza al observarse el reconocimiento y su valoración (Sen, 1975).

En las empresas sean micro, pequeñas medianas o grandes los dueños son aquellos que pertenecen a la comunidad otorgan empleo a sus integrantes y van brindando la oportunidad de entrar en un estado de bienestar obteniendo a través de estas empresas empleo, vivienda, la salud, la alimentación y la educación básicamente, de esta forma es como una comunidad logra un desarrollo que viene desde cómo se encuentran dirigidas es decir es importante el papel que tiene la "Administración burocrática" la cual significa ejercicio del control basado en el conocimiento, rasgo que es lo que la hace específicamente racional; la persona que desempeña la autoridad ocupa un cargo cuyas funciones, derechos y obligaciones están delimitadas y por la razón de su cargo, tiene el poder; la persona que obedece a la autoridad lo hace sólo en cuanto miembro de ese grupo únicamente obedece a "la ley" a los preceptos legales, no a las voluntades individuales de los jefes, y que claramente creo yo se puede percibir aunque no bajo este concepto en las empresas de comunidades donde el objetivo más que el lucro es el beneficio para la comunidad (Weber, 1922).

Las empresas representan un impacto positivo en la comunidad son una de las herramientas de las que se valen para impulsar el BS de quien las conforman y es necesario reconocer que, constituyen una articulación al capitalismo, pero que esto no debe desviar la importancia de la identidad de una comunidad llena de su propia cultura.

Turner (1988) al tocar el tema de comunidad habla acerca de una re estructuración, que es la que puede llegar a dar empleo y una forma de vida, una empresa que

pertenezca a la comunidad y otorgue bienestar y posteriormente desarrollo local el cual si se trata de forma correcta impactara en el propio desarrollo regional.

Las comunidades como bien lo dice Claudio Garibay son complejas, pero también son capaces de generar oportunidades de brindar apoyo, algunas cerradas por la experiencia, por la historia que trae cada una de ellas (Garibay, 2008). Muestra de ello es que muchas picas evolucionaron a grandes talleres y hoy en día son enormes naves de producción como Emyco, pero es mayoría aquellas que no han logrado crecer (CICEG, 2017)

La industria del calzado cuenta con una identidad propia que se vislumbra en los oficios y las innovaciones fruto del ingenio y la necesidad según archivos de CICEG se tiene registrado que quien introduce el uso del clavo y la tachuela fue don Antonio Valadez, en algunas fábricas este proceso para unir el corte a la horma ya no se utiliza sin embargo en la mayoría de las picas es un proceso que sigue vigente, también se tiene registro que fue Efrén Torres quien inventó el cerco quien provenía de la familia Vilches, familia que se encontraba establecida en el Coecillo y que al mismo tiempo fabricaba cuchillas, las hormas tienen como principal referencia “La Victoria”, las cajas encuentran su principal proveedor en “la Constancia” y “La Industrial” y se le atribuye en la industria del calzado el uso del charol a Don Juan Arias quien fue el primer charolero.

Apartado III Identidad y cultura de la comunidad del calzado en León, Guanajuato, México

En el caso de León, Guanajuato son sus antecedentes históricos en la manufactura de calzado, las picas, y las grandes empresas que entre los abismos que tienen entre sí convergen en el mismo objetivo: fabricar calzado, cuentan con la misma identidad y forman parte de una comunidad que tiene valor antropológico cultural por su aportación al mundo acerca del calzado y que es el eje que mantiene identificada y prevalece hasta la fecha: León Guanajuato la capital mundial de la piel y el calzado, un patrimonio intangible con valor (Vazquez, 2006).

Y como lo mostraba de forma directa el cartel que se encontraba en la entrada de León por la carretera a Silao y que se muestra a continuación denominado imagen 5 letrero de la capital mundial de la piel y del calzado: León:

Imagen 25 Letrero de la capital mundial de la piel y del calzado: León, Guanajuato, México



Fuente: fotografía tomada por María de la Luz Jiménez R. (2015).

Es así como se va creando el patrimonio intangible, el cual se refiere principalmente al elemento vivo y las cristalizaciones de la cultura a manera fenomenológica y que se ve reflejado en las acciones a través del tiempo donde persiste la lealtad a la fabricación del calzado, como bien lo marca Jesús Machuca (Machuca, 2006):

“Es importante señalar que, aunque discutible, la noción del patrimonio cultural intangible dio entrada a reconocer y poner en evidencia la necesidad de proteger una parte del patrimonio cultural, subestimada o ignorada desde una concepción que ha destacado preferencialmente sus expresiones monumentales. Constituye un elemento de apropiación social cuya autoría en ocasiones anónima y a ella se añaden elementos que dependen de creatividad de sus portadores o divulgadores (esto es así en África, México o Afganistán) y puede asimismo transmitirse desde tiempo ancestral. Dicho patrimonio subsiste en la memoria de la colectividad y suele ser transmitido de manera directa y en vivo, es una muestra de cómo un tejido

dendrítico tan sutil, como es el soporte de las vidas humanas, hace posible la perdurabilidad de largo alcance de estos elementos culturales” (Machuca, 2006, pág. 92).

Y es que en León, Guanajuato las picas fueron y siguen siendo con sus dueños, sus trabajadores aquellos que han pasado de boca en boca, de padre a hijo la enseñanza de los oficios básicos que dan vida a la manufactura del calzado, como lo es el suajador, la adornadora, el respuntador, por mencionar algunos, oficios que no solo son solicitados por picas sino también por grandes compañías como Emyco y Flexi, donde a pesar de la tecnología no han podido desplazar las hábiles manos de los zapateros quienes han heredado el conocimiento de generación en generación en el municipio de León, Guanajuato, una comunidad de zapateros que ha perdurado desde 1645 y donde ha sido ignorada su aportación como patrimonio cultural intangible, de apropiación social, la cual en su mayoría es anónima, es pues la transmisión de “*saberes*” mediante “*habitus*”³⁸ (Machuca, 2006).

Es así como se conserva una cultura pues los elementos materiales dependen directamente de la conservación de los conocimientos, para que esto sea posible se deben de conservar las condiciones y relaciones sociales lo cual va formando una identidad que es propia de una comunidad que la ha ido formando a través del tiempo y la lealtad a compartir estilos de vida similares (Machuca, 2006).

En el caso de León, Guanajuato se trata de: “«patrimonio comunitario», el cual se refiere a los ámbitos sociales intermedios, donde la relación de apropiación e identificación con el patrimonio cultural, se basa en la herencia del grupo, en un contexto autónomo y específico. Siendo pues, un patrimonio de significado para una localidad o una comunidad” (Machuca, 2006, pág. 99).

³⁸ *Habitus*: El habitus es uno de los conceptos centrales de la teoría sociológica de Pierre Bourdieu. Por tal podemos entender esquemas de obrar, pensar y sentir asociados a la posición social. El habitus hace que personas de un entorno social homogéneo tiendan a compartir estilos de vida parecidos.

En León, Guanajuato se perciben diferentes agrupamientos:

- a) Grupo de dueños de tenerías.
- b) Grupo de los dueños de proveedurías de accesorios del calzado.
- c) Grupo de dueños de fábricas micro, pequeñas, medianas y grandes empresas dedicadas a la suela.
- d) Grupo de dueños de fábricas micro, pequeñas, medianas y grandes empresas dedicadas a la a la manufactura de calzado.
- e) Grupo de dueños de comercializadoras.
- f) Grupo de trabajadores de tenerías.
- g) Grupo de trabajadores de proveedurías de accesorios del calzado.
- h) Grupos de trabajadores de fábricas micro, pequeñas, medianas y grandes empresas dedicadas a la suela.
- i) Grupos de trabajadores de fábricas micro, pequeñas, medianas y grandes empresas dedicadas a la manufactura de moldes de suela.
- j) Grupos de trabajadores de fábricas micro, pequeñas, medianas y grandes empresas dedicadas a la a la manufactura de calzado
- k) Grupo de trabajadores de comercializadoras.

Todos identificados y pertenecientes a la comunidad del calzado establecida en León Guanajuato, donde los trabajadores pueden llegar a laborar en diferentes grupos gracias a su multifuncionalidad que les ha dado la experiencia y sus propias competencias, aprendidas bajo la cultura de la fabricación de calzado.

Una muestra de que León, Guanajuato, es líder en manufactura artesanal de calzado y que ha traspasado las fronteras es que desde el 2012 quien en ese entonces fuera el líder de la iglesia católica el Papa Benedicto XVI recibió por parte Martín Dueñas empresario Leones dueño de la empresa Ackerman un par de zapatos rojos elaborados a base de piel de becerro neonato, y a la fecha aún en su retiro, quien fuera el Sumo Pontífice sigue recibiendo y usando los zapatos fabricados en León, Guanajuato, quien a pesar de poseer una fábrica la cual cuenta

con 85 empleados quienes solo producen siete pares diarios, el propietario de este establecimiento se considera orgulloso artesano Leones, cuya familia se ha dedicado durante varias generaciones a la elaboración de calzado para dama y caballero, si bien es cierto que lo que comenzó como un regalo, dio lugar a que los empresarios de calzado italiano quienes hasta esa fecha habían manufacturado el calzado del Papa, trataran de descalificar el producto mexicano esto no fue posible gracias a la calidad y proceso artesanal que data de hace más de 100 años, y actualmente Ackerman sigue manufacturando el calzado para quien es actualmente el líder del Vaticano el Papa Francisco y ha demostrado que en León, Guanajuato, México, la comunidad de zapateros compiten a nivel internacional con un legado tan fortalecido en la manufactura de calzado que puede competir en calidad y diseño sin dejar de lado la tradición de la elaboración del zapato (Dueñas, 2014).

Es así como se demuestra la identidad de una comunidad que sobrepasa el tiempo y que cuenta con un Patrimonio Cultural Intangible que debería ser reconocido, pues ha logrado traspasar las fronteras del tiempo y el espacio, gracias a su gente y su intrínseca relación con la manufactura de calzado.

Resultados del calzado como patrimonio cultural intangible

De acuerdo con la Teoría del patrimonio cultural y la Teoría de la Identidad Social se pueden obtener los siguientes resultados:

En el municipio de León, Guanajuato se ha generado una cultura de trabajo, de enseñanza empírica y de fidelidad hacia la manufactura de calzado, misma que ha sido aprovechada por el estado ya que con esta actividad el municipio ha salido adelante por siglos, los habitantes de León, Guanajuato han adoptado como forma de vida la manufactura del calzado y lo cuál se refleja en su modo de vida, y su interacción intergrupala de los grupos mencionados en esta investigación (Turner & Brown, 1978) y se refleja en su entorno, es una comunidad de zapateros que comparten ideas, conocimientos y que se encuentran capacitados para laborar en

una pica o una empresa grande debido a la experiencia de vida heredada por sus antecesores .

Cuentan con una cultura de trabajo la cual incluye que para los que se dedican a la fabricación de calzado una jornada laboral de más de 8 horas sea normal, se reconocen como fabricantes de zapato, no solo los manufactureros directos, sino los dueños tanto de picas como de empresas pequeñas, medianas y grandes, los proveedores y comercializadores generando una actividad de tipo industrial que otorga un beneficio económico el cual está dividido por áreas dentro de la misma comunidad (Tajfel, 1970).

Por la experiencia con la que cuentan en el área de la fabricación de calzado han logrado otorgar al mundo un patrimonio cultural intangible ya que hablar de León, Guanajuato es sinónimo de hablar de calzado, esto solo ha sido posible gracias al tiempo que en el municipio se ha dedicado a dicha actividad y que actualmente sigue vigente y que debe quedar claro que es un conocimiento que se ha transferido de generación en generación no en escuelas sino en la vida misma del aprendiz del oficio del arte de ser zapatero, una actividad que es como la cerería la cual ya está reconocida en el estado como patrimonio cultural intangible por el Sistema de Información cultural del gobierno de México, (SIC, 2017), y al comparar estas actividades podemos señalar que cuentan con las similitudes de tiempo, trascendencia, evolución, transferencia de conocimiento de generación en generación y en las picas el nivel de manufactura es en su mayoría a nivel artesanal que si bien se utilizan algunas máquinas estas son las más básicas y todo el proceso es prácticamente a mano, sin dejar fuera que las grandes manufactureras aún no han descartado el respuntador actividad cien por ciento manual.

Cuentan con una identidad social ya que se reconocen y se agrupan como zapateros, y se diferencian de las personas que no pertenecen a León y se dedican a la misma actividad, y que sin embargo no comparten su misma ideología, ni cuentan con las condiciones bajo las que trabajan ni transfieren el conocimiento de

boca en boca, de generación en generación ya que de acuerdo a los testimonios recogidos solo quien nace en León sabe que el hacer zapato es el oficio que podrá aprender en picas y luego integrarse a fábricas, entiende que el camino no es sencillo y las jornadas laborales no son cortas pero que existe una oportunidad de salir adelante aún sin estudios, esto ha presentado un grave problema académico pues la gente a muy temprana edad prefiere trabajar que estudiar desde el punto de vista social es porque optan por lo que aprenden desde el seno familiar (Tajfel, *Human groups and social categories*, 1981).

Una de sus principales contribuciones dentro de esta comunidad es la de la experiencia de como una pica puede llegar a ser una empresa grande, es desde el punto de vista de esta investigación el resultado más impactante, ya que dentro del trabajo de campo en las entrevistas no hubo una respuesta que revelara porque algunas picas logran dar el salto a empresas consolidadas y otras jamás logran crecer; sin embargo a la fecha tampoco han desaparecido persisten pese a la adversidad, la competencia de las grandes fábricas y la poca transferencia de procesos tecnológicos, y aun así siguen produciendo calzado de línea, maquilando para grandes empresas, buscan caminos que abran un sendero donde no se pierda la manufactura de calzado en estos pequeños talleres denominados picas (Castells, 1997), (Tajfel, 1981).

La identidad social que poseen y el agrupamiento mismo de las personas facilita ver que León, Guanajuato más que un municipio es una comunidad con identidad propia gracias a sus rasgos particulares de forma de vida y que por su pasado histórico y realidad actual han construido un patrimonio cultural intangible que han compartido al resto del mundo (Radcliffe & Westwood, 1999), (Machuca, 2006), (Tajfel, *Human groups and social categories*, 1981).

Consideraciones finales

León, Guanajuato, México acorde a sus antecedentes históricos, posee un patrimonio cultural intangible, este ha sido formado a través de los siglos y de su gente, los Leoneses quienes han llevado a cabo la transferencia de conocimiento en cuanto a la manufactura de calzado de boca en boca, de generación en generación, desde las pequeñas picas hasta las grandes fábricas y todo lo que con ello con lleva desde la curtiduría, la manufactura y la comercialización misma que ha perdurado, en un Patrimonio Cultural Intangible que es necesario sea reconocido al contar con las características de tiempo, transferencia permanencia y que ocupa a una comunidad que posee rasgos, características y costumbres que les otorgan una identidad propia, definida y que no se encuentra en esa profundidad en ninguna otra parte de nuestro país, si bien es cierto debo reconocer que se manufactura calzado también en Jalisco, no poseen las mismas condiciones ni cuentan con las picas que constituyen el origen de este Patrimonio cultural intangible donde el trabajo y el esfuerzo todo lo vencen muestra de ello es Ackerman quien compite con calzado francés, e italiano pero es de tan alta calidad su calzado que el mismo Papa ha decidido que el calzado leones es superior a las grandes marcas italianas, al igual que en México los mexicanos reconocen que el calzado de León es calzado de calidad y se viaja de diferentes estados de la república con el fin de comprar no un par sino varios, esto se debe a su calidad y buen precio.

León, Guanajuato cuenta con la apropiación social de la producción del calzado, ya que puedo asegurar de acuerdo a los testimonios obtenidos de los propios zapateros que León es la cuna del zapato, hasta el año 2015 el mismo municipio se autonabraba “ la capital mundial del cuero y el calzado”, una denominación que si ha desaparecido del letrero de bienvenida a la ciudad permanece fiel en las mentes de quienes ponen su trabajo y conocimiento en la fabricación de calzado, o que intervienen desde la proveeduría de materiales, las comercializadoras, así como las tenerías por mencionar algunos de los grupos que intervienen para que sea realizado un par de zapatos, es una comunidad que ha transmitido de generación

en generación un conocimiento el cual ha sido acrecentado gracias a la creatividad, la diversificación la transferencia y en muchos casos la adaptación de procesos gracias al ingenio de aquel que participa dentro del proceso de producción que implica fabricar un par de zapatos.

El patrimonio cultural intangible con el que cuenta la comunidad de León, Guanajuato, México se percibe desde sus oficios que se enseñan cómo hace siglos bajo la mirada y orientación de un mentor, es verdad que existen ya algunas escuelas que enseñan los oficios necesarios para la manufactura de calzado, como el respunte pero la mayoría de los respuntadores aprenden bajo custodia de un maestro, es decir una persona que ya domina el oficio y está dispuesto a enseñar, a un discípulo que esté dispuesto a aprender, de la misma forma se da el proceso entre adornadoras, suajadores, etc.; esta enseñanza se puede dar también directamente en las fábricas a base de una capacitación pero es muy raro que se llegue a dar si el interesado se encuentra en una base cero de conocimiento, ya que por lo general se les pide 1 año de experiencia para poder ser contratados en una fábrica, no siendo el caso de la pica donde se entra sin conocimiento alguno y en un año puede dominarse no uno sino varios de los oficios que son necesarios para la manufactura del calzado.

La ciudad ha crecido en torno a la actividad zapatera, ya que el zapato es el eje de la economía en León, Guanajuato, al centro se conserva esta actividad y el crecimiento en periferia obedece a ocupación de la población, las picas siguen en los barrios antiguos, las empresas grandes asentadas en la mancha urbana, lo cual se traduce en el respeto que se tiene por la actividad zapatera misma que se ha mantenido a través de los siglos y puedo afirmar seguirá prevaleciendo por mucho tiempo más.

En las picas y en algunas fábricas que ahora ya se consideran de calzado de lujo como Ackerman, se trabaja prácticamente de forma artesanal y es que cada par es hecho a mano, se siguen usando las tachuelas y los clavos pero existen enormes

abismos de tipo económico en las picas se carece de maquinaria a diferencia de las llamadas fábricas de calzado de lujo y fábricas de producción en serie donde se posee maquinaria muy sofisticada y acciones como el suajado es una actividad que aún se realiza a mano y que en las grandes empresas se realiza con máquinas suajadoras laser, sin embargo el costo de este tipo de maquinaria es muy alto para las picas por lo que el proceso es a mano y puede ser considerado artesanal, a pesar del enorme trabajo que esto representa las picas han estado vigentes desde 1645, y son estas el origen del Patrimonio Cultural Intangible que constituye la actividad zapatera y como de ellas emana el conocimiento que se aprovecha en las grandes fábricas como bien se pudo constatar en el trabajo de campo, además cabe mencionar que la palabra “pica”, solamente conocida por la comunidad leonesa es parte de ese Patrimonio Cultural Intangible, es parte de la identidad del leones.

La pica es el origen de grandes empresas que hoy manejan capacidades instaladas de producción de más de 100,000 pares, como son: Flexi, Emyco, Chabelo, pensar en la ciudad de León, Guanajuato en México es sinónimo de pensar en zapatos, tal como pensar en Jalisco es sinónimo de pensar en Tequila, con la diferencia que Jalisco posee una denominación de origen sobre el Tequila y en León no se reconoce de forma oficial este pasado cultural que emerge al presente manteniendo viva una tradición, convertida en industria que es fruto de una identidad y que bien se puede llamar arte, el manufacturar calzado y que pertenece a la comunidad Leonesa.

León, Guanajuato, México se puede llamar comunidad ya que poseen una identidad, una forma de pensar que da origen a una creencia, en León, Guanajuato aquel que se dedica al calzado sabe que la jornada de trabajo es de 10 horas, que los accidentes pasan por no poner atención, que se cobra a la semana, y desde mi perspectiva lo único que tendría que modificarse es la expectativa en cuanto a la formación académica ya que esa misma tradición ha envuelto a esta comunidad en un problema de baja escolaridad el cuál creo debe ser atendido para que este Patrimonio Cultural Intangible que ha permanecido siga creciendo fortalecido por

conocimientos académicos que otorguen nuevas oportunidades, tal vez ese pequeño cambio, el hacer que la comunidad se prepare más académicamente podría llegar a contribuir en alguna manera en que las picas se conviertan en fábricas.

BIBLIOGRAFÍA

- Abellan, J. (2007). ESAN Bussinessschool. Obtenido de Comunicacionalmente, quién es un "stakeholder":
<http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2011/07/26/comunicacionalmente-quien-es-un-stakeholder/>
- Acuña, A. (2012). LA GESTION DE LOS STAKEHOLDERS Análisis de los diferentes modelos. Encuentro Regional Zona Sur: ADENAG.
- Aguirre, A. (16 de 06 de 2014). Exportaciones de Guanajuato repuntan 15% en el primer bimestre. El Financiero, págs.
<http://www.elfinanciero.com.mx/economia/exportaciones-de-guanajuato-repuntan-15-en-el-primero-bimestre.html>.
- Allardt, E. (1996). Tener, amar, ser: una alternativa al modelo sueco de investigación sobre el bienestar. En M. Nussbaum y A. Sen (comps.): La calidad de vida, 126-134.
- Almada, E. (18 de Mayo de 2016). <http://iibi.unam.mx>. Obtenido de http://iibi.unam.mx/publicaciones/227/12_xxvi_coloquio_cuib_el_analisis_de_actores_elisa_margarita_almada_navarro.html
- Amozarrain. (1999). La gestión por procesos. Madrid: Mondragón Corporación.
- Ángel, E. (2010). Manejo de stakeholders como estrategia para la administración de proyectos de desarrollo en territorios rurales. Redalyc.org.
- Archivo Histórico de la ciudad de León, G. (22 de 04 de 2017). <http://www.leonguanajuato.com>. Obtenido de <http://www.leonguanajuato.com>: <http://www.leonguanajuato.com/calzado/>
- Arévalo, J. (11 de Enero de 2010). El patrimonio como representación colectiva. La intangibilidad de los bienes culturales. Obtenido de http://www.ugr.es/~pwlac/G26_19Javier_Marcos_Arevalo.html: http://www.ugr.es/~pwlac/G26_19Javier_Marcos_Arevalo.html
- Argandoña, A. (2010). ¿Qué quiere decir gestión de los Stakeholders? Obtenido de IESE Bussinessschool:
http://www.iese.edu/es/files/201006.%20Qu%C3%A9%20quiere%20decir%20gesti%C3%B3n%20de%20los%20stakeholders_tcm5-52312.pdf
- Argyle, M. (1992). La Psicología de la felicidad. Madrid: Alianza.

- Arias Guerrero, D., & Rosenberg Yopez, E. (2010). Tesis. Propuestas de estrategias comunicacionales orientadas a mejorar la imagen corporativa de la Fundación Cecilia Rivadeneira ante la opinión pública de inversionistas y donantes potenciales y actuales, naturales y jurídicos, de la Facultad Ciencias . Facultad Ciencias de la Comunicación, Universidad de las Américas.
- Bardach, E. (1998). Los ocho pasos para el análisis de Políticas Públicas. Un manual para la práctica. México: CIDE Centro de Investigación y Docencia Económicas, A.C. y Miguel Angel Porrúa Grupo Editorial.
- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management* vol 17, 99-120.
- Barragan, H. (1986). Epistemología. Bogota: Universidad Santo Tomás de Bogota.
- Bassols, Á. (1997). Regionalización Geoeconómica a fines del siglo XX. *Espiral estudios sobre historia y sociedad*, 67.
- Benavides , J. (1995). Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico. Obtenido de <http://www.iaph.es>:
<http://www.iaph.es/revistaph/index.php/revistaph/article/viewFile/238/238>
- Bluntschli, G. (s.f.). La Teoría de la administración alemana. Obtenido de biblio.juridicas.unam.mx: <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/4/1817/12.pdf>
- Boisser, S. (2004). DESARROLLO (LOCAL): ¿ DE QUÉ ESTAMOS HABLANDO ?*. Obtenido de <http://www.cedet.edu.ar>:
<http://www.cedet.edu.ar/Archivos/Bibliotecas/boisier.pdf>
- Brech, F., & Urwicken, L. (1940). *The Making of Scientific Management* (Management Publication Trust ed.). London.
- Bueno, E., Cruz, I., & Duran, J. (1989). *Economía de la empresa, Análisis de las decisiones empresariales*. Madrid: Ed. Pirámide.
- Calderón. (18 de 01 de 2006). <http://www.gestiopolis.com/stakeholders/>. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/stakeholders/>:
<http://www.gestiopolis.com/stakeholders/>
- Calderón, J. (2009). <http://www.cemefi.org>. Obtenido de http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- Carroll, A. (1993). *Business and society: ethics and stakeholder management*. Cincinnati OH.: South western.

- Casas, F. (1996). Bienestar social. Una introducción psicosociológica. Barcelona: PPU.
- Castells, M. (1997). The power of identity Volumen II. Massachusetts: Blackwell Publishers.
- Chávez, R. (2009). "Perspectivas de la industria del calzado en México". Obtenido de <http://www.gestiopolis.com>:
<http://www.gestiopolis.com/marketing/perspectivas-de-la-industria-del-calzado-en-mexico.htm>.
- Chiavenatto. (1992, 2002). Gestión de talento humano. McGraw- Hill.
- Christaller, W. (1933). Central places in southern Germany. Trans. Charlsle W. Baskin. London : Prentice Hall.
- CICEG. (05 de 08 de 2014). Camara de la Inductria del Calzado del Estado de Guanajuato. Obtenido de <http://www.ciceg.org/boletines/05agosto2014.pdf>:
<http://www.ciceg.org/boletines/05agosto2014.pdf>
- CICEG. (2016). <http://www.ciceg.org/>. Obtenido de
<http://www.ciceg.org/HISTORIA/AntecedentesdeCICEG.pdf>:
<http://www.ciceg.org/HISTORIA/AntecedentesdeCICEG.pdf>
- CICEG. (abril de 22 de 2017).
<http://eleconomista.com.mx/estados/2012/04/10/flexi-emyco-las-mas-intensivas-produccion>. Obtenido de
<http://eleconomista.com.mx/estados/2012/04/10/flexi-emyco-las-mas-intensivas-produccion>
- CICEG. (22 de Abril de 2017). <http://www.ciceg.org>. Obtenido de
<http://www.ciceg.org>:
<http://www.ciceg.org/HISTORIA/Antecedentesdelaindustria.pdf>
- Cohen , M., & Nagel, E. (1934). Introducción a la Lógica y el método científico. Buenos Aires Argentina: Amorrortu Editores.
- Cohen, A. (1995). The Symbolic Construction of Community. Londres: Routledge.
- CONAPO, C. (2013). La situación demográfica en México. Obtenido de
<http://www.conapo.gob.mx>:
http://www.conapo.gob.mx/work/models/CONAPO/Resource/1720/1/images/1_La_Situacion_Demografica_En_Mexico.pdf

- CONEVAL. (2013). Diagnóstico del avance en Monitoreo y Evaluación en la entidades federativas 2013. México: Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social ISBN 978-607-95986-9-3.
- Davis , P. (2000). ¿Estamos cambiando? Taller sobre gobernanza cooperativista en el primer foro cooperativo de Asia y el Pacífico (págs. 28-39). <http://www.comeva.com.co/publicaciones.php?id=43223>: MCB University Press 1472- 0701. Obtenido de <http://www.comeva.com.co/publicaciones.php?id=43223>: <http://www.comeva.com.co/publicaciones.php?id=43223>
- Dawkins, C. (2003). Regional Development Theory: Conceptual Foundations, Classic Works, and Recent Developments. *Journal of Planning Literature*.
- De la Vega , S. (2015). Prioridades de investigación sobre pobreza y desarrollo. México: Escuela de Gobierno y Transformación Pública, Tecnológico de Monterrey ISBN 978 607 501 391 6.
- Deming, W. E., & JUSE, U. (1930). KAIZEN : Mejora continua. JUSE.
- Díaz, J., & Ascoli, J. (2006). “Proyecto de desarrollo del Gobierno de la República de Guatemala a través de la Universidad Rafael Landívar, cofinanciado por la República Federal de Alemania a través de KfW”. Guatemala: Editores © 2006 URL-KfW.
- Dickinson, R. (1966). *City, and region*. Londres: Routledge and Kegan Paul.
- Diener, E. (1993). La literatura sobre el bienestar subjetivo. *Intervención Psicosocial*, Vol. 3, 67-113.
- Diez de Castro, E. (1982). Temas Actuales de Gestión de Empresas. En E. Diez de Castro, *La contribución de la empresa a los objetivos de la comunidad* (págs. 38-39). Sevilla: Ed. Publicaciones C.U.R.
- Duarte, & Jiménez. (2007). “Aproximación a la teoría del bienestar”. *Scientia et Technica*, Universidad Tecnológica, 13 ,37.
- Dueñas, M. (04 de Junio de 2014). <http://elempleado.mx>. Obtenido de <http://elempleado.mx/casos-exito/ackerman-pisa-firme-mercado-lujo>: <http://elempleado.mx/casos-exito/ackerman-pisa-firme-mercado-lujo>
- Eco, U. (2009). *Cómo se hace una tesis, técnicas y procedimientos de estudio, investigación y escritura*. Italia: GEDISA.

- Einstein, A. (1935). Como veo el mundo, Mis creencias. Santiago de Chile: Editorial Cultura.
- Emerson, Wachowitz, & Chun. (2000). "Social return on investment: Exploring aspects of value creation in the nonprofit sector". The Box Set: Social Purpose Enterprises and Venture Philanthropy in the New Millennium. San Francisco: Roberts Enterprise Development.
- ENOA. (16 de febrero de 2005). INEGI. Obtenido de <http://www.inegi.org.mx>: <http://www.inegi.org.mx>
- ENOA. (2006). INEGI. Obtenido de <http://www.inegi.org.mx>: <http://www.inegi.org.mx>
- ENOA. (2007). INEGI. Obtenido de <http://www.inegi.org.mx>: <http://www.inegi.org.mx>
- ENOA. (16 de Febrero de 2008). INEGI. Obtenido de <http://www.inegi.org.mx>: <http://www.inegi.org.mx>
- ENOA. (16 de febrero de 2009). INEGI. Obtenido de <http://www.inegi.gob.mx>: <http://www.inegi.gob.mx>
- ENOA. (17 de febrero de 2010). INEGI. Obtenido de <http://www.inegi.org.mx>: <http://www.inegi.org.mx>
- ENOA. (FEBRERO de 2011). INEGI. Obtenido de <http://www.inegi.org.mx>: <http://www.inegi.org.mx>
- ENOA. (16 de FEBRERO de 2012). INEGI. Obtenido de <http://www.inegi.org.mx>: <http://www.inegi.org.mx>
- ENOA. (16 de FEBRERO de 2013). INEGI. Obtenido de <http://www.inegi.org.mx>: <http://www.inegi.org.mx>
- ENOA. (16 de FEBRERO de 2014). INEGI. Obtenido de <http://www.inegi.org.mx>: <http://www.inegi.org.mx>
- Fayol. (1916). Administración industrial y general .
- Franco , & Jutkowitz. (1976). Teoría, acción social y desarrollo. México: Siglo XXI Editores.
- Freeman. (1984). Strategic management: stakeholder approach. Boston M.A.: Pitman.

- Freeman, E., Harrison, J., Wicks, A., Parmar, B., & De Colle, S. (2013). Stakeholder Theory: The State of the Art. Cambridge.
- Freeman, E., Harrison, J., Wicks, A., Colle, S., Purnell, L., & Parmar, B. (2010). <http://www.gestionstakeholders.com/teoria-de-stakeholders-estado-del-arte/>. Obtenido de <http://www.gestionstakeholders.com/teoria-de-stakeholders-estado-del-arte/>: <http://www.gestionstakeholders.com/teoria-de-stakeholders-estado-del-arte/>
- Galtung, J. (1996). "Teoría y método de la investigación social". Buenos Aires: EUDEBA.
- García Azcanio, A., Medina León, A., Negrin Sosa, E., Nogueira Rivera, D., & Espinosa Achong, T. (2007). La mejora de procesos mas alla del valoe añadido. Scribd, 1-22.
- García, A. A. (08 de 10 de 2006). <http://www.gestiopolis.com/gerencia-empresarial-y-gestion-por-procesos/>. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/gerencia-empresarial-y-gestion-por-procesos/>: <http://www.gestiopolis.com/gerencia-empresarial-y-gestion-por-procesos/>
- Garibay, C. (2008). Comunalismos y liberalismos campesinos. Zamora: Colegio de Michoacán.
- Gawande, A. (2011). El efecto Checklist. Nueva York: Henry Holt and company.
- Gil, J. (1994). Análisis de Datos Cualitativos. Aplicaciones a la Investigación Educativa. Barcelona: PPU.
- Global Negotiator. (2013). Contrato de joint venture internacional. Global Marketing.
- Gómez Vega, M. (2004). El desarrollo de la industria de la maquila en México . www.redalyc.org, <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=11825948004>.
- GUANAJUATO, I. (2014). Instituto de Planeación del Estado de Guanajuato. Obtenido de <http://iplaneg.guanajuato.gob.mx>: <http://iplaneg.guanajuato.gob.mx/politica-de-desarrollo-regional-para-el-estado-de-guanajuato>
- GUANAJUATO, U. (11 de 2014). León oficialmente capital del calzado. Obtenido de <http://www.unionguanajuato.mx/articulo/2013/10/06/empresas/leon/leon-oficialmente-la-capital-mundial-del-calzado> consulta 5 de diciembre de 2014:

<http://www.unionguajalajara.com/articulo/2013/10/06/empresas/leon/leon-oficialmente-la-capital-mundial-del-calzado>

- Hernández Sampieri, R., Collado Fernández, C., & Baptista Lucio, P. (s.f.). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill. Cuarta edición.
- Hoover. (1937). Spatial price discrimination. *Review of Economic Studies* 4, 182 - 91.
- Hoover, E., & Fisher, J. (1949). Research in regional economic growth. In *Problems in the study of economic growth*. New York: Universities-National Bureau Committee on Economic Research.
- Hoover, E., & Giarratani, F. (1985). *Introduction to regional economics*. 3d ed. New York: New York: Knopf.
- Hottelling, H. (1929). Stability in competition. *Economic Journal* 39, 41 - 57.
- <http://zapatotirapie.blogspot.mx/2010/10/la-historia-de-la-industria-del-calzado.html>. (10 de 2010). El zapato ayer y hoy. Obtenido de zapatotirapie.blogspot.mx: <http://zapatotirapie.blogspot.mx/2010/10/la-historia-de-la-industria-del-calzado.html>
- Iglesias, E. (1998). "Las industrias del cuero y del calzado en México". México: Instituto de Investigaciones de la Universidad Autónoma de México ISBN 968-36-6550-0.
- IMPLAN. (2005). Secretaría de Relaciones Exteriores. Obtenido de <http://www.sre.gob.mx>: http://www.sre.gob.mx/coordinacionpolitica/images/stories/documentos_gobernamentales/pguanajuato.pdf
- IMPLAN. (2014). *El Plan Visión 2040*. León, Guanajuato: IMPLAN.
- IMPLAN. (2014). *Plan Visión 2040*. IMPLAN.
- INAEBA. (2013). Instituto de Alfabetización y Educación Básica para Adultos. Obtenido de <http://www.inaeba.guanajuato.gob.mx/inaeba/index.php>: <http://www.inaeba.guanajuato.gob.mx/inaeba/index.php>
- INAFED. (2017). *Enciclopedia de los Municipios y Delegaciones de México*. Obtenido de <http://siglo.inafed.gob.mx/enciclopedia>: <http://siglo.inafed.gob.mx/enciclopedia/EMM11guanajuato/municipios/11020a.html>

- INAOEP. (2012). Instituto Nacional de Astrofísica Óptica y Electrónica. Obtenido de <http://cseg.inaoep.mx/univ/regiones.html>:
<http://cseg.inaoep.mx/univ/regiones.html>
- INEGI. (1990). Instituto Nacional de Estadística y Geografía: . Obtenido de <http://www.inegi.gob.mx>: censo de población y vivienda 1990
- INEGI. (2000). Instituto Nacional de Estadística y Geografía: Censo de población y vivienda. Obtenido de <http://www.inegi.gob.mx>: censo de población y vivienda 2000
- INEGI. (2005). Instituto Nacional de Estadística y Geografía: Censo de población y vivienda. Obtenido de <http://www.inegi.gob.mx>: censo de población y vivienda 2005
- INEGI. (13 de Marzo de 2010). Censo de Población y Vivienda. Obtenido de <http://www.inegi.org.mx>: <http://www.inegi.org.mx>
- INEGI. (2010). Instituto Nacional de Estadística y Geografía: Censo de población y vivienda. Obtenido de <http://www.inegi.gob.mx>: censo de población y vivienda 2010
- INEGI. (2013). El periodismo necesita inversión. Comparte este artículo utilizando los íconos que aparecen en la página. La reproducción de este contenido sin autorización previa está prohibida. Milenio León, págs.
http://www.milenio.com/region/INEGI-Desempleados-Trabajos-Leon_0_193180809.html consulta 3 de diciembre de 2014.
- INEGI. (22 de abril de 2014). INEGI. Estadísticas a propósito de la industria del calzado 2014. Obtenido de <http://internet.contenidos.inegi.org.mx>:
http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/702825068332.pdf
- INEGI, I. (s.f.). INEGI. Obtenido de <http://www.inegi.gob.mx>:
<http://www.inegi.org.mx/sistemas/sisept/Default.aspx?t=medu16&s=est&c=26361>
- INEGI, I. (s.f.). INEGI. Obtenido de <http://www.inegi.gob.mx>:
<http://www.inegi.org.mx/sistemas/sisept/Default.aspx?t=mdemo132&s=est&c=23599>
- Isard, W. (1957). Methods of regional analysis. Cambridge Massachusetts: MIT Press Cambridge Massachusetts.

- Ishikawa, K. (1943).
<http://maestrosdelacalidadop100111.blogspot.mx/2012/09/filosofia-kaoruishikawa.html>. Obtenido de
<http://maestrosdelacalidadop100111.blogspot.mx/2012/09/filosofia-kaoruishikawa.html>:
<http://maestrosdelacalidadop100111.blogspot.mx/2012/09/filosofia-kaoruishikawa.html>
- Jiménez, C. (30 de 10 de 2014). Sector cuero y calzado genera 13 plazas diarias. *El Economista*, págs.
<http://eleconomista.com.mx/estados/2012/10/30/sector-cuero-calzado-genera-13-plazas-diarias>.
- Kates R, Clark W, Corell R, Hall J, Jaeger C, Lowe I, . . . Svedin U. (2001). Sustainability science. Obtenido de <http://science.sciencemag.org>:
<http://science.sciencemag.org/content/292/5517/641>
- Keyes, C. (1998). Social well-being. *Social Psychology Quarterly*, Vol. 61,, 121-140.
- Keyes, C., Shmotkin, D., & Ryff, C. (2002). Optimizing well-being: the empirical encounter of two traditions. *Journal of Personality and Social Psychology* Vol.82.
- Ley General de Desarrollo Social. (26 de Septiembre de 2013).
<http://www.normateca.gob.mx>. Obtenido de <http://www.normateca.gob.mx>:
http://www.normateca.gob.mx/Archivos/66_D_3578_11-11-2013.pdf
- Linguee. (2016). <http://www.linguee.es/>. Obtenido de <http://www.linguee.es/>:
<http://www.linguee.es/>
- Lockward Dargam, A. (2011). El rol de la confianza en las organizaciones a través de los distintos enfoques o pensamientos de la administración. *Ciencia y Sociedad*, XXXVI (3) 464-502. Obtenido de <http://www.redalyc.org>:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87022526005>
- Losch, A. (1954). *The economics of location*. . New Haven: Yale University Press.
- Machuca, J. (2006). EL CARÁCTER INTEGRAL DEL PATRIMONIO CULTURAL. En I. Vazquez, *EL PATRIMONIO INTANGIBLE* (págs. 92 - 103). México: Delegación Sindical D-II-IA-1 Profesores e Investigadores del Instituto Nacional de Antropología e Historia.
- Malhotra, N. (2004). *Investigación de Mercados*. Pearson Prentice Hall.

- Marchant, L. (2007). Actualizaciones para el Management y el Desarrollo Organizacional. Editorial Viña del Mar.
- Markusen, A., & Lee, Y.-S. (1999). Second tier cities: Rapid growth beyond. Minneapolis: Minneapolis: University of Minnesota.
- Martínez , J. (2004). Comunalidad y desarrollo. Obtenido de <https://es.scribd.com:https://es.scribd.com/doc/167355983/comunalidad-y-desarrollo-JAIME-MARTINEZ-LUNA>
- Martínez Martínez, A. (2006). Capacidades competitivas en la industria del calzado en León. México: ISBN 970 722 386 3.
- Martínez, A. (2006). Capacidades competitivas en la industria del calzado en León. México: ISBN 970 722 386 3.
- Masaaki, I. (1986). KAIZEN: La clave de la ventaja competitiva japonesa. Japón: Editorial Patria.
- Mateos, M. (2007). <http://www.manufactura.mx/industria/2007/05/02/industria-del-calzado-un-diagnostico>. Obtenido de <http://www.manufactura.mx/industria/2007/05/02/industria-del-calzado-un-diagnostico>: <http://www.manufactura.mx/industria/2007/05/02/industria-del-calzado-un-diagnostico>
- Mateos, M. (02 de 05 de 2007). Manufactura Información Estratégica para la Industria. Obtenido de <http://www.manufactura.mx/industria/2007/05/02/industria-del-calzado-un-diagnostico>: <http://www.manufactura.mx/industria/2007/05/02/industria-del-calzado-un-diagnostico>
- Mayntz , R., Holm, K., & Hubner , P. (1988). Introducción a los métodos de la sociología empírica. Madrid: Editorial Alianza.
- Melé. (2002). “Three current views of the firm and its purpose. Toward a more complete model”. The Seminar “Humanizing the Firm and the Management Profession”. Barcelona.
- México, E. d. (2008). <http://www.e-local.gob.mx>. Obtenido de <http://www.e-local.gob.mx>: <http://www.e-local.gob.mx>
- Molina. (2014). Análisis Armónico y Funcional de Competencias Laborales en Gerentes del Sector Automotriz del Estado de Guanajuato. (S.U. México., Ed.) . Obtenido de <http://www.spentamexico.org>: [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A13.9\(3\)157-165.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A13.9(3)157-165.pdf)

- Navarro, J. C., Ayvar, F., & Giménez, V. (2016). Generación de bienestar social en México: un estudio DEA a partir del IDH. *Economía, Sociedad y Territorio* ISSN: 1405-8421, 591 - 621.
- Neuman, W. (2003). *Social Research Methods. Qualitative and Quantitative Approaches*, Allyn and Bacon. Editorial Pearson.
- Nogueira, R. D., Medina León, A., & Nogueira Rivera, C. (2004). *Fundamentos para el control de la gestión empresarial*. Editorial Pueblo y Educación 978 859 13 1192 4.
- Norton, D., & Kaplan, R. (1999). *El cuadro de mando integral*. EUA: Publisher Gestión 2000, 2009.
- OCDE. (2012). <http://www.oecd.org/centrodemexico/laocde/>. Obtenido de <http://www.oecd.org/centrodemexico/laocde/>: <http://www.oecd.org/centrodemexico/laocde/>
- OCDE. (2014).
- OCDE. (2014). <http://www.oecd.org/edu/Mexico-EAG2014-Country-Note-spanish.pdf>. Obtenido de <http://www.oecd.org/edu/Mexico-EAG2014-Country-Note-spanish.pdf>: <http://www.oecd.org/edu/Mexico-EAG2014-Country-Note-spanish.pdf>
- OCDE. (30 de 03 de 2014). Reprueba México índice de bienestar social de la OCDE. *Diario.Mx*, págs. http://diario.mx/Economia/2014-03-30_246efb7f/reprueba-mexico-indice-de-bienestar-social-de-la-ocde/ consulta 28 de noviembre.
- OCDE. (2015). <http://www.oecdbetterlifeindex.org/es/countries/mexico-es/>. Obtenido de <http://www.oecdbetterlifeindex.org/es/countries/mexico-es/>: <http://www.oecdbetterlifeindex.org/es/countries/mexico-es/>
- OIE. (2011). Organización de Estados Iberoamericanos. Obtenido de http://www.oei.es/divulgacioncientifica/reportajes_518.htm: http://www.oei.es/divulgacioncientifica/reportajes_518.htm
- Olander, S., & Landin, A. (27 de 08 de 2005). http://www.iei.liu.se/fek/svp/723g18/articles_and_papers/1.107451/OlanderLandin2005IJPM.pdf. Obtenido de http://www.iei.liu.se/fek/svp/723g18/articles_and_papers/1.107451/OlanderLandin2005IJPM.pdf:

http://www.iei.liu.se/fek/svp/723g18/articles_and_papers/1.107451/OlanderLandin2005IJPM.pdf

ONU. (08 de 09 de 2000).

http://www.onu.org.mx/objetivos_de_desarrollo_del_milenio.html. Obtenido de http://www.onu.org.mx/objetivos_de_desarrollo_del_milenio.html: http://www.onu.org.mx/objetivos_de_desarrollo_del_milenio.html

Ornelas, J. (1993). Estructuración del Territorio y Política Regional en México. Tlaxcala: Universidad Autónoma de Tlaxcala 1993.

ORSE, CSR, FORÉTICA, & The European Alliance For CSR. (Mayo de 2009). <http://www.bibliotecavirtual.info>. Obtenido de <http://www.bibliotecavirtual.info/2011/04/dialogo-con-los-grupos-de-interes-guia-practica-para-empresas-y-stakeholders/>

Ortiz Fuentes, M., & Avella Camareno, L. (2002). Gestión estratégica de los recursos humanos una síntesis teórica. Investigaciones europeas de Dirección y economía de la empresa Vol.8, 59-78.

Ortiz, J. (18 de 01 de 2014). Buscan mejorar educación superior en Guanajuato. A.M.León, págs. <http://www.am.com.mx/leon/local/buscan-mejorar-educacion-superior-en-guanajuato-77912.html>.

Pena-Trapero, B. (2009). "La medición del Bienestar Social: unarevisión crítica". Estudios de Economía Aplicada, Asociación Internacional de Economía Aplicada, 299-324.

Pfeffer. (1994). Competitive advantage through people. Boston Ma.: Harvard Business School Press.

Pfeffer. (1998). Seven practices of successful organization. California Management Review vol. 40, 96-123.

Phillips. (2003). Stakeholders theory and organizational Ethics. Hardcover.

Phillips. (2011). stakeholder theory impact and prospect. Massachusetts: Edward Elgar Publishing Limited.

Porter, M. (1998). <http://www.academia.edu/2918006/Clusters>. Obtenido de <http://www.academia.edu/2918006/Clusters>: <http://www.academia.edu/2918006/Clusters>

Radcliffe, S., & Westwood, S. (1999). Rehaciendo la Nación. Lugar, Identidad y Política en América Latina. Quito: Abya-Yala.

- RAE, R. (2016). <http://dle.rae.es>. Obtenido de <http://dle.rae.es>:
<http://dle.rae.es/?id=Bl1f16l>
- Read, H. (1941). Al diablo con la cultura. Obtenido de
<http://www.kclibertaria.comyr.com/lpdf/l164.pdf>:
<http://www.kclibertaria.comyr.com/lpdf/l164.pdf>
- Reglamento Ley General de Desarrollo. (18 de Enero de 2006).
<http://www.normateca.gob.mx>. Obtenido de <http://www.normateca.gob.mx>:
http://www.normateca.gob.mx/Archivos/33_D_848_18-01-2006.pdf
- Retolaza , J., Roqueñi, M., San Jose, L., & Barrutia, J. (2012). “Cuantificación del valor social: propuesta metodológica y aplicación al caso de Lantegi Batuak”. Zerbitzuan: Gizarte zerbitzuetarako aldizkaria = Revista de servicios sociales, ISSN 1134-7147,,
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4742444>. Obtenido de
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4742444>:
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4742444>
- Reyes, O. (2014). TEORÍA DEL BIENESTAR Y EL ÓPTIMO DE PARETO COMO PROBLEMAS MICROECONÓMICOS. Revista Electrónica de Investigación en Ciencias Económicas Abriendo Camino al Conocimiento Facultad de Ciencias Económicas, UNAN-Managua, ISSN: 2308 – 782X, 217 - 234.
- Reyno, M. (2007). Responsabilidad social empresarial RSE como ventaja competitiva. Obtenido de EDUMED.NET: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/436/RESPONSABILIDAD%20SOCIAL%20EMPRESARIAL%20COMO%20VENTAJA%20COMPETITIVA%20INTRODUCCION.htm>
- Rodríguez , I. (25 de 09 de 2012). Manufactura Información estratégica para la industria. Obtenido de
<http://www.manufactura.mx/industria/2012/09/25/sector-calzado-fuerte-en-proveeduria-nacional>:
<http://www.manufactura.mx/industria/2012/09/25/sector-calzado-fuerte-en-proveeduria-nacional>
- Ronald, W. (2005). The lessons from stakeholder theory for U.S. business leaders. Business horizons vol. 48, 255- 264.
- Rosales Ortega , M., & Urriola Urbina, R. (2012). Hacia un modelo integrado de desarrollo económico local y cohesión social. Barcelona: Diputación de Barcelona (Oficina de Coordinación y Orientación del Programa URB-AL III). Obtenido de <https://www1.diba.cat/uliep/pdf/52258.pdf>:
<https://www1.diba.cat/uliep/pdf/52258.pdf>

- Rousseau, J. J. (1762). El Contrato Social. París: Elephant.
- Ruiz Medina, M. (5 de 12 de 2014). "POLÍTICAS PÚBLICAS EN SALUD Y SU IMPACTO EN EL SEGURO POPULAR EN CULIACÁN, SINALOA, MÉXICO". Obtenido de http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/sistema_nacional.html : http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/sistema_nacional.html
- Ruiz Mendez, K. (15 de 09 de 2013). Cierra Maquiladora de Flexi. A.M. León , págs. <http://www.am.com.mx/leon/local/cierra-maquiladora-de-flexi-47245.html>.
- Ryff, C. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 57,.
- Santamaria, F. (24 de 03 de 2017). <http://www.hypergeo.eu>. Obtenido de <http://www.hypergeo.eu>: <http://www.hypergeo.eu/spip.php?article547>
- SAT. (1 de Enero de 2017). Servicio de Administración Tributaria. Obtenido de <http://www.sat.gob.mx>: http://www.sat.gob.mx/informacion_fiscal/tablas_indicadores/Paginas/salarios_minimos.aspx
- SAT. (Enero de 16 de 2018). Secretaria de Administración Tributaria. Obtenido de <http://www.sat.gob.mx>: http://www.sat.gob.mx/informacion_fiscal/tablas_indicadores/paginas/salarios_minimos.aspx
- Scopelliti, S. (2008). Responsabilidad Social de las Empresas Ventaja competitiva. Facilitación del comercio y el transporte de América Latina FAL CEPAL Num. 257, 1-4.
- SEDESOL. (28 de octubre de 2015). <http://www.sedesol.gob.mx>. Obtenido de <http://www.sedesol.gob.mx>: http://www.sedesol.gob.mx/es/SEDESOL/Evolucion_Historica_de_Indicadores_2015
- Sen. (1975). Employment, technology and development . Oxford: Clarendon Press.
- SEP. (2012). www.sep.gob.mx. Obtenido de www.sep.gob.mx: http://www.sep.gob.mx/es/sep1/sep1_Historia_de_la_SEP

- SIC. (01 de 05 de 2017). Sistema de Información Cultural del Gobierno de México. Obtenido de <http://sic.cultura.gob.mx>:
http://sic.cultura.gob.mx/ficha.php?table=frpintangible&table_id=44
- Sunkel , & Paz. (1970). El subdesarrollo latinoamericano y la teoría del desarrollo. Santiago de Chile: Editorial Universitaria y México: Siglo XXI.
- Sunkel, & Paz. (1985). EL SUBDESARROLLO LATINOAMERICANO Y LA TEORIA DEL DESARROLLO. México, Argentina, España: Editorial siglo XXI.
- Supo, J. (13 de Octubre de 2016). <http://seminariosdeinvestigacion.com/el-tamano-de-la-muestra-para-la-prueba-piloto/>. Obtenido de <http://seminariosdeinvestigacion.com/el-tamano-de-la-muestra-para-la-prueba-piloto/>: <http://seminariosdeinvestigacion.com/el-tamano-de-la-muestra-para-la-prueba-piloto/>
- Tajfel. (1957). Value and the perceptual judgement of magnitude. . Psychological Review, 64, 192 - 204.
- Tajfel. (1970). Experiments in intergroup discrimination. . Scientific American 223, 96-102.
- Tajfel. (1974). Social identity and intergroup behavior. . Social Science Information, 13, 65-93.
- Tajfel. (1981). Human groups and social categories. Cambridge: Cambridge press.
- Tamayo, M. (2003). El proceso de la investigación científica. México: Editorial Limusa S.A. de C.V.
- Taylor, F., & Fayol, H. (1911). Principios de la administración científica. El ateneo ISBN 950 02 35 40 4.
- Tejera Escull, P. (2007). Objeciones a la teoría del desarrollo local (desde una perspectiva tercermundista). Obtenido de <https://www.nodo50.org>:
https://www.nodo50.org/cubasigloXXI/congreso06/conf3_tejera.pdf
- Toribio, L. (09 de 09 de 2014). Estudiar no asegura tener empleo: OCDE; reporte Panorama de la Educación 2014. Excelsior Nacional , pág.
<http://www.excelsior.com.mx/nacional/2014/09/09/980761>.
- Turner, & Brown. (1978). Social status, cognitive alternatives and intergroup relations. En H. Tajfel (Ed.): Differentiation between social groups: Studies in the social psychology of intergroup relations. Londres: Academic Press.

- UNESCO. (18 de 05 de 2017). La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura . Obtenido de <http://www.unesco.org>: <http://www.unesco.org/new/es/mexico/work-areas/culture/intangible-heritage/>
- Uribe G, M., Rodríguez G, K., & Agudelo B, M. (2013). Determinantes sociales y acceso a los servicios de salud sexual y reproductiva en el Seguro Popular: Estudio de caso en el municipio de León – Guanajuato (México). Clacso.
- Vazquez Barquero, A. (1997). “¿ Crecimiento endógeno o desarrollo endógeno?”. CUADERNOS DEL CLAEH, 78-79.
- Vazquez, I. (2006). EL PATRIMONIO INTANGIBLE: INVESTIGACIONES RECIENTES Y PROPUESTAS PARA SU CONSERVACIÓN. México: Delegación Sindical D-II-IA-1 Profesores e Investigadores del Instituto Nacional de Antropología e Historia.
- Veenhoven, R. (1994). El estudio de la satisfacción con la vida. Intervención Psicosocial Vol. 3, 87-116.
- Velázquez, A. (2010). Secretaria de Gobierno del Estado de Guanajuato. Obtenido de http://segob.guanajuato.gob.mx/sil/docs/articulos/Empresas_.pdf: http://segob.guanajuato.gob.mx/sil/docs/articulos/Empresas_.pdf
- Vieyra. (2014). tesis doctoral Desarrollo del factor humano en las empresas exportadoras socialmente responsables del Estado de Michoacán. Desarrollo del factor humano en las empresas exportadoras socialmente responsables del Estado de Michoacán. Morelia: Instituto de Investigaciones Económicas y Empresariales.
- Weber. (1918). El político y el científico. Alemania: editorial Madrid, USBN 84 206 1072 2.
- Weber. (1919). La política como profesión. Fondo de Cultura Económica.
- Weber. (1922). Economía y sociedad. Alemania: Fondo de cultura económica ISBN 978 968 16 0285 7.
- Weber, A. (1909). The theory of the location of industries, translated with introduction. Friederich. Russell and Russell, reimpresso en 1971.
- wikipedia. (15 de Julio de 2015). https://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama_de_Ishikawa. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama_de_Ishikawa: https://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama_de_Ishikawa

wikipedia. (s.f.). <https://es.wikipedia.org/wiki/Stakeholder>. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Stakeholder>: <https://es.wikipedia.org/wiki/Stakeholder>

Wilmer. (2012). Origen, evolución y precursores de la gestión administrativa. Obtenido de <http://es.slideshare.net/wilmer293112>: <http://es.slideshare.net/wilmer293112>

Yacuzzi, E. (2005). EL ESTUDIO DE CASO COMO METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN:. Buenos Aires, Universidad del CEMA, Argentina.

Yin , R. (1994). Case Study Research: Design and Methods. Thousand Oaks CA: Sage Publications.

Zaratiegui. (1999). La gestión por procesos: su papel e importancia en la empresa. Economía Industrial, Volumen VI, 330.

ANEXOS

Anexo 1 Diagrama con semblanza e imágenes de la empresa Suleón S.A. de C.V.



Fuente: Elaboración propia (2017).



Fuente: Elaboración propia (2017)

En el 2015 en una estrategia de crecimiento vertical se adquiere una maquina pelletizadora que le permite producir sus propios insumos.

En el 2016 cuenta con 50 empleados la suela inyectada representa ahora el 98% de sus ventas y la suela preacabada tan solo el 2% de sus ventas, y se produce el 60% de los insumos del área de inyección internamente.



Fuente: Elaboración propia (2017).

DEFINICION Y JUSTIFICACION DEL NEGOCIO

FABRICACION DE SUELA INYECTADA,
PREACABADA Y HULE TERMO PLASTICO



MISION

SOMOS LA SOLUCIÓN EN
SUELA DE NUESTROS
CLIENTES

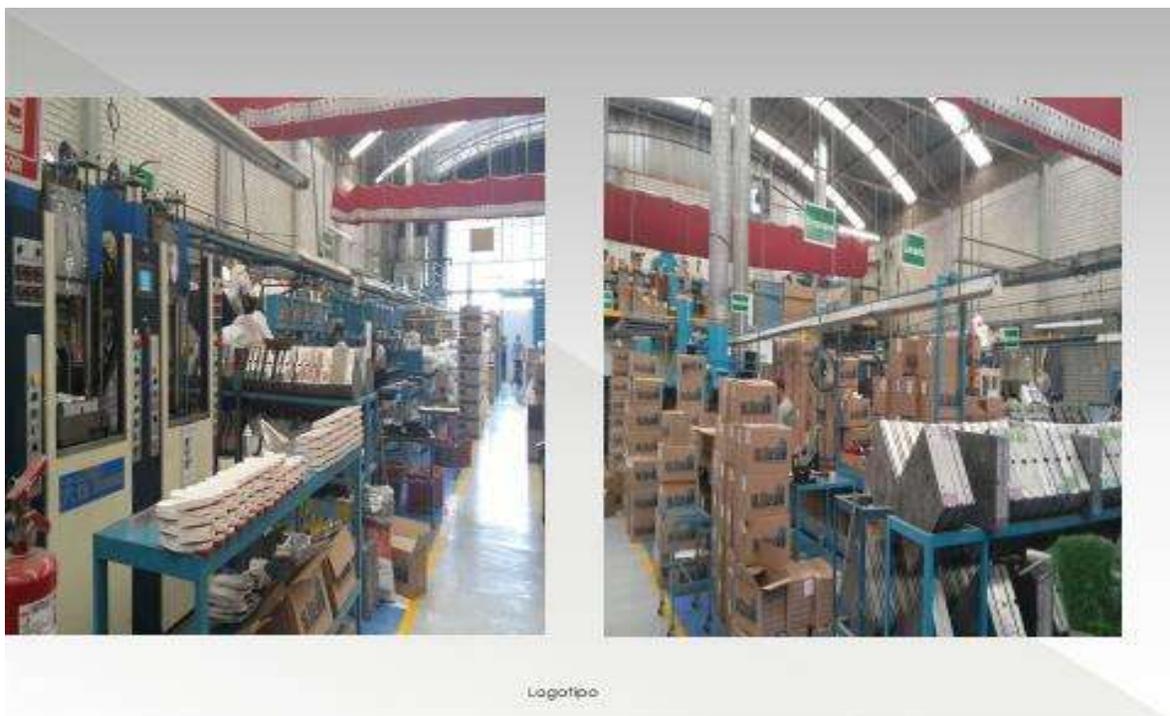
VISION

SER UNA EMPRESA
CONFIABLE (TIEMPO DE
ENTREGA Y CALIDAD,
DISEÑO, INOVACION
(INDICADOR DE
INOVACION)) PARA
NUESTROS CLIENTES,
GENERANDOLE ASI LA
NECESIDAD DE NUESTRO
SERVICIO A TRAVES DE
NUESTRO PRODUCTO

Fuente: Elaboración propia (2017).



Fuente: Elaboración propia (2017).



Fuente: Elaboración propia (2017).



INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

DOCTORADO EN CIENCIAS DEL DESARROLLO REGIONAL

Encuesta sobre bienestar social de stakeholders de la empresa SULEÓN S.A. de C.V. del municipio de León, Guanajuato.

NOTA: Los datos que proporcione serán confidenciales y utilizados únicamente para fines académicos.

Datos de la entrevista

Número de entrevista

Fecha de la entrevista

Municipio de la entrevista

I. Caracterización del entrevistado

1.- Caracterización socio demográfica del entrevistado

Nombre

Dirección

Edad _____ **Tel local** _____ **tel.**

Celular _____

2.- ¿Es Ud.?

A) Trabajador SL b) administrativo SL c) vecino SL d) proveedor SL e) cliente SL f) parte del gobierno municipal de León, Guanajuato

3.- Donde nació Ud. _____

4.- Razón por la que vive en león _____

5.- Cuantos miembros integran su hogar _____

EDUCACIÓN

6.-Sabe leer y escribir _____

6.--Nivel de estudios _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

7.- sigue Ud. Estudiando _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

8.- Que estudia _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

9.-último grado de estudios
obtenido_____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica
Ud._____

10.- Razón, por la que dejo sus estudios

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica
Ud._____

11.-Edad a la que dejo sus
estudios_____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica
Ud._____

12.-Piensa seguir sus estudios hasta que
nivel_____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica
Ud._____

HOGAR Y VIVIENDA

13.-Cuantos miembros forman su hogar

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica
Ud._____

14.-Es Ud. Cabeza de familia

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica
Ud._____

15.-CUANTOS MIEMBROS DE SU HOGAR LABORAN_____

MADRE _____ EDAD _____ NIVEL DE ESTUDIOS _____

PADRE _____ EDAD _____ NIVEL DE ESTUDIOS _____

HIJO(A)1 _____ EDAD _____ NIVEL DE ESTUDIOS _____

HIJO(A) _____ EDAD _____ NIVEL DE ESTUDIOS _____

OTRO (ESPECIFIQUE) _____ EDAD _____ NIVEL DE ESTUDIOS _____

OTRO (ESPECIFIQUE) _____ EDAD _____ NIVEL DE ESTUDIOS _____

OTRO (ESPECIFIQUE) _____ EDAD _____ NIVEL DE ESTUDIOS _____

OTRO (ESPECIFIQUE) _____ EDAD _____ NIVEL DE ESTUDIOS _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

16.-CUENTA CON VIVIENDA

A) PROPIA B) RENTADA EN CASO DE SER RENTADA CUANTO PAGA _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

17.-LA VIENDA ES

A) INTERES SOCIAL B) OTRO
ESPECIFIQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

18.-LA VIVIENDA EN CASO DE SER DE INTERES SOCIAL LA AQUIRIO EN EL TRABAJO ACTUAL

A) SI B)NO

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

19.-A LA EMPRESA DONDE LABORA LE INTERESA SU VIVIENDA

A) SI B) NO

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

20.-A LA EMPRESA DONDE LABORA LE INTERESA LA UBICACIÓN DE SU VIVIENDA

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

21.-HACE CUANTO TIEMPO ADQUIRO SU VIVIENDA

A) 1 AÑO B) 5AÑOS C)10 AÑOS D) MAS DE 10 AÑOS

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

22.-EL MATERIAL DE SU VIVIENDA ES

A) CEMENTO B) MADERA C) CARTON Y LAMINA D) OTRO ESPECIFIQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

23.-LA VIVIENDA ESTA UNIBACADA EN

A) FRACCIONAMIENTO B) COLONIA C) ASENTAMIENTO NO REGULADO

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

24.-LA VIVIENDA CUENTA CON:

A) AGUA POTABLE B) ALCANTARILLADO C) LUZ D) TELÉFONO E) INTERNET
F) PAVIMENTADO E) CABLE TV F) GAS H) OTRO

ESPECIFIQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

25.-BIENES CON LOS QUE CUENTA LA VIVIENDA

LAVADORA RADIO TELEVISION
CALENTADOR DE AGUA COMPUTADORA REFRIGERADOR
ESTUFA MICROONDAS LICUADORA

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

26.-LA VIVIENDA TIENE ACCESO A CENTROS DE EQUIPAMIENTO

ESCUELAS HOSPITALES TIENDAS DE ABARROTÉS
CINE AREAS VERDES TRANSPORTE

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

27.-LA VIVIENDA TIENE ACCESO A VIAS TERRESTRES DE COMUNICACION

AVENIDAS CALLES TERRACERIAS

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

28.-TIEMPO DE DESPLAZAMIENTO DE SU VIVIENDA AL TRABAJO _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

29-MEDIO DE TRANSPORTE QUE UTILIZA_____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud._____

EMPLEO

30.-¿UD. RECIBIÓ AYUDA PARA ENCONTRAR TRABAJO?

A) SI B) NO

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud._____

31.-¿DE QUIEN RECIBIO AYUDA PARA ENCONTRAR TRABAJO?

B) FAMILIA B)AMIGOS C)GOBIERNO D)OTRO

ESPECIFIQUE_____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud._____

32.-CAUSAS QUE LO LLEVARON A TRABAJAR

A) ECONOMICAS B) FAMILIARES C)OTRA ESPECIFIQUE

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud._____

33.-LUGAR DONDE LABORA

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud._____

34.

PUESTO _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

35.-ANTIGÜEDAD EN SU TRABAJO

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

36.-SU TRABAJO ES

A) MUY BUENO B) BUENO C) ACEPTABLE D) MALO E) MUY MALO

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

37.-TIENE OPCIONES DE CRECIMIENTO EN SU TRABAJO

A) SI B) NO

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

38.-CUENTA CON CONDICIONES DE SEGURIDAD EN SU TRABAJO

A) SI B) NO

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

39.-RECIBE UNIFORME EN SU TRABAJO

A) SI B) NO

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

40.-CUENTA CON MEDICO DENTRO DE SU TRABAJO

A) SI B) NO

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

41.-HA CONSULTADO AL MEDICO DE SU TRABAJO

A) SI B) NO

PORQUE _____

_____ Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

42.-CUANTAS VECES LO HA VISITADO _____

PORQUE _____

_____ Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

43.-CUENTAN CON MEDIDAS DE SEGURIDAD EN SU TRABAJO

A) SI B) NO

CUALES _____

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

44.-CUENTAN CON SALIDAS DE EMERGENCIA EN SU TRABAJO

A) SI B) NO

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

45.-CORRE UD PELIGRO AL REALIZAR SU TRABAJO

A) SI B) NO

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

46.-SE HA LESIONADO EN SU TRABAJO

A) SI B) NO

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

47.-MANEJAN PROTOCOLOS DE EVACUACIÓN

A) SI B) NO

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

48.-CUENTA CON AREA DE COMEDOR

A) SI B) NO

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

49.-CUENTA CON ESTACIONAMIENTO

A) SI B) NO

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

50.-CUENTA CON PRESTACIONES SOCIALES COMO IMSS E INFONAVIT

A) SI B) NO

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

51.-HA HECHO USO DE SU INFONAVIT

A) SI B) NO

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

52.-HA HECHO USO DE IMSS

A) SI B) NO

PORQUE _____
_____ Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

57.-A QUE DESTINA SU SUELDO EN PORCENTAJE

ALIMENTACION _____

VESTIDO _____

CALZADO _____

VIVIENDA _____

EDUCACION _____

TRANSPORTE _____

OCIO _____

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

58.-PIENSA CONSERVAR SU TRABAJO

A) SI B) NO

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

59.-SE SIENTE VALORADO EN SU TRABAJO

A) SI B) NO

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

60.-CUENTA CON INCENTIVOS ADEMAS DE SU SUELDO Y PRESTACIOES

A) SI B) NO

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

61.-ESTOS INCENTIVOS CUALES SON:

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

62.-LE INTERESARIA INICIAR UN NEGOCIO PROPIO

A) SI B) NO

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

63.-COMO VALORA UD SU EMPRESA

A) MUY BUENO B) BUENO C) ACEPTABLE D) MALO E)MUY MALO

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

Tiene ud otra fuente de ingresos

A) SI B) NO

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

Esta otra fuente ingresos cual es

A) SI B) NO

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

Que porcentaje de ingresos representa esta otra fuente de ingresos

SALUD

64.-ESTA UD. SANO

A) SI B) NO

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

65.-TIENE ALGUNA ENFERMEDAD

A) SI B) NO

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

66.-ESTA ENFERMEDAD ESTA SIENDO TRATADA

A) SI B) NO

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

67.-ESTA ENFERMEDAD TIENE QUE VER CON SU TRABAJO

A) SI B) NO

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

68.-CON QUE FRECUENCIA SE ENFERMA

A) 1 VEZ SEMANA 1) 1 VEZ MES C) CADA TRES MESES C) CADA 6 MESES

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

69.-DE QUE SE ENFERMA COMUNMENTE

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

70.-SE ATIENDE EN EL IMSS

A) SI B) NO

PORQUE_____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud._____

71.-HA ESTADO EN ALGUN MOMENTO SIN ACCESO A SERVICIOS SOCIALES DE SALUD

A) SI B) NO

PORQUE_____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud._____

72.-PREFIERE TENER IMSS

A) SI B) NO

PORQUE_____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud._____

73.-LE ALCANZA SU SUELDO PARA ATENDER SUS ENFERMEDADES

A) SI B) NO

PORQUE_____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud._____

CONVERGENCIA DE *STAKEHOLDERS*

74.-LE INTERESA A UD. LA PERMANENCIA DE LA EMPRESA SULEÓN S.A. DE C.V.

A) SI B) NO

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud._____

75.-SE VE AFECTADO POR LA EMPRESA SULEÓN S.A. DE C.V.

A) SI B) NO

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud._____

76.-SE VE BENEFICIADO POR LA EMPRESA SULEÓN S.A. DE C.V.

A) SI B) NO

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud._____

77.-LE INTERESAN A UD LOS PATRONES DE LA EMPRESA SULEÓN S.A. DE C.V.

A) SI B) NO

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud._____

78.-LE INTERESAN A UD LOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA SULEÓN S.A. DE C.V.

A) SI B) NO

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

79.-LE INTERESAN A UD LOS OPERADORES DE SULEÓN S.A. DE C.V.

A) SI B) NO

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

80.-LE INTERESAN A UD. LOS PROVEEDORES DE LA EMPRESA SULEÓN S.A. DE C.V.

A) SI B) NO

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

81.-LE INTERESAN A UD. LOS CLIENTES DE LA EMPRESA SULEÓN S.A. DE C.V.

A) SI B) NO

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

82.-LE INTERESAN A UD LOS VECINOS DE SULEÓN S.A. DE C.V.

A) SI B) NO

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

83.-LE INTERESAN A UD EL GOBIERNO MUNICIPAL DE LEÓN S.A. DE C.V.

A) SI B) NO

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

COMPLEMENTARIAS

84.-ES UD. FELIZ

A) SI B) NO

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

85.-QUE PETICION HARIA A SU EMPRESA

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

86.-QUE PETICIÓN HARIA A LOS VECINOS DE LA EMPRESA SULEON S.A. DE C.V.

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

87.-QUE PETICION HARIA A LOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA S.A. DE C.V.

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

88.-QUE PETICIÓN HARIA A LOS OPERADORES DE LA EMPRESA SULEÓN S.A. DE C.V.

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

89.-QUE PETICIÓN HARIA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA SULEÓN S.A. DE C.V.

PORQUE_____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud._____

90.-QUE PETICIÓN HARÍA A LOS PROVEEDORES DE LA EMPRESA DE SULEÓN S.A. DE C.V.

DEFINA BIENESTAR SOCIAL

PORQUE_____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud._____

CUENTA UD CON UN APOYO DEL GOBIERNO

PORQUE_____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud._____

UD CUENTA CON UN BIENESTAR SOCIAL

PORQUE_____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud._____

DEFINA BIENESTAR SOCIAL

PORQUE_____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud._____

Fuente: Elaboración propia (2016).

Anexo 2 Matriz de congruencia

PROBLEMA TICA	PREGUN TAS DE INVESTIG ACION	OBJETI VOS	JUSTIFICA CION	OBJET O DE ESTUDI O	MARC O TEORI CO	VARIABLES
Se desconoce el impacto de la empresa Suleón S.A. de C.V. en el BS de sus <i>stakeholders</i> obreros, en el municipio de León, Guanajuato; esto es, se desconoce si dicha empresa han contribuido de positiva o negativa desde el	PRE GUNTA GENERAL 1.- ¿Cuál es el impacto de la empresa Suleón S.A. de C.V. en el BS de sus <i>stakeholders</i> obreros en el municipio de León, Guanajuato, México desde el punto de vista de la Teoría de los <i>Stakeholders</i> ?	OBJETI VOS OBJETI VO GENER AL 1.- Conoce r el impacto de la empres a Suleón S.A. de C.V. en el BS de sus <i>stakeho</i> <i>lders</i> obrer os en el municipi	JUSTIFICA CIÓN La presente investigaci ón bajo el esquema de estudio de caso de la empresa Suleón S.A. de C.V. resulta relevante porque es un aporte en el área del conocimien to, resulta convenient e porque	Los <i>stakehol</i> <i>ders</i> obrer os de la empresa Suleón S.A. de C.V. ubicada en el municipi o de León, Guanaju ato, México.	Teoría de los <i>Stakeh</i> <i>olders</i> y Teoría del BS	VARIABLE DEPENDIE NTE: BS. VARIABLES INDEPENDI ENTES: ECONOMIC A: Empleo, SOCIALES: salud, educación y vivienda.

<p>punto de vista de la Teoría de los Stakeholders</p>	<p>PREGUNTAS ESPECÍFICAS</p> <p>1.- ¿En qué medida contribuye la empresa Suleón S.A. de C.V. como fuente de ingreso mediante el empleo al BS de sus <i>stakeholders</i> obreros en el municipio de León, Guanajuato, México?</p> <p>2.- ¿Cuál es el BS</p>	<p>o de León, Guanajuato, México desde la Teoría de los <i>Stakeholders</i>.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>1.- Determinar cómo contribuye la empresa Suleón S.A. de C.V., como</p>	<p>contribuirá con aporte de información acerca de las empresas pertenecientes al sector del cuero y el calzado en el municipio de León, Guanajuato, información que podrá servir en la toma de decisiones para la mejora de las condiciones de BS en caso de así requerirlo, así como</p>			
--	--	--	--	--	--	--

	<p>otorgado a los <i>stakeholders</i> obreros de la empresa Suleón S.A. de C.V. ubicada en el municipio de León, Guanajuato, México a través de la variable vivienda?</p> <p>3.- ¿Cuál es el BS otorgado a los <i>stakeholders</i> obreros de la empresa Suleón S.A. de C.V.</p>	<p>fuentes de ingreso mediante el empleo al BS de sus <i>stakeholders</i> obreros en el municipio de León, Guanajuato, México.</p> <p>2.- Determinar cuáles es el BS otorgado a los <i>stakeholders</i> obreros de la</p>	<p>dar lugar a propuestas de posibles problemas con respecto a dicho bienestar, mismos que serán los principales beneficiados en caso de que se tomen en cuenta las propuestas que salgan de esta investigación.</p> <p>También salen beneficiados los dueños de dicha empresa,</p>			
--	--	---	---	--	--	--

	<p>ubicada en el municipio de León, Guanajuato, México a través de la variable salud?</p> <p>4.- ¿Cuál es el BS otorgado a los <i>stakeholders</i> obreros de la empresa Suleón S.A. de C.V. ubicada en el municipio de León, Guanajuato, México a través de la variable</p>	<p>empresas a Suleón S.A. de C.V. ubicada en el municipio de León, Guanajuato, México a través de la variable vivienda.</p> <p>3.- Determinar cuál es el BS otorgado a los <i>stakeholders</i> obreros de la</p>	<p>así como aquellos que tomen como referente este estudio de caso, pues la base de la Teoría de los <i>Stakeholders</i> es que converjan los intereses de todos los <i>participants</i>, provocando una sinergia que da como resultado mejoras para todos los <i>participants</i>; este</p>			
--	--	--	--	--	--	--

	educación ?	empres a Suleón S.A. de C.V. ubicada en el municipi o de León, Guanaj uato, México a través de la variable salud. 4.- Determi nar cuál es el BS otorgad o a los <i>stakeho</i> <i>lders</i> obreros de la empres	trabajo puede ayudar a resolver problemas prácticos y reales ya que dichas empresas son uno de los eslabones económico s más importante s del municipio, esto fundament ado en que el 70 por ciento de la producción de calzado del país se centra en Guanajuat o y de acuerdo a informació n de los			
--	----------------	--	--	--	--	--

		<p>a Suleón S.A. de C.V. ubicada en el municipio de León, Guanajuato, México a través de la variable educación</p>	<p>censos 2004 y 2009 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) el grueso de la producción manufacturera de calzado se encuentra en el municipio de León, Guanajuato, desde hace más de cincuenta años; son fuente de empleos conformadas por pequeños</p>			
--	--	--	--	--	--	--

			talleres, y en otros casos las pequeñas y medianas empresas. Sin embargo es necesario conocer el nivel de BS otorgado a los <i>stakeholders</i> obreros de las empresas manufactureras de calzado a través de las siguientes variables: vivienda, salud y educación, mismos que necesitan			
--	--	--	---	--	--	--

			ser cuantificad os para saber cuál es el impacto real de la empresa en el desarrollo local del municipio de León, Guanajuat o; donde se pueda mejorar los niveles y coadyuvar al desarrollo integral de los <i>stakeholde</i> <i>rs</i> obreros, el cual se vea reflejado en su BS.			
--	--	--	---	--	--	--

			Además este trabajo contribuirá de forma objetiva a realizar una recopilación de información que podrá servir de ayuda en futuras investigaciones relacionadas con el tema.			
--	--	--	---	--	--	--

Fuente: Elaboración propia (2017).

Anexo 3 Check list.



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLAS DE HIDALGO



INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

DOCTORADO EN CIENCIAS DEL DESARROLLO REGIONAL

Encuesta sobre bienestar social de *stakeholders* de la empresa SULEÓN S.A. de C.V. del municipio de León, Guanajuato.

NOTA: Los datos que proporcione serán confidenciales y utilizados únicamente para fines académicos

Checklist

Dirección Blvd Jose Ma. Morelos OTE #2729 A int 1 Col. Prado Hermoso

SI	NO
----	----

C.P. 37238 León, Guanajuato

La empresa está ubicada dentro de la mancha urbana

SI	NO
----	----

Existen más empresas en el área

SI	NO
----	----

La empresa cuenta con estacionamiento para autos

SI	NO
----	----

La empresa cuenta con estacionamiento de motos

 SI NO

La empresa cuenta con estacionamiento para bicicletas

 SI NO

La avenida donde se encuentra ubicada tiene agua

 SI NO

La avenida donde se encuentra ubicada tiene luz

 SI NO

La avenida donde se encuentra ubicada tiene teléfono

 SI NO

La empresa cuenta con oficinas administrativas

 SI NO

La empresa cuenta con línea de producción

 SI NO

Se encuentra separada el área de producción y administrativos

 SI NO

La empresa cuenta con baños

 SI NO

La empresa cuenta con comedor

 SI NO

La empresa cuenta con sala de juntas

SI	NO
----	----

La empresa cuenta con consultorio médico

SI	NO
----	----

La empresa cuenta con área de transformadores

SI	NO
----	----

La empresa cuenta con sistema de seguridad

SI	NO
----	----

La empresa cuenta con filtros de aire

SI	NO
----	----

Están a la vista la misión y la visión

SI	NO
----	----

Están a la vista reglamentos

SI	NO
----	----

Existen mensajes motivacionales

SI	NO
----	----

El personal administrativo porta uniforme

SI	NO
----	----

El personal de producción porta uniforme

SI	NO
----	----

Existe música dentro de la empresa

 SI NO

Existe suficiente luz dentro de la empresa

 SI NO

Existe comunicación entre operadores (obreros)

 SI NO

Se observa comunicación entre obreros y administrativos

 SI NO

Existe salida de emergencia

 SI NO

Existen tiendas en la cercanía

 SI NO

Existen escuelas en la cercanía

 SI NO

Existen áreas verdes en la cercanía

 SI NO

Existe comercio informal en el área

 SI NO

La avenida donde se encuentra ubicada tiene agua

 SI NO

La avenida donde se encuentra ubicada tiene luz

 SI NO

La avenida donde se encuentra ubicada tiene teléfono

 SI NO

La avenida donde se encuentra ubicada esta pavimentado

 SI NO

Fuente: Elaboración propia (2017).

Anexo 4 Cuestionario para mapeo de *stakeholders*.



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLAS DE HIDALGO

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

DOCTORADO EN CIENCIAS DEL DESARROLLO REGIONAL

Encuesta sobre bienestar social de *stakeholders* de la empresa SULEÓN S.A. de C.V. del municipio de León, Guanajuato.

NOTA: Los datos que proporcione serán confidenciales y utilizados únicamente para fines académicos.

ENTREVISTA DE MAPEO

Datos de la entrevista

Número de entrevista

Fecha de la entrevista

Municipio de la entrevista

I. Caracterización del entrevistado

1.- Caracterización socio demográfica del entrevistado

Nombre

Dirección

Edad

_____ **Tel local** _____

tel. Celular

Que antigüedad tiene la nave donde se encuentra ubicada la empresa SULEON s.a. de c.v.

Con cuántos empleados cuenta Suleón S.A. de C.V.

Con que instalaciones cuenta y cuantas personas están por área

Filtro de personal _____

Área de checador _____

Oficinas _____

Cubículos _____

Área de operación _____

Baños _____

Los baños se encuentran distribuidos _____

Comedor _____

Con que capacidad cuenta el comedor _____

Que horario maneja el comedor _____

El comedor cuenta con un costo adicional _____

Estacionamiento _____

Capacidad _____ del
estacionamiento_____

—

Cuenta _____ con _____ consultorio
médico_____

Que _____ horario _____ maneja _____ el
consultorio_____

Tiene _____ algún _____ costo
adicional_____

Área _____ de
transformadores_____

Sistema _____ de _____ seguridad _____ de _____ que
tipo_____

Planta _____ de
energía_____

Área _____ de _____ concentración _____ en
emergencia_____

Tiene _____ filtros _____ de
aire_____

—

Otros
especifique_____

Que horarios maneja las naves

Administrativos

Ingenieros

Operadores

Personal de limpieza

CON QUE ENTIDADES TIENE CONTACTO SUELÓN S.A. DE C.V.

Proveedores

Clientes



Anexo 6 Entrevista a Profundidad Corregida

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLAS DE HIDALGO



INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
DOCTORADO EN CIENCIAS DEL DESARROLLO REGIONAL

Encuesta sobre bienestar social de *stakeholders* de la empresa SULEÓN S.A. de C.V. del municipio de León, Guanajuato.

NOTA: Los datos que proporcione serán confidenciales y utilizados únicamente para fines académicos.

Número de entrevista

Fecha de la entrevista

Municipio de la entrevista

edad

I. Caracterización del entrevistado

1.- Caracterización socio demográfica del entrevistado

Nombre _____

Género (1) HOMBRE (2) MUJER

2.- ¿Qué relación tiene con la empresa?

1) Trabajador SL 2) administrativo SL 3) vecino SL 4) proveedor SL 5) cliente SL 6) parte del gobierno municipal de León, Guanajuato

EDUCACIÓN

3.- Nivel de estudios ____

1) Analfabeta 2) primaria 3) secundaria 4) preparatoria 5) licenciatura 6) licenciatura trunca 7) maestría

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

4.- Sigue Ud. Estudiando _____

1) Primaria 2) secundaria 3) preparatoria 4) licenciatura 5) maestría 6) doctorado

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

5.- Que estudia _____

1) Primaria 2) secundaria 3) preparatoria 4) licenciatura 5) maestría 6) doctorado

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

6.- Razón, por la que dejo sus estudios ____

1) familiares 2) económicas 3) falta de interés
Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

HOGAR Y VIVIENDA

7.- Cuantos miembros forman su hogar _____

El número es la respuesta

Cuantos con hombres _____ cuantos mujeres _____

Edades de los hombres _____

Edades de las mujeres _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

8.- Es Ud. Cabeza de familia

1) Si 2) no

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

9.- Labora algún otro miembro de su familia

1) Si 2) no

Mujeres _____ EDAD _____

NIVEL DE ESTUDIOS 1) analfabeta 2) edad no escolar 3) primaria 4) secundaria 5) preparatoria 6) licenciatura 8) licenciatura trunca 9) maestría

Hombres _____ EDAD _____

NIVEL DE ESTUDIOS 1) Analfabeta 2) edad no escolar 3) primaria 4) secundaria 5) preparatoria 6) licenciatura 8) licenciatura trunca 9) maestría

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

10.- CUENTA CON PROPIEDAD DE LA VIVIENDA

1) PROPIA 2) RENTADA EN CASO DE SER RENTADA 3) PRESTADA 4) CRÉDITO 5) INFONAVIT

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

11.- EN CASO DE SER RENTADA O DE INTERES SOCIAL CUANTO ESTA PAGANDO POR LA VIVIENDA _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

12.- LA VIVIENDA EN CASO DE SER DE INTERES SOCIAL LA QUIERO EN EL TRABAJO ACTUAL

1) SI 2) NO

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

13.- A LA EMPRESA DONDE LABORA LE INTERESA SU VIVIENDA

1) SI 2) NO 3) NO SE

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

14.- A LA EMPRESA DONDE LABORA LE INTERESA LA UBICACIÓN DE SU VIVIENDA

1) SI 2) NO 3) NO SE

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

15.- HACE CUANTO TIEMPO ADQUIRO SU VIVIENDA

1) 1 AÑO 2) 5 AÑOS 3) 10 AÑOS 4) MAS DE 10 AÑOS

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

- 16.-EL PRINCIPAL MATERIAL DE SU VIVIENDA ES
1) CEMENTO 2) MADERA 3) CARTON Y LÁMINA
4) OTRO _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

- 17.-LA VIVIENDA ESTA UNIBACADA EN
1) FRACCIONAMIENTO 2) COLONIA 3) ASENTAMIENTO NO REGULADO

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

- 18.-LA VIVIENDA CUENTA CON LOS SERVICIOS:
1) AGUA POTABLE 2) ALCANTARILLADO 3) LUZ
4) TELÉFONO 5) INTERNET 6) PAVIMENTADO 7) CABLE TV 8) GAS 9) OTRO ESPECIFIQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

19. CON QUE BIENES CON LOS QUE CUENTA LA VIVIENDA
1) LAVADORA 2) RADIO 3) TELEVISION 4) CALENTADOR DE AGUA 5) COMPUTADORA 6) REFRIGERADOR
7) ESTUFA 8) MICROONDAS
9) LICUADORA

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

- 20.-LA VIVIENDA TIENE ACCESO A CENTROS DE EQUIPAMIENTO
1) ESCUELAS 2) HOSPITALES
3) TIENDAS DE ABARROTÉS 4) CINE 5) AREAS VERDES 6) TRANSPORTE

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

- 21.-LA VIVIENDA TIENE ACCESO A VIAS TERRESTRES DE COMUNICACION
1) AVENIDAS 2) CALLES 3) TERRACERIAS

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

- 22.-TIEMPO DE DESPLAZAMIENTO DE SU VIVIENDA AL TRABAJO _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

- 23.-MEDIO DE TRANSPORTE QUE UTILIZA _____
1) A PIE 2) TRANSPORTE PUBLICO 3) BICICLETA 4) MOTO 5) AUTO

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

EMPLEO

- 24.- ¿UD. RECIBIÓ AYUDA PARA ENCONTRAR TRABAJO?
1) SI 2) NO

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

- 25.- ¿DE QUIEN RECIBIO AYUDA PARA ENCONTRAR TRABAJO?
1) FAMILIA 2) AMIGOS 3) GOBIERNO 4) OTRO _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

- 26) QUE PUESTO OCUPA _____
1) CEO 2) gerente 3) supervisor 4) jefe de mito 5) intendente 6) aux. admón. 7) operador 8) auxiliar de puesto 9) molinero 10) lotificador 11) portero 12) otro _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

- 27.-ANTIGÜEDAD EN SU TRABAJO
1) 1 AÑO 2) 5 AÑOS 3) 10 AÑOS 4) MAS DE 10 AÑOS 5) MENOS DE UN AÑO

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

- 28.- COMO CONSIDERA QUE ES SU TRABAJO ES
1) MUY BUENO 2) BUENO 3) ACEPTABLE 4) MALO 5) MUY MALO

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

- 29.-PRESTACIONES CON LAS QUE CUENTA POR PARTE DE SU TRABAJO
1) SERVICIO MEDICO 2) COMEDOR 3) IMSS 4) INFONAVIT 5) JUBILACION 7) VACACIONES PAGADAS 8) MEDICAMENTOS 9) BONO

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

- 30.-COMO SE ATIENDE EN CUESTION DE SALUD
1) IMSS 2) MEDICO DE LA FABRICA 3) OTRO

PORQUE 1) economía 2) facilidad 3) otro _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

- 31.-CUENTA CON UN CONTRATO DE TRABAJO POR TIEMPO O INDETERMINADO
1) SI 2) NO

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

- 32.-CUENTA CON UNA JORNADA LABORAL DE 8 HRS
1) SI 2) NO

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

- 33.-LE PAGAN HORAS EXTRA
1) SI 2) NO

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

34.-SU SUELDO ES DE: _____
1) Menor a1000 2)10003) 1200 4)1500 5)1800
3)3500 4) 4000 5) 5500 6) otro

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

35.-A QUE DESTINA SU SUELDO EN PORCENTAJE
1) ALIMENTACION _____ 2) VESTIDO _____
3) CALZADO _____ 4) VIVIENDA _____
5) EDUCACIÓN _____ 6) TRANSPORTE _____ 7) OCIO _____
PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

36.-LE INTERESARIA INICIAR UN NEGOCIO PROPIO
1) SI 2) NO 3) NO LO HA PENSADO
PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

37.-USTED VALORA UD SU EMPRESA
1) SI 2) NO 3) NO LO HE PENSADO
Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

38.- TIENE UD OTRA FUENTE DE INGRESOS
1) SI 2) NO
PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

39.-ESTA OTRA FUENTE INGRESOS CUAL ES
1) COMERCIO 2) SERVICIOS 3) INDUSTRIA
PORQUE 1) NECESIDAD 2) GUSTO 3)
OTRA _____
Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

40.- Que porcentaje de ingresos representa esta otra fuente de ingresos _____
1) 10% 2) 20 % 3) 30% 4) 40 % 5) 50% 6) MAS DEL 50%

SALUD

41.-TIENE ALGUNA ENFERMEDAD
1) SI 2) NO
Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

42.- QUE ENFERMEDAD TIENE UD.
1) DIABETES 2) HIPERTENSION 3) ASMA 4) CARDIOPATIA 5) ALERGIAS 6) OTRA
Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

43.-ESTA ENFERMEDAD ESTA SIENDO TRATADA
1) SI 2) NO
PORQUE 1) ME INTERESA 2) FALTA DE RECURSO 3) FALTA DE INTERES
Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

44.-ESTA ENFERMEDAD TIENE QUE VER CON SU TRABAJO
1) SI B) NO
Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

45.-CON QUE FRECUENCIA SE ENFERMA
1)1 VEZ SEMANA 2) 1 VEZ MES 3) CADA 3 MESES 4) CADA 6 MESES
Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

CONVERGENCIA DE STAKEHOLDERS

46.-LE INTERESA A UD. LA PERMANENCIA DE LA EMPRESA SULEÓN S.A. DE C.V.
1) SI 2) NO
PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

47.-UD Y SU CONVIVENCIA CON LA EMPRESA SULEÓN S.A. DE C.V. LE OTORGA
1) BENEFICIOS 2) PERJUICIO 3) NADA 4) NO LE IMPORTA 5) LE GUSTARIA SER TOMADO EN CUENTA 6) OTRO _____
PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

48.-LE INTERESAN A UD LOS PATRONES DE LA EMPRESA SULEÓN S.A. DE C.V.
1) SI 2) NO
PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

49.-LE INTERESAN A UD LOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA SULEÓN S.A. DE C.V.
1) SI 2) NO
PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

50.-LE INTERESAN A UD LOS OPERADORES DE SULEÓN S.A. DE C.V.
1) SI 2) NO
PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

51.-LE INTERESAN A UD. LOS PROVEEDORES DE LA EMPRESA SULEÓN S.A. DE C.V.

1) SI 2) NO

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

52.-LE INTERESAN A UD. LOS CLIENTES DE SULEÓN S.A. DE C.V.

1) SI 2) NO

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

53.-LE INTERESAN A UD LOS VECINOS DE SULEÓN S.A. DE C.V.

1) SI 2) NO

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

54.-LE INTERESAN A UD EL GOBIERNO MUNICIPAL DE LEÓN S.A. DE C.V.

1) SI 2) NO

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

COMPLEMENTARIAS

55.-ES UD. FELIZ

1) SI 2) NO

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

56.-QUE PETICION HARIA A SU EMPRESA

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

57.-QUE PETICIÓN HARIA A LOS VECINOS A SULEON S.A. DE C.V.

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

58.-QUE PETICION HARIA A LOS ADMINISTRATIVOS DE SULEÓN S.A. DE C.V.

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

59.-QUE PETICIÓN HARIA A LOS OPERADORES DE LA EMPRESA SULEÓN S.A. DE C.V.

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

60.-QUE PETICIÓN HARIA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA SULEÓN S.A. DE C.V.

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

61.-QUE PETICIÓN HARÍA A LOS PROVEEDORES DE LA EMPRESA DE SULEÓN S.A. DE C.V.

PORQUE _____

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

62.- USTED TIENE BIENESTAR SOCIAL

1) SI 2) NO

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

DEFINA BIENESTAR SOCIAL

Del 1 al 5 siendo 5 el máximo grado de satisfacción como se califica Ud. _____

Anexo 7 Lista y descripción de contenidos de CD

Archivo Suleonsav3.sav: en este archivo se encuentra la matriz de SPSS con el total de los entrevistados incluyendo *stakeholders* internos y *stakeholders* externos.

Archivo Suleonsav4.sav: en este archivo se encuentra la matriz de SPSS solo con los datos obtenidos de los *stakeholders* obreros.

Archivo de correlaciones.sav: en este archivo se encuentran el cálculo de las correlaciones de las variables recodificadas de educación, empleo, salud, vivienda y convergencia.

Archivo descriptivo1CS.sav: en este archivo se encuentran los cálculos de estadística descriptiva, incluyendo frecuencias, referentes a la convergencia.

Archivo descriptivo1ED.sav: en este archivo se encuentran los cálculos de estadística descriptiva, incluyendo frecuencias, referentes a la educación.

Archivo descriptivo1EM.sav: en este archivo se encuentran los cálculos de estadística descriptiva, incluyendo frecuencias, referentes al empleo.

Archivo descriptivo1SA.sav: en este archivo se encuentran los cálculos de estadística descriptiva, incluyendo frecuencias, referentes a la salud.

Archivo descriptivo1HV.sav: en este archivo se encuentran los cálculos de estadística descriptiva, incluyendo frecuencias, referentes a vivienda.

Archivo descriptivos_likert.sav: en este archivo se encuentran los cálculos de estadística descriptiva de las variables recodificadas de educación, salud, vivienda, empleo así como diversas gráficas referentes a dichas variables.

Archivo gráficas variables.xls: en este archivo se encuentran las diferentes hojas de Excel que tienen los datos que se utilizaron para poder realizar las gráficas, mismas que se encuentran dentro del archivo.

Archivo likert1CS.sav: en este archivo se encuentran los cálculos de estadística descriptiva, incluyendo frecuencias, referentes a la convergencia de los resultados de la escala tipo Likert con la que se midió la satisfacción antes de recodificar.

Archivo likert1EM.sav: en este archivo se encuentran los cálculos de estadística descriptiva, incluyendo frecuencias, referentes al empleo de los resultados de la escala tipo Likert con la que se midió la satisfacción antes de recodificar.

Archivo likert1SA.sav: en este archivo se encuentran los cálculos de estadística descriptiva, incluyendo frecuencias, referentes a la salud de los resultados de la escala tipo Likert con la que se midió la satisfacción antes de recodificar.

Archivo likert1HV.sav: en este archivo se encuentran los cálculos de estadística descriptiva, incluyendo frecuencias, referentes al hogar de los resultados de la escala tipo Likert con la que se midió la satisfacción antes de recodificar.

Archivo likert1ED.sav: en este archivo se encuentran los cálculos de estadística descriptiva, incluyendo frecuencias, referentes a la educación de los resultados de la escala tipo Likert con la que se midió la satisfacción antes de recodificar.