

ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD PARA LA  
INSTALACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIO  
DE TAXIS, DEDICADA AL TRASLADO DE  
PERSONAS CON CAPACIDADES DIFERENTES.

# **CAPÍTULO II**

## **MARCO TEÓRICO**

## 2.1 MARCO TERMINOLÓGICO

**PILAX:** Dispositivo mecánico que permite la conducción de un automóvil automático a las personas con capacidades diferentes en las extremidades inferiores.

**Empresa con responsabilidad social:** Organización que además de comprometerse con sus objetivos económicos y también valora sus compromisos sociales para lograr un elevado sentido de responsabilidad social y humana, enfocándose en la sociedad, el medio ambiente y su ambiente laboral.

**Persona con capacidades diferentes (discapitado):** Persona con limitaciones físicas, sensoriales o mentales que suelen ser agudizadas debido a la exclusión de las oportunidades educativas, laborales y de los servicios públicos.

**CEMEFI:** Centro Mexicano para la Filantropía

**ISO 26000:** International Organization for Standardization establecida con parámetros para la Responsabilidad Social Empresarial.

## 2.2 MARCO HISTÓRICO

Es común que al hablar del concepto empresa, la mente se centre exclusivamente en aquellas cuyo objetivo final es la generación de utilidades, sin embargo; en la realidad existen empresas cuyos objetivos simplemente no se pueden encasillar en el esquema anterior y buscan el satisfacer verdaderamente las necesidades del cliente y brindar un esfuerzo extra para mejoramiento de todo aquello que las rodea.

Al escuchar sobre la palabra empresa, cada quien traerá a su mente la definición que más se adapta a su estilo de vida, al mundo en el que se mueve, a sus actividades diarias, pero aún así con un contexto similar a: *Unidad productiva dedicada y organizada para la satisfacción de las necesidades mediante la explotación de una actividad económica para la obtención de un beneficio*, donde se incluye el termino “beneficio” siendo comprendido como “generación de utilidades”. El simple concepto de “empresa” nos daría materia para poder hablar extensamente sobre ella, tantas interrogantes se generarían en nuestra mente que al aclararlas tendríamos que indagar en la historia del ¿Cómo ha evolucionado?, ¿Cómo eran las formas de trabajar?, ¿Cuál era o sigue siendo su principal objetivo?; y podríamos remontarnos a un acontecimiento muy importante en nuestra historia y que ha marcado el inicio de grandes teorías, conceptos y formas de vida, la llamada “Revolución Industrial”.

A mediados del siglo XVIII se dio origen a la Revolución Industrial mediante el perfeccionamiento de diversas técnicas y maquinarias en el mundo Inglés, Francés y Alemán. Poco a poco fueron surgiendo en Inglaterra, Europa y América grandes organizaciones comerciales dedicadas a hilados, metales, etc. Se perfeccionó la máquina de vapor, generando empresas con mayor complejidad; lo que hizo surgir la demanda de grandes grupos de trabajo para lograr los fines de producción. La Revolución Industrial aportó tantos adelantos a la humanidad, pero así mismo también generó insatisfacción en el factor humano, ya que eran utilizados bajo condiciones inseguras para conseguir el lucro de las empresas realizando jornadas exhaustivas de trabajo diario y condiciones insalubres en la producción. Todos estos acontecimientos motivaron a los estudiosos y analistas a

mejorar las organizaciones buscando una producción eficiente y con mejores condiciones de trabajo iniciándose en forma empírica la *Administración*.

Con estos antecedentes, los inicios del siglo XX trajeron consigo cambios significativos en el estilo de empresas que se generaban en la época, surgiendo la “administración científica” e investigadores como Frederick W. Taylor.

En sus experimentos sobre el estudio del trabajo, concluyó que los empleados de esa época eran vistos como “máquinas generadoras de dinero”, por lo que logró contribuciones como: la división del trabajo, capacitación, salarios adecuados, todo esto brindaba a la empresa empleados más productivos y satisfechos con su trabajo. Los administradores empezaron a cambiar su mentalidad, buscando satisfacer las necesidades del mercado y mantener un ambiente adecuado dentro de sus organizaciones, y buscando armonía entre inversionistas, trabajadores y público consumidor.

La concepción sobre el trabajador y el público consumidor ha experimentado una larga evolución en un mundo empresarial.

En el marco de este proceso evolutivo se ha producido una metamorfosis en la concepción misma del hombre en la empresa, desde su consideración como costo, a su valoración como un activo y las corrientes más humanísticas como ser humano.

A finales de los ´80 y comienzos de los ´90, los directivos veían a los obreros como costos que debían empequeñecer siempre que las presiones económicas les obligasen a un recorte de gastos.

Paso a paso evolucionó la forma de trabajar, de ser solo máquinas generadoras de dinero. En las últimas décadas se generó un concepto diferente de los empleados, y del público en general, ahora ya vistos como la piedra angular de toda organización, tan así que ahora no solo basta con comprometerse con el personal perteneciente a la organización, sino también en generar una mejor calidad de vida, una armonía con el medio ambiente, y

tener relaciones óptimas con todos los elementos con los que se interactúa, llamando a este concepto **Responsabilidad Social (RS)**.

**La RS se entiende como un compromiso voluntario asumido por las organizaciones para un desarrollo sostenible.** Dentro de la responsabilidad se resalta el carácter de iniciativas voluntarias en torno a tres aspectos claves: *el medioambiental, el laboral y la ética del comportamiento organizacional con la sociedad.*

La Organización Internacional de Empleadores (OIE) define a la Responsabilidad Social como: “[...] iniciativas desarrolladas de manera voluntaria, por las empresas en las que se integran inquietudes tanto sociales como medio ambientales para la gestión de sus operaciones y la interacción con sus allegados”.

La International Organization for Standardization (ISO) decidió iniciar un proceso de elaboración de una nueva norma que establecerá parámetros para la RS Empresarial: La ISO 26000.

Hatcher en el 2003 enunció lo siguiente: “Muchos directivos y empresarios aún están inmersos en una cultura en la que cualquier cosa vale mientras produzca dinero”

Tantas han sido las empresas que se han interesado y preocupado por integrar a su organización la RS que ya existen organizaciones que examinan la adhesión de los valores que la representan, entre algunos de los terceros que certifican este concepto está CEMEFI (Centro Mexicano para la Filantropía) para las empresas mexicanas.

CEMEFI entiende por RS:

[...]la conciencia del compromiso y la acción de mejora continua media y consistente, que hace posible a la empresa ser más competitiva, cumpliendo con las expectativas de todos sus participantes en particular y de la sociedad en lo general, respetando la dignidad de la persona, las comunidades en que opera y su entorno.

Los puntos examinados por CEMEFI son:

- Cuidado y preservación el medio ambiente
- Código de ética en el desempeño de la empresa
- Vinculación con la sociedad a partir de la misión de la empresa
- Contribuir a la calidad de vida dentro de la empresa

Asimismo que sean verdaderamente visibles las actividades realizadas por las organizaciones rumbo a la Responsabilidad Social para poder aspirar a la certificación por parte de la CEMEFI.

En la actualidad existe una abundante población de personas discapacitadas, a quienes últimamente se les conoce como individuos con capacidades diferentes; también es sabido que el mundo está diseñado para personas sin defectos.

Poco a poco se empiezan a incorporar rampas en las banquetas de las ciudades, estacionamientos exclusivos, espacios entre los asientos del cine, baños en tiendas de autoservicio y centros comerciales para proporcionar comodidad a las personas discapacitadas.

La importancia que tiene la RS como parte de la Planeación Estratégica de las empresas es fundamental para lograr un mejoramiento en la calidad de la organización. La responsabilidad social es el compromiso contraído por las acciones u omisiones de cualquier individuo o grupo que generen un impacto en la sociedad; pudiendo recaer éstas en una persona, organización, gobierno o empresa. Dichas acciones suelen traer consigo una valoración positiva o negativa por parte de la comunidad.

En el siglo XXI las empresas se han convertido en un factor de cambio e influencia social. Lo que las compañías hacen o dejan de hacer afecta de manera significativa a su entorno y a su ámbito más directo, sus propios empleados y trabajadores. Fue en la época de los sesenta cuando las empresas fueron puestas en el banquillo. En diversos países, principalmente Estados Unidos, Francia y Japón, el papel de las compañías fue criticado y

se les acuso de que no solo no contribuía al avance de la sociedad, sino que lo detenían por su afán desmedido de lucro.

La RS se dividió a partir de entonces en dos grandes corrientes. La primera señalaba que la empresa tenía que ser altruista, que era importante que se contara con recursos que pudiesen ser distribuidos con generosidad entre los sectores más desfavorecidos de la comunidad. La segunda tendencia no interpretaba la responsabilidad como discrecional generosidad, sino como obligación y responsabilidad primordial de las organizaciones.

Altruismo o discrecional generosidad han sido dos formas de ver la responsabilidad social; sin embargo, el significado de responder ante la sociedad no es solo filantropía o un acto de caridad, sino cuestión de principios y compromisos como empresa y como empresarios.

La empresa PORTENTO S.A. DE C.V. se dedica desde el año 2004 a la fabricación del dispositivo PILAX para permitir que las personas con capacidades diferentes en las extremidades inferiores, puedan conducir un automóvil, empresa que externó su preocupación por el sector de los discapacitados.

## 2.3 MARCO ORGANIZACIONAL

“Por Ellos y Para Ellos” S. C. como una empresa con RS; busca proporcionar un servicio de calidad a las personas con capacidades diferentes, mediante el uso de tecnología cien por ciento mexicana desarrollada por la empresa PORTENTO S.A. de C.V.

Un punto importante de esta investigación es la designación del tipo de entidad económica al que se sujetará la empresa para así contar con una buena estructuración de la misma y lograr un buen funcionamiento y cumplimiento de los requisitos necesarios para mantener esta organización.

Uno de los objetivos de este trabajo es el brindar a las personas con capacidades diferentes la facilidad de trasladarse de un sitio a otro a un costo accesible es decir, no se considera el lucrar con ella. Así mismo, las utilidades generadas, se tiene planeado sean empleadas en los gastos de salarios del personal (con incapacidad motriz), así como costos de la empresa para mantenerse prestando el servicio; por este motivo analizaremos el tipo de entidad que más se enfoca a las necesidades estructurales de esta empresa para mejoramiento de su responsabilidad social.

Es común que al hablar de entidades económicas la mente se centre exclusivamente en aquellas cuyo objetivo final es la generación de utilidades, sin embargo en la realidad existen organizaciones cuyos objetivos simplemente no se pueden encasillar en el esquema anterior. Por lo tanto el tipo de entidad económica que se adapta a nuestras necesidades es la empresa no lucrativa de Sociedad Civil.



## 2.4 MARCO NORMATIVO LEGAL

- CEMEFI como investigación sobre los puntos que evalúa para certificar a una empresa como empresa responsable socialmente.

- El libre acceso que deben tener todas las personas al transporte público o privado es un derecho concebido en la Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad organizada por la ONU en 2006 que en su artículo 9 determina lo siguiente:

“1. A fin de que las personas con *discapacidad* puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados adoptarán medidas pertinentes para *asegurar el acceso de las personas con discapacidad*, en igualdad de condiciones con los demás, al entorno físico, el transporte, la información, y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, se aplicarán, entre otras cosas a: los edificios, las vías públicas, *el transporte* y otras instalaciones exteriores e interiores como escuelas, viviendas, instalaciones médicas y lugares de trabajo”.

- Normas de la Secretaría de Economía de los Estados Unidos de América, hace mención que a los automóviles para las personas con discapacidad que se les realicen adaptaciones de manejo mecánico, deben estar sujetas a la columna de dirección del vehículo.

- La Secretaria de Transportes y Vialidad, Sistema de taxímetro con base en la Tarifa de Radio Taxi.

- Se buscará gestionar con las autoridades pertinentes, en este caso, la delegación de Tránsito, para verificar las posibilidad de que se les permita a las personas discapacitadas la conducción de un vehículo de estas características, mediante los trámites necesarios o bien establecer una línea clara para seguimiento de este proyecto. Un punto importante a

considerar es que las personas discapacitadas tendrían que aprobar los diferentes exámenes establecidos por las autoridades para conducción del vehículo, como alguna prueba psicológica etc.

## 2.5 FUNDAMENTOS TEÓRICOS

La empresa es una institución fundamental de la vida económica y social en la que se integran los que aportan su espíritu emprendedor (empresarios), los que aportan su capacidad directiva, los que aportan tecnología y los que aportan trabajo cooperativo.

La empresa tiene objetivos económicos y sociales, externos e internos:

1. El objetivo económico externo es producir bienes y servicios que satisfagan necesidades de la sociedad.
2. El objetivo económico interno es generar el máximo valor agregado y distribuirlo equitativamente entre sus integrantes.
3. El objetivo social externo es contribuir al desarrollo integral de la sociedad a la que sirve.
4. El objetivo social interno es contribuir al pleno desarrollo de sus integrantes, propiciando tanto su bienestar como su desarrollo humano.

Los objetivos económicos y sociales, tanto internos como externos, están inseparablemente unidos, por lo que la empresa debe buscar integrarlos armónicamente a su quehacer. Así asegurará su existencia, aumentará su productividad y permitirá el desarrollo humano de sus integrantes.

La esencia de la empresa no es explotar, engañar o especular sino comprometerse con sus objetivos económicos y sociales para lograr un elevado sentido de responsabilidad social y humana. La responsabilidad social es lograr ambos propósitos y conjugarlos de

manera independiente. De acuerdo con la forma en que se interprete esta relación se manifestará una diferente posición en cuanto a la RS del negocio.

Las acciones con responsabilidad social no son un gasto, es una inversión que genera Ganancias y Utilidades, en algunos casos de forma inmediata, y en otros a mediano y largo plazo.

En México hay antecedentes de personas, empresas u organizaciones privadas que realizan actividades desinteresadas por medio de sociedades o fundaciones no lucrativas con el fin de brindar servicios a los sectores de la sociedad más necesitados.

**“Unidos para Valorar la Vida”** Es una Asociación estudiantil formada dentro del Instituto Tecnológico de Ciudad Madero; dedicada a servicios sociales con personas de la tercera edad en la que este equipo de trabajo participo activamente formando parte del grupo administrativo durante el periodo 2003-2004. Se contó con el apoyo del ITCM y de empresarios de la comunidad; quienes sin buscar lucrar con ello, brindan su apoyo a esta noble causa cada año.

**CEMEX** recibió el Premio de Responsabilidad Social Empresarial que otorga el Colegio Nacional de Abogados Hispanos, por la sustentabilidad y creatividad de sus programas de responsabilidad social. Esto es un reconocimiento a su capacidad de sincronizar la estrategia de negocio con los programas sociales. La empresa informó que hasta este momento han beneficiado a más de dos millones 600 mil personas a través de 18 programas implementados.

**Fundación Azteca** es apoyada por **TV Azteca, S.A. de C.V. (BMV: TVAZTCA; Latibex: XTZA)**, una de las dos principales empresas de televisión abierta en México. Fundación Azteca es una organización no lucrativa dedicada a mejorar la educación, nutrición, salud y el medio ambiente, así como a combatir el uso de drogas en México. Fundación Azteca ha impactado positivamente la vida de millones de mexicanos a través de sus programas e iniciativas.

**Fundación Televisa.** Fundación perteneciente al medio de comunicación **Televisa**, cuyas acciones tienen un impacto en un agregado social amplio. Su búsqueda de generar capital humano se traduce en la creación de capital social. Los programas de la Fundación, en lo social o en lo cultural, están aliados con empresas, con fundaciones, con el Gobierno Federal o con los estatales, así como con el público televidente. Esto multiplica el impacto de la obra y produce redes para el trabajo a futuro.

Actualmente en el país existen diversas empresas de carácter público y privado que prestan los servicios de transportación de pasajeros con capacidades diferentes y/o la adaptación de vehículos particulares para uso de personas con discapacidad motriz, las cuales buscan ofrecer un servicio para cubrir las necesidades particulares de este sector de la población que había sido excluido del servicio de transporte público.

Ejemplo de esto son la empresa particular Mobility Cars Solutions S.A de C.V. localizada en la Cd. de México; la cual proporciona atención a instituciones y personas que requieran la instalación, mantenimiento, reparación y/o adaptación de medios de transporte privados y públicos que requieran soluciones de accesibilidad y conducción; todo esto con tecnología extranjera.

Entre las empresas dedicadas al servicio de taxi, se encuentran la Fundación Iberoamericana del Taxi, que desarrolló un taxi que visualiza las características específicas para trasladar a un discapacitado cómodamente y a precio con el que opera una unidad con servicio de taxímetro.

Otro ejemplo localizado en el Distrito Federal es el “Taxi Social”. Otras ciudades en las que podemos encontrar este tipo de servicio también se encuentra Aguascalientes, Colima; y ciudades de afluencia turística como Cancún y Acapulco.

## 2.6 REFERENCIAS

1. “*Discapacidad y Desarrollo Inclusivo en América Latina y el Caribe*” (Banco Mundial), Publicación Disability.
2. Asociación española de contabilidad y administración de empresas (2004). Marco conceptual de la responsabilidad social corporativa.
3. Centro Mexicano para la Filantropía, Decálogo de la empresa socialmente responsable.
4. Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad organizada por la ONU en 2006, artículo 9.
5. <http://www.eluniversal.com.mx/ciudad/83961.html>
6. <http://www.un.org/esa/socdev/enable/rights/ahc7report-s.htm>
7. Koontz, Harold, Administración una persepectiva Global, Mc Graw Hill
8. Porto Serantes, Nélica, Responsabilidad Social: un análisis de la situación actual en México y España