



Plan de negocios para la empresa Salud sobre ruedas: servicios en Seguridad y Salud en el Trabajo dirigidos al sector de delivery en motocicleta.

Jose Alfredo Roa Chacón

Corporación Universitaria Minuto De Dios
Sede Virtual Y A Distancia
Facultad De Ciencias Empresariales
Programa Administración En Seguridad Y Salud En El Trabajo
Cúcuta
2025

Plan de negocios para la empresa Salud sobre ruedas: servicios en Seguridad y Salud en el Trabajo dirigidos al sector de delivery en motocicleta.

Jose Alfredo Roa Chacón

Director:
William Fabian Espinel Gómez

Trabajo de grado para optar por el título de Administrador en Seguridad y Salud en el Trabajo

Corporación Universitaria Minuto De Dios
Sede Virtual Y A Distancia
Facultad De Ciencias Empresariales
Programa Administración En Seguridad Y Salud En El Trabajo
Cúcuta
2025

Dedicatoria

Dedico el presente plan de negocios, Salud sobre ruedas, a Dios, fuente de fortaleza y sabiduría, por permitirme llegar hasta este momento de mi vida académica y personal. A mi familia, quienes con su amor, paciencia y apoyo incondicional han sido mi motor para seguir adelante en cada etapa de este proceso. A mis docentes y compañeros de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, por su guía, sus enseñanzas y el ejemplo que día a día me motivaron a crecer como profesional y como ser humano.

De manera especial, dedico este trabajo a los trabajadores del servicio de delivery en motocicleta. Su esfuerzo diario, su compromiso y valentía frente a la adversidad son la inspiración de esta propuesta. Este proyecto busca dignificar su labor, proteger su salud y seguridad, y ofrecer alternativas que contribuyan a mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

También lo dedico a todas aquellas personas que creen en la importancia de generar cambios positivos en la sociedad a través de la innovación, la prevención y el respeto por la vida. Que este trabajo sea un aporte para visibilizar las necesidades de quienes recorren las calles día tras día, y un compromiso para seguir construyendo un futuro más seguro, justo y humano para ellos.

Tabla de contenido

Contenido

Dedicatoria.....	3
1. Presentación del problema	7
1.1. Situación actual y magnitud del problema.....	7
1.2. Causa.....	9
1.3. Efectos.....	10
1.4. Justificación	12
1.5. Objetivos	15
1.5.1. Objetivo general.....	15
1.5.2. Objetivos específicos	15
2. Estudio de mercadeo	16
2.1. Contexto del mercado y antecedentes.....	16
2.2. Análisis y caracterización del consumidor	18
2.2.1. Selección de la población objeto.....	20
2.3. Identificación y análisis de la competencia	32
2.4. Estrategias de mercado	33
2.4.1. Canales de comercialización y distribución.....	40
2.4.2. Estrategias de aprovisionamiento (Proveedores).....	40
2.4.3. Estrategia en precios	41
2.4.4. Estrategia de promoción y publicidad.....	41

3.Propuesta de negocio	41
3.1.1 Metodologías.....	41
3.2 Ventajas competitivas y propuestas de valor	43
4.Estudio técnico.....	44
4.1 Balance de requerimientos	44
4.2 Descripción del proceso	46
4.3 Capacidad.....	49
4.4 Localización.....	49
4.4.1 Macro	50
4.5 Evaluación de la alternativa	50
4.5 Plano o diseño de las instalaciones	50
5.Estudio organizacional.....	51
5.1 Tipo y naturaleza de la empresa.....	51
5.2 Constitución de la empresa y aspectos legales	52
5.3 Estructura organizacional.....	53
5.4 Estrategias corporativas	55
5.4.1 Políticas.....	55
5.4.1.1. Política de Calidad del Servicio.....	55
5.4.2 Valores corporativos	57
5.4.3 Estrategias de Crecimiento y Expansión.....	57
6. Estudio financiero	58

6.1 Inversiones	58
6.2 Costos fijos.....	59
6.3 Ingresos y proyectos de venta	60
6.5 Flujo de caja.....	61
6.6 Indicadores financieros	61
7.0 Plan operativo	62
7.1 Cronograma de actividades.....	62
8.Impactos.....	63
8.1 Impacto económico.....	63
8.2 Impacto social.....	64
8.3 Impacto ambiental.....	64
9.0 Conclusiones.....	64
10. Perfil de los emprendedores.....	66
11. Referencias.....	68

1. Presentación del problema

1.1. Situación actual y magnitud del problema

El trabajo de los domiciliarios en motocicleta se ha convertido en una actividad esencial para la sociedad moderna. Hoy en día, gran parte de la población depende de ellos para recibir alimentos, medicamentos, paquetes y diferentes bienes de consumo en cuestión de minutos. El crecimiento de las plataformas digitales y de comercio electrónico ha impulsado aún más esta labor, tanto en Colombia como en muchos países del mundo (Organización Internacional del Trabajo, 2025). Sin embargo, detrás de esta dinámica de rapidez y eficiencia se esconde una realidad compleja: los domiciliarios son uno de los grupos de trabajadores más expuestos a riesgos en materia de salud, seguridad y bienestar (Global Health Advocacy Incubator, 2025).

En el caso colombiano, las motos representan el medio de transporte más utilizado por los domiciliarios debido a su agilidad y bajo costo en comparación con otros vehículos. Según la Agencia Nacional de Seguridad Vial (2024), más del 50 % de los accidentes de tránsito involucran motociclistas, lo que demuestra la vulnerabilidad de este grupo. Muchos de estos incidentes terminan en lesiones graves o incluso en la pérdida de vidas humanas, lo que no solo afecta al trabajador sino también a sus familias y a la sociedad en general. Además, gran parte de quienes ejercen esta labor lo hacen en condiciones de informalidad, sin acceso a seguridad social ni afiliación a riesgos laborales, lo cual agrava el impacto de cualquier accidente o enfermedad (Cifuentes-Tinjacá, Garzón-Guzmán, Carreño-Moreno & Peña-Otero, 2024).

La magnitud del problema no se limita únicamente a los siniestros viales. También existen riesgos relacionados con la salud física y mental. Los domiciliarios suelen cumplir

extensas jornadas, muchas veces superiores a las ocho horas, con escasos descansos y bajo la presión constante de cumplir tiempos de entrega. Esto conlleva problemas musculoesqueléticos, agotamiento físico y niveles elevados de estrés (Sharwood, Kifley, Craig, 2021). A ello se suma la exposición a factores ambientales como la contaminación, el ruido y las condiciones climáticas extremas, que deterioran la salud con el paso del tiempo.

Si miramos la situación a nivel internacional, la realidad es bastante parecida. En países de América Latina como Brasil y México, los repartidores en moto enfrentan desafíos similares: largas jornadas laborales, falta de protección social y una alta accidentalidad en las vías (OIT, 2025). En regiones como Asia, especialmente en India y Filipinas, los motociclistas que trabajan para plataformas digitales también deben lidiar con calles congestionadas, bajos ingresos y la ausencia de políticas que regulen de manera justa su actividad (Global Health Advocacy Incubator, 2025).

Otro aspecto que da cuenta de la magnitud del problema es el impacto social y económico que generan estas situaciones. Cuando un domiciliario sufre un accidente o desarrolla una enfermedad relacionada con su labor, no solo se interrumpe su capacidad de generar ingresos, sino que su familia queda expuesta a dificultades económicas y emocionales. A nivel del sistema de salud, los costos por atención de accidentes viales y enfermedades laborales aumentan de manera considerable, lo que se traduce en una carga adicional para el Estado y las aseguradoras (Agencia Nacional de Seguridad Vial, 2024).

La falta de formación en seguridad vial, el desconocimiento de normas de tránsito y la presión ejercida por las aplicaciones digitales para cumplir entregas en tiempos reducidos también contribuyen a aumentar los riesgos. En muchos casos, los trabajadores no cuentan con equipos de protección adecuados como cascos certificados, chaquetas reflectivas o

guantes, lo cual incrementa la probabilidad de sufrir lesiones graves en caso de un accidente (Cifuentes-Tinjacá, 2024).

1.2. Causa

El problema que enfrentan los domiciliarios en motocicleta no surge de manera aislada, sino que responde a un conjunto de factores estructurales, sociales, económicos y culturales. Identificar las causas permite comprender mejor por qué los trabajadores de este sector se encuentran en una situación de vulnerabilidad y por qué es tan frecuente la aparición de accidentes, enfermedades y condiciones de precariedad laboral.

Una de las principales causas está relacionada con la informalidad laboral. En Colombia y en muchos países del mundo, gran parte de los domiciliarios trabajan sin contrato formal, lo que significa que no cuentan con afiliación a seguridad social, riesgos laborales o prestaciones básicas. Esta falta de respaldo institucional deja a los trabajadores desprotegidos frente a cualquier eventualidad, aumentando su vulnerabilidad económica y social (Organización Internacional del Trabajo, 2025).

Otra causa relevante es la falta de formación en seguridad vial y prevención de riesgos. Muchos motociclistas ingresan a esta labor sin haber recibido capacitaciones adecuadas sobre conducción segura, normatividad de tránsito, uso de equipos de protección o manejo de situaciones de riesgo. Esto se traduce en conductas peligrosas en la vía, como el exceso de velocidad, el desconocimiento de señales de tránsito o el no uso de elementos de seguridad como cascos certificados y prendas reflectivas (Agencia Nacional de Seguridad Vial, 2024).

La presión ejercida por las plataformas digitales o empresas dedicadas al sector delivery también constituye un factor determinante. Estas aplicaciones priorizan la rapidez en

las entregas, generando un incentivo para que los trabajadores conduzcan a mayor velocidad, tomen rutas riesgosas o reduzcan sus tiempos de descanso. Esta dinámica, sumada a la ausencia de contratos formales, crea un entorno laboral donde prima la productividad por encima de la seguridad (Global Health Advocacy Incubator, 2025).

El entorno urbano y vial es otro aspecto clave. En muchas ciudades latinoamericanas, los altos niveles de tráfico, la infraestructura deficiente, la falta de señalización y la convivencia difícil entre diferentes actores viales aumentan la exposición al riesgo de los domiciliarios, quienes deben movilizarse constantemente en entornos inseguros y poco adaptados a su realidad laboral (Cifuentes-Tinjacá, Garzón-Guzmán, Carreño-Moreno & Peña-Otero, 2024).

Finalmente, la necesidad económica también se constituye en un factor de riesgo. Muchos trabajadores de reparto provienen de contextos de bajos ingresos y ven en esta labor una alternativa rápida para obtener sustento diario. La urgencia de generar ingresos los lleva a aceptar condiciones laborales desventajosas, jornadas extensas y ausencia de garantías, lo cual aumenta su nivel de vulnerabilidad (Organización Internacional del Trabajo, 2025).

1.3. Efectos

Los problemas que enfrentan los domiciliarios en motocicleta tienen efectos que trascienden lo individual y alcanzan dimensiones sociales, económicas y de salud pública. En primer lugar, los efectos más evidentes se relacionan con la salud física y mental de los trabajadores. Los accidentes de tránsito generan lesiones temporales o permanentes, que en muchos casos derivan en incapacidades, pérdida de movilidad o incluso fallecimientos. Además, las largas jornadas laborales y la presión por cumplir con tiempos de entrega

contribuyen al agotamiento físico, al desarrollo de enfermedades musculoesqueléticas y a altos niveles de estrés, ansiedad y desgaste emocional.

En el plano familiar y social, los efectos también son significativos. Cuando un domiciliario sufre un accidente o queda incapacitado, su núcleo familiar se ve directamente afectado en lo económico, pues la mayoría depende de sus ingresos diarios para sostenerse. Esto puede generar inestabilidad financiera, endeudamiento y una disminución en la calidad de vida de las familias, quienes además deben asumir cuidados adicionales en caso de lesiones graves.

A nivel económico y laboral, el problema repercute en la productividad del sector. Las incapacidades, las bajas laborales y la rotación constante de trabajadores impactan el desempeño de las empresas y plataformas digitales. Para los trabajadores, la falta de seguridad social significa no tener respaldo económico en caso de enfermedad o accidente, lo que aumenta la vulnerabilidad y los obliga a reincorporarse a la labor aun cuando no están en condiciones óptimas.

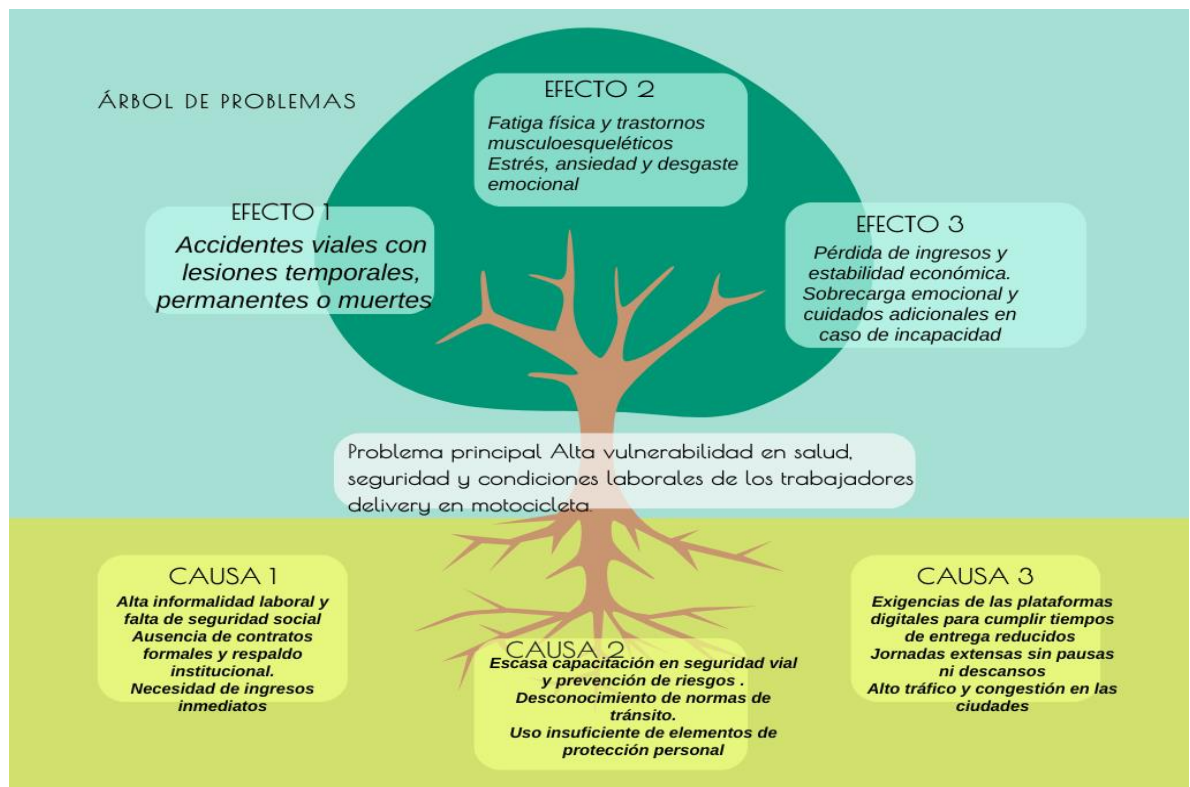
Desde la perspectiva de salud pública, los efectos se reflejan en el incremento de la demanda en hospitales y centros de urgencias por accidentes de tránsito y enfermedades derivadas del trabajo. Esto representa costos elevados para el sistema de salud y para el Estado, que debe destinar recursos adicionales a la atención de esta población. Según organismos internacionales, los motociclistas representan uno de los grupos con mayor carga de lesiones y mortalidad en el mundo, lo que convierte este problema en una prioridad de atención en políticas de seguridad vial.

Finalmente, los efectos también se manifiestan en el tejido social y urbano. La alta accidentalidad genera percepciones negativas sobre los motociclistas en general, reforzando estigmas y conflictos entre actores viales. Asimismo, la falta de regulación y protección

laboral mantiene un ciclo de informalidad que perpetúa la desigualdad social y dificulta la construcción de un empleo más justo y digno.

Figura 1.

Factores que afectan la salud y seguridad laboral de los repartidores en motocicleta; se evidencian las causas y efectos que incrementan su vulnerabilidad.



Fuente: Elaboración propia, 2025. Árbol de problemas sobre la vulnerabilidad en salud, seguridad y condiciones laborales de los trabajadores en motocicleta

1.4. Justificación

La creación de una empresa especializada en la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) para el sector de domiciliarios en motocicleta responde a una necesidad latente y poco atendida en el contexto laboral actual. Este grupo de trabajadores se encuentra expuesto diariamente a riesgos elevados como accidentes de tránsito, fatiga física y mental, afectaciones ergonómicas, presión por tiempos de entrega y ausencia de garantías laborales integrales (Organización Internacional del Trabajo, 2025). Pese a la alta vulnerabilidad de

este sector, históricamente ha sido marginal en las políticas públicas y en las estrategias empresariales, lo que ha generado vacíos de protección y prevención (Global Health Advocacy Incubator, 2025).

La relevancia de este proyecto se fundamenta en varios aspectos. En primer lugar, desde la perspectiva social, los trabajadores delivery desempeñan un papel clave en la dinámica urbana, garantizando la distribución rápida de bienes y servicios. Sin embargo, su labor se desarrolla en condiciones de precariedad, sin estabilidad contractual ni afiliación al sistema de seguridad social, lo que genera desprotección frente a contingencias laborales (OIT, 2025). Ofrecer una empresa que diseñe e implemente programas de prevención y promoción en SST permitirá reducir la informalidad, mejorar la calidad de vida de estos trabajadores y aportar al cumplimiento del derecho fundamental a la salud.

En segundo lugar, desde el ámbito económico, el costo derivado de la accidentalidad vial y las enfermedades laborales en motociclistas es significativamente mayor que la inversión en programas de prevención. Estudios en Colombia evidencian que los siniestros viales en motocicleta no solo generan incapacidades médicas y pérdidas de productividad, sino que también implican un impacto financiero directo en las empresas y en el sistema de salud (Agencia Nacional de Seguridad Vial, 2024). En este sentido, el emprendimiento “Salud sobre ruedas” se presenta como una alternativa rentable, tanto para los trabajadores como para las compañías que contratan sus servicios, ya que invertir en prevención se traduce en menores costos a mediano y largo plazo.

Desde la dimensión técnica y académica, este proyecto constituye una propuesta innovadora al aplicar herramientas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo a un sector que tradicionalmente ha sido excluido. Se plantea la implementación de capacitaciones en conducción segura, ergonomía en la conducción, pausas activas, estrategias

de autocuidado y acompañamiento psicosocial, con el objetivo de reducir la siniestralidad, prevenir enfermedades laborales y fortalecer la productividad. Estas acciones estarán alineadas con la normatividad vigente en Colombia, particularmente el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019, que establecen la obligatoriedad del SG-SST en todas las empresas (República de Colombia, 2015; 2019).

Además, la propuesta tiene un fuerte componente de responsabilidad social empresarial (RSE). Al ofrecer servicios de prevención y protección laboral a un sector de trabajadores altamente vulnerable, la empresa contribuye a cerrar brechas sociales y a promover la equidad. Igualmente, genera un impacto positivo en la percepción ciudadana sobre los domiciliarios, al visibilizarlos no solo como actores de tránsito, sino como trabajadores con derechos que merecen condiciones seguras y dignas (Cifuentes-Tinjacá, Garzón-Guzmán, Carreño-Moreno & Peña-Otero, 2024).

Finalmente, la pertinencia de este plan de negocios radica en que combina un enfoque preventivo, social y sostenible. Preventivo, porque busca anticipar riesgos antes de que se materialicen; social, porque protege a un grupo históricamente desatendido; y sostenible, porque propone estrategias a largo plazo que benefician tanto a trabajadores como a empresas, al tiempo que fortalecen la cultura de la seguridad vial y la salud laboral en Colombia y la región.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Diseñar Plan de negocios para la empresa Salud sobre ruedas: servicios en Seguridad y Salud en el Trabajo dirigidos al sector de delivery en motocicleta.

1.5.2. Objetivos específicos

- Analizar de manera detallada la situación actual de los trabajadores del sector delivery en motocicleta, identificando los principales riesgos a los que están expuestos en materia de seguridad y salud en el trabajo, así como las condiciones laborales y sociales que caracterizan su oficio, con el fin de fundamentar la pertinencia del plan de negocios.
- Realizar un estudio de mercado exhaustivo para la empresa “Salud sobre ruedas”, que permita conocer la demanda existente, caracterizar la población objetivo, identificar a los competidores directos e indirectos, y establecer oportunidades de posicionamiento en el sector de la seguridad y salud laboral.
- Diseñar una propuesta de negocio sólida acompañada de un portafolio de servicios especializados, orientados a la prevención de riesgos, promoción de la salud y mejora de las condiciones laborales de los domiciliarios en motocicleta, garantizando un enfoque integral de protección y bienestar.
- Evaluar la viabilidad técnica, administrativa y financiera del proyecto, mediante el análisis de recursos humanos, tecnológicos y económicos necesarios, proyectando ingresos, inversiones y sostenibilidad a largo plazo de la empresa.

2. Estudio de mercadeo

2.1. Contexto del mercado y antecedentes

Político

El marco político en Colombia favorece la creación de empresas relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo, gracias a normas como el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019, que obligan a todas las organizaciones a implementar el SG-SST. Para el sector de los delivery en moto, este contexto es relevante, pues las autoridades nacionales y locales han intensificado sus esfuerzos para reducir la accidentalidad vial, especialmente en zonas urbanas donde los siniestros con motocicletas representan más del 50 % de los casos. De igual manera, la discusión sobre la formalización laboral de los trabajadores de plataformas digitales se ha convertido en un tema político recurrente, lo que presiona a las empresas a adoptar soluciones más responsables y sostenibles en materia de seguridad y salud laboral.

Económico

El crecimiento del sector de delivery y mensajería en motocicleta es uno de los fenómenos más representativos de los últimos años, impulsado por el auge del comercio electrónico y la necesidad de entregas rápidas. Esto garantiza una demanda constante de servicios, pero al mismo tiempo, la inestabilidad laboral y los bajos ingresos de muchos trabajadores delivery hacen que el acceso a programas de salud y seguridad dependa en gran medida de las empresas contratantes. Los altos costos que generan los accidentes de tránsito incapacidades médicas, daños materiales y pérdida de productividad muestran que invertir en prevención resulta más económico que afrontar las consecuencias. Así, el panorama económico abre oportunidades para emprender una empresa que ofrezca soluciones

integrales, rentables y adaptadas a la realidad financiera de pequeñas y medianas organizaciones.

Social

La percepción social hacia los delivery ha cambiado de manera significativa. Durante la pandemia, este sector fue reconocido como esencial para garantizar la continuidad de la vida urbana, lo que visibilizó su importancia, pero también las difíciles condiciones de trabajo a las que están expuestos. Hoy, la sociedad demanda mejores garantías laborales y mayor responsabilidad empresarial hacia este grupo, que a menudo labora sin afiliación a seguridad social ni formación en prevención de riesgos. Además, existe una presión creciente por dignificar el trabajo en plataformas digitales, reconociendo no solo su aporte económico, sino también la necesidad de brindar protección integral frente a los riesgos laborales y psicosociales.

Tecnológico

El avance tecnológico es un factor clave para innovar en la gestión de riesgos laborales. En el sector de delivery, las aplicaciones móviles no solo permiten asignar pedidos, sino que pueden convertirse en plataformas para capacitar, monitorear rutas, medir tiempos de conducción y enviar alertas de prevención en tiempo real. Igualmente, existen desarrollos en equipos de protección personal (cascos inteligentes, chaquetas con airbags, guantes ergonómicos) que podrían integrarse como parte del portafolio de servicios de la empresa. Adicionalmente, el uso de big data y análisis predictivo permite identificar patrones de riesgo en los conductores, ofreciendo una gestión más proactiva y personalizada de la seguridad.

Ecológico

El uso masivo de motocicletas ha generado un impacto ambiental evidente en las ciudades, relacionado con la contaminación del aire y el ruido, así como el aumento en el consumo de combustibles fósiles. Aunque el enfoque central de la empresa será la seguridad y la salud, no se puede desconocer la dimensión ambiental que rodea esta actividad. Incluir estrategias de sostenibilidad, como incentivar el uso de motos eléctricas o promover campañas de movilidad responsable, puede reforzar la responsabilidad social de la empresa y alinearla con las tendencias actuales de protección ambiental. Además, los clientes empresariales suelen valorar a las organizaciones que vinculan el cuidado ambiental con la protección laboral, fortaleciendo así la reputación corporativa.

Legal

En el ámbito legal, la normativa colombiana es clara: todas las empresas deben contar con un SG-SST y velar por la protección de sus trabajadores, incluso en esquemas de tercerización o contratación por plataformas. La falta de cumplimiento trae consigo sanciones económicas importantes y problemas reputacionales. En el caso de los delivery en moto, la falta de formalidad laboral ha dificultado históricamente su acceso a programas de seguridad y salud, pero la presión legal actual apunta a que las empresas contratantes deban garantizar este derecho. Este escenario se convierte en una oportunidad para la propuesta de negocio, ya que puede ser un aliado estratégico para que otras organizaciones cumplan la ley, reduzcan riesgos y protejan de manera integral a sus colaboradores.

2.2. Análisis y caracterización del consumidor

Definir y caracterizar al consumidor constituye un proceso esencial en la planeación empresarial y en la construcción de planes de negocios, ya que permite comprender con claridad a quién se dirigen los productos o servicios, cuáles son sus necesidades reales y cómo diseñar estrategias efectivas para satisfacerlas. Según Kotler y Keller, el análisis del

consumidor permite a las empresas conocer en profundidad a las personas que compran o usan sus productos o servicios. Al hacerlo, pueden identificar distintos segmentos de mercado, es decir, grupos de consumidores con características, intereses o necesidades similares. Además, este análisis ayuda a reconocer patrones de comportamiento, como hábitos de compra, preferencias o factores que influyen en sus decisiones. (Kotler y Keller, 2016)

De acuerdo con Lamb, Hair y McDaniel, aseguran que caracterizar al consumidor significa ir más allá de conocer datos básicos como la edad, el sexo, el nivel de ingresos o el lugar de residencia. También implica comprender los **aspectos psicológicos**, como las motivaciones, percepciones y actitudes que determinan cómo y por qué compra una persona; los **factores culturales**, que incluyen los valores, creencias y costumbres que moldean su comportamiento; y los **factores sociales**, como la influencia de la familia, los amigos o el entorno en sus decisiones. (Lamb, Hair y McDaniel, 2011). Esto resulta clave para anticipar tendencias y ajustar la oferta de servicios a las expectativas de la demanda. Por su parte, Malhotra, resalta que la investigación de mercados constituye una herramienta indispensable para este fin, ya que brinda información precisa sobre la población objetivo, permitiendo a las organizaciones reducir la incertidumbre y tomar decisiones estratégicas fundamentadas. (Malhora, 2019)

Además, el análisis del consumidor no solo orienta la estrategia comercial, sino que también garantiza la sostenibilidad del negocio en el tiempo. Según Solomon, las empresas que comprenden profundamente a sus clientes logran generar relaciones más sólidas y de confianza, lo que incrementa la lealtad y el posicionamiento de la marca. (Solomon, 2018)

Los trabajadores de las empresas de domicilios en motocicleta en Colombia presentan un perfil sociodemográfico caracterizado principalmente por ser población joven, en su mayoría hombres entre los 18 y 35 años, con niveles de escolaridad que oscilan entre la

educación básica y media, aunque también se encuentran estudiantes universitarios que ejercen esta actividad de manera temporal (Departamento Administrativo Nacional de Estadística, 2023). Muchos de ellos provienen de estratos socioeconómicos bajos y medios, lo que explica la alta concentración de trabajadores en la informalidad, sin acceso pleno a seguridad social ni contratos formales (Organización Internacional del Trabajo, 2025). La flexibilidad horaria y la posibilidad de ingresos inmediatos resultan atractivas para personas en situación de desempleo o con pocas oportunidades laborales, pero estas condiciones también conllevan jornadas extensas, bajos ingresos promedio y una elevada exposición a riesgos viales y laborales.

En conclusión, para la empresa Salud sobre ruedas es fundamental distinguir entre consumidores y clientes. Los consumidores finales son los trabajadores delivery en motocicleta, quienes se benefician directamente de los programas de prevención en seguridad y salud laboral, capacitaciones y acompañamiento. Sin embargo, los clientes directos son las empresas domiciliarias, plataformas digitales y comercios electrónicos, que contratan o subcontratan a estos trabajadores y que demandan soluciones empresariales en SST para cumplir con la normativa y reducir riesgos. Esta diferenciación permite diseñar estrategias que satisfacen las necesidades de ambos actores, asegurando la pertinencia y sostenibilidad del modelo de negocio.

2.2.1. Selección de la población objeto


De acuerdo con la Cámara de Comercio de San José de Cúcuta, en la ciudad se encuentran registradas 189 empresas bajo la actividad económica H5320, Actividades de mensajería (Cámara de Comercio de Cúcuta, 2025). No obstante, es importante aclarar que no todas estas organizaciones operan con motocicletas como medio principal de transporte, pues algunas realizan entregas mediante vehículos de carga ligera o servicios de

correspondencia tradicional. Aun así, el dato permite dimensionar la magnitud del sector de mensajería formalmente constituido en la región y resalta el potencial de mercado para la implementación de servicios especializados en seguridad y salud en el trabajo.

En la presente imagen se deja como evidencia de que por medio de la cámara comercio se obtuvo ese dato de cuantas empresas hay en la ciudad de Cúcuta que se dedica a la actividad económica de mensajería

Figura 2

Registro de empresas con actividad económica H5320

**CÁMARA DE
COMERCIO
DE CÚCUTA**

20253000008477

San José de Cúcuta, 2025-10-01

Señor
JOSÉ ROA
jroa2490@gmail.com

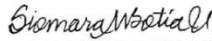
Asunto: RESPUESTA


Reciba un cordial saludo.

En atención a su solicitud me permito comunicar que en la Cámara de Comercio de Cúcuta se encuentran registradas 251 empresas con la actividad económica H5320 ** Actividades de mensajería.

	Cuenta de MUN-COMERCIAL
54001 - CUCUTA	189
54172 - CHINACOTA	1
54405 - LOS PATIOS	27
54553 - PUERTO SANTANDER	4
54660 - SALAZAR DE LAS PALMAS	1
54874 - VILLA ROSARIO	29
Total general	251

Cordialmente,


SIOMARA MILENA BOTIA URIBE.
Gerente de Observatorio Económico.

 Calle 10 No. 4-38 - 1er. Piso - Torre B.
Edificio Cámara de Comercio

 cindoccc@cccucuta.org.co

 PBX (7)5880110 / (7) 5880111
Ext. 900 / 910

 www.cccucuta.org.co



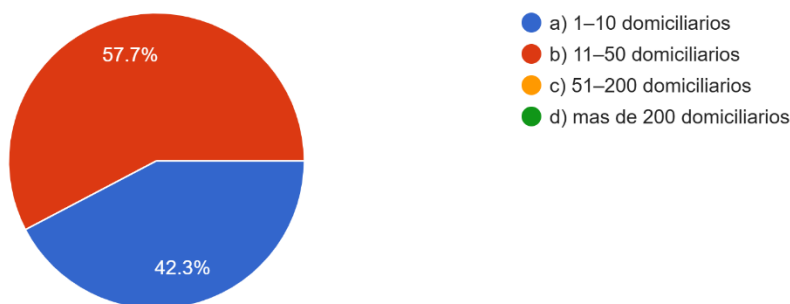
Fuente: Cámara de Comercio de Cúcuta. (2025, octubre 1). Respuesta a solicitud sobre empresas registradas con la actividad económica H5320, Actividades de mensajería [Carta oficial]. Observatorio Económico, Cámara de Comercio de Cúcuta.

A continuación, se presenta la tabulación de la encuesta aplicada, acompañada del respectivo análisis de cada una de las preguntas. Es pertinente aclarar que el instrumento fue aplicado a 26 empresas dedicadas a la prestación de servicios de mensajería en motocicleta. Durante este proceso, se obtuvieron los siguientes resultados.

Figura 3.

Número aproximado de domiciliarios contratados o subcontratados por las empresas.

3. Número aproximado de domiciliarios que contrata o subcontrata su empresa
26 respuestas



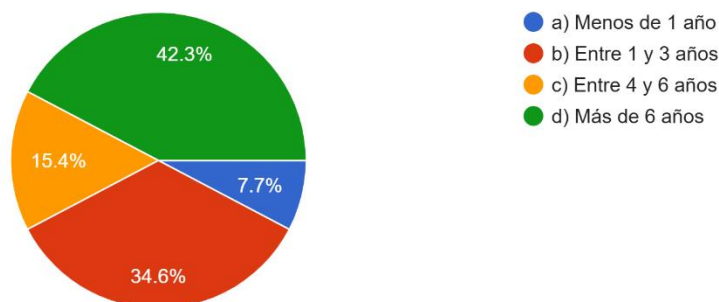
Fuente: Elaboración propia, 2025, la figura muestra la distribución porcentual del número de domiciliarios que las empresas contratan o subcontratan.

De acuerdo con los datos obtenidos se observa que el 57.7 de las empresas encuesta contratan más de 11 a 50 mientras que el 42.3 contratan de 1 a 10 domiciliarios estos datos evidencias que las mayorías de las empresas mantiene una estructura operativa de tamaño medio y que también ningunas contratan más de 50 domiciliarios, aasimismo, el hecho de que ninguna empresa reporte más de 50 domiciliarios indica que el sector se caracteriza por micro y pequeñas empresas

Figura 4.

Tiempo que lleva la empresa ofreciendo servicios de domicilio en motocicleta

4. Tiempo que lleva su empresa ofreciendo servicios de domicilio en motocicleta
26 respuestas



Fuente: Elaboración propia, 2025, muestra los resultados obtenidos a partir de una encuesta aplicada a 26 empresas de domicilios en motocicleta.

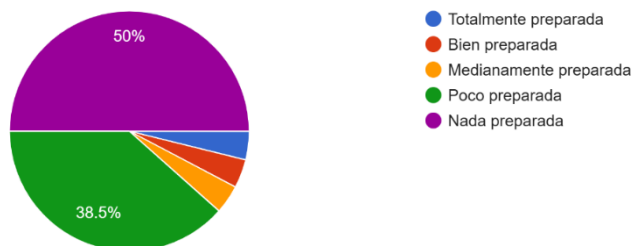
Según los datos obtenidos, el 42.3 % de las empresas encuestadas llevan más de seis años ofreciendo servicios de mensajería en motocicleta, mientras que el 34.6 % tienen entre uno y tres años de experiencia en el mercado. Por su parte, el 15.4 % acumulan una trayectoria de cuatro a seis años, y solo el 7.7 % son empresas con menos de un año de operación. Estos resultados reflejan que el sector cuenta con una base significativa de empresas consolidadas, lo que evidencia estabilidad y permanencia en el mercado.

Figura 5.

Percepción empresarial sobre la preparación ante las nuevas disposiciones laborales.

5. ¿Qué tan preparada considera su empresa para cumplir con las nuevas disposiciones laborales y de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) aplicables según la nueva reforma laboral colombiana?

26 respuestas



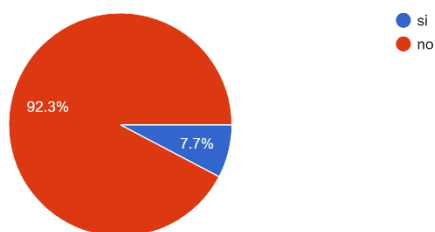
Fuente: Elaboración propia, 2025, Gráfico circular que muestra el nivel de preparación de las empresas frente a las nuevas disposiciones laborales y de Seguridad y Salud en el Trabajo

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 50 % de las empresas encuestadas consideran que no están preparadas para cumplir con las nuevas disposiciones laborales y de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) establecidas en la reforma laboral colombiana. Asimismo, el 38.5 % se perciben poco preparadas, se observa una brecha significativa en la preparación del sector frente a los nuevos requerimientos legales. En general la mayoría de las empresas no cuentan aún con los conocimientos ni la estructura necesaria para ajustarse a las nuevas obligaciones en materia laboral y de SST.

Figura 6.

Evaluación de riesgos laborales para actividades de reparto en motocicleta

6. La empresa realiza evaluaciones de riesgos laborales específicas para la actividad de reparto en motocicleta.
26 respuestas



Fuente: Elaboración propia, 2025, Gráfico circular que muestra si las empresas realizan evaluaciones de riesgos laborales.

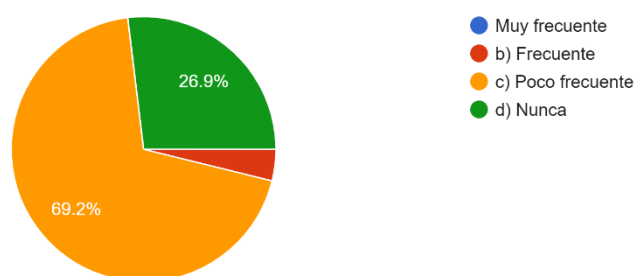
Según los datos obtenidos, el 92.3 % de las empresas encuestadas no realizan evaluaciones de riesgos laborales específicas para la actividad de reparto en motocicleta, mientras que solo el 7.7 % afirma llevar a cabo este tipo de análisis.

Este resultado se ve claramente una falta significativa de gestión preventiva en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) dentro del sector. Lo que ocasiona un riesgo elevado de que ocurra algún tipo de accidente laboral grave.

Fuente 7.

Frecuencia de incidentes o accidentes entre domiciliarios en motocicleta

7. ¿Con qué frecuencia ocurren incidentes o accidentes entre sus domiciliarios en motocicleta?
26 respuestas



Fuente: Elaboración propia, 2025, la frecuencia que ocurren incidentes o accidentes.

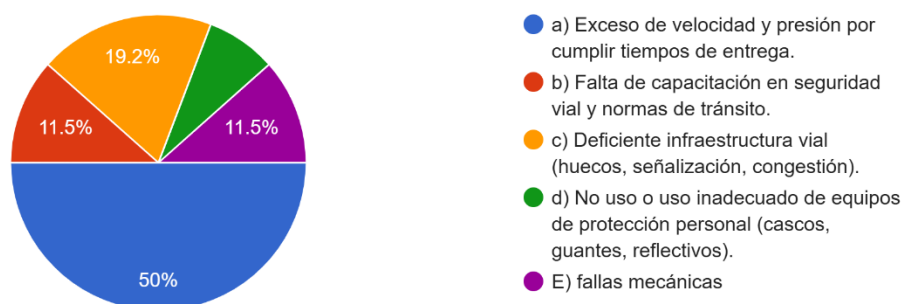
De acuerdo con los resultados, el 69.2 % de las empresas encuestadas reportan que los incidentes o accidentes laborales ocurren de manera poco frecuente entre sus domiciliarios en motocicleta. El 26.9 % afirma que nunca se han presentado estos eventos, mientras que un 3.9 % señala que son frecuentes, podemos decir que estos datos, muestra que la mayoría de las empresas no enfrentan una alta recurrencia de incidentes, estar relacionada con buenas prácticas individuales de conducción o experiencia del personal, pero los riesgos aún están presentes de la ocurrencia de algún evento que conduzca daños y lesiones a los domiciliarios.

Figura 8.

Causas más frecuentes de accidentalidad entre domiciliarios

8. ¿Cuál cree que es la causa más frecuente de accidentalidad en los domiciliarios que trabajan en motocicleta?

26 respuestas



Fuente: Elaboración propia, 2025, encuesta sobre causas de accidentalidad en trabajadores

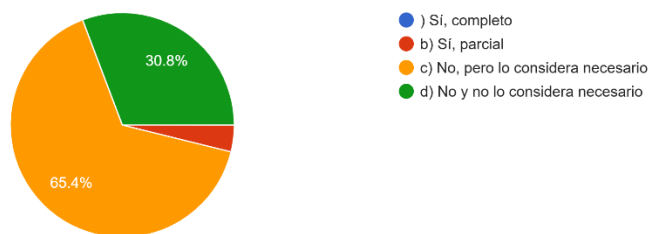
Los resultados muestran que la causa más frecuente de accidentalidad entre los domiciliarios en motocicleta es el exceso de velocidad y la presión por cumplir tiempos de entrega, señalada por el 50 % de las empresas encuestadas. En segundo lugar, con un 19.2 %, se identifica la deficiente infraestructura vial, relacionada con factores como huecos, señalización insuficiente o congestión vehicular. Finalmente, un 11.5 % considera que la falta de capacitación en seguridad vial y normas de tránsito es otra causa de grandes importancias a la hora de ocurrencia de accidente de tránsito.

Por lo tanto, estos hallazgos evidencian que la exigencia operativa y las condiciones del entorno vial son los principales factores que incrementan el riesgo de accidentalidad en el sector de mensajería en motocicleta.

Figura 9.

Existencia de programas formales de Seguridad y Salud en el Trabajo

9. ¿Su empresa cuenta actualmente con algún programa formal de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) para domiciliarios?
26 respuestas



Fuente: Elaboración propia, 2025, encuesta sobre gestión de SST en empresas con personal domiciliario.

Según los datos recolectados, el 65.4 % de las empresas manifestaron no contar con un programa formal de SST, aunque reconocen su importancia. El 30.8 % indicó no tenerlo ni considerarlo necesario, y solo un 3.8 % afirmó contar con un programa parcial.

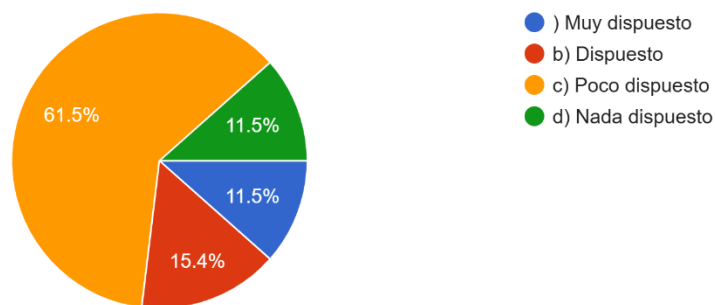
Podemos decir que esta situación refleja una nula implementación de sistemas de gestión en SST dentro del sector, lo cual puede incrementar los riesgos laborales y dificultar el cumplimiento de la normativa vigente. El hecho de que una mayoría considere necesario el programa, pero aún falta un compromiso empresarial y recursos económicos.

Figura 10.

Nivel de disposición de las empresas para implementar programas especializados

10. ¿Qué tan dispuesto estaría su empresa a implementar un programa especializado en prevención de riesgos para domiciliarios?

26 respuestas



Fuente: Elaboración propia, 2025, resultados de encuesta sobre servicios de SST.

Según los resultados, el 61.5 % de las empresas encuestadas manifestaron estar poco dispuestas a implementar un programa especializado en prevención de riesgos para domiciliarios. Por otro lado, el 15.4 % se mostró dispuesto, mientras que el 11.5 % indicó estar muy dispuesto y otro 11.5 % nada dispuesto.

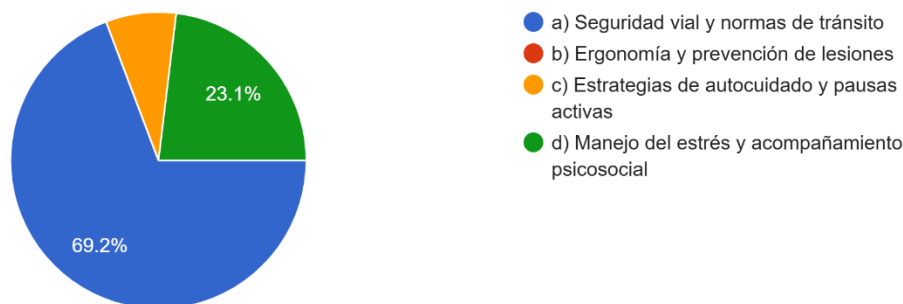
Estos datos revelan una baja motivación general hacia la adopción de medidas preventivas estructuradas, pese a la exposición a riesgos inherentes en la actividad de mensajería en motocicleta. Esta falta de disposición podría deberse a limitaciones económicas, desconocimiento normativo o falta de acompañamiento institucional.

Figura 11.

Tipo de capacitación prioritaria identificada para domiciliarios.

11. ¿Qué tipo de capacitación considera más prioritaria para sus domiciliarios?

26 respuestas



Fuente: Elaboración propia, 2025, resultados de encuesta sobre servicios de SST.

Los resultados muestran que el 69.2 % de las empresas consideran que la seguridad vial y las normas de tránsito son la capacitación más prioritaria para sus domiciliarios. En segundo lugar, el 23.1 % identifica la gestión del estrés y el acompañamiento psicosocial como un aspecto relevante, mientras que el 7.7 % menciona la implementación de estrategias de autocuidado y pausas activas.

Pero estos datos evidencian una clara preocupación del sector por reducir la accidentalidad y promover conductas seguras en la vía, reconociendo que la conducción como la principal fuente de riesgo. También muestran un gran interés en el manejo del estrés

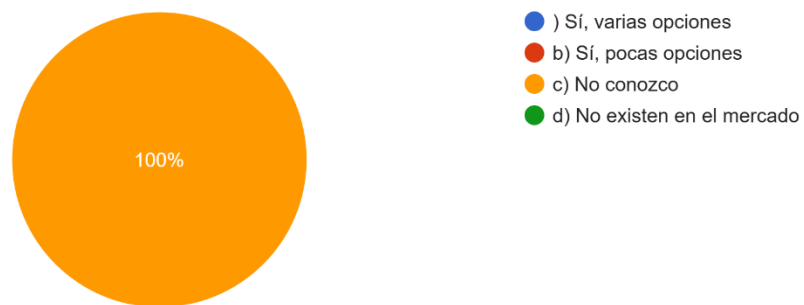
donde se ve refleja la importancia del bienestar emocional de sus colaboradores, especialmente ante la presión por cumplir los tiempos de entregas y las condiciones del entorno donde se laboran.

Figura 12.

Conocimiento de empresas o consultores que ofrecen servicios de SST

12.¿Conoce empresas o consultores que ofrezcan servicios de SST específicamente para domiciliarios en moto?

26 respuestas



Fuente: Elaboración propia, 2025, resultados de encuesta sobre servicios de SST

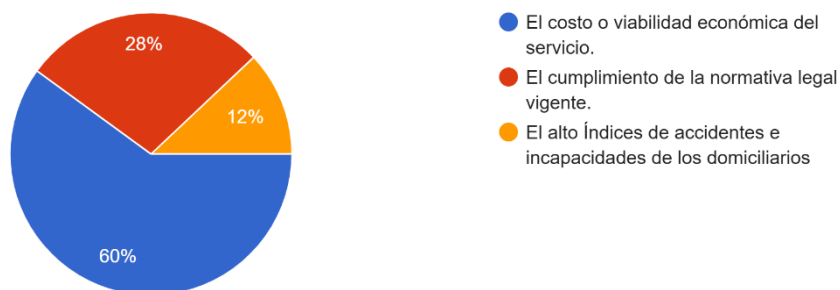
La totalidad de los encuestados (100 %) manifestó no conocer empresas o consultores que ofrezcan servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) especializados para domiciliarios en moto, lo cual evidencia una carencia significativa en el mercado de servicios enfocados en este tipo de labor. Lo cual representa una oportunidad de negocio para la creación de esta empresa consultora propuesta.

Figura 13.

Factores que influyen en la decisión de contratar servicios de SST

13. ¿Qué factor tendría mayor peso en la decisión de su empresa para contratar servicios de SST especializados en domiciliarios?

25 respuestas



Fuente: Elaboración propia. 2025, resultados de encuesta sobre servicios de SST

La mayoría de las empresas (60%) considera que el costo o viabilidad económica del servicio es el factor más importante al decidir contratar servicios de SST especializados en domiciliarios. Esto sugiere que las consideraciones económicas son primordiales para las empresas al tomar esta decisión.

El cumplimiento de la normativa legal vigente es el segundo factor más importante (28%), lo que indica que las empresas también están preocupadas por cumplir con las leyes y regulaciones aplicables en materia de SST.

Los altos índices de accidentes e incapacidades de los domiciliarios tienen menos peso en la decisión (12%), lo que podría sugerir que, aunque es un factor considerado, no es tan determinante como los costos o el cumplimiento legal para la mayoría de las empresas encuestadas.

2.3. Identificación y análisis de la competencia

Se logra establecer varias empresas que prestan el servicio de seguridad y salud en el trabajo en la ciudad de Cúcuta, entre las principales competidores que vamos estar enfrentando a la hora formalizar la empresa se encuentran; (SYSLAB IPS, CIRSSAT IPS, IPS PREVENIR, ASSOT S.A.S) las cuales ofrecen servicios similares como, capacitación,

asesorías SST y acompañamientos en la implementación del SG-SST, orientadas a empresas pequeñas y medianas de los sectores comercial, industrial y de servicios.

Por otro lado la competencia presentan grandes fortalezas relacionadas con sus experiencias técnicas y antigüedad en el mercado actual lo que genera confianza en sus clientes, pero se observa que presentan debilidades como poca presencia digital o que abre una oportunidad para proponer una empresa con un enfoque dirigido a un sector específico como las empresas prestadoras de servicio de mensajería en motocicleta lo que ofrece una oportunidad para que ellas cumplan con la normativa legal y proteja el bienestar de sus colaboradores.

2.4. Estrategias de mercado

Salud sobre Ruedas se orientará a estrategias de mercado hacia paquete de servicio, la innovación y la cercanía con el cliente, buscando posicionarse como la empresa líder en servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) especializados en el sector delivery y mensajería motorizada. La empresa enfocará sus acciones en ofrecer soluciones integrales y flexibles que respondan a las condiciones reales de los trabajadores y empresas del sector, promoviendo la formalización, la prevención y el cumplimiento normativo.

La estrategia de producto se basará en el diseño de paquetes de servicios adaptados a distintos perfiles de clientes, con el fin de facilitar el acceso y fortalecer la cultura de seguridad. Estos paquetes se estructuran así:

Paquete Rueda Segura está diseñado para domiciliarios independientes o microempresas que buscan cumplir con los requerimientos mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y fortalecer su cultura de autocuidado y prevención. Este paquete ofrece servicios esenciales que permiten iniciar el cumplimiento normativo, mejorar las condiciones laborales y reducir los riesgos asociados a la actividad de reparto en motocicleta.

A continuación, se detalla cada una de sus actividades:

Evaluación médica ocupacional inicial

corresponde todos los exámenes médicos que se debe realizar todos los trabajadores ante de ingresas a la empresa o durante su estadía laboral, con el propósito de determinar si se encuentra en condiciones físicas mentales adecuadas para cumplir su labor. Estas evaluaciones medicas ocupación incluye los siguientes exámenes; evaluación de agudeza visual, auditiva, capacidad respiratoria, valoración osteomuscular en miembros superior e inferior y de columna, control de signos vitales y diagnóstico general y por último tenemos recomendaciones médicas e historias clínicas.

Identificación y evaluación de peligros y riesgos

Se realizará el analizan de las condiciones de trabajo y los factores de riesgo a los que están expuestos los domiciliarios en motocicleta, con el fin de establecer medidas preventivas y priorizar los controles más importantes.

- Observación directa de las tareas de conducción, entrega y desplazamiento.
- Registro de peligros físicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales y de seguridad vial.
- Valoración del nivel de riesgo mediante una matriz básica (probabilidad y severidad).
- Recomendaciones inmediatas para la mitigación de riesgos detectados.
- Elaboración de un informe de hallazgos con plan de acción preventivo.

Capacitación en seguridad vial y primeros auxilios

Sesión teórica que busca fortalecer los conocimientos y habilidades del domiciliario en conducción segura, prevención de accidentes y respuesta inmediata ante emergencias. En este punto se darán capacitaciones en los siguientes temas:

- Normas básicas de tránsito aplicables a motociclistas sobre la 769 del 2002 código nación de tránsito
- Identificación de riesgos viales y comportamientos inseguros.
- Técnicas de conducción defensiva y uso adecuado de elementos de protección personal.
- Capacitación en técnicas de primeros auxilios básicos: atención de heridas, fracturas, quemaduras y reanimación cardiopulmonar (RCP).
- Entrega de material educativo digital y certificado de participación.

Asesoría en normatividad básica del SG-SST

Servicio de orientación breve donde se explica a los trabajadores

microempresarios los principales requisitos legales del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en Colombia.

- Explicación de la normatividad vigente: Ley 1562 de 2012, Decreto 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2019.
- Asesoría sobre responsabilidades del empleador y del trabajador en materia de prevención.
- Guía sobre los estándares mínimos de cumplimiento para pequeñas empresas o independientes.
- Entrega de formato guía para la autoevaluación básica del SG-SST

Certificación de cumplimiento mínimo en SST

Documento oficial expedido por Salud sobre Ruedas que certifica la

participación del trabajador o microempresa en el programa básico de seguridad y salud en el trabajo, en este incluye las siguientes actividades:

- Verificación del cumplimiento de los servicios anteriores (evaluación médica, capacitación y asesoría).
- Revisión de evidencias (listados, certificados y fichas médicas).

- Emisión del certificado de cumplimiento mínimo en SST, con vigencia de un año.

Paquete Empresarial “Motor en Marcha”

enfocado en empresas con grupos de 5 a 20 domiciliarios, contempla la implementación del sistema de gestión en SST, capacitaciones periódicas, exámenes médicos, seguimiento de indicadores y acompañamiento ante entes de control, en este paquete incluye las siguientes actividades:

Diagnóstico del Sistema de Gestión en SST

Se realiza una evaluación general del estado actual del SG-SST para identificar fortalezas, debilidades y brechas normativas.

Aplicación de autoevaluación conforme a la Resolución 0312 de 2019.

Revisión de políticas, programas y registros de SST.

Observación en campo y entrevistas con el personal.

Elaboración de informe técnico con plan de mejora

Identificación y evaluación de peligros y riesgos laborales

Proceso que permite reconocer los peligros presentes en las actividades de mensajería y evaluar el nivel de riesgo al que están expuestos los trabajadores

Actividades que incluye:

Aplicación de la matriz GTC 45:2012.

Identificación de riesgos físicos, mecánicos, psicosociales y viales.

Valoración de probabilidad y severidad del daño.

Formulación de medidas preventivas y correctivas.

Planeación y estructuración del sistema

A partir del diagnóstico, se diseña la estructura formal del SG-SST de la empresa.

Debemos realizar elaboración de política de SST, definición de objetivos, metas e indicadores, creación del plan anual de trabajo y asignación de responsables y gestión documental y archivo de soporte legal.

Capacitaciones periódicas en SST y seguridad vial.

Espacios dirigidos a fortalecer la cultura preventiva y el autocuidado, realizando las siguientes actividades de formación; capacitaciones mensuales o bimensuales en seguridad vial, ergonomía y pausas activas, capacitaciones prácticas de primeros auxilios y Registro y control de asistencia y evaluación de aprendizaje.

Ejecución del Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV)

Implementación de acciones y programas para prevenir accidentes de tránsito laborales como:

Diagnóstico de siniestralidad vial.

Diseño del PESV con objetivos, programas y responsables.

Campañas de prevención y señalización.

Seguimiento de indicadores de accidentalidad

Evaluaciones médicas periódicas

Exámenes médicos ocupacional y continuo que permite identificar posibles alteraciones de salud derivadas del trabajo;

Exámenes de ingreso, periódicos y de retiro.

Evaluaciones de fatiga, visión, audición y salud musculoesquelética.

Registro y seguimiento de casos médicos.

Seguimiento de indicadores y auditoría interna

Revisión de indicadores de accidentalidad, ausentismo y cumplimiento legal.

Auditorías internas documentales y operativas.

Informe de hallazgos, no conformidades y plan de mejora

Acompañamiento ante entes de control

Asistencia técnica durante visitas o requerimientos de entidades como el Ministerio de Trabajo, ARL o autoridades viales incluye las siguientes actividades; Preparación de documentación y evidencias, asesoría durante la visita o inspección y elaboración de respuestas y planes de mejora.

Informe final y certificación empresarial

Entrega formal del informe técnico con resultados, avances y cumplimiento del SG-SST y si no cumple se genera acta de seguimiento con actividades pendientes y plazo para completarlas antes de certificar.

Paquete Integral “Ruta Segura 360°”: orientado a empresas consolidadas, incluye la implementación completa del SG-SST, auditorías internas, programas de bienestar y salud mental, sistema digital de control de riesgos, capacitaciones certificadas y acompañamiento médico continuo.

1. Alcance del Sistema de Gestión

Implementa el SG-SST completo, no solo parcialmente.

Incluye auditorías semestrales y evaluaciones de desempeño con indicadores avanzados.

Incorpora un sistema digital de seguimiento (plataforma o software especializado).

2. Nivel de acompañamiento

Acompañamiento permanente y personalizado durante todo el año.

Presencia de un coordinador SST asignado exclusivamente para la empresa.

Soporte directo en la implementación de mejoras y respuesta ante auditorías externas.

3. Gestión médica y vigilancia epidemiológica

Implementa un programa médico ocupacional continuo (exámenes de ingreso, periódicos y de egreso).

Se realiza vigilancia epidemiológica activa, con informes de tendencias de salud laboral.

Incluye telemedicina ocupacional y seguimiento preventivo de ausentismo o lesiones.

4. Psicosocial y bienestar laboral

Incluye evaluaciones psicosociales (Resolución 2646 de 2008)

Talleres sobre manejo del estrés, motivación y bienestar emocional.

Programas de bienestar, integración y reconocimiento para los domiciliarios.

5. Tecnología y control en tiempo real

Uso de una plataforma digital corporativa para registrar capacitaciones, exámenes y controles.

Alertas automáticas sobre vencimientos de documentos o actividades de seguimiento.

Generación de informes estadísticos para gerencia y auditorías.

6. Evaluación y mejora continua

Se realizan dos auditorías internas al año (una técnica y otra documental).

Incluye reuniones de revisión por la dirección y plan de mejora continua integral.

Certificación con un nivel superior: Cumplimiento Integral del SG-SST y PESV.

La estrategia de precios se apoyará en una estructura competitiva, con planes de pago flexibles y descuentos por volumen de trabajadores afiliados. Se promoverán convenios empresariales y suscripciones mensuales que garanticen estabilidad y fidelización.

En cuanto a la estrategia de plaza, la empresa combinará atención presencial en puntos estratégicos con servicios virtuales, permitiendo la gestión de citas, seguimiento de indicadores y asesorías en línea a través de una plataforma digital.

Finalmente, la estrategia de promoción se enfocará en campañas digitales dirigidas a empresas y domiciliarios, presencia en redes sociales, convenios con cooperativas de motociclistas y participación en eventos empresariales del sector. Estas acciones fortalecerán

la reputación de marca y permitirán consolidar a Salud sobre Ruedas como un aliado estratégico para la seguridad y el bienestar laboral en el servicio de entrega a domicilio.

2.4.1. Canales de comercialización y distribución

Salud sobre Ruedas busca posicionarse como la empresa líder en servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) especializados en el sector delivery, destacándose por su enfoque preventivo, cumplimiento normativo y cercanía con el cliente. Su posicionamiento se basará en la diferenciación por especialización, ofreciendo soluciones exclusivas para domiciliarios en moto y fortaleciendo su presencia en el mercado mediante campañas digitales, alianzas con plataformas de mensajería y una identidad visual sólida que transmita confianza y profesionalismo.

Para fidelizar a sus clientes, la empresa implementará programas de acompañamiento continuo, planes de membresía empresarial con beneficios progresivos, descuentos por permanencia y acceso a capacitaciones especializadas. Además, se promoverá un sistema de reconocimiento para empresas y domiciliarios con altos niveles de cumplimiento en SST, incentivando la cultura de prevención y asegurando relaciones comerciales duraderas basadas en la satisfacción y la confianza mutua.

2.4.2. Estrategias de aprovisionamiento (Proveedores)

Se busca establecer relaciones sólidas y confiables con los proveedores estratégicos que suministran insumos y servicios esenciales para la operación. Se priorizará la selección de proveedores que cumplan con estándares de calidad, responsabilidad ambiental y cumplimiento legal, garantizando así la continuidad del servicio y la optimización de costos. Buscando se las relaciones comerciales sean de total transparencia y confianza.

2.4.3. Estrategia en precios

Se busca establecer que los valores del producto o servicio prestado se competitiva en el mercado y al mismo tiempo que reflejen la calidad del servicio prestado que resulte asequible al público que se dirige en este caso a las empresas de mensajería que prestan su servicio en motocicleta, también se tendrá en cuentas promociones de lanzamientos y paquetes especiales que incentive la contratación de nuestra empresa.

2.4.4. Estrategia de promoción y publicidad

La estrategia de promoción y publicidad se enfocará en medio de redes sociales, como Instagram, Facebook, TikTok, emisoras locales que busquen posicionar la empresa y darle visibilidad a la misma como lo dije en el punto anterior con promociones de lanzamientos y paquetes especiales para las empresas que se dediquen delivery en motocicleta y se utilizará también vayas publicitaria en puntos estratégicos y reparto de tarjetas en las empresas de domiciliarios.

3.Propuesta de negocio

3.1.1 Metodologías

La empresa orientará en la metodología de la prestación de los servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) se fundamenta en el Ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), el cual promueve la mejora continua y garantiza el cumplimiento de los requisitos legales establecidos en la ley 1562 del 2012, Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019 y demás normativa colombiana e internacional.

En la fase del ciclo PHVA se realizará de la siguiente manera:

1. Planear:

Durante la fase de planear se realizará el diagnóstico inicial para identificar el estado del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) de cada empresa cliente, determinando fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades. Con base a estos resultados, se diseña un plan de acción que incluye los objetivos, estrategias, responsables, cronograma y recursos necesarios para la implementación o mejora del sistema.

2. Hacer:

En esta fase corresponde a la ejecución del plan, donde se desarrollan las actividades definidas, tales como elaboración de documentos del SG-SST, identificación de peligros, evaluación y control de riesgos, capacitaciones al personal, acompañamiento técnico y aplicación de programas como Plan estratégico de seguridad vial (PESV), de vigilancia epidemiológica y prevención de accidentes laborales.

3. Verificar:

En esta etapa se realiza el seguimiento y evaluación de la efectividad del sistema mediante auditorías internas, revisión de indicadores, análisis de incidentes y evaluación del cumplimiento normativo. Los resultados permiten determinar el nivel de eficacia de las acciones ejecutadas y detectar oportunidades de mejora.

4. Actuar:

Finalmente, en esta fase se ejecutarán las acciones de mejora basadas en los hallazgos y recomendaciones obtenidas en la fase anterior. Se ajustan los procedimientos, se fortalecen los programas preventivos y se promueve la cultura de seguridad, autocuidado y bienestar laboral, garantizando así la sostenibilidad del SG-SST en cada empresa atendida.

En conclusión, esta metodología orientada en el ciclo PHVA aseguran los servicios prestados que sean sistemáticos, medibles y orientado a la mejora continua, donde se lograra que las organizaciones cumplan con la normativa colombiana si no que también fortalezca su desempeño en seguridad laboral y el bienestar de cada uno de los sus colaboradores.

3.2 Ventajas competitivas y propuestas de valor

La empresa Salud Sobre Rueda del área de seguridad y salud en el trabajo busca posicionarse en el mercado de la ciudad de Cúcuta como una organización innovadora a dar resultados a sus clientes, diferenciándose de la competencia mediante la integración de herramientas que faciliten la comprensión y acompañamiento permanente que facilite la su mejora continua, de esta forma busca sobre salir con sus ventajas competitivas as cuales sobre salen las siguientes:

- Enfoque metodológico basado en el ciclo PHVA, lo que garantiza procesos estructurados, seguimiento constante y resultados medibles en la gestión del SG-SST de cada cliente.
- Acompañamiento personalizado, adaptado a las necesidades, tamaño y nivel de riesgo de cada empresa, brindando soluciones flexibles y rentables.
- Cumplimiento normativo garantizado, asegurando la correcta aplicación de los requerimientos establecidos en el Decreto 1072 de 2015, la Resolución 0312 de 2019 y demás disposiciones del Ministerio de Trabajo.

- Capacitación continua y cultura preventiva, fomentando la participación de los trabajadores en la identificación y control de riesgos laborales.

4. Estudio técnico

4.1 Balance de requerimientos

En este punto vamos a identificar las necesidades de la empresa para que funciones y se ponga en marcha, teniendo en cuenta los recursos tecnológicos, físicos y humanos:

a) Requerimientos tecnológicos

La empresa Salud Sobre Rueda requiere los siguientes recursos tecnológicos que faciliten la gestión del SG-SST y el acompañamiento a los clientes:

- **Computadores portátiles y de escritorio** con software ofimático y de gestión documental para elaboración de informes, planes y registros.
- **Plataforma digital o aplicación web** para el seguimiento de capacitaciones, envío de reportes, control de indicadores de SST y comunicación directa con las empresas afiliadas.
- **Equipos de proyección y audiovisuales** (video beam, cámara digital, micrófonos) para desarrollar capacitaciones presenciales y virtuales.
- **Acceso a internet de alta velocidad** y cuentas institucionales de correo electrónico y almacenamiento en la nube para respaldo de la información.
- **Software de diseño gráfico y edición de contenidos** (Canva, PowerPoint avanzado, herramientas de video) para la elaboración de material educativo y promocional.
- **Equipos móviles (tabletas o teléfonos inteligentes)** para registro en campo, geolocalización y monitoreo de actividades en tiempo real.
- Impresora y escáner multifuncional.

b) Requerimientos físicos

Estos recursos garantizan el funcionamiento logístico y operativo de la empresa. Se contemplan:

- **Oficina administrativa** con área de recepción, sala de reuniones y estaciones de trabajo para el personal técnico y administrativo.
- **Espacio para capacitaciones presenciales**, equipado con sillas ergonómicas, tablero acrílico, proyector y aire acondicionado.
- **Mobiliario básico:** escritorios, archivadores, sillas giratorias, estanterías y módulos de atención al cliente.
- **Equipos de bioseguridad y primeros auxilios** para las prácticas de capacitación y demostraciones en SST.
- **Avisos publicitarios y material POP** (banners, pendones, señalización) que refuercen la identidad corporativa de la empresa.

c) Requerimientos humanos

El talento humano constituye el eje principal del servicio, ya que se encarga del diseño, implementación y seguimiento de los programas de seguridad y salud en el trabajo.

Se estima inicialmente el siguiente personal:

Tabla 1.

Perfiles y funciones del talento humano propuesto para la implementación del servicio de SST

CARGO	CANTIDAD	PERFIL
Gerente General	1	Profesional en Administración o SST con experiencia en dirección empresarial. Responsable de la planeación estratégica, relaciones institucionales y toma de decisiones.
Coordinador de SST	1	

		Profesional en Seguridad y Salud en el Trabajo con licencia vigente. Dirige la implementación del SG-SST y supervisa los procesos técnicos y normativos.
Asesor Técnico en Seguridad Vial y Riesgos Laborales	1	Tecnólogo o profesional con conocimientos en seguridad vial, prevención de riesgos y planes estratégicos de seguridad vial (PESV). Desarrolla capacitaciones y acompañamientos.
Médico Laboral o de Salud Ocupacional (contrato por prestación de Servicios)	1	Realiza valoraciones médicas ocupacionales, exámenes de ingreso y seguimiento a la salud de los trabajadores de las empresas clientes.
Psicólogo(a) Organizacional o de Seguridad Vial	1	Encargado del acompañamiento psicosocial, manejo del estrés laboral y estrategias de autocuidado para los domiciliarios.
Auxiliar Administrativo y de Atención al Cliente	1	Apoya la gestión documental, atención telefónica, manejo de agendas y apoyo logístico en capacitaciones.
Auxiliar Contable	1	Técnico o tecnólogo en contabilidad o finanzas. Encargado del registro de ingresos y egresos, control de facturación, apoyo en elaboración de presupuestos y seguimiento de obligaciones tributarias y laborales.

Fuente: *Fuente:* Elaboración propia, 2025, responsabilidades del equipo propuesto para la prestación de servicios

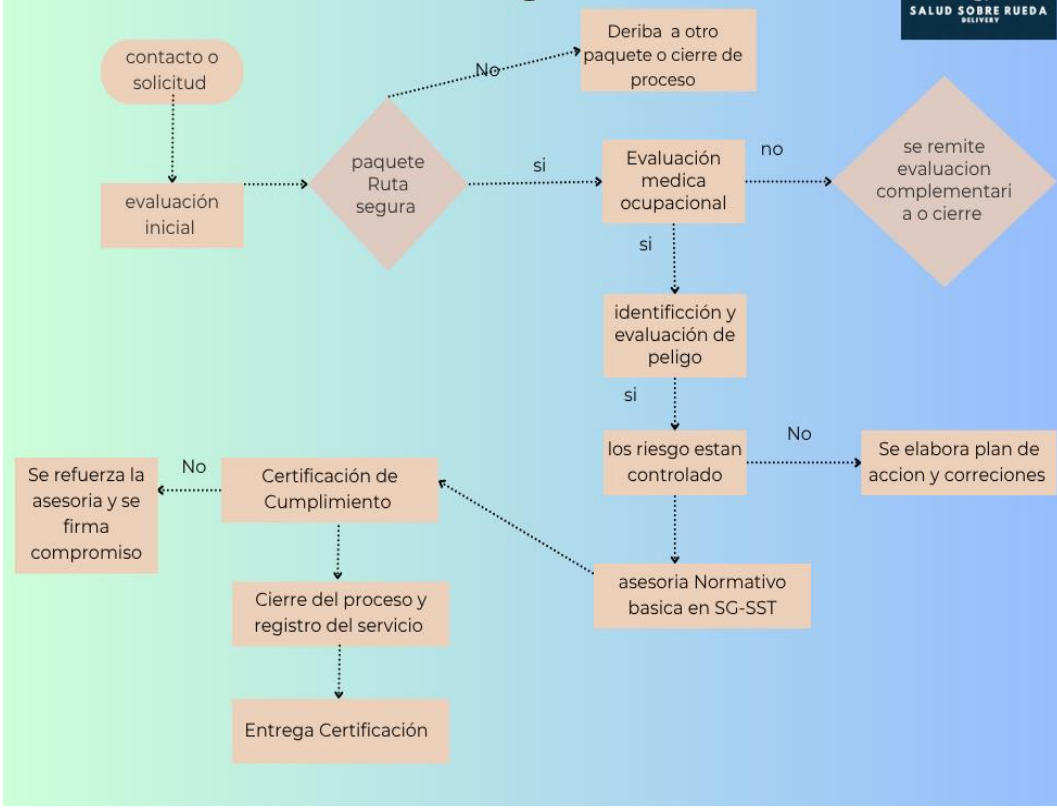
4.2 Descripción del proceso

Figura 14.

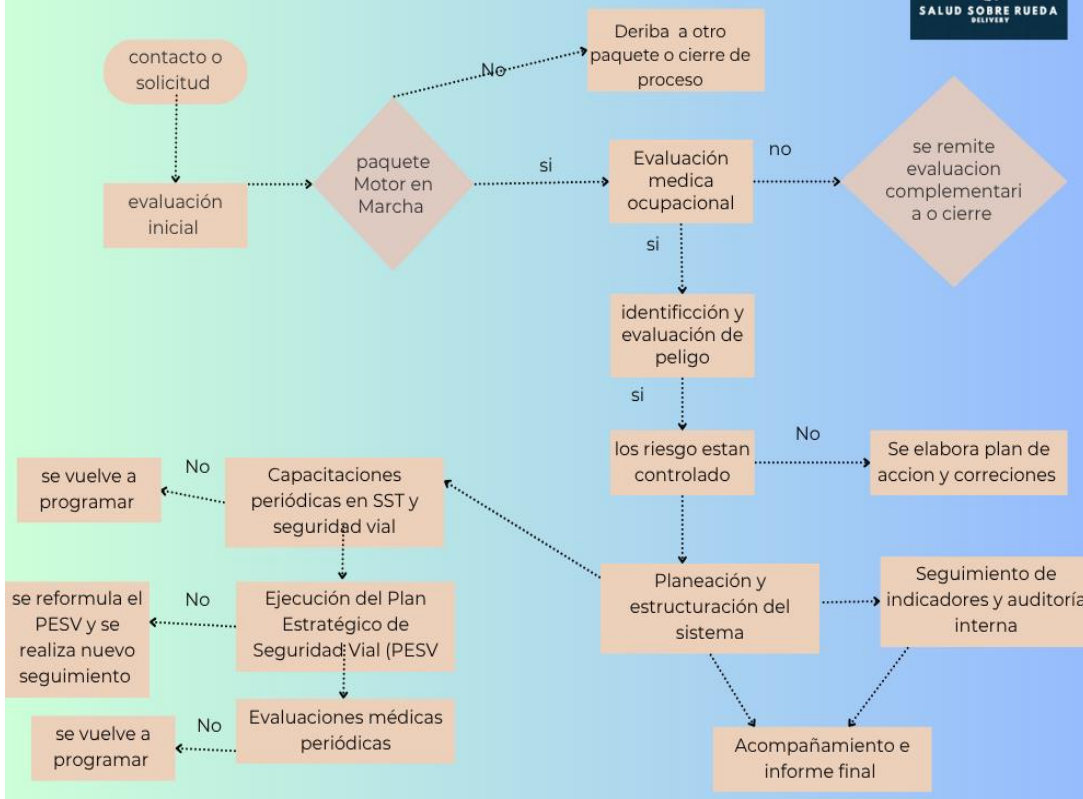
Descripción de los procesos en la empresa salud sobre rueda para el sector de domiciliario en motocicleta, se describe mediante de un diagrama de flujo.



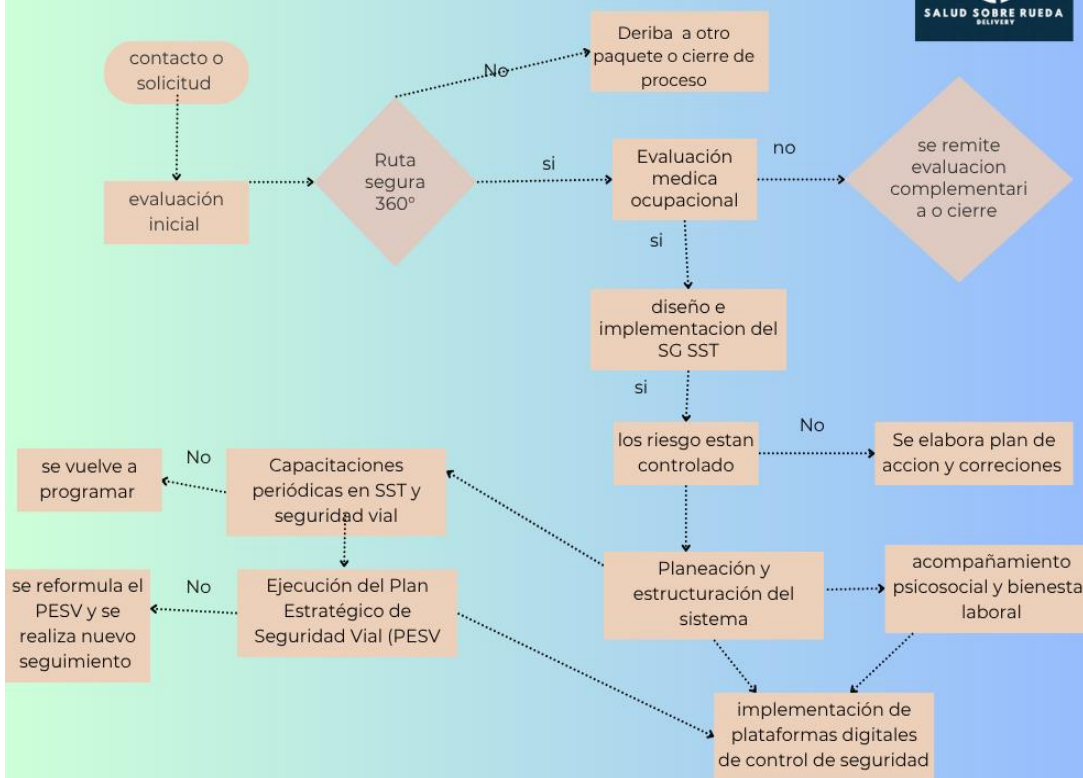
Flujograma de procesos para Ruta segura



Flujograma de procesos para paquete empresarial motor en marcha



Flujograma de procesos para paquete Ruta segura 360°



Fuente: Elaboración propia, 2025, procesos en la empresa salud sobre rueda para el sector de domiciliario

4.3 Capacidad

La empresa Salud sobre Ruedas va a contar con la capacidad técnica, operativa y administrativa necesaria para ofrecer los servicios de prevención, promoción y acompañamiento en seguridad y salud en el trabajo, según las necesidades de sus clientes y el tipo de paquete contratado.

La estructura de recursos y el diseño de los procesos permiten atender desde domiciliarios independientes hasta empresas con flotas de más de 20 trabajadores, garantizando la cobertura total de los programas establecidos.

Inicialmente tendremos la capacidad de atender entre 5 a 10 procesos según el tipo de paquete que se maneje en las empresas y conforme vaya aumento los clientes empresarial se ira ampliando las instalaciones y aumentando los recursos humanos, tecnológicos y económico para poder cumplir con la demanda de servicio.

4.4 Localización

La empresa Salud sobre Ruedas tiene su sede principal en la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander, en el barrio La playa, ubicada estratégicamente sobre la Avenida 3 con calle 16, una zona de fácil acceso y alto flujo vehicular que conecta con el centro de la ciudad

Esta localización permite ofrecer los servicios con eficiencia, optimizando los tiempos de desplazamiento del personal técnico y facilitando la atención presencial de los clientes y domiciliarios que requieren valoraciones médicas o capacitaciones.

4.4.1 Macro

A nivel macro, Cúcuta es una ciudad con un importante crecimiento en el sector de mensajería, domicilios y transporte, lo que representa el nicho principal de Salud sobre Ruedas.

Su ubicación estratégica en la frontera con Venezuela convierte a la ciudad en un punto logístico clave para la operación de empresas de servicios y comercio binacional.

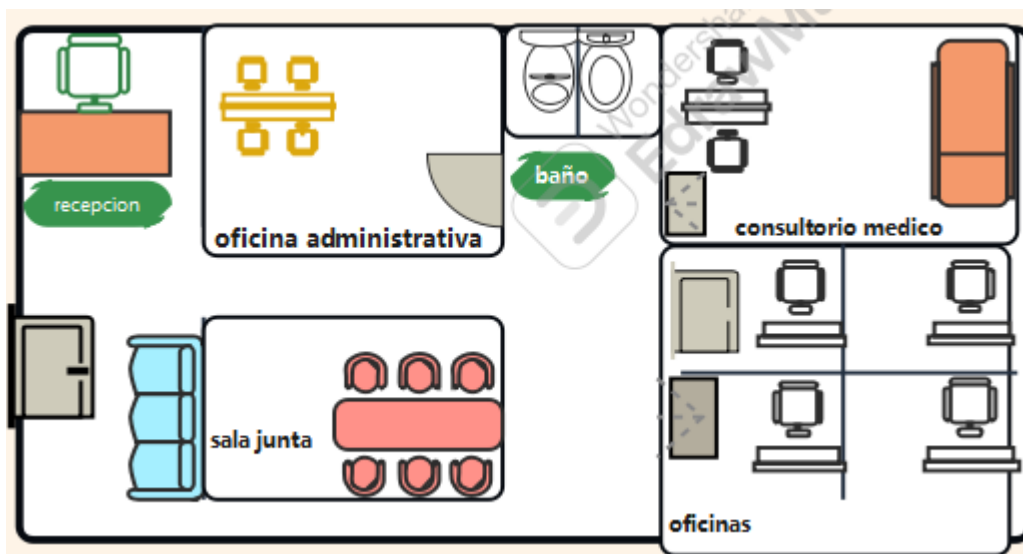
La sede sobre la Avenida 3 con calle 16 brinda una conectividad directa con los sectores Los Patios, Villa del Rosario y el centro de la ciudad, garantizando una cobertura amplia para la atención de empresas locales y regionales.

4.5 Evaluación de la alternativa

4.5 Plano o diseño de las instalaciones

Figura 15.

Distribución del espacio físico propuesto para la prestación de servicios



Fuente: Elaboración propia, 2025, prestación de servicios de SST especializados para domiciliarios.

5. Estudio organizacional

5.1 Tipo y naturaleza de la empresa

La empresa Salud sobre Ruedas S.A.S. se constituirá como una Sociedad por Acciones Simplificada (S.A.S.), de carácter privado y con ánimo de lucro, regida por las disposiciones del Código de Comercio y la Ley 1258 de 2008.

El objeto social principal de la empresa será prestar servicios de asesoría, capacitación, evaluación y acompañamiento en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), con un enfoque especializado en el sector de domiciliarios y mensajeros en motocicleta.

Entre sus actividades específicas se incluyen:

Implementación de Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

Diseño y ejecución de programas de prevención de riesgos laborales y seguridad vial.

Realización de evaluaciones médicas ocupacionales y programas de vigilancia epidemiológica.

Capacitaciones en conducción segura, ergonomía y autocuidado.

Asesorías en normatividad laboral, y de seguridad vial.

5.2 Constitución de la empresa y aspectos legales

La constitución de la empresa Salud sobre Ruedas S.A.S. se realizará conforme a los procedimientos legales vigentes de la normativa, cumpliendo con todos los requisitos establecidos para la formalización de una persona jurídica

Los principales trámites y requisitos legales son los siguientes:

Registro mercantil: inscripción de la empresa ante la Cámara de Comercio de Cúcuta, obteniendo la matrícula mercantil y el número de identificación tributaria (NIT).

Inscripción ante la DIAN: para la expedición del Registro Único Tributario (RUT) y la habilitación de la facturación electrónica.

Afiliaciones al sistema de seguridad social: vinculación de los empleados a EPS, ARL, AFP y caja de compensación familiar, garantizando el cumplimiento de las obligaciones laborales.

Registro del SG-SST: implementación de los estándares mínimos establecidos en la Resolución 0312 de 2019 del Ministerio del Trabajo, acorde con el Decreto 1072 de 2015.

Licencia en Seguridad y Salud en el Trabajo: obtención de la licencia institucional ante la Secretaría de Salud de Norte de Santander, conforme a la Resolución 4502 de 2012.

Cumplimiento normativo: observancia de la Ley 1562 de 2012, que modifica el Sistema General de Riesgos Laborales, y demás disposiciones relacionadas con la seguridad vial y la salud ocupacional.

En cuanto a su ubicación, Salud sobre Ruedas S.A.S. tendrá su sede principal en la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander, en el barrio La playa, ubicada estratégicamente sobre

la Avenida 3 con calle 16 salida al centro de la ciudad, zona de fácil acceso y alta movilidad, ideal para la atención de empresas y trabajadores del sector delivery.

5.3 Estructura organizacional

La estructura organizacional de la empresa Salud sobre Ruedas se basa en un modelo jerárquico, diseñado para garantizar una adecuada coordinación entre las áreas administrativas, técnicas y operativas, promoviendo la eficiencia en la comunicación y el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Esta estructura busca optimizar los recursos humanos y económico para prestar un excelente servicio a nuestros clientes.

En la parte superior se encuentra la Gerencia General, responsable de la dirección estratégica, la toma de decisiones y la representación legal de la empresa. De ella dependen las áreas de Coordinación de SST, Asesoría Técnica en Seguridad Vial y Riesgos Laborales, Área Médica Ocupacional, Área Psicológica y de Bienestar Laboral, Administración y Atención al Cliente, y Contabilidad y Finanzas.

Cada una de estas áreas cumple funciones específicas que garantizan el funcionamiento integral de la organización:

Gerente General: dirige la planeación estratégica, gestiona alianzas institucionales, controla la ejecución del plan de negocio y vela por el cumplimiento de la normatividad vigente.

Coordinador de SST: supervisa la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en las empresas clientes, realiza auditorías internas y lidera los programas de mejora continua.

Asesor Técnico en Seguridad Vial: desarrolla diagnósticos de riesgos, elabora planes estratégicos de seguridad vial y capacita al personal en conducción segura.

Médico Laboral: realiza valoraciones ocupacionales, exámenes médicos de ingreso, periódicos y de retiro, y formula programas de vigilancia epidemiológica.

Psicólogo Organizacional: acompaña los procesos de intervención psicosocial, manejo del estrés y fortalecimiento del bienestar emocional de los domiciliarios.

Auxiliar Administrativo y de Atención al Cliente: gestiona la documentación, coordina las agendas, apoya la logística de capacitaciones y mantiene la comunicación directa con los clientes.

Auxiliar Contable: administra los registros financieros, controla los ingresos y egresos, y elabora informes contables y tributarios.

Figura 16.

Estructura organizacional del equipo para la prestación de servicios



Fuente: Elaboración propia, 2025, Estructura organizacional del equipo para la prestación de servicios de SST especializados para domiciliarios.

5.4 Estrategias corporativas

Las estrategias corporativas de la empresa Salud sobre Ruedas están dirigidas a garantizar la sostenibilidad, el crecimiento y la consolidación de la organización en el mercado de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), especialmente en el sector de domiciliarios en motocicleta. Las estrategias integran políticas internas, valores institucionales y proyecciones que fortalecen la identidad corporativa y la responsabilidad social de la empresa.

5.4.1 Políticas

Las políticas corporativas establecen los principios de gestión, las decisiones y el comportamiento de todos los colaboradores. Se organizan así:

5.4.1.1. Política de Calidad del Servicio

Salud sobre Ruedas se compromete a ofrecer servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo que cumplan con los más altos estándares de calidad, buscando siempre la satisfacción de los clientes mediante la mejora continua, atención oportuna y el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

La empresa garantiza que cada proceso sea ejecutado con profesionalismo, ética y compromiso hacia la protección y bienestar de los trabajadores del sector delivery.

5.4.1.2. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)

La empresa promueve entornos laborales seguros y saludables, implementando un Sistema de Gestión en SST basado en el ciclo PHVA, con el fin de prevenir lesiones, accidentes y enfermedades laborales. Todos los trabajadores, contratistas y visitantes deben

participar activamente en la identificación, evaluación y control de riesgos, fortaleciendo la cultura del autocuidado y la prevención.

5.4.1.3. Política Ambiental

Salud sobre Ruedas implementara prácticas responsables con el medio ambiente, fomentando el uso eficiente de los recursos naturales, la correcta disposición de residuos y el cumplimiento de la norma técnica ISO 14001 del 2018 del 2015

Asimismo, la empresa apoyará campañas que promuevan el uso de motos eléctricas y la reducción de emisiones, contribuyendo al desarrollo sostenible de la ciudad

5.4.1.4. Política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

La empresa reconoce su compromiso con la comunidad y los trabajadores del sector delivery, promoviendo acciones que mejoren su calidad de vida, fortalezcan su bienestar y dignifiquen su labor.

Se impulsarán programas de formación, inclusión laboral y campañas de seguridad vial que impacten positivamente en la sociedad y aporten al desarrollo humano sostenible.

5.4.1.5. Política de Ética y Transparencia

Salud sobre Ruedas impulsa su gestión en la integridad, la honestidad y el respeto. Todos los procesos internos y externos se desarrollarán bajo principios de equidad, legalidad y responsabilidad profesional. La empresa rechaza cualquier práctica de corrupción o conflicto de intereses y fomenta la confianza mediante la transparencia en sus operaciones y relaciones comerciales.

5.4.2 Valores corporativos

Los valores representan la esencia de la cultura organizacional y orientan las acciones de todos los miembros de la empresa. En Salud sobre Ruedas, los valores institucionales son:

- **Compromiso:** actuar con responsabilidad y dedicación para garantizar el bienestar y la seguridad de los clientes y colaboradores.
- **Respeto:** promover relaciones laborales basadas en la empatía, la equidad y la tolerancia.
- **Transparencia:** mantener una comunicación clara y honesta en todos los niveles de la organización.
- **Innovación:** aplicar soluciones creativas y tecnológicas que mejoren los servicios y los procesos internos.
- **Excelencia:** buscar la mejora continua y la calidad total en cada servicio prestado.
- **Solidaridad:** contribuir al desarrollo social y a la protección de los trabajadores más vulnerables del sector.

5.4.3 Estrategias de Crecimiento y Expansión

Para asegurar la sostenibilidad y el desarrollo de la empresa, se establecen las siguientes estrategias de crecimiento:

Expansión geográfica: abrir nuevas sedes en municipios del área metropolitana de Cúcuta y posteriormente en otras ciudades del oriente colombiano, como Bucaramanga y Pamplona.

Diversificación de servicios: incorporar programas especializados en salud mental laboral, ergonomía y vigilancia epidemiológica, así como plataformas digitales de seguimiento en SST.

Alianzas estratégicas: establecer convenios con empresas de mensajería, cooperativas de motociclistas, aseguradoras y ARL para ampliar el alcance del portafolio y fortalecer la cobertura empresarial.

Transformación digital: implementar herramientas tecnológicas que faciliten la gestión documental, el monitoreo de riesgos y la capacitación virtual.

Desarrollo de marca: posicionar a Salud sobre Ruedas como un referente regional en prevención de riesgos laborales, fortaleciendo su identidad visual, reputación y presencia digital.

Responsabilidad social: continuar generando proyectos que promuevan la seguridad vial, la educación preventiva y el bienestar de los domiciliarios, contribuyendo al desarrollo sostenible de la región.

6. Estudio financiero

6.1 Inversiones

La inversión inicial se estima todos los recursos que se van a utilizar para empezar las operaciones de la empresa la cual se representa a continuación en la siguiente tabla.

Tabla 2.

Estimación de costos iniciales para la implementación del servicio.

concepto	Descripción	Valor aproximado
Infraestructura	Adecuación y arriendo de oficina por 4 mese	7.000.000 millones
Mobiliaria y equipo	Escritorios, sillas, archivadores, tablero	6.000.000

	acrílico, aire acondicionado, material POP	
Equipos tecnológicos	2 computadores portátiles, 2 computadores de mesa 1 impresora multifuncional, cámara digital, proyector	9.000.000
Software y plataforma digitales	Licencias ofimáticas, diseño web y plataforma para seguimiento de clientes	3.500.000
Material educativo y promoción	Pago de servicios públicos, papelería, internet, insumos y otros gastos operativos	1.500.000
Capital de trabajo	Registro de la empresa, trámites en Cámara de Comercio, DIAN, ARL, asesoría contable y jurídica	2.500.000
Material educativo y promociones	Diseño de banners, tarjetas, pendones y publicidad en redes sociales	2.000.000
Honorarios y asesoría legal	Registro de la empresa, trámites en Cámara de Comercio, DIAN, ARL, asesoría contable y jurídica	2.500.000
Total, de inversión estimada	32.000.000	

Fuente: Elaboración propia, 2025, Estimación de costos iniciales para la implementación del servicio de SST especializado para domiciliarios.

6.2 Costos fijos

Tabla 3.

Estimación de costos fijos mensuales para la operación del servicio

Concepto	Valor mensual
Arriendo de oficina	1.000.000
Servicios públicos y comunicación	8.000.000
Sueldo de gerente	3.000.000
Coordinador de SST	2.500.000
Asesor técnico PESV	1.800.000
Auxiliar administrativo	1.800.000
Auxiliar contable (medio tiempo)	900.000
Honorarios de médicos y psicólogos (contrato por prestación de servicios)	3.500.000
Trasporte	600.000
Publicidad y mantenimiento de plataforma	500.000
Total, costo fijo estimado	16.400.000

Fuente: Elaboración propia, 2025, Estimación de costos fijos mensuales para la operación del servicio de SST

6.3 Ingresos y proyectos de venta

Estos ingresos son generados por las ventas de los 3 paquetes definidos en el plan de negocios. Se refleja en la siguiente tabla

Tabla 4.

Paquetes de servicios propuestos para la oferta de programas

Concepto	Valor
Paquete Rueda segura	1.100.000
Paquete motor en marcha	2.000.000
Paquete ruta segura 360°	3.000.000

Fuente: Elaboración propia, 2025, Paquetes de servicios propuestos para la oferta de programas de SST

En la siguiente tabla se observa las proyecciones de ingreso por venta de cada paquete teniendo en que es un aproximado ya que la empresa como es nueva se espera que tenga esas ventas iniciando.

Tabla 5

Estimación de ingresos mensuales proyectados por paquetes.

Tipo de paquete	Cliente estimados	Valor unitario	Total, mensual
Rueda segura	5	1.100.000	5.500.000
Motor en marcha	3	1.800.000	5.400.000
Ruta segura 360°	2	3.000.000	6.000.000
Total, ingresos estimados			16.900.000

Fuente: Elaboración propia, 2025, estimación de ingresos mensuales proyectados por paquetes de servicios SST

6.4 Valor de despacho

El valor de despacho es el costo que asume la empresa por cada prestación del servicio, incluyendo desplazamientos, materiales y tiempo de personal técnico.

En promedio, se estima un costo operativo de \$150.000 por servicio (incluye transporte, materiales, certificados y apoyo administrativo).

Considerando 10 servicios mensuales, el gasto por despacho equivale a \$1.500.000 mensuales.

6.5 Flujo de caja

El flujo de caja refleja la relación entre ingresos y egresos, mostrando la capacidad de la empresa para cubrir sus obligaciones y generar utilidad. En la siguiente tabla se refleja el flujo de caja.

Tabla 6.

Balance mensual estimado de ingresos y egresos del servicio

Concepto	Valor mensual
Ingresos totales	16.900.000
Costos fijos	16.400.000
Costo variable (despacho, insumo y mantenimiento)	1.500.000
Total, de egresos	17.900.000

Fuente: Elaboración propia, 2025, balance mensual estimado de ingresos y egresos del servicio de SST

Durante los tres primeros meses, se prevé una inversión de capital de trabajo para cubrir los costos iniciales que equivalen a 1 millón de pesos mientras se consolida la base de clientes. A partir del cuarto mes, con un crecimiento estimado del 10 % mensual en ventas, la empresa alcanzará su punto de equilibrio y comenzará a generar rentabilidad sostenida.

6.6 Indicadores financieros

Punto de equilibrio: se alcanza con la venta de aproximadamente 11 servicios mensuales, equivalente a ingresos por \$16.500.000, lo que permite cubrir los costos fijos y variables.

Rentabilidad mensual esperada: 12 % a partir del cuarto mes de operación.

Rentabilidad anual proyectada: 18 % sobre la inversión inicial.

Periodo de recuperación de la inversión (ROI): aproximadamente 14 meses.

Estos resultados al ser proyecto para Salud sobre Ruedas son financieramente es viable, rentable y sostenible a mediano plazo, siempre que se mantenga una gestión eficiente de los recursos, una estrategia comercial activa y una sólida fidelización de los clientes empresariales

7.0 Plan operativo

7.1 Cronograma de actividades

Tabla 7

Cronograma de fases para la implementación del servicio de SST

Fase de actividad	Descripción	Responsable	Duración	Periodo de ejecución
Planeación inicial	Definición de la estructura organizacional, roles y Manual de funciones	Gerente general	1 mes	Febrero 2026
Registro y formación	Trámites ante Cámara de Comercio, DIAN, ARL y apertura de cuenta bancaria empresarial.	Gerente y auxiliar contable	1 mes	Febrero 2026
Adecuación de instalaciones	Acondicionamiento de la oficina, compra de equipos, mobiliario y señalización	Gerente y Auxiliar Administrativo	1 mes	Marzo 2026
Diseño e implementación de la imagen corporativa	Creación del logo, página web, redes sociales y material publicitario.	Área Administrativa Diseñador externo	1 mes	Abril 2026
Contratación del personal	Vinculación de los profesionales y técnicos requeridos para la operación.	Gerente General	1 mes	Abril 2026
Inauguración y	Campaña de lanzamiento, visitas comerciales y	Gerente Coordinad	1 me	Mayo 2026

lanzamiento comercial	presentación de paquetes de servicios a empresas delivery	or SST Asesor Técnico		
-----------------------	---	-----------------------	--	--

Fuente: Elaboración propia, 2025, Cronograma de fases para la implementación del servicio de SST

8. Impactos

8.1 Impacto económico

La creación de la empresa Salud sobre Ruedas es una oportunidad de crecimiento económico para la ciudad de Cúcuta y su área metropolitana. En primera instancia, la empresa generará empleo directo para profesionales en Seguridad y Salud en el Trabajo, médicos, psicólogos, técnicos administrativos y personal contable, impulsando la economía local y fomentando la formalidad laboral.

Asimismo, ofrece servicios especializados en prevención de riesgos laborales y seguridad vial, se contribuye a reducir los costos económicos derivados de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales, tanto para las empresas de mensajería como para el sistema de salud.

De igual manera, el modelo de negocio es basado en paquetes de servicios que facilita la rentabilidad y sostenibilidad financiera de la empresa Salud Sobre Rueda, generando ingresos continuos y creando alianzas estratégicas con pequeñas y medianas empresas.

A largo plazo, Salud sobre Ruedas se consolidará como un actor económico importante en el sector de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), contribuyendo al fortalecimiento del tejido empresarial y la competitividad regional.

8.2 Impacto social

El impacto social del proyecto se centra en la mejora de la calidad de vida y la dignificación del trabajo de los domiciliarios en motocicleta, quienes históricamente han sido un grupo vulnerable en materia de salud, seguridad laboral y protección social.

Mediante la implementación de programas de prevención, capacitaciones en conducción segura, ergonomía, pausas activas y bienestar emocional, se busca disminuir la siniestralidad vial y promover la cultura del autocuidado.

Esto se traduce en una reducción de los accidentes, menor ausentismo laboral y mayor estabilidad económica para las familias de los trabajadores.

El proyecto también fomenta la formalización laboral y la inclusión social, ofreciendo acompañamiento a pequeñas empresas y plataformas digitales para cumplir con la normatividad del SG-SST, fortaleciendo así la responsabilidad social del sector empresarial.

Además, el componente psicosocial y de bienestar emocional contribuye a reducir los niveles de estrés, ansiedad y fatiga laboral, mejorando el bienestar integral de los domiciliarios.

En conjunto, la iniciativa impulsa un impacto social positivo, al promover el respeto por la vida, la equidad y la creación de una cultura preventiva dentro del sector delivery, generando conciencia colectiva sobre la importancia de la seguridad laboral y vial

8.3 Impacto ambiental

9.0 Conclusiones

El presente plan de negocios para la empresa Salud sobre Ruedas permite concluir que la creación de una organización dedicada a la prestación de servicios en Seguridad y

Salud en el Trabajo (SST) para el sector de domiciliarios en motocicleta es una propuesta viable, pertinente y con alto impacto social, económico en la ciudad de Cúcuta.

A partir del análisis realizado, se evidenció que este grupo laboral enfrenta condiciones de vulnerabilidad, altos niveles de informalidad y una marcada exposición a riesgos viales, ergonómicos y psicosociales. Frente a ello, la empresa se plantea como una alternativa innovadora que busca proteger la vida y el bienestar de los trabajadores, al tiempo que contribuye al cumplimiento normativo de las empresas que los contratan.

En el ámbito técnico y operativo, se determinó que la estructura de recursos humanos, tecnológicos y físicos proyectada es suficiente para iniciar operaciones, garantizando una atención integral y de calidad. El diseño de paquetes de servicios diferenciados (Rueda Segura, Motor en Marcha y Ruta Segura 360°) permite adaptarse a las necesidades y capacidad económica de cada cliente, ampliando el alcance del modelo de negocio.

En cuanto a la viabilidad financiera, los resultados del estudio muestran que la inversión inicial es moderada y recuperable en el corto plazo, alcanzando rentabilidad a partir del primer año de funcionamiento. El flujo de caja proyectado demuestra sostenibilidad, siempre que se mantenga una gestión administrativa eficiente y una estrategia comercial activa.

Desde el punto de vista organizacional, el plan establece una estructura funcional clara, con responsabilidades definidas y políticas corporativas orientadas a la calidad, la transparencia y la responsabilidad social. Estas políticas fortalecen la cultura preventiva y promueven la mejora continua, principios fundamentales en la gestión del SG-SST.

Finalmente, se concluye que Salud sobre Ruedas representa un emprendimiento con valor agregado, capaz de generar desarrollo social y económico, promover empleos formales, reducir los índices de accidentalidad y contribuir a una movilidad más segura y sostenible en la región.

Su enfoque preventivo, humano e innovador la posiciona como una empresa con proyección y potencial de expansión a nivel regional y nacional.

10. Perfil de los emprendedores

10. Perfil Profesional:

Nombre: José Alfredo Roa Chacón

Programa: Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo

Institución: Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO

Sede: Virtual y a Distancia, Cúcuta

Año: 2025

Edad: 34 años

teléfono: 3105123006

Correo: jose.roa-c@uniminuto.edu.co

Yo **José Alfredo Roa Chacón** profesional en formación con una sólida orientación hacia la gestión integral de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), la mejora continua de los procesos empresariales y el bienestar de las personas dentro de los entornos laborales. Posee competencias técnicas, administrativas y humanas que lo capacitan para desempeñarse

eficazmente en la planeación, ejecución y control de sistemas de gestión en organizaciones públicas y privadas.

Además, en mi proceso de formación universitaria he adquirido conocimientos para la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, normatividad laboral y ambiental, ergonomía, salud ocupacional, primeros auxilios, liderazgo organizacional y responsabilidad social empresarial. Estos saberes me permiten comprender la importancia de implementar estrategias preventivas y de promover una cultura de autocuidado en los ambientes laborales.

11. Referencias

Agencia Nacional de Seguridad Vial. (2024). Observatorio – Estadísticas.

<https://ansv.gov.co/observatorio/estad%C3%ADsticas>

Organización Internacional del Trabajo. (2025, abril). Encuesta sobre trabajadores en plataformas digitales basadas en la web. <https://www.ilo.org/es/publications/encuesta-sobre-trabajadores-en-plataformas-digitales-basadas-en-la-web>

Global Health Advocacy Incubator. (2025). El imperativo de la seguridad de las motocicletas: agenda reglamentaria para los servicios de entrega y transporte en motocicletas, de <https://assets.advocacyincubator.org/uploads/2025/motorcycle-report-es.pdf>

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2025, 10 de abril). Encuesta sobre trabajadores en plataformas digitales basadas en la web: América Latina y el Caribe, de <https://www.ilo.org/es/publications/encuesta-sobre-trabajadores-en-plataformas-digitales-basadas-en-la-web>

Cifuentes-Tinjaca, C. D., Garzón-Guzmán, M. F., Carreño-Moreno, S. P., & Peña-Otero, D. (2024). Lesiones asociadas a accidentes de motocicleta en el departamento del Meta en Colombia entre 2017 y 2018. *Revista Médica de Risaralda*, 29(2), 23-37.

<https://doi.org/10.22517/25395203.25144>

Sharwood, L. N., Kifley, A., Craig, A., et al. (2021). Comparison of physical and psychological health outcomes for motorcyclists and other road users after land transport crashes: an inception cohort study. *BMC Public Health*, 21, Article 1983.

<https://doi.org/10.1186/s12889-021-12003-0>

República de Colombia. Decreto 1072 de 2015. *Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo*. Diario Oficial No. 49.947. 26 de mayo de 2015. Ministerio del Trabajo.
https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/decreto_1072_2015.htm

República de Colombia. Resolución 0312 de 2019. *Por la cual se definen los estándares mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo – SG-SST*. Ministerio del Trabajo. 13 de febrero de 2019. <https://interseguridad.org/resolucion-0312-define-los-estandares-minimos-del-sistema-de-gestion-de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-sg-sst/>

República de Colombia. (2015, 26 de mayo). Decreto 1072 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Diario Oficial No. 49.947. Ministerio del Trabajo.
https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/decreto_1072_2015.htm

República de Colombia. (2019, 13 de febrero). Resolución 0312 de 2019. Por la cual se definen los estándares mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo – SG-SST. Ministerio del Trabajo. <https://interseguridad.org/resolucion-0312-define-los-estandares-minimos-del-sistema-de-gestion-de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-sg-sst/>

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Dirección de marketing (15.^a ed.). Pearson Educación.

Lamb, C. W., Hair, J. F., & McDaniel, C. (2011). Marketing. Cengage Learning.

Malhotra, N. K. (2019). Investigación de mercados: Un enfoque aplicado (7.^a ed.). Pearson.

Resolución 4502 de 2012. Por la cual se establecen los requisitos para el otorgamiento y renovación de la licencia en Seguridad y Salud en el Trabajo. Ministerio de Salud y Protección Social, República de Colombia

Solomon, M. R. (2018). Comportamiento del consumidor (12.^a ed.). Pearson Educación.

Ley 1258 de 2008. Por medio de la cual se crea la sociedad por acciones simplificada (S.A.S.). Diario Oficial No. 47.194. República de Colombia.