

Proyecto Social “Seguridad, Salud y Bienestar en Movimiento”

Mauricio Briceño Buitrago

Yenny Alexandra Díaz Benítez

Diana Alexandra Pérez Narváez

Andrés Ferley Umaña Zea

Asesor

María Alejandra Calderón Ortiz

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios - ECACEN

Diplomado de profundización para tecnologías gestión del marketing para el emprendimiento
social

2025

Resumen

El proyecto “Seguridad, Salud y Bienestar en Movimiento” propone una plataforma digital innovadora orientada al bienestar físico, emocional y social de los operadores del transporte público en Colombia. A partir del enfoque del Design Thinking, se identificaron necesidades como el estrés laboral, la inseguridad y la falta de apoyo emocional en este sector. La propuesta ofrece servicios como atención psicológica 24/7, pausas activas, asesoría nutricional, botón de pánico, y talleres de manejo del estrés. Este emprendimiento social busca mejorar la calidad de vida de los trabajadores, reducir la accidentalidad vial, fomentar un entorno laboral saludable y cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS 3 y 11). La plataforma combina modalidades virtuales y presenciales, generando impactos positivos a nivel social, económico, ambiental y organizacional.

Palabras claves: Bienestar laboral, salud mental, transporte público, emprendimiento social, seguridad vial.

Abstract

The Safety, “Health and Wellbeing in Motion” project proposes an innovative digital platform aimed at the physical, emotional and social well-being of public transport operators in Colombia. Based on the Design Thinking approach, needs such as work stress, insecurity and lack of emotional support were identified in this sector. The proposal offers services such as 24/7 psychological care, active breaks, nutritional counseling, panic button, and stress management workshops. This social enterprise seeks to improve the quality of life of workers, reduce road accidents, promote a healthy work environment and comply with the Sustainable Development Goals (SDGs 3 and 11). The platform combines virtual and face-to-face modalities, generating positive impacts at a social, economic, environmental and organizational level.

Keywords: Occupational well-being, mental health, public transportation, social entrepreneurship, road safety.

Tabla de contenido

Introducción	9
Objetivos	10
Objetivo General.....	10
Objetivos Específicos	10
Descripción de la propuesta del emprendimiento social	11
Identificación de la problemática	11
Impacto Social.....	17
Impacto Ambiental.....	18
Impacto Económico	18
Generación de empleo.....	19
Presentación de la innovación social - Metodología Design Thinking.....	21
Fase Empatía - Comprendiendo a los Operadores	21
Fase Definición - Clarificando el Problema.....	31
Procesamiento y Análisis de Datos	31
Fase de Ideación - Generando Soluciones	36
Fase Prototipado -Integrando Ideas de las Imágenes	38
Fase Apuntes de Testeo.....	40
Propuesta de Valor Integral para Operadores y Conductores de transporte público	45
Comportamiento del mercado.....	48
Análisis del mercado	48
Estudio de Mercado	48
Análisis de la competencia.....	49

Estrategias de Mercadeo	51
Factores Internos del Análisis de Mercado	58
Comportamientos claves del segmento	58
Recursos humanos.....	58
Recursos financieros iniciales	59
Tendencias del Mercado	62
Modelo de Negocio Canvas.....	66
Descripción Modelo de Negocio Canvas.....	68
Planeación de los recursos operativos y económicos	81
Sustentación de las necesidades de recursos humanos, tecnológicos y de infraestructura	83
Estructura de Costos.....	86
Conformación del equipo de trabajo.....	87
Definición de cronograma a corto plazo	91
Proyecciones y fuentes de Ingresos.....	93
Proyecciones de ventas	98
Conclusiones.....	108
Referencias Bibliográficas.....	110

Lista de Tablas

Tabla 1	<i>Formato encuesta</i>	22
Tabla 2	<i>Distribución de edad en los encuestado</i>	26
Tabla 3	<i>Análisis comparativo</i>	50
Tabla 4	<i>Capital inicial</i>	60
Tabla 5	<i>Tipos de aliados</i>	61
Tabla 6	<i>Análisis FODA</i>	63
Tabla 7	<i>Análisis indicadores de impacto social</i>	64
Tabla 8	<i>Costos publicidad y marketing</i>	76
Tabla 9	<i>Capacidad instalada</i>	81
Tabla 10	<i>Recursos mumanos</i>	83
Tabla 11	<i>Descripción de equipos de oficina y elementos operativos</i>	85
Tabla 12	<i>La estructura de costos</i>	86
Tabla 13	<i>Conformación del equipo de trabajo inicial y proyección de sueldos (Mensual)</i>	88
Tabla 14	<i>Cronograma de actividades</i>	92
Tabla 15	<i>Capital inicial</i>	93
Tabla 16	<i>Fuentes de ingresos – estimación mensual</i>	94
Tabla 17	<i>Cálculo de demanda plan Básico (Estimado inicial - Año 1)</i>	96
Tabla 18	<i>Proyecciones de ventas (Unidades - licencias) - Año 1 (Estimado) Plan Básico</i>	98
Tabla 19	<i>Cálculo de demanda (Estimado inicial - Año 1) plan Premium</i>	99
Tabla 20	<i>Proyecciones de ventas (Unidades - licencias) - Año 1 (Estimado)plan Premiun</i>	101
Tabla 21	<i>Punto de Equilibrio (Año 1 Estimado) Paquete Básico</i>	103
Tabla 22	<i>Proyecciones de ingresos por ventas (mensual)</i>	104
Tabla 23	<i>Flujo de caja mensual</i>	105

Tabla 24 <i>Saldos acumulados (en miles)</i>	106
Tabla 25 <i>Inversión total</i>	107

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Distribución de edad de los encuestados</i>	23
Figura 2 <i>Conocimiento sobre el proyecto</i>	24
Figura 3 <i>Frecuencia de estrés durante la jornada laboral</i>	25
Figura 4 <i>Mapa empatía</i>	30
Figura 5 <i>Diagrama de Ishikawa</i>	32
Figura 6 <i>Lluvias de ideas definir preguntas</i>	35
Figura 7 <i>Scamper</i>	37
Figura 8 <i>Prototipado</i>	39
Figura 9 <i>Apuntes de Testeo</i>	44
Figura 10 <i>Logo del emprendimiento</i>	57
Figura 11 <i>Modelo Canvas</i>	67
Figura 12 <i>Organigrama</i>	90

Introducción

La pandemia de COVID-19 evidenció la vulnerabilidad de diversos sectores laborales, siendo uno de los más afectados el del transporte público. Conductores y operadores, tanto de carga (líquida o seca) como de transporte de pasajeros (taxis, Uber, Transmilenio, busetas intermunicipales, entre otros), enfrentan largas jornadas laborales, exposición constante al tráfico urbano y la consciencia en el mantenimiento de niveles óptimos. Estas condiciones, sumadas a las exigencias propias del entorno, han tenido un impacto negativo en su salud física y mental, afectando significativamente su bienestar general, haciendo urgente la implementación de soluciones que prioricen su bienestar integral.

Ante esta realidad, y en línea a esta problemática, nace la iniciativa de la creación de una plataforma digital denominada “Seguridad, Salud y Bienestar en Movimiento”. Esta plataforma busca ofrecer una solución integral para mejorar la calidad de vida de los operadores de transporte público, a través del se manejó la metodología Design Thinking para diseñar soluciones innovadoras centradas en las necesidades de los conductores y operadores. Formulando las cinco fases como Empatía, Definición, Ideación, Prototipado y Testeo. También, se realizarán módulos de apoyo emocional, de alertas de seguridad, reconocimiento laboral y programas de bienestar personalizados, promoviendo así un entorno laboral más saludable y seguro, posteriormente, se representa un compromiso con la responsabilidad social, la seguridad vial y la mejora continua del servicio, mediante el uso estratégico de la tecnología. Este emprendimiento no solo responde a una necesidad identificada en el mercado laboral, sino que también contribuye de manera concreta a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente en los ámbitos de salud y bienestar (ODS 3) y ciudades y comunidades sostenibles (ODS 11).

Objetivos

Objetivo General

Formular una propuesta de emprendimiento social innovadora que, mediante una plataforma digital, atienda las necesidades de bienestar integral, físico, emocional y social de los operadores y conductores de transporte público (empresarial, masivo, de carga e individual), mejorando su calidad de vida y seguridad laboral, además, contribuir a un servicio de transporte público más eficiente, humano y sostenible, demostrando su viabilidad económica.

Objetivos Específicos

Identificar, a través de encuestas, las necesidades específicas relacionadas con el estado de salud emocional y el estrés laboral de los operadores y conductores de transporte público.

Plantear módulos de apoyo emocional, alertas de seguridad y gestión del tiempo de la plataforma digital, .

Proyectar una serie de estrategias que permitan dar cuenta de la viabilidad comercial del modelo de negocio a través de la metodología canvas.

Realizar proyecciones financieras y operativas que permitan analizar y visualizar la viabilidad financiera de nuestro proyecto.

Descripción de la propuesta del emprendimiento social

Seguridad, Salud y Bienestar en Movimiento, es un emprendimiento social innovador que nace de la integración de diversas experiencias y conocimientos, con el objetivo de atender las necesidades de bienestar físico, mental y emocional de los operadores y conductores del transporte público (empresarial, masivo, de carga e individual), a través de estrategias preventivas, programas de salud integral y un acompañamiento continuo, esta iniciativa se llevará a cabo con la implementación de una plataforma web, de fácil acceso en cada uno de los servicios ofrecidos a nuestros clientes (Empresas del servicio de transporte público) en pro de mejorar la calidad de vida de sus usuarios, la misma se ofrece en una modalidad híbrida que combina atención presencial y virtual, adaptándose a las dinámicas del sector.

Esta plataforma ofrece una solución integral mediante servicios de apoyo emocional, alertas de seguridad, reconocimiento laboral y programas de bienestar personalizados. Se espera que esta propuesta contribuya a mejorar la calidad de vida de los operadores, disminuir la tasa de accidentalidad, incrementar la productividad y promover un sistema de transporte más seguro, eficiente y humano, estos esfuerzos buscan generar un impacto positivo en los ámbitos social, ambiental y económico.

Identificación de la problemática

Se ha evidenciado que los conductores y operadores del sector transporte público experimentan altos niveles de estrés, fatiga física, enfermedades laborales y riesgos psicosociales, derivados de las exigencias propias de su profesión (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2019).

¿Qué nos diferencia de los demás?

El servicio de la plataforma está planteado para ofrecer apoyo personalizado y grupal en salud física y mental, y bienestar integral preventivo, abordando el estrés laboral, las interacciones difíciles con usuarios, los riesgos psicosociales y diversas situaciones que afectan su calidad de vida y productividad. Este modelo de atención integral se alinea con el ODS 3 (Salud y Bienestar), que busca mejorar el acceso a servicios de salud mental, y el ODS 11 (Ciudades y Comunidades Sostenibles), que resalta la necesidad de sistemas de transporte seguros e inclusivos (Naciones Unidas, s.f.)

La formulación de la plataforma surge de la profunda comprensión de las diversas experiencias diarias que enfrentan los operadores y conductores. Estos profesionales a menudo padecen altos niveles de estrés y agotamiento debido a las largas jornadas laborales, la presión por cumplir horarios estrictos, los intensos atascos y la exposición a la delincuencia común, entre otros factores. Por ello, el proyecto se propone diseñar un modelo integral que ofrezca diferentes tipos de servicios de atención inmediata y fácil acceso.

Tipos de servicios a ofrecer

Atención psicológica y emocional

El servicio operará con atención telefónica, por chat o videollamada, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, atendido por profesionales calificados y capacitados para brindar apoyo inmediato a operadores y conductores del sector transporte público. Esta línea permitirá atender situaciones de estrés, ansiedad o crisis emocionales, ofreciendo una respuesta oportuna y personalizada, tanto para usuarios individuales como para clientes institucionales. Esta propuesta permite acceder a los servicios de apoyo de manera rápida y confidencial, justo en

el momento en que más se necesitan, ya que la plataforma proporciona herramientas prácticas y accesibles para el cuidado diario de la salud mental.

Botón de pánico o emergencia

Es un mecanismo que genera un aviso de alerta para que la empresa reaccione con las medidas de seguridad y el acompañamiento necesario a sus operadores y conductores de forma efectiva, brindando mayor tranquilidad y confianza en su trabajo.

Recordatorios personalizados en la aplicación

La aplicación enviará recordatorios personalizados para que el usuario no olvide realizar actividades importantes para su bienestar, tales como:

Pausas activas: Se enviarán recordatorios para realizar breves descansos, estiramientos y movimientos que ayuden a reducir la fatiga física (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2022).

Hidratación: La aplicación notificará cuándo es recomendable ingerir agua para mantener un nivel óptimo de hidratación y energía, lo cual es clave para la concentración y el manejo preventivo.

Habilidades de respiración: De acuerdo con la estrategia efectiva para el manejo del estrés ocupacional, se proporcionarán actividades simples de respiración para minimizar el estrés y la ansiedad (Centro Médico ABC, 2024).

Chequeos médicos: Se sugerirá a la empresa realizar el acompañamiento a sus empleados para agendar citas médicas periódicas para que así puedan llevar un control sobre la salud en general, dado que es una práctica recomendada en contextos laborales de alta exigencia (Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, 2020).

Toma de medicamentos: En caso de ser necesario, se activarán alertas personalizadas para recordar la toma oportuna de medicamentos, lo cual es esencial para el manejo adecuado de enfermedades crónicas (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020).

Programa de orientación y bienestar

En situaciones de acceso a programas de nutrición, los usuarios tendrán derecho a aplicar a planes de alimentación personalizados y formulados por nutricionistas, que tendrán en cuenta los horarios irregulares. Además, se proporcionarán recetas fáciles de preparar y consejos prácticos para mantener una alimentación equilibrada en la ruta. Para la actividad física y el manejo del estrés, se plantearán videos cortos con ejercicios de estiramiento y movilidad articular para que los usuarios puedan realizar pausas laborales, junto con un sistema que ofrezca descuentos y promociones en gimnasios y centros deportivos cercanos a la ruta. Con el fin de mejorar el manejo del estrés, se plantearán talleres sobre técnicas de reducción del malestar, como la respiración profunda y la meditación, entre otros.

Impactos Positivos

La implementación de esta plataforma representa una oportunidad significativa para las empresas de transporte, lo que les permitirá generar reportes del estado de sus empleados y observar los siguientes impactos positivos.

Reducción del ausentismo

Conductores saludables presentan menores índices de inasistencia laboral (OMS, 2020).

Disminución de accidentes

El estado físico y mental adecuado reduce los riesgos de accidentes en carretera.

Incremento de la productividad

Si los conductores y operadores están motivados, descansados y satisfechos, sus actividades serán más eficientes, como lo mencionan en algunos informes (Gallup, 2021).

Fomentar el bienestar

Se demuestra el compromiso de la empresa con sus empleados, lo que fortalece la cultura organizacional.

Capacitación en seguridad y prevención de riesgos psicosociales

En esta fase se realizarán talleres interactivos y dinámicos para fortalecer la resiliencia, estabilidad emocional, comunicación efectiva y fomentar el trabajo en equipo.

Para maximizar el impacto de estas herramientas, es fundamental que las empresas respalden la creación de condiciones laborales adecuadas, lo que incluye la implementación de pausas obligatorias, la programación de tiempo para chequeos médicos y la promoción de una cultura organizacional enfocada en el cuidado de la salud.

Beneficios y valor agregado

Acceso a beneficios y alianzas estratégicas:

Se integran programas de bienestar corporativo con descuentos en servicios de salud, nutrición y recreación.

Reducción de accidentes por fatiga o estrés.

Mejora de la productividad y el bienestar.

Cumplimiento de la normatividad de seguridad y salud laboral.

Reducción del absentismo y prevención de accidentes y mejora del clima laboral.

Características Principales

La plataforma se caracteriza por ofrecer:

Psicología y grupos de apoyo: Estos servicios estarán disponibles de forma virtual y presencial, garantizando accesibilidad y confidencialidad.

Estrategias para el cuidado físico y mental (actividad física, manejo del estrés): Ayudarán a mejorar el agotamiento y reducir el impacto de las condiciones laborales en la salud de los operadores y conductores.

Capacitación en talleres sobre manejo del estrés, prevención de la fatiga laboral, resolución de conflictos y seguridad vial: Se plantea mejorar la estabilidad emocional y la interacción de los conductores con los usuarios.

Aplicación móvil: Para facilitar el acceso de los conductores y operadores, visualizando los beneficios estratégicos.

Convenios: Con empresas de transporte, secretarías de movilidad y salud, entidades del sector salud, entidades municipales y organizaciones empresariales para garantizar el impacto y la viabilidad del proyecto, permitiendo la financiación del programa y su implementación de alta calidad.

Variables sociodemográficas

El segmento de usuarios de este proyecto incluye a operadores y conductores de transporte público, así como a personas con trabajos de alta responsabilidad, con un rango de edad aproximado entre 25 y 60 años. Principalmente, se enfoca en usuarios de estratos socioeconómicos 1, 2 y 3, quienes a menudo enfrentan jornadas extensas y buscan mejorar su bienestar físico y mental, así como su calidad de vida. Este público objetivo abarca tanto hombres como mujeres, con un nivel educativo que va desde primaria, básica o secundaria

(completa o incompleta), hasta aquellos con formación técnica en áreas como la conducción o mecánica.

Impacto Social

Mejora de la calidad de vida de operadores y sus familias

Este proyecto impactará positivamente en el bienestar integral de los operadores y sus familias. Al mitigar riesgos psicosociales y fomentar la salud emocional, se espera obtener una mayor satisfacción personal y laboral, una interacción más prolongada con sus familias, mejora en la salud física y mental, y una mayor estabilidad económica gracias a un mejor desempeño laboral, más seguro y eficiente.

Reducción de estrés, ansiedad y fatiga laboral

Se busca disminuir significativamente los factores psicológicos y físicos adversos esenciales en la labor del transporte público. Por medio de estrategias y herramientas específicas, se ayudará a los operadores a gestionar eficazmente las presiones derivadas de largas jornadas, tráfico e interacción con el público. La reducción de estos elementos no solo optimiza el bienestar individual, sino que también incide directamente en la seguridad vial y la calidad del servicio.

Apoyo a grupos vulnerables e inclusión laboral

Adicionalmente, el proyecto tiene como objetivo apoyar a operadores y conductores pertenecientes a grupos vulnerables, incluyendo personas con discapacidad y de diversos orígenes étnicos o culturales, al generar un entorno de trabajo más inclusivo y saludable. Se busca aumentar oportunidades laborales mediante la adaptación de condiciones y la garantía de igualdad de trato.

Impacto Ambiental

Al promover pausas activas y mejores hábitos posturales en los conductores, se contribuye a reducir la fatiga, lo que puede disminuir los accidentes viales y la congestión, aportando indirectamente a un transporte más eficiente y sostenible. El proyecto también fomentará hábitos de alimentación saludable y técnicas efectivas para el manejo del estrés entre los operadores, lo que puede contribuir a una sociedad más saludable, con menos dependencia de servicios médicos que a menudo están vinculados al consumo de productos no sostenibles. La estrategia de visibilidad y reconocimiento del proyecto priorizará el uso de materiales reciclados para la creación de publicidad y materiales informativos, como folletos, optando por impresiones con materiales reciclados para reducir el impacto en la fabricación y desecho de productos de papel.

Impacto Económico

La proyección de la plataforma web busca mejorar las condiciones de los operadores y conductores, generando un impacto económico positivo tanto para las empresas del sector de transporte público como para los usuarios. Además, al promover el mejoramiento del bienestar en los trabajadores, se reduciría el ausentismo laboral, lo que aumentaría la eficiencia, la productividad y el rendimiento. Esto, a su vez, disminuiría los riesgos de accidentes laborales y los costos asociados a incapacidades, rotación de personal, entre otros.

Asimismo, el cumplimiento de la normatividad en salud y seguridad laboral previene sanciones y mejora la reputación institucional, lo que puede traer posibles alianzas e incentivos económicos, generando un impacto económico positivo para las organizaciones del transporte.

De esta manera, el proyecto fortalecerá la inversión en salud ocupacional y movilidad sostenible. Nuestros servicios cuentan con opciones flexibles que se adaptan a las necesidades de

cada empresa y operador, desde un servicio básico accesible de \$450.000 COP (Cada licencia multiusuario para 10 personas) hasta un Premium completo de \$800.000 COP (Cada licencia multiusuario para 10 personas). Adicionalmente, se ofrece promoción en la plataforma: aparte de la visibilidad en la publicidad impresa y en los vehículos, los patrocinadores pueden tener espacios publicitarios dentro de la aplicación donde los conductores o empresas de transporte puedan interactuar.

Generación de empleo

Integración de poblaciones vulnerables

Se priorizará la vinculación de madres cabeza de hogar, personas independientes y jóvenes en situación de riesgo social. Estos roles abarcarán áreas como masajistas y operadores telefónicos, generando oportunidades laborales dignas. Esta estrategia no solo aporta una mayor diferenciación frente a la competencia, sino que también mejora sustancialmente el enfoque social y de responsabilidad empresarial del proyecto. Al brindarles un espacio de apoyo, desarrollo y razonamiento sobre un futuro alternativo, se busca contribuir activamente a su reintegración y bienestar.

Alianzas estratégicas con ONG y proveedores locales

Se establecerán convenios con organizaciones no gubernamentales y proveedores locales que prestarán servicios complementarios en cuanto a salud y seguridad en el trabajo. Estas alianzas no solo enriquecerán la oferta del programa, sino que también impulsarán el empleo en la comunidad.

Viabilidad Técnica

Al plantear la plataforma web/app, se visualiza que esta sea accesible para operadores y conductores en los diferentes sectores del transporte público, estando disponible en dispositivos

móviles y computadores. De esta forma, su acceso a los servicios será de su agrado, acorde con las necesidades de bienestar. El proyecto contempla contar con una gran red de profesionales en psicología, salud ocupacional y bienestar, altamente capacitados para proporcionar servicios de alta calidad a los operadores y conductores. Esta plataforma se proyecta extender a largo plazo, enfocada siempre en el bienestar de las empresas de transporte público.

Necesidad

Como es de conocimiento el sector del transporte público enfrenta múltiples desafíos que afectan directamente el bienestar laboral de sus operadores y conductores, por lo tanto, este proyecto busca emprender un enfoque integral en pro de mejorar las condiciones de vida y, al mismo tiempo generar un impacto positivo en la experiencia de los usuarios, entre las principales problemáticas se destacan:

Altos niveles de estrés y fatiga

Estos niveles se generan por una exposición constante al tráfico urbano y la presión por mantener niveles óptimos de consciencia, lo cual provoca un agotamiento físico y mental. Asimismo, las condiciones laborales que deterioran la calidad de vida, la presión por cumplir horarios estrictos y la falta de acompañamiento en salud emocional reducen la estabilidad y la productividad del personal. Por ello, se propone formular talleres interactivos y dinámicos dentro del equipo, buscando fortalecer la estabilidad emocional y mejorar sus habilidades de comunicación.

Presentación de la innovación social - Metodología Design Thinking

Descripción

La construcción de este proyecto se empleó la metodología Design Thinking para plantear soluciones innovadoras centradas en las necesidades de los conductores y operadores, este enfoque busca entender las necesidades de los usuarios para construir soluciones efectivas (IDEO, 2015). Asimismo, esta metodología resultó muy importante, ya que se buscaba plantear una plataforma de acompañamiento emocional verdaderamente útil, empática y adaptada a las condiciones de los trabajadores operativos, a través de sus cinco fases

Fase Empatía - Comprendiendo a los Operadores

Se utilizó una corta encuesta para ser aplicada a 26 conductores y operadores del servicio de transporte público, como el SITP, Transmilenio, taxistas y buses intermunicipales. El objetivo fue conocer sus opiniones acerca de su experiencia como trabajadores en el transporte público, identificando así el estrés y la presión de la carga laboral. La herramienta empleada para la encuesta fue Google Forms, con el objetivo de obtener información acerca de las condiciones laborales y el bienestar de los operadores y conductores. Esto permitió fortalecer el programa "Seguridad, Salud y Bienestar en Movimiento", como se evidencia en la siguiente tabla 1.

Tabla 1*Formato encuesta aplicada*

TABLA ENCUESTA						
Nº	Marque con una X	No	Si	Siempre	A veces	Nunca
1	¿Conoce o ha escuchado sobre el programa "Seguridad y Salud en Movimiento"?					
2	¿Siente que tiene suficiente tiempo para descansar y recuperarse durante su jornada?					
3	¿Con qué frecuencia se siente estresado durante su jornada laboral?					
4	¿En los últimos dos meses ha presenciado o experimentado situaciones de inseguridad en su recorrido habitual?					
5	¿Utiliza habitualmente aplicaciones móviles en su teléfono?					
6	¿Te gustaría tener una aplicación donde puedes tener y expresar las situaciones dentro de su jornada laboral?					
7	¿Se ha sentido maltratado o irrespetado por algún actor vial?					
8	¿Cuenta con pausas activas o descansos durante la jornada?					
9	¿Le gusta su trabajo?					
	Marque con una X	1 a 3	3 a 6	7 a 10	Mas de 10 Años	
		Años	Años	Años		
10	¿Cuánto tiempo lleva laborando como Operador o conductor en el Transporte Público?					

Nota. En la tabla se relacionan las preguntas que se utilizaron para los encuestados teniendo en cuenta la población en la que se desarrolló, a continuación, se muestran los resultados conseguidos, a través de representaciones gráficas que resumen los principales indicadores estadísticos.

Figura 1

Distribución de edad de los encuestados



Nota. La mayoría de los encuestados se encuentran en el rango de edad entre los 30 y 35 años, lo que se puede evidenciar es que este grupo representa gran parte en la operación del transporte público, por otro lado, la presencia de trabajadores mayores de 50 años refleja una prolongación en la vida laboral, posiblemente motivada por la necesidad económica o la falta de otras opciones laborales.

Figura 2

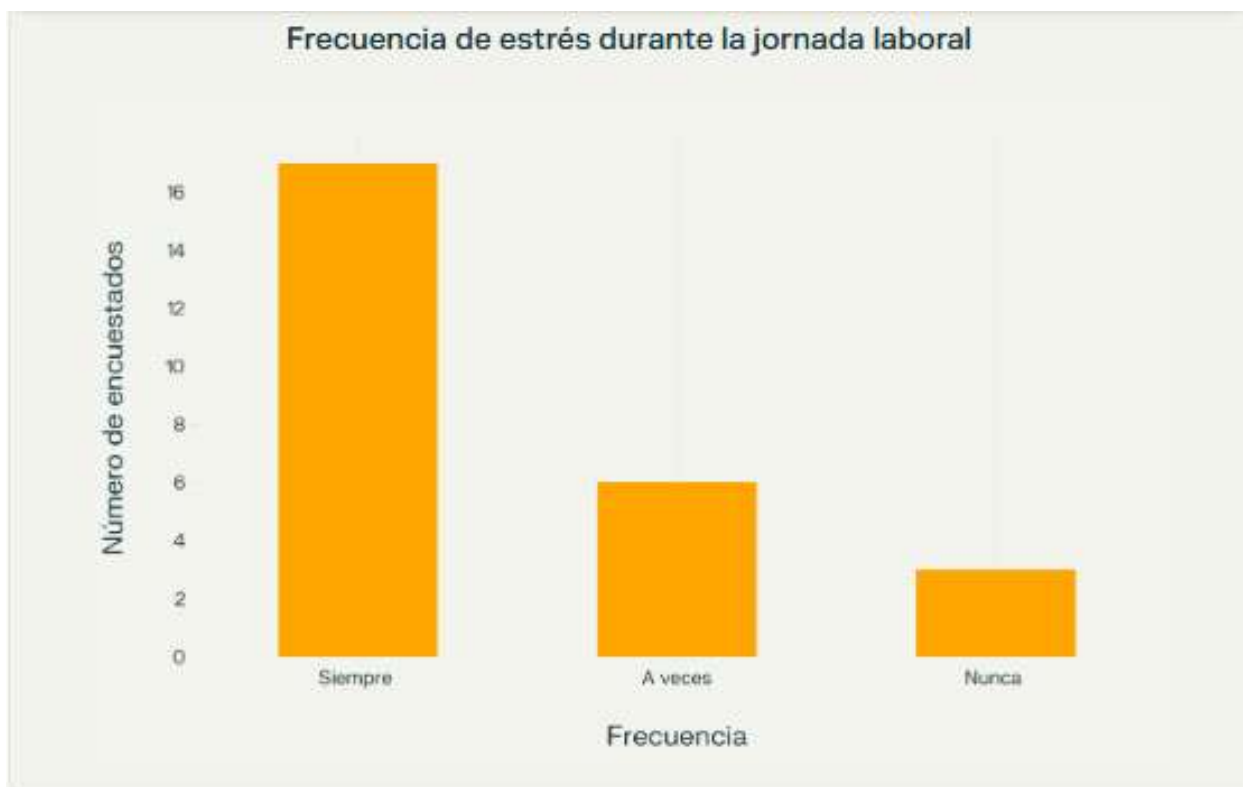
Conocimiento sobre el proyecto Seguridad, Salud y Bienestar en Movimiento



Nota. La mayoría de los encuestados (más de 20 personas) respondió que no conocen o han escuchado sobre el programa " Seguridad, Salud y Bienestar en Movimiento ", mientras que una minoría respondió que no.

Figura 3

Frecuencia de estrés durante la jornada laboral



Nota. Los resultados evidenciados nos muestran un alto nivel de estrés entre los conductores y operadores, lo cual puede afectar su bienestar, productividad y salud mental. Esta situación argumenta la necesidad de implementar estrategias organizacionales orientadas a la prevención y gestión del estrés laboral, como programas de apoyo psicosocial, pausas activas y ambientes de trabajo saludables.

A continuación, se presenta el análisis de la tabla que recopila los datos más sobresalientes de la encuesta aplicada a los conductores y operadores del transporte público.

Tabla 2*Distribución de edad en los encuestado*

Nombre	Descripción
Nombre del emprendimiento	Seguridad y Salud en Movimiento
Lugar de aplicación de la encuesta	Terminales de transporte, empresas de transporte, capacitaciones y medios digitales, altos niveles de estrés, fatiga física, en enfermedades laborales y riesgos psicosociales en conductores y operadores del sector transporte.
Problemática central	Es obtener información acerca de las condiciones laborales, bienestar teniendo en cuenta las sugerencias de los operadores y conductores, fortaleciendo el programa de seguridad y salud en movimiento.
Objetivo del cuestionario	Los operadores y conductores de transporte público experimentan niveles altos de estrés laboral, una de las causas es falta de pausas activas suficientes durante su jornada, teniendo situaciones de inseguridad en sus rutas, donde negativamente afecta su bienestar físico y mental.
Hipótesis	La encuesta pregunta sobre estrés, pausas activas, uso de aplicaciones móviles, inseguridad en las rutas y maltrato por parte de actores viales, lo que apunta a medir condiciones de trabajo y riesgos psicosociales. Se indaga o consulta si conocen el programa " Seguridad, Salud y Bienestar en Movimiento "se puede verificar viendo cuánta gente está informada o necesita apoyo, como el tiempo laborado (antigüedad) y experiencias de estrés o inseguridad permitiendo conocer cómo se encuentra el bienestar de la persona.
Unidad de análisis	Los operadores, conductores y empresas de transporte público
Definición de la población	Conformada por los operadores y conductores del transporte público urbano e intermunicipal que desempeñan funciones en una región, ciudad o empresa determinada.

Tipo de muestreo	Se aplica a operadores y conductores que estén disponibles y dispuestos a responder teniendo en cuenta que este tipo de muestreo es adecuado ya que no todos los trabajadores están disponibles dificultando el acceso a todos.
Tamaño de la muestra	Se realizó a 26 personas las cuales cumplen con los criterios como: Ser conductor u operador activo que labore en el transporte público.
Tipo de encuesta	Se crea una encuesta con preguntas de opción múltiple lo cual las personas que realizan la encuesta seleccionan con una X según su opinión.
Forma de planificación	Se aplica visitando terminales de transporte, patios de buses en las mañanas o tardes tener en cuenta el tiempo se sugiere de 5 a 7 minutos para realizar la encuesta y virtual por medio del formulario Google Forms. Finalmente, se realiza una recolección de la información, un análisis para obtener un resultado.

Nota. Comprender a profundidad las experiencias, necesidades y desafíos de los operadores y conductores de transporte público. En el trabajo realizado se evidenció que lo más traumático para los conductores y operadores es manejar la presión y el maltrato verbal, así como la falta de respeto por parte de algunos actores viales. Asimismo, la sensación de impotencia ante el tráfico y los diferentes horarios, junto con la falta de apoyo y reconocimiento por parte de las empresas, contribuyen a esta problemática.

Las necesidades y deseos identificados incluyen

Contar con herramientas y recursos para manejar el estrés y la ansiedad.

Medidas de seguridad más efectivas en las vías.

Un mejor ambiente de trabajo.

Apoyo emocional y psicológico.

Actividades de bienestar como pausas activas durante la jornada laboral.

Hallazgos

Se evidenció que el 80% de los operadores reportaron altos niveles de estrés debido a las largas jornadas y la presión del tráfico y el estrés laboral. Esta es una problemática significativa en los operadores y conductores de transporte, asociada con problemas de salud física y mental.

Frecuencia del Estrés

Siempre: 52%

Frecuentemente: 30%

A veces: 15%

Nunca: 3%

Causas Principales del Estrés

Dentro de las fuentes primarias de estrés identificadas es la sobrecarga laboral y la inseguridad en el entorno de trabajo, los extensos recorridos y horarios laborales.

Fuentes de Estrés

Inseguridad en la ruta: 35%

Jornada laboral extensa: 30%

Maltrato por otros usuarios: 25%

Condiciones del vehículo: 10%

Emociones y Miedos Frecuentes

Los operadores manifestaron una variedad de emociones negativas asociadas a su labor que desempeñan.

Emociones Frecuentes

Ansiedad: 40%

Cansancio extremo: 30%

Frustración: 20%

Indiferencia: 10%

Necesidades Identificadas

Los operadores y conductores identificaron una serie de necesidades clave para mejorar su bienestar y condiciones laborales, las más destacadas son:

Pausas activas y descansos adecuados 38%

Programas de manejo de estrés: 32%

Seguridad en el entorno laboral: 20%

Acceso a servicios de salud emocional: 10%

Perfil del usuario

Se identificó un perfil predominante en la población encuestada.

Género: 95% hombres, 5% mujeres.

Edad: Mayoría entre 25 y 60 años.

Tiempo de Experiencia Laboral:

Menos de 3 años: 30%

4-6 años: 40%

Más de 6 años: 30%

Manejo y uso de las Tecnologías

Un porcentaje significativo de los operadores utiliza aplicaciones móviles 75%

Figura 4

Mapa empatía – Descubrimiento social



Nota. El análisis de los datos recopilados durante la fase de empatía revela elementos significativos en las experiencias de los operadores y conductores de transporte público, lo que marca la necesidad de intervenciones concretas para mejorar su bienestar y condiciones laborales. Observando que los operadores y conductores con más de 5 años de experiencia son los que más niveles de estrés tienen, que los operadores más nuevos.

Fuente. Autoría propia: Briceño, M.B. (2025). *Mapa Empatía [Infografía creada en Canva]*. https://www.canva.com/design/DAGm-OItvt4/ntY2Zxg4-EkF6GAviWcp4A/edit?utm_content=DAGm-OItvt4&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton

Fase Definición - Clarificando el Problema

Procesamiento y Análisis de Datos

Considerando los resultados obtenidos en la fase de Empatía, donde se recopilaron datos mediante encuestas y entrevistas aplicadas a los operadores de transporte público para comprender mejor sus necesidades, emociones y problemáticas, la fase de Definición se centra en procesar y analizar estos datos para identificar las necesidades clave y formular el problema de manera clara.

Según Galindo (2019), el Design Thinking permite identificar problemas complejos y generar soluciones centradas en el usuario. Por ello, para procesar los datos, se tendrá en cuenta la siguiente estructura:

Organización de datos

Los resultados de las encuestas serán organizadas y tabuladas mediante herramientas como Google Forms y Excel.

Análisis de patrones:

Se identificarán pautas de alto impacto en las respuestas para comprender mejor las necesidades de los usuarios.

Clasificación de necesidades:

Las respuestas serán clasificadas en categorías (emocionales, laborales, organizacionales y externas) para facilitar el análisis de causa y efecto.

Formulación del problema

Con base en las necesidades más relevantes identificadas, se definió el problema central de la siguiente manera: “Los operadores y conductores del transporte público necesitan una

plataforma accesible y efectiva que ayude a mejorar su bienestar mental y físico, reduciendo el estrés y aumentando así la calidad del servicio y su seguridad”.

Resultados y Estrategias

El problema central identificado es que los operadores de transporte público necesitan una plataforma accesible y efectiva que ayude a mejorar su bienestar mental y físico, reduciendo el estrés y aumentando así la calidad del servicio y su seguridad. A continuación, este problema se presenta visualmente mediante el Diagrama de Ishikawa – Causa y Efecto (véase Figura 5).

Figura 5

Diagrama de Ishikawa - Causa y Efecto



Fuente. Autoría propia Díaz, Y. A. (2025). *Diagrama de Ishikawa* [Infografía creada en Canva].

https://www.canva.com/design/DAGSwK5I2SU/ojaVsyjWkinokBH1b8eerQ/view?utm_content=DAGSwK5I2SU&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=uniqueLinks&utmId=h79b6600d37

Causas del Problema -Diagrama de Ishikawa

Factores Laborales: Jornadas largas, presión por horarios y falta de descansos

Factores Emocionales: Fatiga, ansiedad y estrés constante.

Factores Organizacionales: Falta de apoyo psicológico y de formación emocional

Factores Externos: Tráfico, inseguridad y conflictos con pasajeros.

Este análisis nos permite visualizar con claridad las causas más notables, facilitando el diseño de soluciones dirigidas a cada factor.

Preguntas "¿Cómo Podríamos...?" (HMW) para la Ideación

Con base en el análisis de causa y efecto, se plantean las siguientes preguntas para orientar la búsqueda de soluciones creativas:

¿Cómo podríamos ofrecer apoyo psicológico accesible durante la jornada laboral?

Ofrecer sesiones de psicología individual y grupal, crear un chat de apoyo en línea donde los operadores puedan hablar con un profesional, distribuir audios o videos cortos de relajación (2-5 minutos) que puedan escuchar mientras descansan o esperan una ruta.

¿Cómo podríamos instruir a los operadores en habilidades de comunicación asertiva y manejo de conflictos, para reducir tensiones con los usuarios durante el servicio?

Implementar un sistema de retroalimentación como por ejemplo un buzón anónimo para que los usuarios puedan evaluar la calidad del servicio.

Crear un programa de capacitación para operadores sobre protocolo de cómo manejar situaciones conflictivas con usuarios manejando una comunicación asertiva y respetuosa.

¿Cómo podríamos diseñar tips de herramientas prácticas de gestión emocional que los conductores puedan usar en menos de 5 minutos para gestionar su estrés en momentos de alta presión?

Crear un manual de técnicas de relajación y manejo del estrés, antes de iniciar o al terminar una ruta, realizar estiramientos con un buen manejo de respiración profunda mientras se está haciendo y enviando audios cortos de coaching emocional enviados semanalmente.

¿Qué logramos?

Reducir crisis de estrés y agresividad en momentos críticos, obtener espacios de pausas activas que sean cómodas y tranquilas.

Por lo anterior, se realiza una variedad de lluvias de ideas sobre la problemática presentada para sí poder definir las preguntas claves en este proceso de definición, ver en la siguiente Figura.

Figura 6

Lluvias de ideas definir preguntas

¿Cómo podríamos...?
Objetivo: Definir preguntas clave para facilitar una lluvia de ideas.
02:00 + Información

Proyecto: Seguridad y Salud en Movimiento Versión: v00300
Equipo: Yenny Alexandra Díaz Fecha: 8/03/2025
Observaciones: Primera parte: Individual fase 3

¿Cómo podríamos diseñar una plataforma accesible para mejorar el bienestar emocional de los operadores de transporte?

¿Cómo podríamos ayudar a los operadores de transporte a reducir el estrés en sus jornadas laborales?

¿Cómo podríamos crear un entorno de trabajo más seguro para los operadores de transporte?

¿Cómo podríamos fomentar hábitos saludables entre los operadores de transporte para mejorar su calidad de vida?

¿Cómo podríamos brindar apoyo emocional a los operadores de manera inmediata en momentos de crisis?

¿Cómo podríamos personalizar los servicios psicológicos según las necesidades individuales de cada operador?

¿Cómo podríamos ayudar a los operadores a reducir el estrés durante las jornadas laborales?

¿Cómo podríamos incorporar rutinas de relajación o meditación en las pausas laborales de los operadores?

¿Cómo podríamos diseñar un sistema de incentivos para motivar a los operadores a participar en actividades de manejo del estrés?

¿Cómo podríamos crear programas educativos que les enseñen a los operadores a manejar el estrés y las emociones?

¿Cómo podríamos integrar bienestar físico y emocional en las rutinas laborales de los operadores?

¿Cómo podríamos promover una cultura de ayuda entre los operadores para que se sientan respaldados por sus compañeros?

¿Cómo podríamos lograr que las empresas de transporte inviertan en el bienestar de sus empleados como parte de su responsabilidad social?

¿Cómo podríamos mejorar la relación entre operadores y usuarios para reducir conflictos durante los trayectos?

¿Cómo podríamos implementar medidas para prevenir la fatiga laboral y mejorar la seguridad vial?

¿Cómo podríamos integrar la plataforma con otras herramientas digitales que ya utilizan los operadores?

¿Cómo podríamos hacer que la plataforma sea fácil de usar para todos los operadores, independientemente de su nivel de formación tecnológica?

¿Cómo podríamos diseñar un modelo de negocio que haga sostenible el proyecto a largo plazo?

www.dinngo.es Design Thinking www.designthinking.es Comparte tus fotos usando nuestros materiales con el hashtag #materialesdinngo en redes sociales y etiquétanos. Diseñado por Dinngo, tu departamento externo de innovación.

Fuente. Autoría propia. Díaz, Y. A. (2025).

Nota: Con base a los resultados en la lluvia de Ideas, es fundamental considerar estrategias de bienestar laboral como programas de apoyo Psicológico, Emocional, pausas Activas y Ejercicio Físico, espacios de descanso adecuados que sean cómodas para que los operadores y conductores puedan desconectarse durante las pausas, me parece la más clara y adecuada para un proyecto en su fase de formulación, ya que refleja que estas son las conclusiones y recomendaciones que surgieron de tu proceso de Design Thinking.

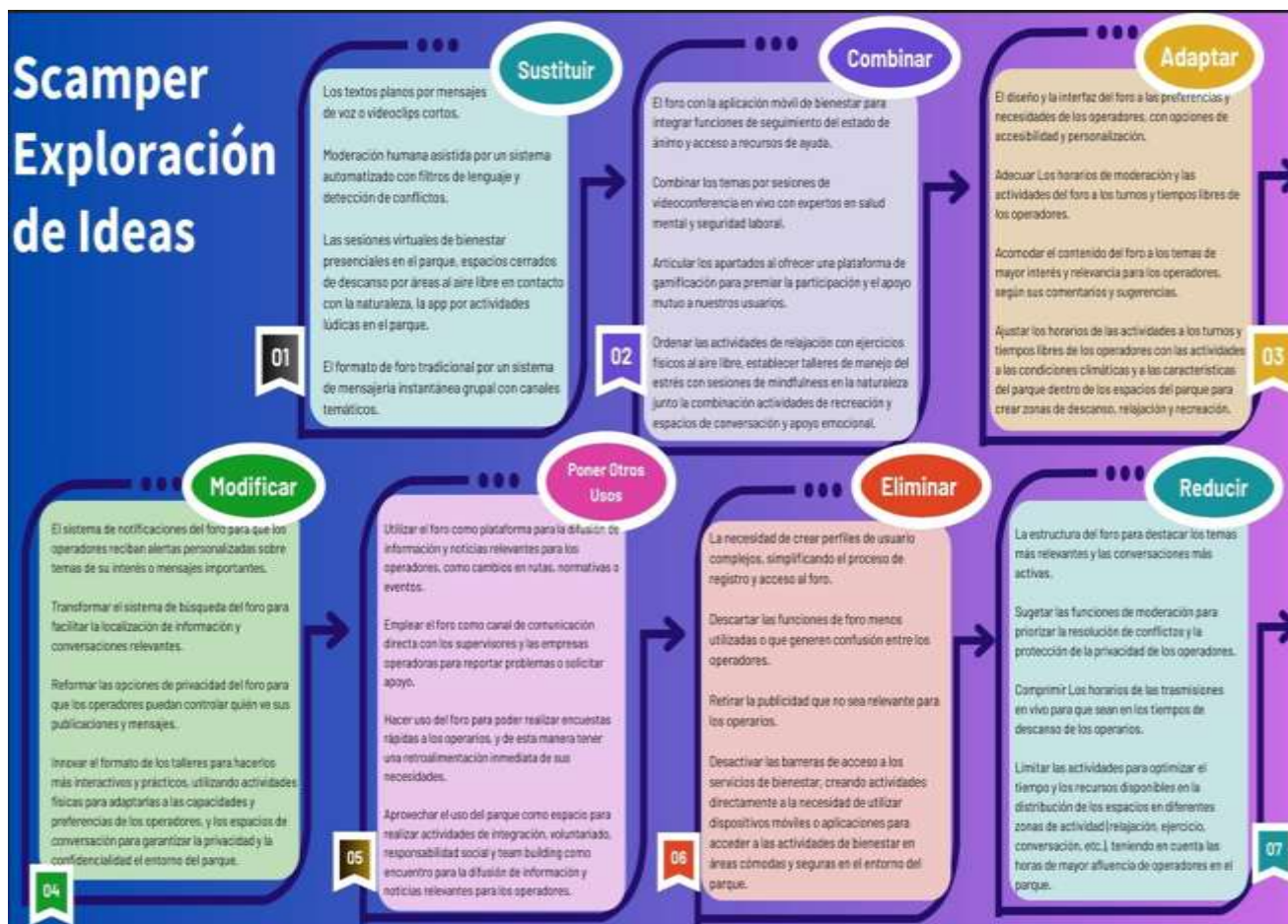
Fase de Ideación - Generando Soluciones

La fase de Ideación tuvo como objetivo principal generar una amplia variedad de posibles soluciones a los problemas definidos en la fase de definición. Se buscó fomentar la creatividad y la exploración de ideas innovadoras, sin emitir juicios prematuros. En esta etapa, la cantidad y la diversidad de las ideas se consideraron más importantes que su calidad inicial. Si bien se describe varias actividades específicas diseñadas para estimular la generación de ideas, incluyendo la lluvia de ideas (brainstorming), donde se animó a los participantes a pensar fuera de la caja y a construir sobre las ideas de los demás, y la técnica SCAMPER, que propone analizar el problema desde diferentes perspectivas (Sustituir, combinar, adaptar, modificar, poner en otros usos, eliminar, reorganizar) como se observa en la siguiente figura.

Por lo anterior, se presenta en la siguiente tabla cada uno de los procesos trabajados por medio de la metodología de SCAMPER

Figura 7

SCAMPER



Nota. la figura ilustra la aplicación de la técnica SCAMPER en un contexto específico,

explorando ideas como sustituir los textos planos por mensajes de voz, combinar el foro con la aplicación móvil de bienestar, o adaptar la interfaz del foro a las preferencias de los operadores.

Estas técnicas, junto con herramientas como murales y post-its para registrar y organizar las ideas, permitieron generar una gran cantidad de soluciones potenciales para la plataforma Seguridad, Salud y Bienestar en Movimiento, incluyendo módulos de apoyo psicológico, recordatorios de pausas activas, alertas de seguridad y programas de reconocimiento laboral.

Fuente. Autoría propia: Briceño, M.B. (2025). Mapa Empatía [Infografía creada en Canva]. https://www.canva.com/design/DAGm_c8QC4E/UbyfaUdnmJ-MT3_Z2ksMsg/edit?utm_content=DAGm_c8QC4E&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton

Fase Prototipado -Integrando Ideas de las Imágenes

En la fase de Prototipado, el objetivo principal fue transformar las ideas generadas en la fase de Ideación en prototipos tangibles o representaciones visuales que pudieran ser evaluadas y probadas con los usuarios. Estos prototipos no necesitaban ser perfectos ni completamente funcionales; la prioridad fue formular versiones rápidas y económicas que permitieran obtener retroalimentación temprana y facilitar la iteración. Para la plataforma Seguridad, Salud y Bienestar en Movimiento, esto implicó plantear la interfaz de usuario, la navegación y las funcionalidades clave de los módulos, como el apoyo psicológico, los recordatorios y las alertas, Para dar más visibilidad de lo mencionado se presenta la siguiente figura.

Figura 8

Prototipado



Fuente. Autoría Propia: Briceño, M.B. (2025). Prototipado [Infografía creada en Canva]

https://www.canva.com/design/DAGl3Tm2tz0/CkaCpkJ5hZtZPPvwwaw4-w/edit?utm_content=DAGl3Tm2tz0&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton

Nota. El proceso de prototipado se basó en los insights obtenidos en la fase de Empatía, utilizando el mapa mental, para asegurar que los diseños reflejaran las necesidades y sentimientos de los operadores. Además, se adaptó la técnica SCAMPER, ilustrada en la imagen, para explorar diferentes variaciones de los prototipos, considerando aspectos como la sustitución de texto por voz, la combinación del foro con la aplicación de bienestar, la adaptación de la interfaz y la modificación del sistema de notificaciones. Se diseñaron wireframes y mockups de la plataforma, utilizando herramientas como Figma, Adobe XD o Sketch, y también prototipos en papel para explorar ideas iniciales.

Fase Apuntes de Testeo

La fase de Testeo se dedicó a evaluar los prototipos desarrollados en la fase anterior con usuarios reales. En este caso, se incluyeron operadores y conductores de transporte público y, posiblemente, representantes de empresas. El objetivo principal fue obtener retroalimentación valiosa para identificar qué aspectos de la plataforma funcionaban bien, cuáles no y qué áreas requerían mejoras. La retroalimentación directa de los usuarios se consideró esencial para revisar y optimizar el diseño, asegurando que la plataforma "Seguridad, Salud y Bienestar en Movimiento" cumpliera eficazmente con sus necesidades.

Las actividades específicas de esta fase incluyeron pruebas de usabilidad, donde se observó cómo los usuarios interactuaban con los prototipos; entrevistas de retroalimentación para obtener información detallada sobre sus experiencias y opiniones; y posiblemente encuestas de satisfacción para recopilar datos cuantitativos. Se consideraron herramientas como la grabación de pantalla y voz, y cuestionarios estandarizados (como el System Usability Scale - SUS). Los resultados de estas pruebas, influenciados por las necesidades identificadas en la Fase de Empatía (véase Figura 4) y las variaciones exploradas con SCAMPER (véase Figura 7), guiaron las iteraciones finales del diseño.

Recopilación y Análisis del Feedback se planteó

Identificar patrones y tendencias en la retroalimentación. Se determinará si hubo problemas comunes experimentados por varios participantes, qué funcionalidades fueron más valoradas y qué sugerencias se repitieron.

Priorizar los problemas y las oportunidades de mejora en función de su impacto en el uso de la aplicación y el valor percibido.

Iteración y Refinamiento

Con base en el análisis del feedback recibido, se retomará la etapa de Diseño, específicamente en los procesos de idealización y prototipado, para ejecutar los ajustes necesarios en los prototipos. Estos cambios podrían incluir la optimización de la interfaz de usuario, la simplificación de los flujos de trabajo, la asociación de nuevas funcionalidades o la eliminación de aquellas que no generaron buena acogida.

Se planificarán nuevas actividades de testeo con los prototipos ajustados, con el objetivo de validar la efectividad de las mejoras propuestas y continuar identificando oportunidades de mejora adicionales.

Argumentos Específicos

Los siguientes argumentos específicos guiarán la fase de testeo:

Visión centrada en el usuario

Se mantendrá una visión centrada en el usuario durante todo el proceso de testeo, buscando comprender sus necesidades y cómo la solución puede satisfacerlas.

Prototipos de baja fidelidad inicialmente

Empezar con prototipos sencillos y de bajo costo permitirá obtener *feedback* rápido y realizar cambios sin invertir demasiado tiempo y recursos en diseños detallados que podrían no ser los adecuados.

Iteración continua

Se comprenderá que el testeo es un proceso iterativo. Es probable que se necesiten realizar varias rondas de testeo y refinamiento antes de llegar a una solución final.

Involucrar al cliente (empresas)

Asegurarse de que las empresas participen en el testeo de las funcionalidades del panel de control y aquellas relacionadas con el cumplimiento normativo es crucial para garantizar que la solución satisfaga sus necesidades y sea viable desde su perspectiva.

En resumen, el plan de testeo se centrará en obtener Feedback práctico y accionable de los usuarios clave a través de tareas específicas y preguntas abiertas, analizar este feedback para identificar áreas de mejora y luego iterar en los prototipos hasta lograr una solución que realmente resuene con las necesidades de los operadores, conductores y las empresas de transporte.

Esta observación fue complementada con cuestionarios y entrevistas después del testeo, las cuales se enfocaron en evaluar la percepción de utilidad, la facilidad de uso y la relevancia de las funciones dentro del contexto operativo de los participantes. La combinación de métodos cualitativos y cuantitativos permitió obtener una visión integral de la experiencia de los conductores y operadores dedicados al transporte público, lo cual generó una perspectiva clara para mejorar la interfaz, el lenguaje y la estructura funcional de la plataforma antes de su implementación definitiva.

Aspectos Positivos

Entre los aspectos clave del testeo, se destacan varios elementos positivos que refuerzan la eficacia del diseño centrado en el usuario de la plataforma. Uno de los más valorados fue el acceso rápido y directo al chat de apoyo emocional, especialmente entre operadores con altos niveles de estrés, quienes manifestaron sentir alivio al saber que contaban con un canal inmediato de ayuda profesional. Esto refleja una alta aceptación de la plataforma. Asimismo, el botón de pánico fue percibido como una herramienta fundamental frente a situaciones de

inseguridad, lo cual confirma su utilidad y su potencial para brindar tranquilidad y reacción rápida en momentos críticos. Por otro lado, las rutinas de pausas activas y ejercicios físicos guiados fueron reconocidas por su claridad y facilidad de ejecución, lo que evidencia una alta demanda de usuarios, incluso para aquellos con poca experiencia tecnológica. Finalmente, se identificó una preferencia por los contenidos en formato audiovisual (videos y audios cortos).

Hallazgos negativos

Durante el testeo se identificaron varios aspectos críticos que requieren ajustes para optimizar la experiencia del usuario y garantizar una adopción más efectiva de la plataforma.

Uno de los principales hallazgos fue que algunos usuarios de mayor edad experimentaron dificultades con el uso de la plataforma, lo cual resalta la necesidad de simplificar aún más la interfaz, priorizando elementos visuales claros y botones grandes que faciliten el acceso. Se sugiere que es clave rediseñar esta función con un enfoque de motivación, destacando los beneficios personales como la reducción de fatiga y la mejora del ánimo.

Asimismo, se propone incorporar recompensas a los logros que generen un nivel más alto de compromiso con la plataforma sin imponer presión. Por su parte, el foro interno, aunque valorado como espacio de apoyo, evidenció la necesidad de contar con una moderación activa y normas claras de convivencia para prevenir conflictos o contenidos inapropiados, lo cual podría lograrse mediante filtros automáticos, guías de participación y la presencia de moderadores capacitados. Los resultados esperados del testeo del proyecto "Seguridad, Salud y Bienestar en Movimiento" se centraron en cuatro objetivos fundamentales que permitieron fortalecer el diseño enfocado en el conductor u operador. En primer lugar, se logró validar que las funciones principales como el acompañamiento emocional, las pausas activas, el botón de pánico y el foro interno no solo son necesarias, sino que también son valoradas por los usuarios, quienes

reconocieron su utilidad en el contexto cotidiano del transporte público. Además, el proceso permitió identificar aspectos en los que el usuario puede encontrar dificultades o confusiones al utilizar la plataforma, como en la navegación para personas mayores, la percepción de obligatoriedad en ciertas tareas y problemas técnicos con el video chat en condiciones de conectividad limitada. Estos hallazgos fueron esenciales para ajustar la interfaz, simplificar flujos y mejorar el uso general. Adicionalmente, el testeo sirvió como una rica fuente de ideas para refinar aspectos de accesibilidad visual, comunicación empática y personalización de los contenidos, todo con base en comentarios y observaciones directas durante las sesiones.

Figura 9

Apuntes de Testeo

Apuntes de Testeo
 Objetivo: Recopilar toda la información de las técnicas de testeo.
 00:40

Proyecto: Seguridad y salud en movimiento | Versión: v0.000
 Equipo: | Fecha: 15/03/2025
 Observaciones: Espacio para las observaciones

¿Qué funciona?

- Trabajo en equipo
- Concentración hacia un mismo objetivo
- Acogida de los usuarios
- La confiabilidad
- El resultado a corto plazo
- La interactividad de la aplicación

¿Qué se puede mejorar?

- La cobertura
- Ampliación de los talleres a más personas
- El escalamiento de la información
- Inclusion a más integrantes del sistema
- Capacitar a Gestores de Convivencia en temas de relaciones humanas
- tener mas apoyo ya sea del distrito o de empresas privadas

¿Qué preguntas nos hacen?

- Como funciona?
- Con que frecuencia se puede usar?
- Tiene algún costo su uso?
- Donde la encuentro?
- Es solo para operadores?
- Tienen convenio con las empresas del SITP

¿Qué ideas nos proponen?

- Debe ser ampliada a todo el sistema, usuarios y trabajadores
- Que su propuesta sea transmitida por medios de comunicación
- Que la atención sea 24/7
- Socializar en persona los talleres en los buses
- Se lleve una base de datos y se le haga seguimiento a los casos
- Que la ponal apoye con acompañamiento

www.dinngo.es | Design Thinking | www.designthinking.es | Diseñado por Dinngo, tu departamento externo de innovación.

Fuente. Autoría propia.

Propuesta de Valor Integral para Operadores y Conductores de transporte público

Seguridad, Salud y Bienestar en Movimiento, es un emprendimiento social que propone una plataforma integral diseñada para apoyar a las empresas de transporte público a nivel nacional. Su objetivo es permitirles cumplir de manera eficiente y efectiva con los estándares mínimos de seguridad y salud en el trabajo. Al mismo tiempo, busca fortalecer el bienestar físico, mental y emocional de los operadores y conductores, promoviendo entornos laborales más seguros, saludables y sostenibles.

El servicio de transporte público enfrenta desafíos críticos que afectan directamente la salud y el bienestar de sus trabajadores. Entre ellos destacan los altos niveles de estrés, la fatiga crónica, los riesgos psicosociales y las extensas jornadas laborales. Estas condiciones no solo deterioran la calidad de vida de los conductores y operadores, sino que también comprometen la seguridad operacional, reducen la productividad y aumentan el riesgo de incumplimiento de las normativas vigentes, afectando la sostenibilidad de las empresas del sector.

El proyecto de Seguridad, Salud y Bienestar en Movimiento ofrece una solución innovadora y adaptable a través de una plataforma híbrida (web y app) lo que permite a las empresas:

Garantizar el cumplimiento normativo

Se planteará la implementación y el seguimiento de los estándares mínimos de seguridad y salud en el trabajo, incluyendo la gestión de la batería de riesgo psicosocial y el registro de pausas activas, generando reportes que evidencien el cumplimiento ante las autoridades.

Mejorar la salud mental y el bienestar integral

Se brindará acceso a servicios de apoyo psicológico tanto individual y grupal, a través de chat, audio y videollamada, para brindar apoyo emocional a los conductores y operadores en el momento que lo necesiten, buscando impactar positivamente su bienestar mental y reduciendo los riesgos psicosociales.

Optimizar la seguridad operacional

Al establecer recordatorios personalizados para pausas activas, hidratación y ejercicios, se contribuirá a disminuir el estrés y la fatiga en los operadores, lo que favorecerá la reducción de accidentes laborales y mejora significativamente la seguridad vial.

Aumentar la productividad y la calidad del servicio

Conductores más saludables y con mayor bienestar son más productivos, podrán ofrecer un mejor servicio a los usuarios y tendrán menor ausentismo laboral, lo que se traduce en beneficios económicos para la empresa.

Fomentar un clima laboral positivo

Al demostrar un compromiso con el bienestar de sus empleados, las empresas fortalecerán su imagen, mejorarán la satisfacción laboral y aumentarán la retención de talento.

Ofrecer herramientas de prevención y capacitación

A través de talleres interactivos y dinámicos sobre manejo del estrés, prevención de la fatiga y seguridad vial, se buscará dotar de mayor autonomía a los conductores con habilidades para afrontar los desafíos de su labor.

Facilitar la comunicación y la seguridad

El botón de pánico integrado en la app y la potencial red social de transportadores permitirán una comunicación rápida en situaciones de emergencia y fomentarán el apoyo mutuo.

Acceder a beneficios y alianzas estratégicas

Integramos programas de bienestar corporativo con descuentos en servicios de salud, nutrición y recreación, promoviendo un equilibrio entre la vida laboral y personal de los conductores.

Obtener información para la toma de decisiones

A través de un panel de control para empresas, se construirán datos agregados sobre el bienestar de los conductores, permitiendo a las empresas identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas para el beneficio de su equipo. Nuestro modelo de ingresos para las empresas de transporte se concebirá en una cuota mensual competitiva por conductor activo en la plataforma, proponiendo diferentes niveles de acceso a funcionalidades y servicios.

Seguridad, Salud y Bienestar en Movimiento, propondrá servicios integrales de bienestar y asistencia a precios competitivos. Se establecerán opciones flexibles que se adaptarán a las necesidades y presupuestos de cada empresa, conductor y operador, desde un servicio básico accesible de \$450.000 COP (Cada licencia multiusuario para 10 personas) que incluirá pausas activas, manejo de estrés, botón de pánico, talleres, entre otros, hasta un servicio Premium completo de \$800.000 COP. (Cada licencia multiusuario para 10 personas) y aparte de la visibilidad en la publicidad impresa y en los vehículos, los patrocinadores podrán tener espacios publicitarios dentro de la aplicación, donde los conductores o empresas de transporte podrán interactuar.

Comportamiento del mercado

Análisis del mercado

Con base en las encuestas realizadas, podemos observar que la mayoría de los operadores y conductores del sector de transporte público enfrentan altos niveles de estrés, alteración emocional y falta de apoyo psicológico en su entorno laboral. Adicionalmente, un alto porcentaje de las empresas de transporte público se centra más en la productividad que en el bienestar integral del trabajador.

Atención emocional inmediata y accesible.

Reducción del estrés y mejora del bienestar físico y mental.

Mayor motivación y reconocimiento por parte de sus empleadores.

Jornadas laborales más saludables, con pausas activas y gestión del tiempo.

Estudio de Mercado

El mercado objetivo comprende operadores y conductores de transporte público a nivel nacional, con un enfoque inicial en Bogotá. Este segmento se caracteriza por presentar altos niveles de estrés y condiciones laborales exigentes, lo que genera una necesidad de soluciones de bienestar físico y mental.

Segmentación principal del mercado

Empresas de transporte público, empresarial masivo y de carga (urbanos, intermunicipales, servicios especiales) como Organización Suma S.A.S. y Consorcio Express S.A.S., Expreso Bolivariano, Flotas Cootransfusa, Auto Fusa S.A. y demás empresas vinculadas en el terminal de Bogotá (se establecerán alianzas estratégicas para la ejecución de la plataforma.

Valor co-creado: Mejora del bienestar de los conductores y reducción del ausentismo

Transmilenio S.A: Alianza para la integración de la plataforma en su sistema, el valor co-creado tiene que ver con el acceso a un mayor número de conductores y datos para la mejora del servicio.

Segmentación secundaria

Conductores y operadores de transporte que trabajan en turnos largos, bajo presión constante, y expuestos a riesgos físicos y emocionales.

Tamaño del Mercado

Cada empresa puede tener entre 50 y más de 5000 conductores que requieren programas de salud ocupacional y bienestar, considerando lo que el Ministerio de Transporte indica que, más del 70% de los conductores reportan síntomas de estrés laboral y fatiga.

Análisis de la competencia

El mercado objetivo corresponde a los operadores y conductores del transporte público con mayor riesgo de enfermedades y estrés laboral, definidos por factores segmentados por edad, género, antigüedad laboral, tipo de ruta y condiciones de salud.

Cómo se diferencia de otras ofertas en el mercado

El proyecto se diferenciará por proponer un enfoque integral de salud física, mental y social, gestionando métodos personalizados de adaptación a las necesidades individuales de cada operador y fomentando el intercambio de ideas, recursos, y solidaridad. Adicionalmente, proporcionando acceso inmediato, continuo y personalizado, sin esperas ni procesos administrativos y se adapta al contexto real del trabajador.

Competidores directos:

Programas internos de seguridad y salud de algunas de las empresas de transporte público.

Competidores indirectos:

Aplicaciones de bienestar emocional, pero no apropiadas al contexto de los conductores.

Existen de otros emprendimientos o servicios similares: se identifican emprendimientos y servicios relacionados con la atención emocional y el bienestar laboral. Sin embargo, la mayoría se enfoca a nivel general y no en trabajadores operativos o de transporte, lo que evidencia un vacío en la atención personalizada para este segmento. A continuación, se presentan los principales tipos de competencia en cuanto a los servicios, mas no en plataformas.

Tabla 3

Análisis comparativo

Servicio	Enfoque	Fortalezas	Debilidades	Posicionamiento
Sentir			Menor	
Locura	Bienestar	Atención	alcance	Limitación
Colombia - Bogotá DC.	integral	personalizada	emocional humano	geográfica
Fitpal	Servicio general para	Tienen	No se ajustan	Enfoque general
Corporativo	toda	conocimiento	a rutinas	en oficinas o
– Bogotá	situación	del contexto	móviles ni	empresas
DC.	emoción	laboral	jornadas irregulares	grandes

Mindora (Medellín, Colombia)	Desarrollo personal y emocional	Profesionalismo, oferta variada	Costos relativamente altos	Se enfoca en psicoterapia
------------------------------------	---------------------------------------	------------------------------------	----------------------------------	------------------------------

Nota. Aunque existen servicios similares, ninguno ofrece una solución tan específica, para las condiciones laborales de este segmento. Esta propuesta de innovación nos posiciona como una alternativa única y socialmente transformadora.

Ventajas Competitivas del Emprendimiento

Solución Específica y Transformadora:

Aunque existen servicios similares, ninguno ofrece una solución tan específica para las condiciones laborales de este segmento. Esta propuesta de innovación nos posicionará como una alternativa única y socialmente transformadora.

Demanda potencial:

Los operadores y conductores expresan el deseo de sentirse bien en su trabajo y ser más eficientes, Así mismo, buscan contar con el apoyo por parte de las empresas que los contratados, solicitando calidad y bienestar.

Interés de la Empresas del Sector:

Las empresas de transporte público lo que buscan reducir el ausentismo, mejorar la productividad y cumplir con las normativas de salud y seguridad laboral.

Estrategias de Mercadeo

El emprendimiento de la Plataforma de Seguridad, Salud y Bienestar en Movimiento brinda un servicio integral de acompañamiento emocional y bienestar laboral, diseñado para operadores y conductores del sector transporte público, quienes manejan condiciones de alto estrés laboral. Este servicio se estructura con los siguientes elementos:

Marketing

Prueba piloto: proponer una prueba piloto de bajo costo, como una jornada de bienestar, para demostrar el impacto del servicio

Brochure digital: construir un brochure digital que presente los beneficios de nuestros servicios en la reducción del estrés laboral y la mejora del bienestar emocional y físico de los conductores y operadores de transporte público.

Campañas de sensibilización: realizar campañas tanto presenciales como virtuales dirigidas a las empresas del sector de transporte público, destacando los beneficios de adquirir nuestros servicios.

Marketing tradicional

Esta estrategia se enfoca en un producto de programas integrales de bienestar adoptados a las necesidades de los operadores con esquemas de precios flexibles y subsidiados considerando su capacidad económica. La promoción se planteará a través de campañas de sensibilización en terminales, folletos informativos y charlas, en plazas de instalaciones accesibles cerca de las terminales, rutas.

Estrategias

Participación en ferias y eventos: se complementará la participación en ferias y eventos sociales, en donde se podrá realizar la publicidad mediante la entrega de volantes, y brochures con información clara y visual sobre nuestro servicio con las asociaciones de las empresas de transporte.

Contactos con asociaciones: se establecerán contactos con las asociaciones de las empresas de transporte

Marketing digital

Se Utilizarán redes sociales para construir grupos cerrados en Facebook, Instagram, TikTok y LinkedIn. También, se diseñarán videos para compartir contenidos relevantes en blogs con información sobre la salud laboral, manejo del estrés. Adicionalmente se crearán boletines informativos con noticias, eventos, y promociones.

Estrategias

Realizar campañas personalizadas a empresas del sector que estén interesadas en el servicio beneficiando a sus colaboradores.

Objetivos de marketing del emprendimiento

Buscan posicionar el servicio como una solución segura, humana e innovadora para mejorar el bienestar emocional laboralmente durante dos periodos de corto y largo plazo, alineados con la misión de generar impacto social positivo y sostenible.

Objetivos a corto plazo (0–12 meses):

Dar a conocer el emprendimiento entre empresas del sector transporte, y servicios operativos con ayuda de amigos y familiares.

Plantear estrategias para las campañas digitales de sensibilización sobre nuestros servicios entre ellos salud emocional laboral (redes sociales, talleres educativos, testimonios

Objetivos a largo plazo (1–3 años):

Ampliar la cobertura de la plataforma digital que integre atención psicológica, educación emocional y seguimiento personalizado en otras ciudades.

Extender la fidelización y retención de clientes empresariales mediante programas de valor agregado, como informes de impacto y asesorías personalizadas.

Estrategia de Producto/Servicio

Nuestro servicio de acompañamiento emocional y bienestar laboral, a través de la implantación de la plataforma digital, está diseñado no solo para resolver las necesidades de los clientes, sino para generar valor social sostenible y transformar las vidas de los trabajadores de transporte público a nivel nacional.

Características sobresalientes

Se prestará atención emocional 24/7, ayudando a reducir el estrés, la ansiedad y mejora en la calidad de vida de los trabajadores con horarios más flexibles

Facilidad en la plataforma digital: La app podrá descargarse en su celular, promoviendo el autocuidado y la salud emocional.

Reconocimientos e incentivos: Estos buscarán mejorar la motivación y autoestima del trabajador, fortaleciendo su compromiso laboral como personal.

Mejora continua y adaptación

Escucha activa a los usuarios:

Se aplicarán encuestas para identificar las necesidades de los operadores que estén alineadas a la realidad emocional. Se establecerá una actualización permanente del contenido educativo y capacitaciones constantes al equipo de trabajadores.

Tecnología inclusiva:

Realizar un diseño en la plataforma el cual sea claro para, navegación y compatibilidad móvil.

Estrategia de Precios

La propuesta se basará en ser económicamente sostenible y socialmente accesible, utilizando modelos de tarifa justa, precios sociales y alianzas para cofinanciación tales como,

paquetes personalizados de acuerdo con la necesidad, y se habilitará una opción para que empresas o personas apoyen la atención de usuarios sin recursos por medio de donaciones.

Precio estimado de mercado

Servicio básico:

Tiene un costo de \$ 450.000 (cada licencia multiusuario para 10 personas). Esto equivale a \$45.000 COP por usuario en la suscripción venta del paquete básico, el cual incluirá servicios de bienestar físico, mental y emocional, mini talleres dentro de la plataforma, capacitaciones generales, botón de pánico o emergencia e informe general.

Servicio Premium:

Con un costo de \$800.000 (cada licencia multiusuario para 10 personas). Esta suscripción cubrirá servicios de bienestar físico, mental, emocional, atención y capacitación personalizada, informes, reportes generales y específicos, asesorías y recordatorios personalizados en la aplicación. informes, reportes generales y específicos, asesorías y recordatorios personalizados en la aplicación.

Actividades Claves

Programas Integrales de Bienestar

Valoraciones de salud:

Se propondrán valoraciones de salud física y mental periódicas para una detección temprana de problemas y una intervención personalizada por parte de las empresas de transporte público a la que se encuentren vinculados.

Sesiones de fisioterapia y ergonomía:

Prevenir lesiones laborales comunes entre conductores.

Talleres de manejo del estrés y salud mental:

Se diseñarán talleres que proporcionen a los operadores herramientas para afrontar las demandas de su trabajo, incluyendo actividades físicas adaptadas a sus horarios irregulares y restricciones de tiempo.

Indicación nutricional:

Se complementará orientación nutricional personalizada para mejorar los hábitos alimenticios de los operadores.

El siguiente logotipo que se presenta (véase figura 10) simboliza la identidad visual del proyecto "Seguridad, Salud y Bienestar en Movimiento", una iniciativa enfocada en promover el bienestar físico, emocional y social de los operadores y conductores del transporte público a nivel nacional. Este diseño articula elementos fundamentales que reflejan la propiedad del proyecto: la figura humana representa la actividad y fortaleza; el corazón con el símbolo de salud significa el cuidado integral de las personas, y el bus enfoca el contexto del transporte público. Este diseño busca comunicar de forma clara y cercana el compromiso con la construcción de los entornos laborales para que sean más seguros, saludables y sostenibles.

Figura 10

Logo del emprendimiento



Fuente. Imagen creada por IA

Beneficios

La implementación de esta plataforma generará un impacto social que incluye:

Optimizar la calidad de vida de los operadores en la reducción del estrés, prevención de enfermedades, lesiones, y mayor satisfacción laboral.

Disminución del ausentismo laboral en operadores más saludables y felices sería más productivos, lo que beneficia al sistema de transporte y contribución a la prevención de accidentes de tráfico en operadores menos estresados y fatigados son conductores más seguros.

Motivación y reconocimiento: Se harán programas que fomenten al reconocimiento de incentivos y bonos alimenticios, creando un círculo más agradable y virtuoso en la comunicación directa con líderes.

Factores Internos del Análisis de Mercado

Las necesidades principales identificadas en este análisis comprenden:

Atención emocional inmediata y confidencial.

Manejo del estrés y agotamiento laboral.

Reconocimiento, motivación y sentido de pertenencia.

Actividades que promuevan el bienestar físico y mental.

Entrada integral a los productos que se plantearán en la plataforma.

Comportamientos claves del segmento

En la mayoría de los casos, los operadores no priorizan su bienestar emocional, debido a la prevalencia de sus responsabilidades laborales, poseen acceso limitado a servicios de salud mental tradicionales. Además, valoran soluciones prácticas y rápidas, accesibles desde su entorno laboral. También muestran interés a los programas de bienestar si son personalizados y generan confianza, finalmente valoran los reconocimientos y recompensas, lo cual busca mejora su motivación y calidad de vida.

Recursos humanos

Para la ejecución de la App es indispensable contar con un equipo humano especializado en tecnología y diseño que se encargue de construir la aplicación. Este equipo también se responsabilizará de brindar el soporte técnico a la aplicación, el cual se podrá realizar de manera remota, facilitando su conexión desde cualquier lugar, a continuación, se describen los roles y perfiles necesarios para el proceso del proyecto:

Gerente general

Liderazgo, planificación general, toma de decisiones en todos los procesos de gestión supervisión y control progreso del proyecto.

Coordinador financiero

Elaboración presupuestal, informes contables y financieros registro de las transacciones financieras, gestión de procesos de adquisición de bienes y servicios, pagos a proveedores y nómina.

Coordinador de administrativo

Encargado de organizar, controlar y gestionar, los recursos humanos, financieros y materiales supervisión de la contratación, realización de políticas, procedimientos e informes y velar por ejecución eficiente de los objetivos estratégicos de la empresa la nómina.

Coordinador de sistemas

Diseñar y supervisar el monitoreo de la infraestructura tecnológica asegurando su calidad y seguridad.

Coordinar de mercadeo y publicidad

Planificar el desarrollo y ejecución en la iniciativa del marketing dentro de la gestión y comunicación del proyecto

Auxiliar administrativo

Apoyo administrativo a las coordinaciones y atención telefónica

Recursos financieros iniciales

Adicionalmente, se necesitarán recursos físicos esenciales como, equipos de oficina y elementos operativos entre ellos celulares de prueba para la instalación de la aplicación,

conexión a internet, diademas con Micrófono, publicidad impresa para dar a conocer la App a todo el público a continuación se describe en la siguiente tabla los recursos iniciales.

Tabla 4

Capital inicial

Capital inicial	Descripción	Valor
Aportes Socios	Capital inicial aporte (4 socios \$5.000.000 c/u	20.000.000
Préstamo Bancario.	Recurso financiero externo con compromiso de pago a largo plazo	10.000.000
Total		30.000.000

Nota. La propuesta inicial contempla que cada socio realice un aporte de \$5.000.000 COP, además de gestionar un préstamo complementario que permita cubrir la totalidad de las necesidades iniciales del proyecto.

Recursos tecnológicos

Software de gestión de proyectos, (Siigo)

Licencias Office

Análisis de Aliados Potenciales

Es importante resaltar que, para que el emprendimiento pueda obtener mayor alcance, sostenibilidad e impacto social, es fundamental establecer buenas alianzas estratégicas con entidades que cooperen con los objetivos relacionados en el bienestar laboral, la salud mental y la responsabilidad social de los conductores y operadores.

Finalmente, para lograr mayor cobertura y legitimidad del servicio, financiamiento, reducción de costos operativos y fortalecimiento del impacto social y sostenibilidad del proyecto, se relacionan algunos de ellos en la siguiente tabla.

Tabla 5*Tipos de aliados*

Tipo de Aliados	Empresa	Posicionamiento
Confederación Colombiana de ONGs, Organizaciones de Apoyo a Trabajadores	Fundación Corona, Colombia	Sociedades en proyectos de salud emocional y trabajo digno. Apoyo técnico y financiero. Experiencia comunitaria.
	Cuida a Colombia	
Empresas de transporte público y logística	Consortio Express, Suma	Implementación directa del servicio con sus operadores.
	S.A.S. Expreso Bolivariano,	Financiamiento o
	Copetran, Coontransfusa otros	cofinanciación del programa.
Entidades gubernamentales	Ministerio TIC	Acceso al público objetivo
	Ministerio de Trabajo,	Mejorar la calidad de vida de cada colombiano y el
	Alcaldías locales	crecimiento sostenible del desarrollo del país.

Nota. Contar con estos aliados nos permite, de alguna manera, fortalecer el reconocimiento y la credibilidad del emprendimiento en el entorno en el que se desarrollará.

Tendencias del Mercado

Las tendencias identificadas en el mercado refuerzan la necesidad de plantear soluciones integrales de salud emocional en entornos laborales de nuestros clientes del transporte público.

Estas tendencias se estructuran en los siguientes pilares:

Sociales. El aumento de los trastornos emocionales y del estrés laboral en sectores operativos y de transporte, subraya la importancia del autocuidado. Se observa que las nuevas generaciones laborales exigen mayor bienestar, equilibrio y reconocimiento en sus entornos de trabajo, promoviendo una cultura empresarial más humana y responsable con los colaboradores.

Tecnológicas. El uso de apps, video llamadas y líneas virtuales de atención emocional, facilitará el acceso a los productos de evaluación emocional y seguimiento.

Económicas. Invertir en bienestar, generará un retorno económico a mediano plazo donde los trabajadores estarán más motivados, productivos y leales.

Se puede evidenciar que el emprendimiento responde a un problema actual, alineado con las necesidades del mercado y con los marcos legales y sociales. Además, la digitalización y los cambios en la cultura empresarial establecen la viabilidad, escalabilidad y sostenibilidad en esta solución.

Tabla 6*Análisis FODA (Fortalezas, Debilidades, Oportunidades, Amenazas)*

ANÁLISIS FODA	
<p>Fortalezas:</p> <p>Plataforma digital integral y accesible.</p> <p>Enfoque holístico en salud física, mental y seguridad.</p> <p>Programas personalizados y adaptados a las necesidades de los operadores.</p> <p>Potencial para crear una comunidad de apoyo entre los operadores.</p> <p>Alianzas estratégicas con Transmilenio y otras organizaciones.</p>	<p>Debilidades:</p> <p>Dependencia de la adopción tecnológica por parte de los operadores.</p> <p>Posibles dificultades en la implementación inicial y la gestión del cambio.</p> <p>Necesidad de inversión continua en contenido y actualización de la plataforma.</p> <p>Posible resistencia por parte de algunos operadores o sindicatos.</p> <p>Dependencia de la conectividad a internet y dispositivos móviles.</p>
<p>Oportunidades:</p> <p>Expansión a otros sistemas de transporte público en Bogotá y otras ciudades.</p> <p>Desarrollo de nuevas funcionalidades y módulos en la plataforma.</p> <p>Colaboración con universidades y centros de investigación en salud laboral.</p> <p>Obtención de certificaciones y reconocimientos en responsabilidad social empresarial.</p> <p>La creciente conciencia sobre la salud mental y el bienestar laboral.</p>	<p>Amenazas:</p> <p>Competencia de otras aplicaciones de bienestar y salud laboral.</p> <p>Cambios en la legislación laboral o en las políticas de Transmilenio.</p> <p>Problemas técnicos o de seguridad en la plataforma.</p> <p>Resistencia al cambio por parte de los operadores.</p> <p>Posibles crisis económicas que afecten la financiación del proyecto.</p>

Análisis de Indicadores de Impacto Social

Se proponen los siguientes indicadores para evaluar el impacto social del emprendimiento:

Tabla 7

Análisis indicadores de impacto social

Salud y Bienestar	Seguridad Laboral
<p>Reducción del ausentismo laboral por motivos de salud.</p> <p>Disminución de lesiones laborales y accidentes de tránsito.</p> <p>Mejora en los indicadores de salud mental (niveles de estrés, ansiedad, depresión).</p> <p>Aumento en la participación de los operadores en actividades físicas y programas de bienestar.</p>	<p>Disminución de incidentes de seguridad en las rutas.</p> <p>Aumento en el uso de las alertas de seguridad y el botón de emergencia.</p> <p>Mejora en la percepción de seguridad por parte de los operadores.</p>
<p>Reconocimiento y Satisfacción:</p> <p>Aumento en el nivel de satisfacción laboral de los operadores.</p> <p>Incremento en el uso del sistema de reconocimiento laboral y la participación en eventos de reconocimiento.</p> <p>Mejora en las relaciones entre los operadores y los pasajeros.</p>	<p>Impacto en la Comunidad:</p> <p>Mejora en la calidad del servicio de transporte público.</p> <p>Reducción de accidentes de tránsito relacionados con la fatiga de los operadores.</p> <p>Fortalecimiento del tejido social entre los operadores.</p>

Indicadores de Éxito de Mercado y Operaciones

Es importante evaluar los diversos indicadores de éxito los cuales se representan de la siguiente manera:

Éxito de Mercado y Clientes

Número y la tasa de crecimiento de clientes.

Satisfacción del cliente y reconocimiento de la marca.

Calidad en el servicio de la plataforma.

Tiempo de entrega en la prestación del servicio de acuerdo con las necesidades del cliente como Psicológica, pausas activas, manejo del estrés entre otras.

Éxito de Innovación

Número de funcionalidades o servicios e innovadores desarrollados.

Cantidad de productos nuevos activados en la plataforma.

Número de colaboraciones con otras empresas o instituciones.

Riesgos y plan Contingencias

Riesgo 1 Falta de financiamiento inicial

Puede ocasionar dificultades para cubrir el desarrollo tecnológico, la contratación de profesionales y gastos operativos.

Plan de Contingencia (Fase Inicial). Ofrecer un producto viable que sea funcional a un costo asequible para los clientes, junto con estrategias de comunicación emocionalmente cercanas y campañas de sensibilización.

Riesgo 2 Dificultad en la adopción por parte de los beneficiarios

Problemas para que los beneficiarios usen la plataforma o accedan a los servicios.

Plan de Contingencia: Monitoreo continuo de indicadores de impacto emocional y social.

Riesgo 3 Problemas de confianza o privacidad

Miedo a juicios o malas prácticas con su información emocional.

Plan de Contingencia: Construir políticas claras de privacidad y seguridad de datos, y establecer canales confidenciales de comunicación.

Riesgo 4 Pérdida de fuerza o transformación del servicio

Que el servicio de la plataforma no mantenga los niveles de transformación deseados.








Plan de Contingencia: Fomentar la escucha activa de los beneficiarios para ajustar el servicio continuamente.

Modelo de Negocio Canvas

La Figura 11 representa el Modelo de Negocio Canvas, que estructura los elementos clave del emprendimiento "Seguridad, Salud y Bienestar en Movimiento" tal como se describe a continuación.

Figura 11

Modelo de Negocio Canvas

<p>Socios Clave </p> <p>Empresas de Transporte Público (Urbanas, Intermunicipales, Carga, Especiales) Como Suma S.A.S y Consorcio Express.</p> <p>Alianzas estratégicas para la implementación de la plataforma, como el Ministerio TIC, promoción del servicio entre los empleados.</p> <p>Organizaciones del Sector de Salud Ocupacional como Clínicas de Salud Laboral.</p> <p>Confederación Colombiana de ONGs, Organizaciones de Apoyo a Trabajadores</p> <p>Universidades con Programas de Psicología, Salud Ocupacional</p>	<p>Actividades Clave </p> <p>Desarrollo, Mantenimiento y actualización continua de la Plataforma con enfoque en la experiencia del usuario (UX/UI).</p> <p>*Brindar servicios de bienestar, Evaluación inicial de las necesidades de los usuarios como por ejemplo encuestas, y entrevistas de los usuarios.</p> <p>*Monitoreo y Gestión de Riesgos. Y excelente relación con los clientes y usuarios</p>	<p>Propuesta de Valor </p> <p>"Seguridad y Salud en Movimiento" ofrece una plataforma integral y personalizada que mejora el bienestar físico, mental y emocional de los operadores del transporte público, disminuyendo el estrés laboral y aumentando la calidad de vida, que a la vez mejora la seguridad y productividad de las empresas del transporte público.</p> <p>Al incorporar el bienestar integral de los usuarios de transporte, nuestro proyecto, cumple con estándares de seguridad y salud en el trabajo que mejora su calidad de vida, generando menos riesgos de accidentes laborales, enfermedades profesionales, así mismo promoviendo seguridad, eficiencia y una ventaja competitiva sostenible, tanto para los clientes y la sociedad en general.</p>	<p>Relación con Clientes </p> <p>Ofrecer un trato directo, agradable y respetuoso a cada cliente y usuarios.</p> <p>* Brindar acceso fácil y rápido a soporte técnico y bienestar a través de la plataforma (chat, video llamada y líneas de atención.)</p> <p>* Enviar recordatorios, mensajes de moral y otros servicios a los usuarios para mantenerlos activos con su bienestar.</p>	<p>Segmentos De Clientes </p> <p>Segmento de clientes Demográficos: El Tipo de transporte que trabajaremos son, urbano, intermunicipal, carga, y especial.</p> <p>Ubicación geográfica: Nivel nacional</p> <p>Tamaño de la empresa: Suma S.A.S y Consorcio Express que cuentan aproximadamente con 2000.</p> <p>Segmento de Usuarios: Cubrimiento de todos los Operadores y conductores del transporte público a nivel nacional, empleados e independientes dentro de un rango de edades entre 25 años a 60 años, en los diferentes estratos económicos y géneros.</p>
<p>Estructura De Costos </p> <p>Para la implementación de la plataforma se requieren los siguientes costos mensuales:</p> <p>Costos fijos: Salarios administrativos: \$ 17.812.900, Auxilio conectividad digital \$1.000.000, publicidad: \$600.000, costos variables: Depreciación de equipos \$ 94.000, contratos personales de salud \$320.000, comisión: \$630.000 y en Costos directos: seguros \$850.000, capacitación inicial: \$120.000, transporte: \$200.000, obligaciones financieras: 237.000.</p>		<p>Fuente De Ingresos </p> <p>*Aporte de capital inicial de socios \$20.000.000</p> <p>*Préstamo Bancario a largo plazo. \$ 10.000.000</p> <p>*Venta de Servicios de atención de bienestar, físico, mental y emocional para clientes del sector empresarial de transporte público. \$15.750.000 mensual</p> <p>*Suscripciones mensuales empresariales de servicios Premium \$ 9.600.000 mensual</p> <p>*Publicidad dentro de la plataforma para los patrocinadores de alianzas de proveedores \$ 4.000.000 mensual</p>		

Descripción Modelo de Negocio Canvas

A continuación, se detallan los nueve bloques del Modelo de Negocio Canvas:

Socios Clave

Se establecerán relaciones estables con empresas de transporte público, organizaciones del sector de salud Ocupacional y ONG's para mejorar la propuesta de valor y acceder a nuevos segmentos de clientes. Estos socios son de gran importancia para el funcionamiento de la aplicación, ya que, con las alianzas, obtendrán recursos y capacidades para que la empresa crezca y respalde el servicio que se va a ofrecer.

Empresas de Transporte Público: Se buscará su colaboración para financiar, promover e implementar la plataforma.

Entidades de Gobierno (Secretaría de Movilidad): Se trabajará en conjunto para alinear el proyecto con las políticas de salud y movilidad sostenible.

Organizaciones del Sector Salud: Se establecerán alianzas con instituciones de salud y bienestar para ampliar la red de servicios y recursos disponibles.

Actividades Claves

Desarrollar y mantener la plataforma: Se asegurará el correcto funcionamiento y la actualización constante de la plataforma digital para centralizar servicios de bienestar y asistencia, satisfaciendo la necesidad de los usuarios.

Brindar programas de atención: se propondrán programas de atención psicológica, asesoramiento y capacitación a los operadores u conductores para reducir el estrés laboral y mejorar la salud mental de nuestros clientes.

Monitoreo Constante: establecer un seguimiento y detectar riesgos emocionales y brindar apoyo a nuestros clientes, observando su evolución y mejora.

Gestionar relaciones con clientes y socios: se buscará fidelizar a clientes y socios a través de la gestión de relaciones y comunicación efectivas.

Recursos Clave

Infraestructura y Plataforma Digital: Se construirá y mantendrá una plataforma digital fácil de usar, como herramienta clave para capacitación virtual, acompañamiento psicológico y monitoreo emocional.

Red de Profesionales: Se complementará con un equipo de psicólogos, nutricionistas, fisioterapéuticos y profesionales de la salud ocupacional.

Datos: se manejarán el historial médico, encuestas de satisfacción y sistemas de alertas tempranas para riesgos psicosociales que puedan afectar en el ámbito laboral y personal.

Alianzas: se establecerán alianzas estrategias con universidades para la investigación y el desarrollo de nuestros servicios.

Información al alcance del cliente: Proporcionar información transparente y accesible sobre nuestros procesos, beneficios y servicios.

Capital: Se considerará un capital inicial de socios (\$20.000.000 COP) y un préstamo bancario a largo plazo (\$10.000.000 COP).

Propuesta de Valor

Seguridad, Salud y Bienestar en Movimiento ofrece una plataforma integral y personalizada que mejora el bienestar físico, mental y emocional de los operadores del transporte público, disminuyendo el estrés laboral en un 30% (dato basado en ideas sobre la efectividad de la terapia psicológica online y el mindfulness) y aumentando la calidad de vida, que a la vez mejora la seguridad y productividad de las empresas del transporte público.

También, busca mejorar la concentración de los operadores u conductores en un 20%, dato basado en ideas sobre la efectividad de las rutinas de ejercicios personalizadas en la mejora de la concentración y la productividad teniendo en cuenta:

Solución Integral y Accesible: proporcionar una solución que permitirá a los conductores mejorar su calidad de vida.

Diferenciación:

Los operadores de transporte público enfrentan altos niveles de estrés y ansiedad en el trabajo, lo que puede afectar su salud mental y física. La solución se enfoca en brindar servicios de bienestar y asistencia personalizados para abordar este problema.

Evidencia y datos:

Según las experiencias laborales, los operadores y conductores de transporte público tienen un mayor riesgo de desarrollar problemas de salud mental y física debido a la naturaleza de su trabajo. Nuestra solución se basa en evidencia y datos que respaldan la necesidad de servicios de bienestar y asistencia para esta población.

Servicios personalizados y efectivos:

La plataforma brinda atención adaptada a las necesidades únicas de los operadores, considerando su salud mental y física.

Enfoque en la salud integral:

Se abordan tanto la salud física como la mental, la actividad física y el equilibrio vida laboral/personal, reconociendo la interconexión entre los aspectos.

Mejora de la calidad de vida y reducción del estrés:

El objetivo principal es disminuir los niveles de estrés, ansiedad y fatiga laboral, lo que se traducirá en un mayor bienestar emocional y una mejor calidad de vida para los operadores y sus familias.

Programas integrales de bienestar:

Se ofrecen valoraciones de salud, fisioterapia, talleres de manejo del estrés, actividades físicas adaptadas y asesoramiento nutricional.

Atención emocional inmediata y especializada:

La plataforma proporciona una línea telefónica de asistencia 24/7 con profesionales capacitados, grupos de apoyo y recursos de autoayuda, garantizando canales de comunicación confidenciales y personalizados.

Relaciones con Clientes

Comunicación efectiva y confianza: Se priorizará la comunicación clara, abierta y respetuosa, generando un ambiente de confianza y cercanía.

Acceso rápido a soporte: Brindará acceso fácil y rápido a soporte técnico y bienestar a través de la plataforma (chat, videollamada y líneas de atención).

Recordatorios, mensajes: se evidenciarán recordatorios, mensajes de moral y otros productos a los usuarios para mantenerlos activos con su bienestar.

Transparencia: El proyecto se compromete a mantener una comunicación abierta y honesta con todos los usuarios en relación con precios, costos y cualquier aspecto financiero relevante. Se proporcionará información clara y accesible a través de la plataforma digital, materiales de marketing y canales de comunicación directa.

Canales

Plataforma digital (web y app): Se construirá una plataforma accesible y fácil de usar para que los operadores puedan acceder a los servicios de manera rápida, eficiente obteniendo resultados.

Talleres presenciales y virtuales: Se complementará la plataforma digital con talleres y actividades para fortalecer la interacción y el aprendizaje.

Líneas de atención telefónica: Se ofrecen líneas de asistencia para brindar apoyo emocional y resolver consultas o preguntas de manera oportuna.

Publicidad en línea, redes sociales, eventos y conferencias: Se utilizarán diversas estrategias de marketing para dar a conocer la plataforma, servicios y beneficios.

Transparencia: El proyecto se compromete a mantener una comunicación abierta y honesta con todos los usuarios en relación con los precios, costos y cualquier aspecto financiero relevante. Se proporcionará información clara y accesible a través de la plataforma digital, materiales de marketing y canales de comunicación directa.

Marketing

Producto: Servicios integrales de bienestar y asistencia para operadores de transporte público, atención psicológica, programas de bienestar físico, capacitación y herramientas de gestión emocional.

Precio: Precios competitivos y adaptables a la capacidad de pago de las empresas, operadores, conductores y otros, modelos de suscripción, opciones de pago flexibles para adaptarse a las necesidades.

Plaza: Plataforma digital brinda servicios de bienestar y asistencia a los operadores de transporte público, así mismo acceso a zonas rurales o con poca conectividad a través de

nuestra plataforma digital para los usuarios y alianzas con organizaciones locales, finalmente líneas de atención telefónica, virtual y talleres presenciales.

Promoción: Campañas en redes sociales para llegar a un público más amplio, alianzas con gremios y sindicatos para promocionar nuestros servicios y eventos, conferencias para promocionar nuestros servicios y establecer contactos con posibles clientes.

Segmentos de Clientes

Demográfica: Se puede segmentar el mercado de acuerdo con las características demográficas como, el nivel de ingresos, empleados e independientes dentro de un rango de edades entre 25 años a 60 años, y los diferentes géneros, dando prioridad a los operadores con mayor riesgo de enfermedades y estrés laboral.

Geografía: El Tipo de transporte que trabajaremos son, urbano, intermunicipal, carga, y especial, esta ubicación geográfica será a nivel nacional

Tamaño de la empresa: Suma S.A.S y Consorcio Express que cuentan aproximadamente con 2000.

Empresas de transporte público: Se consideran socios estratégicos, ya que son actores clave en la financiación y promoción de los servicios.

Estructura de Costos

Se requieren los siguientes costos mensuales para la implementación de la plataforma:

Costos Fijos: Salarios administrativos (\$17.812.900), auxilio conectividad digital (\$1.000.000), publicidad (\$600.000).

Costos Variables: Depreciación de equipos (\$94.000), contratos personales de salud (\$320.000), comisión (\$630.000).

Costos Directos: Seguros (\$850.000), capacitación inicial (\$120.000), transporte (\$200.000), obligaciones financieras (\$237.000).

Fuentes de Ingreso

Aporte de capital inicial de socios (\$20.000.000).

Préstamo bancario a largo plazo (\$10.000.000).

Venta de servicios de atención de bienestar (físico, mental y emocional) a clientes del sector empresarial de transporte público (\$15.750.000 mensual).

Suscripciones mensuales empresariales de servicios *Premium* (\$9.600.000 mensual).

Publicidad dentro de la plataforma para patrocinadores y proveedores (\$4.000.000 mensual).

Principales costos del proyecto

La estructura de costos del proyecto Seguridad, Salud y Bienestar en Movimiento se ha planteado para garantizar una operación robusta y sostenible. Los principales componentes de inversión y gasto se describen a continuación:

Proceso Inicial de la Plataforma

La construcción de una plataforma tecnológica robusta y fácil de usar (tanto web como app) es fundamental para centralizar nuestros servicios y llegar eficientemente a nuestros usuarios. Esto implica una inversión inicial significativa en diseño UX/UI, programación, pruebas de calidad y seguridad.

Compra de Equipos Tecnológicos y Operativos: Se requerirá una inversión en equipos de oficina (computadores, diademas, impresora y celulares entre otros) para el personal administrativo y de soporte, los cuales serán utilizados en su trabajo remoto.

Salarios y Beneficios: Contar con un equipo de profesionales altamente calificados (psicólogos, fisioterapeutas, expertos en seguridad laboral, equipo técnico, administrativo y de gestión) es esencial para la calidad de los servicios. Sus salarios y beneficios representarán una parte importante de los costos operativos.

Capacitación Continua: La capacitación continua de nuestro equipo es vital para mantener la actualización en las mejores prácticas, las últimas investigaciones en bienestar y salud laboral, y las normativas vigentes. Esto asegurará la calidad y la efectividad de los servicios, ya que invertir en el capital humano es clave para ofrecer un servicio diferenciado y de alto valor.

Mantenimiento de la Plataforma: Este mantenimiento continuo es fundamental para garantizar el correcto funcionamiento, la actualización de funcionalidades, la adaptación a nuevos sistemas operativos y la seguridad de los datos. Esto requerirá un equipo técnico dedicado o la contratación de servicios externos especializados, para la escalabilidad y la calidad del servicio.

Presupuesto Estimado: El presupuesto estimado contemplado (\$21.863.900 COP al mes) es una cifra inicial que refleja la magnitud de la inversión necesaria para operar con un equipo multidisciplinario y una plataforma tecnológica robusta.

Publicidad y Marketing

Invertir en publicidad y marketing es esencial para dar a conocer nuestra plataforma, atraer clientes (empresas de transporte) y lograr la adopción por parte de los operadores.

Esto incluye estrategias online (marketing digital, redes sociales, y participación en eventos del sector, publicidad directa a empresas). La efectividad de nuestras campañas de

marketing impactará directamente nuestra capacidad de generar ingresos. Tal como lo hemos discutido, llegar a nuestro segmento de clientes clave es vital.

Tabla 8

Costos publicidad y marketing

Descripción	Valor mensual
Marketing digital y Redes sociales (Facebook, Instagram, TikTok, LinkedIn, videos)	\$ 200.000
Participación en eventos sociales (Volantes, folletos,)	\$ 180.000
Publicidad directa a empresas (Portafolio de servicios, volantes)	\$ 220.000
Total	\$ 600.000

Nota. Se puede observar que los costos mensuales asociados de publicidad y marketing de la empresa, donde fortalece la presencia de la marca para aumentar el alcance del público objetivo y poder generar oportunidades comerciales sostenibles.

Fuentes de Ingresos

La fuente de ingresos está diseñada para asegurar la sostenibilidad financiera del proyecto y se basa en la creación de valor para nuestros clientes como:

Fondos propios de los Socios

La inversión inicial de los socios demuestra un compromiso con el proyecto y proporciona el capital semilla necesario para las etapas iniciales del lanzamiento, estos fondos pueden cubrir gastos iniciales críticos como la planificación detallada, la constitución legal de la empresa y las primeras etapas del proceso de la plataforma.

Préstamo Bancario a Largo Plazo

Obtener un préstamo bancario a largo plazo puede proporcionar una ayuda de capital significativa para financiar el proceso completo de la plataforma, la contratación del equipo inicial y las primeras campañas de marketing, dependerá de la solidez del plan de negocio, las proyecciones financieras y las garantías que puedan ofrecer.

Modelos de Suscripción Mensual

Ofrecer modelos de suscripción mensual proporcionará un flujo de ingresos recurrente y predecible, lo que facilitará la planificación financiera a largo plazo. La diferenciación entre servicios básicos y Premium permitirá atender a diferentes presupuestos y necesidades dentro del sector empresarial, aumentando la capacidad de penetración en el mercado, como ya se ha discutido.

La tarificación se basará en el número de empleados cubiertos y el nivel de servicio contratado (Suscripción venta de servicios de bienestar físico, mental y emocional paquete básico y Premium). La clave para el éxito aquí será demostrar el retorno de la inversión (ROI) a las empresas en términos de reducción del ausentismo, mejora de la seguridad y aumento de la productividad.

Publicidad pagada por aliados o patrocinadores

Se buscarán ingresos adicionales a través de publicidad pagada por aliados o patrocinadores relacionados con el sector.

Impacto del Proyecto

La estructura de este proyecto, “Seguridad, Salud y Bienestar en Movimiento”, está pensado para generar un impacto significativo y positivo clientes (empresas de transporte público) y a nuestros usuarios integrales (operadores y conductores).

Para Operadores y Conductores: Mejorar su bienestar, su salud mental y física, reduciendo el estrés laboral, aportando a su calidad de vida e impactando positivamente en sus familias y su entorno personal. Así mismo, aumentar su seguridad a través de funcionalidades como el botón de pánico y empoderarlos con conocimientos y herramientas para tomar el control de su bienestar.

Para Empresas de transporte Público: Facilitar el cumplimiento normativo en materia de seguridad y salud en el trabajo, incluyendo la gestión de riesgos psicosociales. También, reducir el ausentismo laboral debido a problemas de salud física y mental, fortaleciendo su imagen corporativa al demostrar un compromiso genuino con el bienestar de sus empleados.

Ventaja Competitiva

El emprendimiento social de Seguridad, Salud y Bienestar en Movimiento establece una ventaja competitiva significativa al proponerse como una alternativa más conveniente, accesible, integral e innovadora que las alternativas actuales, esto se logrará a través de:

Solución Integral y Personalizada: Brindar servicios de bienestar y asistencia personalizados que abordan las necesidades específicas de los operadores de transporte público (pasajeros, carga, administrativos), reconociendo la interconexión entre su salud mental, física y la gestión del tiempo en su exigente labor.

Accesibilidad: La plataforma digital (web y app) garantiza el acceso fácil a los servicios en cualquier momento y lugar, incluso en zonas rurales o con poca conectividad, reforzando las alianzas con organizaciones locales para ampliar el alcance.

Innovación Tecnológica: Se maneja la tecnología para ofrecer una plataforma 24/7 para brindar servicios de bienestar y asistencia efectivos y personalizados, incluyendo apoyo psicológico especializado y programas de bienestar.

Ventaja de Costos: Ofrecer costos competitivos y flexibles de acuerdo con las necesidades y la capacidad de pago de nuestros clientes en el sector empresarial del transporte público.

Beneficios

Operadores y Conductores

Reducción del Estrés y la Ansiedad: Acceso a atención psicológica especializada y herramientas de gestión emocional.

Mejora de la Salud Física: Programas de bienestar físico y recordatorios de pausas activas.

Apoyo Emocional Inmediato: Disponibilidad 24/7 a través de la plataforma digital y líneas de atención.

Mayor Seguridad: Botón de pánico y potencial red social de transportadores (dispositivo del Producto).

Empresas de Transporte Público

Cumplimiento Normativo:

Plataforma integral para facilitar el cumplimiento de estándares de seguridad y salud (elemento del Producto).

Reducción del Ausentismo:

Empleados más saludables y con mayor bienestar contribuirán a la disminución del ausentismo laboral.

Mejora de la Seguridad Operacional:

Conductores con mayor bienestar impactarán positivamente en la seguridad y productividad del servicio.

Aumento de la Productividad y Calidad del Servicio:

Conductores y operadores más motivados y saludables elevarán la eficiente y calidad del transporte.

Retención de Talento: La inversión en bienestar fomentará un clima laboral positivo y mejorará la retención de empleados.

Planeación de los recursos operativos y económicos

Tabla 9

Capacidad instalada

Conceptos	Unidad de medida	Area (m ²)	% de espacio utilizado	Notas
Plataforma Digital (servidores)	Espacio Virtual	N/A	100% (estimado Inicial)	Capacidad de la infraestructura en la nube para soportar el crecimiento de usuarios (operadores u conductores).

Nota. Nuestra plataforma digital (web y app) tendrá la capacidad de soportar un número creciente de usuarios (operadores u conductores) a nivel nacional, en una escalabilidad infraestructural en la nube, lo que nos permite crecer según la demanda sin limitaciones físicas iniciales.

Ficha Técnica

Nombre del Servicio: Seguridad, Salud y Bienestar en Movimiento

Tipo de Servicio: Plataforma digital integral de bienestar y asistencia para operadores u conductores de transporte público (pasajeros, carga).

Características Principales

Consultas psicológicas especializadas, programas de bienestar físico con rutinas adaptadas, herramientas de gestión emocional y reducción del estrés, ejercicios de respiración, contenido educativo sobre salud mental, física y seguridad laboral, funcionalidad de botón de

pánico para situaciones de emergencia y panel de control para administradores con datos agregados.

Líneas de atención telefónica y virtual para soporte, contando con una red social de apoyo entre operadores u conductores del transporte público y opción de talleres presenciales (según demanda y acuerdos).

Procesos Clave: Registro de usuarios en empresas, operadores y conductores, Suscripción y Gestión de Pagos por parte de las Empresas en la adquisición de licencias para sus operadores.

Acceso a Servicios en operadores u conductores: Navegación y uso de las funcionalidades de la plataforma, agendamiento y realización de consultas remotas o visitas a conductores, operadores y profesionales en la coordinación de citas psicológicas y de bienestar.

Entrega de Contenido y Programas plataforma: Acceso a recursos educativos y rutinas.

Soporte al Cliente, equipo interno: Asistencia técnica y funcional a usuarios.

Generación de Reportes una plataforma para administrativos: Visualización de datos de uso y cumplimiento.

Infraestructura Necesaria

Infraestructura de servidores en la nube (escalable).

Plataforma web y aplicaciones móviles (Android e iOS).

Sistemas de seguridad de datos y privacidad.

Herramientas de comunicación para soporte (telefonía, video, chats).

Sustentación de las necesidades de recursos humanos, tecnológicos y de infraestructura

Tabla 10

Recursos Humanos

Recurso / Espacio	Descripción	Cantidad Inicial Estimada	Proyección a Largo Plazo
Recursos Humanos			
Gerente general	Liderazgo, planificación general, toma de decisiones en todos los procesos de gestión supervisión y control progreso del proyecto	1	Crecimiento potencial del equipo directivo según la expansión.
Coordinador financiero	Elaboración presupuestal, informes contables y financieros registro de las transacciones financieras, gestión de procesos de adquisición de bienes y servicios, pagos a proveedores y nomina	1	Planear y gestionar hacia una dirección de financiera definiendo la escala y complejidad de los recursos financieros a largo plazo donde se pueda contratar personal de apoyo en nuestro emprendimiento
Coordinador de administrativo	Encargado de organizar, controlar y gestionar, los recursos humanos, financieros y materiales supervisión de la contratación, desarrollo de políticas, procedimientos e informes y velar por ejecución eficiente de los objetivos estratégicos de la empresa la nomina	1	Buscar innovación y mejora continua en la gestión de los procesos desarrollo de talento humano promoviendo apoyo de personal administrativo. Minimizando costos en busca de beneficios de nuestra empresa

Coordinador de sistemas	Diseñar y supervisar el monitoreo de la infraestructura tecnológica asegurando su calidad y seguridad	1	Actualizar nuevas herramientas tecnológicas que innoven en nuestra organización para la prestación y venta de nuevos servicios aplicando nuevo Software CRM.
Coordinar de mercadeo y publicidad	Planificar el desarrollo y ejecución en la iniciativa del marketing dentro de la gestión y comunicación del proyecto	1	Definir las estrategias de marketing en la gestión de redes sociales la programación de los contenidos que se va a ofrecer en el servicio para el crecimiento e identidad de la marca
Recursos Tecnológicos			
Servidor en la Nube	Infraestructura escalable para la plataforma	Siigo	Escalabilidad de los servicios y posible adopción de nuevas tecnologías.
Licencias de Software modelo red	Permite el acceso al software desde cualquier red con o sin conexión a internet	1	Adquisición de licencias y nuevos Software CRM adicionales con herramientas especializadas según las necesidades del equipo.
Apps Móviles	Aplicaciones para dispositivos Android y iOS.	Proceso inicial para la plataforma.	Mantenimiento, actualización y adición de nuevas funcionalidades a las apps
Recursos Adicionales - Red de Profesionales de la Salud			
Psicólogos	Profesionales de la salud mental para teleconsultas	Variable (según demanda)	Ampliación de la red con diversas especialidades (ej. psicólogos clínicos, organizacionales). Posible contratación de psicólogos internos a largo plazo.
Fisioterapeutas	Profesionales para programas de bienestar físico y rutinas adaptadas.	Variable (según demanda)	Incorporación de más fisioterapeutas y posible desarrollo de contenido especializado.
Otros Profesionales	Potencial inclusión futura de otros profesionales de la salud (nutricionistas, terapeutas ocupacionales, etc.)	A determinar	Diversificación de la oferta de bienestar y salud.

Nota. Este equipo inicial se enfoca en las funciones esenciales para el lanzamiento y la operación básica de la plataforma. La red de psicólogos se externalizará inicialmente para optimizar costos y escalar según la demanda. A medida que el proyecto crezca, se incorporará más personal en todas las áreas.

A continuación, se describe en la siguiente tabla los insumos tecnológicos que se necesitan para poder iniciar el proyecto y servicios del emprendimiento social.

Tabla 11

Descripción de equipos de oficina y elementos operativos

Conceptos	Cantidad	Valor unitario	Valor total	% de Aprovechamiento
Computadoras Administrativas	4	2'000.000	8'000.000	90%
Impresora Multifuncional	1	1.000.000	1.000.000	75%
Software de Gestión Empresarial (Siigo) y licencias Office	1	500.000 anual	500.000	100%
Dominio y hosting	1	400.000	400.000	100%
Diademas con Micrófono	4	70.000	280.000	95%
Celulares de Prueba	2	1'000.000	2'000.000	70%
Total			12.180.000	

Nota. Esta inversión se requiere para el personal administrativo y de soporte los cuales serán utilizados en su trabajo remoto.

Estructura de Costos

Tabla 12

La estructura de costos

Tipo de costo	Descripción	Monto mensual
Costos fijos	Salarios Administrativos (Equipo Inicial y Desarrollador del sistema.	17.812.900
	Auxilio conectividad digital y servicios (luz, agua)	1.000.000
	Publicidad	600.000
	Depreciación de equipos	94.000
Costos variables	Contratos de salud (fisio, psicólogo)	320.000
	Comisión	630.000
	Póliza seguros (Ciberseguridad, responsabilidad civil, protección digital)	850.000
Costos indirectos	Capacitación inicial (Clientes)	120.000
	Obligaciones financieras (Cuota mensual del préstamo a 5 años)	237.000
	Transporte	200.000
	Total	21.863.900

Nota: En la tabla se puede visualizar la descripción de los costos que se pagaran en la nómina mensual inicial del proceso del proyecto.

Costos fijos: Están conformados por el pago de la nómina y el auxilio de servicios públicos a los trabajadores dado que este servicio inicialmente será 100% remoto.

Costos variables: Se relacionaron los costos variables que se requieren para ejecutar el proyecto en este caso como la descripción de equipos de oficina y elementos operativos que promocionan la publicidad y el transporte.

Costos indirectos: Son gastos necesarios para soportar la construcción y operación general del proyecto los cuales se debe hacer un seguimiento para así mismo ajustar según las necesidades y evolución de este

Costos directos: Son los costos iniciales para garantizar la creación del proyecto y el mantenimiento de la misma

Conformación del equipo de trabajo

Para implementación de la App es indispensable contar con un equipo humano especializado en tecnología y diseño que se encarguen de crear la aplicación, además este equipo se encargará de brindar el soporte técnico a la aplicación el cual se puede realizar de manera remota, lo que facilitaría su conexión desde cualquier lugar.

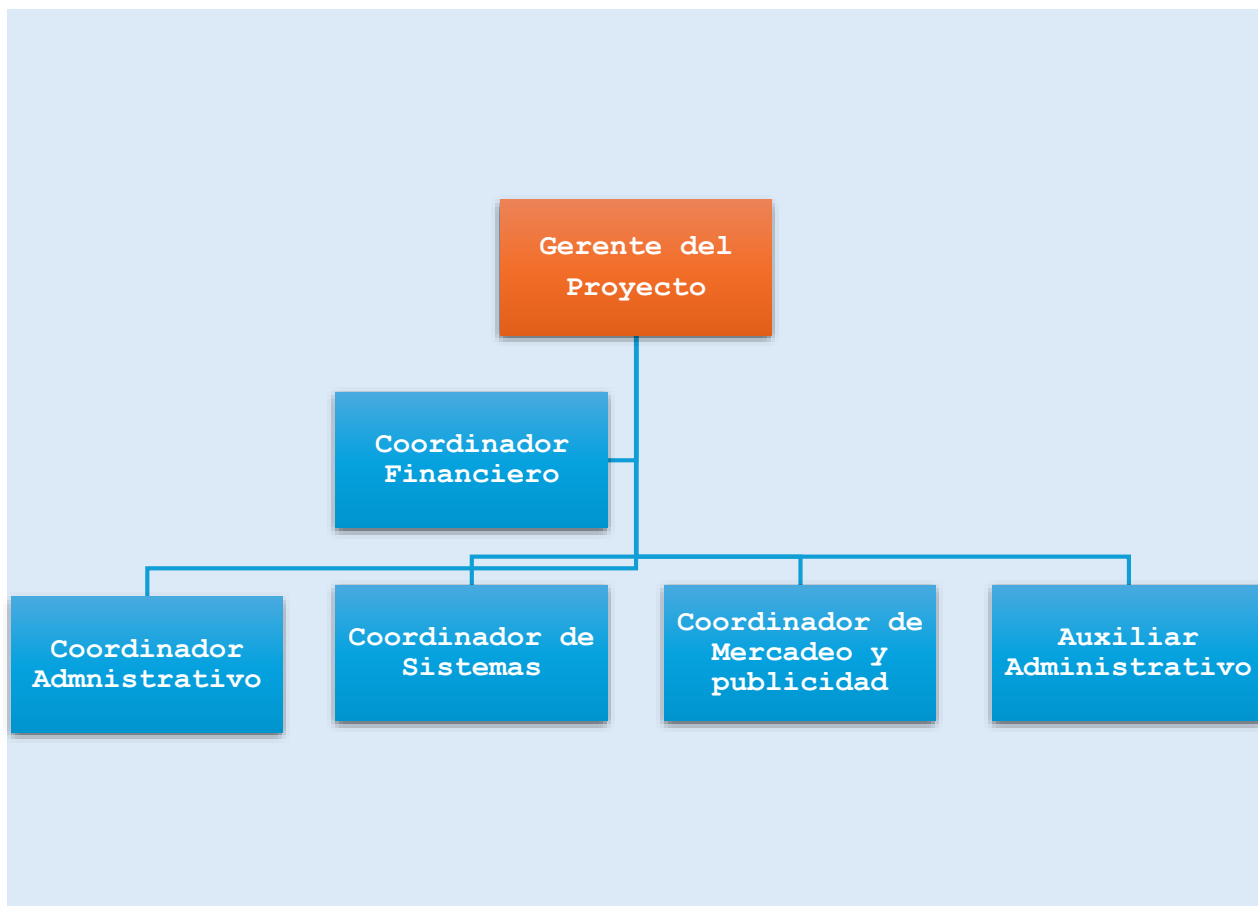
En la siguiente tabla se hace la descripción de roles y perfiles necesarios para el impulso del proyecto.

Tabla 13*Conformación del equipo de trabajo inicial y proyección de sueldos (Mensual)*

Cargo	Descripción	Cantidad	Sueldo Mensual bruto Estimado	Costos laborales Estimado (% del Sueldo)	Costo Total Mensual Estimado
Gerente	Liderazgo, planificación general, toma de decisiones en todos los procesos de gestión supervisión y control progreso del proyecto	1	3.000.000	40 % 1.200.000	4.200.000
Coordinador financiero	Elaboración presupuestal, informes contables y financieros registro de las transacciones financieras, gestión de procesos de adquisición de bienes y servicios, pagos a proveedores y nomina	1	1.600.000	40 % 640.000	2.240.000
Coordinador administrativo	Encargado de organizar, controlar y gestionar, los recursos humanos, financieros y materiales supervisión de la contratación, desarrollo de políticas, procedimientos e informes y velar por ejecución eficiente de los objetivos estratégicos de la empresa la nomina	1	2.600.000	40% 1.040.000	3.640.000
Coordinador de sistemas	Diseñar y supervisar el monitoreo de la infraestructura tecnológica asegurando su calidad y seguridad	1	2.600.000	40% 1.040.000	3.640.000

Coordinar de mercadeo y publicidad	Planificar el desarrollo y ejecución en la iniciativa del marketing dentro de la gestión y comunicación del proyecto	1	1.500.000	40%	2.100.000
				600.000	
Auxiliar administrativo	Apoyo administrativo a las coordinaciones y atención telefónica	1	1.423.500	40%	1.992.900
				569.400	
Total, Costo Mensual Estimado (Personal Interno)					17.812.900

Nota: Se representa la estructura del equipo humano que iniciará la ejecución del proyecto, especificando los cargos, funciones y el número de personas requeridas, así como los sueldos mensuales que se pagarán a cada integrante del equipo, permitiendo proyectar los costos facilitando la planeación financiera desde el inicio de la operación.

Figura 12*Organigrama*

Nota. Se ha definido los roles mínimos necesarios para la operación inicial: liderazgo, gestión administrativa, financiera, mantenimiento de la plataforma, mercadeo y publicidad.

Cargos Iniciales

Sueldos Estimados: Los sueldos son estimaciones basadas en el mercado laboral para profesionales con las habilidades requeridas. Estos valores pueden ajustarse a futuro dado que al iniciar serán básicos.

Costos Parafiscales: Los costos parafiscales (salud, pensión, riesgos laborales, cajas de compensación familiar, ICBF, SENA) pueden aumentar aproximadamente un 40% adicional al sueldo bruto del empleado.

Organigrama: El organigrama inicial es jerárquico y simple, reflejando la estructura básica de un emprendimiento en sus primeras etapas.

Definición de cronograma a corto plazo

El cronograma de actividades es fundamental para la realización del proyecto seguridad y salud en movimiento en donde se definirán los tiempos, recursos necesarios para lograr alcanzar las metas en cada una de las fases proyectado a corto plazo, por lo anterior se describe en la siguiente tabla.

Tabla 14*Cronograma de actividades*

Fase	Actividad Principal	Meta Alcanzable
Mes 1-2: Preparación y Planificación Detallada	. Proceso de selección y contratación del personal	Definir la organización operativa y administrativa en cada uno de los procesos de planeación iniciales del proyecto.
	. Capacitación inicial	Especificaciones técnicas finales de la plataforma, plan de pruebas detallado, definición de herramientas de desarrollo y colaboración.
	. Planeación de marketing digital dirigidas a nuestros clientes del sector de transporte publico	Primeras versiones de los wireframes y mockups de la interfaz de usuario para la web y las aplicaciones móviles.
	. Diseño del contenido que se va a utilizar en cada una de las herramientas de la plataforma	Desarrollo de los primeros módulos de contenido sobre salud mental, física y seguridad laboral (textos, videos cortos, infografías básicas).
Mes 2-4: Desarrollo y Creación de Contenido Inicia	. Planificación detallada de progreso y Pruebas.	Avance de las funcionalidades básicas de la plataforma web y el back-end para el registro de usuarios y la gestión de perfiles.
	Creacion de la interfaz del Usuario UI y la experiencia del usuario UX Proceso inicial de las Apps Móviles (Android e iOS).	Versiones alfa de las aplicaciones móviles con la funcionalidad principal de acceso al perfil.
Mes 4-6: Pruebas, Marketing Inicial y Preparación para Lanzamiento	Pruebas Internas Exhaustivas de la Plataforma y Apps.	Identificación y corrección de errores y mejoras en la funcionalidad y usabilidad de la plataforma y las aplicaciones.
	Desarrollo de la publicidad de marketing Inicial.	Creación de la identidad visual básica, diseño de presentaciones para empresas, folletos informativos digitales.
	Configuración de Canales de Soporte al Cliente.	Establecimiento de líneas telefónicas y canales de chat para la atención al usuario. Capacitación del Especialista Soporte.
	Planificación del lanzamiento	Definición de la fecha de lanzamiento estrategia de comunicación, selección de empresas del servicio de transporte público como prueba piloto Suma S.A.S y Consorcio Express

Nota. La creatividad de este cronograma se enfoca en las actividades esenciales para la preparación y planificación del proyecto en los primeros 6 meses. Las duraciones son estimadas y pueden variar. La responsabilidad de la ejecución es de todo el equipo administrativo asegurando que cada actividad logre su objetivo.

Proyecciones y fuentes de Ingresos

Para definir las proyecciones de ventas, analizaremos el comportamiento actual de la demanda, con el objetivo de determinar el volumen de empresas de transporte público que estarían dispuestas a adquirir licencias para sus operadores. Basamos en datos sobre el tamaño del mercado objetivo en Bogotá y la propuesta de valor de nuestra plataforma.

Tabla 15

Capital inicial

Capital inicial	Descripción	Valor
Aportes Socios	Capital inicial aporte (4 socios \$5.000.000 c/u	20.000.000
Préstamo Bancario.	Recurso financiero externo con compromiso de pago a largo plazo	10.000.000
Total		30.000.000

Nota. La propuesta inicial contempla que cada socio realice un aporte de \$5.000.000, además de gestionar un préstamo complementario que permita cubrir la totalidad de las necesidades iniciales del proyecto.

Tabla 16*Fuentes de ingresos – estimación mensual*

Fuente de Ingreso	Descripción	Estimado Mensual (COP)
Suscripción venta de servicios de bienestar físico, mental y emocional dentro de la plataforma para usuarios capacitaciones generales, Botón de pánico o emergencia, informe general (Básico)	Servicios prestados a empresas de transporte de pasajeros, carga, mensajería y terceros. (Licencias)	15.750.000
Suscripción venta de servicios de bienestar físico, mental, emocional, atención y capacitación personalizada, informes, reportes generales y específicos, asesorías, recordatorios personalizados en la aplicación (Premium)	Plan básico más servicio de (asistencia, formación, seguimiento y horas adicionales de acompañamiento al proceso, reportes y estadísticas). (Licencias)	9.600.000
Publicidad dentro de la plataforma	Publicidad pagada por aliados o patrocinadores relacionados con el sector.	4.000.000
TOTAL		29.350.000

Nota. En la tabla se visualiza las fuentes de ingreso para garantizar la sostenibilidad del proyecto, donde se proyectan ingresos mensuales derivados principalmente de licencias por suscripciones a servicios de bienestar para empresas, tanto en planes básicos como Premium, lo cual permite atender diferentes niveles de necesidad, lo que genera una operación rentable y escalable.

Venta de servicio bienestar físico, mental y emocional: Ofrecer servicios de bienestar directamente a los conductores y operadores del servicio de transporte público e incluidos a sus amigos, familiares y conocidos.

Suscripciones mensuales empresariales básico y Premium: Estas suscripciones representan un gran flujo de ingresos recurrentes y predecibles al ofrecer diferentes niveles de servicio como es el básico que incluye, suscripción venta de servicios de bienestar físico, mental y emocional dentro de la plataforma para usuarios capacitaciones generales, Botón de pánico o emergencia, informe general.

En cuanto al servicio Premium se ofrecerá capacitación y agendamientos personalizados, informes, reportes generales y específicos, asesorías, recordatorios personalizados en la aplicación, para mejor adaptación de la plataforma incluido el servicio básico.

Publicidad dentro de la plataforma: Al ofrecer espacios publicitarios relevantes para los usuarios suministradas por los aliados o patrocinadores inicialmente relacionados con el sector de transporte y otros servicios de bienestar y salud en general tiene un gran valor de reconocimiento tanto para los anunciantes como para la plataforma.

Tabla 17*Cálculo de la demanda plan Básico (Estimado Inicial - Año 1)*

Población objetivo	Empresas de transporte Público (Pasajeros y Carga)
Cantidad Estimada	50
Consumo promedio (Licencias Por Empresa anual) (1 Licencia 10 usuarios)	82,8
Total, consumo Potencial (Licencia / Año)	4.140
Porcentaje de captura (% Anual Estimado)	10%
Total, Demanda Potencial (Clientes Empresas – Año 1)	5
Total, demanda potencial (Licencias-Ano 1)	414

Nota. Se basa en un análisis realista del mercado objetivo: empresas de transporte público de pasajeros y carga. Se estima una base de 50 empresas, con un consumo promedio anual de 82,8 licencias por empresa, lo que representa un potencial de 4.140 licencias al año. Con una meta conservadora de capturar el 10% del mercado en el primer año, se proyecta alcanzar 5 empresas clientes y vender 414 licencias. Esta estimación permite establecer metas alcanzables y medir el crecimiento del proyecto con base en indicadores determinados.

Cantidad estimada: Corresponde al número aproximado de empresas de transporte públicos como Organización Suma S.A.S y Consorcio Express (pasajeros y carga) que operan en entornos locales.

Consumo Promedio: Se estima que las empresas mencionadas anteriormente registren entre 400 a 600 conductores activos, por lo tanto, las 82,8 licencias anuales por empresa representan una medida razonable.

Total, consumo potencial: Esta cifra dimensiona el mercado potencial total de licencias al alcanzar una penetración del 100%, lo que permite comprender la capacidad máxima de crecimiento dentro de este nicho específico.

Porcentaje de Captura: Es una estimación prudente para el inicio de nuestro proyecto en el primer año.

Total, Demanda Potencial (Clientes Empresas – Año 1): En este contexto se representa el número de empresas que adquirirán el servicio en el primer año con ayuda de las empresas piloto generando referencias comerciales.

Total, demanda potencial (Licencias-Año 1): Es el resultado real de ventas en unidades (licencias que podrían alcanzarse en 1 año de entrada en el mercado considerando el porcentaje de captura).

Proyecciones de ventas

Tabla 18

Proyecciones de ventas (Unidades - licencias) - Año 1 (Estimado) Plan Básico

Meses	Unidades (Licencias)	Valor unidad	total
Enero	35	450.000	15.750.000
Febrero	35	450.000	15.750.000
Marzo	36	450.000	16.200.000
Abril	35	450.000	15.750.000
Mayo	35	450.000	15.750.000
Junio	35	450.000	15.750.000
Julio	35	450.000	15.750.000
Agosto	34	450.000	15.300.000
Septiembre	35	450.000	15.750.000
Octubre	35	450.000	15.750.000
Noviembre	34	450.000	15.300.000
Diciembre	30	450.000	13.500.000
TOTAL	414		186.300.000

Nota: La tabla se muestra una estimación mensual de ventas de licencias correspondiente al primer año de operación. Esta proyección se fundamenta en un análisis de mercado inicial, la capacidad operativa del emprendimiento, se proyecta la venta de 414 licencias anuales, con un promedio mensual de aproximadamente 34.5 licencias, dado que la variación entre meses es mínima, lo cual responde a una demanda relativamente estable durante el primer año. Es importante mencionar que las disminuciones en noviembre y diciembre son bajas teniendo en cuenta factores como vacaciones y cierre de año, donde la demanda tiende a disminuir.

Tabla 19*Cálculo de demanda (Estimado inicial - Año 1) plan Premium*

Población objeto	Empresas de transporte Público (Pasajeros y Carga)
Cantidad Estimada	50
Consumo promedio (Licencias Por Empresa anual) (1 Licencia 10 usuarios)	30 (1500/50= 30) Lic. X empresa
Total, consumo Potencial (Licencia / Año)	1.500
Porcentaje de captura (% Anual Estimado)	10%
Total, Demanda Potencial (Clientes Empresas – Año 1)	5
Total, demanda potencial (Licencias-Ano 1)	150

Nota. La Cantidad estimada: Se proyecta que 25 empresas del sector estarían interesadas para contratar los servicios en el primer año, considerando la demanda potencial dentro del sector priorizado.

Consumo promedio (Licencias por empresa anual) (1 licencia 10 usuarios): Se estima que cada empresa podría adquirir un promedio de 36 licencias al año, equivalentemente licencias por mes, donde se basa en una muestra de empresas con alrededor de 10 usuarios o conductores por cada paquete adquirido.

Total, consumo potencial (licencias año): Multiplicando las 36 licencias por empresa x 25 empresas, se obtiene el consumo total esperado de 900 licencias para el primer año, es clave para estimar ingresos y cobertura del mercado.

Porcentaje de captura (% anual estimado): Se logrará captar inicialmente el 10% del mercado potencial en el primer año, lo cual es una cifra real en una etapa de introducción de un nuevo producto o servicio. El total, demanda potencial (clientes empresas año-1): 3 empresas comprarán un promedio de 30 licencias cada una, lo que genera una demanda inicial proyectada de 90 licencias en el primer año.

En la siguiente tabla se proyecta con base real de una empresa que inicia en el mercado puede en el primer año, usando datos promedio del sector para estimar su alcance y retorno inicial para planificar mayor los recursos, costos y estrategias comerciales.

Tabla 20*Proyecciones de ventas (Unidades - licencias) - Año 1 (Estimado)*

Meses	Unidades (Licencias paquete Premium)	Valor	Total, vta.
Enero	12	800.000	9.600.000
Febrero	12	800.000	9.600.000
Marzo	12	800.000	10.400.000
Abril	13	800.000	10.400.000
Mayo	13	800.000	11.200.000
Junio	14	800.000	11.200.000
Julio	14	800.000	11.200.000
Agosto	14	800.000	9.600.000
Septiembre	12	800.000	9.600.000
Octubre	12	800.000	9.600.000
Noviembre	12	800.000	8.000.000
Diciembre	10	800.000	9.600.000
TOTAL	150	800.000	120.000.000

Nota. Dentro de nuestro proyecto se establece el precio de venta de la suscripción anual de \$450.000 del paquete básico y \$800.000 del paquete Premium por empresa afiliada (Licencia para 10 usuarios) la cual, Saldrá por usuario \$ 45.000 básico y \$ 80.000 Premium

Este precio busca posicionarnos como una solución de valor, reconociendo la integralidad de nuestra oferta.

Perspectiva de Costos: El precio debe cubrir los costos fijos y variables de la empresa y dejar un margen de utilidad razonable.

Estrategias de Mercadeo Enfocadas al Precio

Se realizó el análisis de mercado basándonos en la plataforma Selia y determinamos nuestro emprendimiento y sus servicios se encuentra en el rango de un precio accesible. Dado que nuestra propuesta es integral y especializada, podríamos tener una ventaja competitiva en términos de valor.

Análisis y Definición del Precio

Dado que nuestra plataforma ofrece un valor integral (salud mental, física, seguridad, gestión) y considerando los costos estimados y la necesidad de un margen de utilidad, proponemos un precio de suscripción o adquisición de cada licencia por valor de \$450.000 COP cada licencia para 10 usuario. y opcional la adquisición del plan Premium de cada licencia con mayores beneficios por valor de \$800.000 cada licencia para 10 usuarios.

Punto de Equilibrio

Nos permite identificar cuánto margen hay entre el punto de equilibrio y las ventas reales, lo que ayuda a determinar la viabilidad y estabilidad del proyecto, dado que si se tiene falencias también se puedan implementar estrategias de precios, y ventas basadas en la información del mercado, por lo anterior se realiza en la siguiente tabla el punto de equilibrio reflejado para este emprendimiento.

Tabla 21*Punto de Equilibrio (Año 1 Estimado) Paquete Básico*

Concepto	Plan Básico Valor (COP)	Plan Premium Valor (COP)
Total, costos fijos 249.838.800		
58% Participación Plan Básico y 42% en plan Premium.	144.906.504	104.932.296
Total, costos variables	12.528.000	12.528.000
Número de unidades Licencias básicas.	414	150
Costo variable unitario	100.077	100.077
Precio de Venta Plan Básico	450.000	
Precio de venta Plan Premium		800.000
Margen de utilidad promedio	349.923 (77.76%)	699.923 (87.49%)
Punto de equilibrio en unidades	414	150

Nota. Se distribuye el costo fijo en un 58% al paquete básico y el 42% al paquete Premium, sobre la cual el cálculo nos permite revelar que para alcanzar un punto de equilibrio es fundamental vender 564 licencias en el primer año, lo que demandara una perspectiva proactiva en la gestión financiera y comercial, por lo tanto esto quiere decir que los márgenes de utilidad del 77.76% (Plan Básico) y 87.49% (Plan Premium) evidencian una alta rentabilidad por unidad, lo que favorece el logro del punto de equilibrio y la sostenibilidad del proyecto.

Tabla 22*Proyecciones de ingresos por ventas (mensual)*

Conceptos	Año 1
Total, ventas	306.300.000
Descuentos por ventas	0
Ventas netas	306.300.000
% de ventas a contado	100%
% de ventas a crédito	0%

Nota: La tabla se muestra un total estimado de 306 millones de pesos para el primer año, sin la aplicación de descuentos, lo que implica que la totalidad de las ventas se registran como ingreso bruto. Además, se destaca que el 100% de estas ventas se realizan de contado, lo cual resulta altamente favorable para la liquidez de la plataforma, ya que representa un flujo de caja inmediato que fortalece la estabilidad financiera del proyecto desde sus primeras etapas.

Esta estrategia sugiere un rumbo conservador que orienta la liquidez constante para evitar complicaciones provenientes de las ventas a crédito, como la recuperación de cartera o el deterioro de activos, sin embargo, se proyectaría beneficios de pago después del primer año.

A continuación, se relaciona la tabla del flujo mensual de caja.

Tabla 23*Flujo de caja mensual*

MES	VENTAS PLAN BASICO +PREMIUN	TOTAL, INGRESOS	REMUNERACION PERSONAL OPERATIVO	GASTOS GENERALES DE OPERACIÓN	REMUNERACION ADMINISTRATIVA	GASTOS DE ADMINISTRACION	GASTOS FINACIEROS	GASTOS DE MARKETING	OTROS GASTOS	TOTAL, EGRESOS	DIFERENCIA ENTRE EGRESOS E INGRESOS
ENERO	\$ 25,350,000	\$ 25,350,000	\$ 3,640,000	\$ 1,950,000	\$ 14,172,900	\$ 1,144,000	\$ 237,000	\$ 600,000	\$ 120,000	\$ 21,863,900	\$ 3,486,100
FEBRERO	\$ 25,350,000	\$ 25,350,000	\$ 3,640,000	\$ 1,950,000	\$ 14,172,900	\$ 1,144,000	\$ 237,000	\$ 600,000	\$ 120,000	\$ 21,863,900	\$ 3,486,100
MARZO	\$ 25,800,000	\$ 25,800,000	\$ 3,640,000	\$ 1,950,000	\$ 14,172,900	\$ 1,144,000	\$ 237,000	\$ 600,000	\$ 120,000	\$ 21,863,900	\$ 3,936,100
ABRIL	\$ 26,150,000	\$ 26,150,000	\$ 3,640,000	\$ 1,950,000	\$ 14,172,900	\$ 1,144,000	\$ 237,000	\$ 600,000	\$ 120,000	\$ 21,863,900	\$ 4,286,100
MAYO	\$ 26,150,000	\$ 26,150,000	\$ 3,640,000	\$ 1,950,000	\$ 14,172,900	\$ 1,144,000	\$ 237,000	\$ 600,000	\$ 120,000	\$ 21,863,900	\$ 4,286,100
JUNIO	\$ 26,950,000	\$ 26,950,000	\$ 3,640,000	\$ 1,950,000	\$ 14,172,900	\$ 1,144,000	\$ 237,000	\$ 600,000	\$ 120,000	\$ 21,863,900	\$ 5,086,100
JULIO	\$ 26,950,000	\$ 26,950,000	\$ 3,640,000	\$ 1,950,000	\$ 14,172,900	\$ 1,144,000	\$ 237,000	\$ 600,000	\$ 120,000	\$ 21,863,900	\$ 5,086,100
AGOSTO	\$ 26,500,000	\$ 26,500,000	\$ 3,640,000	\$ 1,950,000	\$ 14,172,900	\$ 1,144,000	\$ 237,000	\$ 600,000	\$ 120,000	\$ 21,863,900	\$ 4,636,100
SEPTIEMBRE	\$ 25,350,000	\$ 25,350,000	\$ 3,640,000	\$ 1,950,000	\$ 14,172,900	\$ 1,144,000	\$ 237,000	\$ 600,000	\$ 120,000	\$ 21,863,900	\$ 3,486,100
OCTUBRE	\$ 25,350,000	\$ 25,350,000	\$ 3,640,000	\$ 1,950,000	\$ 14,172,900	\$ 1,144,000	\$ 237,000	\$ 600,000	\$ 120,000	\$ 21,863,900	\$ 3,486,100
NOVIEMBRE	\$ 24,900,000	\$ 24,900,000	\$ 3,640,000	\$ 1,950,000	\$ 14,172,900	\$ 1,144,000	\$ 237,000	\$ 600,000	\$ 120,000	\$ 21,863,900	\$ 3,036,100
DICIEMBRE	\$ 21,500,000	\$ 21,500,000	\$ 3,640,000	\$ 1,950,000	\$ 14,172,900	\$ 1,144,000	\$ 237,000	\$ 600,000	\$ 120,000	\$ 21,863,900	-\$ 363,900
TOTAL	\$ 306,300,000	\$ 306,300,000	\$ 43,680,000	\$ 23,400,000	\$ 170,074,800	\$ 13,728,000	\$ 2,844,000	\$ 7,200,000	\$ 1,440,000	\$ 262,366,800	\$ 43,933,200

Tabla 24*Saldos acumulados (en miles)*

MES	FLUJO MENSUAL	FLUJO MENSUAL ACUMULADO
ENERO	\$ 3.486.100	\$ 3.486.100
FEBRERO	\$ 3.486.100	\$ 6.972.200
MARZO	\$ 3.936.100	\$ 10.908.300
ABRIL	\$ 4.286.100	\$ 15.194.400
MAYO	\$ 4.286.100	\$ 19.480.500
JUNIO	\$ 5.086.100	\$ 24.566.600
JULIO	\$ 5.086.100	\$ 29.652.700
AGOSTO	\$ 4.636.100	\$ 34.288.800
SEPTIEMBRE	\$ 3.486.100	\$ 37.774.900
OCTUBRE	\$ 3.486.100	\$ 41.261.000
NOVIEMBRE	\$ 3.036.100	\$ 44.297.100
DICIEMBRE	-\$ 363.900	\$ 43.933.200

Nota. Se puede observar que ambos flujos son importantes los cuales permiten identificar tanto la liquidez inmediata como la sostenibilidad financiera del proyecto, facilitando la toma de decisiones informadas y estratégicas para garantizar la estabilidad y el crecimiento del negocio.

Tabla 25*Inversión total*

RUBRO	CONCEPTO		VALOR
ACTIVOS FIJOS	EQUIPO DE OFICINA	\$	12.180.000
	EQUIPO DE TRANSPORTE	\$	200.000
INSTALACION Y PUESTA EN MARCHA	MARKETING	\$	600.000
	SUELDOS	\$	17.812.900
CAPITAL DE TRABAJO		\$	30.000.000
TOTAL		\$	60.792.900

Nota. La tabla detalla los mecanismos claves de la inversión inicial requerida para la puesta en marcha del proyecto, con un valor total de \$60.792.900. Esta inversión se distribuye estratégicamente en tres rubros fundamentales. activos fijos, el rubro de instalación y puesta en marcha, así como una partida para acciones de marketing inicial, esenciales para posicionar el servicio en el mercado. Por último, se incluye un capital de trabajo, que asegura la liquidez del proyecto en sus primeras etapas, permitiendo cubrir gastos operativos dicha inversión evidencia una planificación equilibrada, orientada a fortalecer tanto la capacidad operativa como la sostenibilidad financiera del proyecto desde su inicio.

Conclusiones

La propuesta de emprendimiento social *“Seguridad, Salud y Bienestar en Movimiento”* basada en una plataforma digital permitió conocer las necesidades integrales de bienestar físico, emocional y social de los operadores del transporte público, indicando que es posible mejorar su calidad de vida y las condiciones laborales de manera general de los operadores y conductores. Además, se evidenció que esta solución innovadora contribuye a un sistema de transporte más eficiente, humano, contribuyendo de manera segura al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, específicamente los ODS 3 (Salud y Bienestar) y 11 (Ciudades y Comunidades Sostenibles).

Por otro lado, los resultados obtenidos de las encuestas se pudo evidenciar una problemática general relacionada con altos niveles de estrés, ansiedad y fatiga entre los operadores, lo que valida la necesidad de una intervención inmediata basada en estrategias de bienestar emocional y apoyo organizacional.

El diseño funcional de la plataforma y el uso de metodologías como Design Thinking, permitieron construir una propuesta más clara dirigida a los usuarios permitiendo comprender las emociones y necesidades reales de los operadores y conductores del transporte público, siendo el eje central en el proceso de innovación social. A través de sus cinco fases: empatía, definición, ideación, prototipado y testeado, se desarrolló una solución tecnológica centrada en el bienestar integral de los mismos, además el diseño de los módulos funcionales de la plataforma digital permitió elaborar una propuesta completa y contextualizada a las necesidades de los operadores del transporte público. La inclusión de servicios como atención psicológica 24/7, botón de pánico, recordatorios para pausas activas, gestión del tiempo y asesoría en bienestar, constituye una herramienta innovadora que promueve la salud emocional y física, fortalece la seguridad

operativa en vía y mejora el rendimiento laboral, todo ello articulado a través de una interfaz accesible y adaptable a la dinámica del sector.

La aplicación de la metodología Canvas en este proyecto permitió estructurar un modelo de negocio flexible y relacionado con las necesidades del sector transporte público, por medio de la identidad de los segmentos más esenciales, propuesta de valor diferente, canales de comercialización seguros y fuentes de ingreso viables y así evidenciar la perspectiva comercial del emprendimiento, por lo anterior observamos que estas estrategias, están enfocadas en el bienestar laboral y la responsabilidad social, lo que posiciona la plataforma como una solución innovadora y sostenible dentro del sistema de transporte público.

Finalmente, la elaboración de las proyecciones financieras y operativas permitió analizar con mayor claridad la viabilidad económica del proyecto, evidenciando su sostenibilidad, así como algunas falencias, este análisis respaldó la factibilidad del modelo de negocio propuesto para luego tomar decisiones estratégicas, asegurando un desarrollo responsable de la plataforma en el sector transporte.

Referencias Bibliográficas

Canva. (s.f.). [Presentación de diseño].

https://www.canva.com/design/DAGm-OItvt4/ntY2Zxg4-EkF6GAviWcp4A/edit?utm_content=DAGm-OItvt4&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton

Centro Médico ABC. (2024, 26 de agosto). Técnicas de respiración para reducir el estrés en el trabajo. Revista Digital. Recuperado de

<https://centromedicoabc.com/revista-digital/tecnicas-de-respiracion-para-reducir-el-estres-en-el-trabajo>

Fitpal. (s.f.). Fitpal. Recuperado de

<https://www.fitpal.co>

Giraldo Oliveros, M. E. Ortiz Velásquez, M. & De Castro Abello, M. (2021). Marketing: una versión gráfica. referenciación. Universidad del Norte.

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/lc/unad/titulos/185006>

Herrero Vicente, D. O'Callaghan Muñoz, X. (Il.) & Vicente Díaz, M. (Coord.). (2021).

[Marketing para abogados](#).

Wolters Kluwer España de.

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/lc/unad/titulos/175778>

La app Estar Bien, desarrollada por la Universidad del Norte Universidad del Norte. (s.f.). Estar Bien.

[Uninorte – Estar Bien](#)

Level Communications, H. Maciá, F. (Dir.) & Santoja, M. (Dir.). (2018).

[Marketing en redes sociales](#).

Difusora Larousse - Anaya Multimedia.

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/lc/unad/titulos/122932>

Mindora. (s.f.). Mindora. Recuperado de.

<https://mindora.co>

Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. (2020). Recomendaciones para chequeos médicos periódicos en contextos laborales. Recuperado de.

<https://www.webcolegios.com/file/d9eff9.pdf>

Ministerio TIC Colombia.

<https://www.mintic.gov.co/portal/715/w3-article-333184.html>

Sentir Locura. (s.f.). Sentir Locura. Recuperado de

<https://sentirlocura.org>

Organización Internacional del Trabajo (OIT): Organización Internacional del Trabajo. (2022).

Pausas activas y bienestar laboral. Recuperado de

<https://www.ilo.org/es/declaracion-de-la-oit-relativa-los-principios-y-derechos-fundamentales-en/acerca-de-la-declaracion/texto-de-la-declaracion-y-su-seguimiento>

Organización Mundial de la Salud (OMS): Organización Mundial de la Salud. (2020). Gestión de medicamentos en enfermedades crónicas. Recuperado de

<https://apps.who.int/gb/bd/f/index.html>

Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD). (s.f.). Repositorio institucional UNAD.

<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/13767>