

TRANSPORTE ESPECIAL “TEDIS”

NUBIA STELLA PARRADO CRUZ

Técnica Profesional de Procesos Administrativos

JHON FREDY FRAILE ÁNGEL

Técnica Profesional de Procesos Administrativos

RICHARD GIL CUERVO

Técnica Profesional de Procesos Administrativos

Director

CORPORACION UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR “CUN”

ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

BOGOTA D.C.

2019

1. TABLA DE CONTENIDO

1. TABLA DE CONTENIDO	2
2. TABLA DE ILUSTRACIONES Y TABLAS.....	3
3. INTRODUCCIÓN	4
4. JUSTIFICACIÓN DE LA INNOVACIÓN	5
5. DESCRIPCIÓN DE LA IDEA DE NEGOCIO.....	6
6. COMPONENTE INNOVADOR DE LA IDEA DE NEGOCIO	7
6.1 Innovación:.....	7
7. MODELO LEAN CANVAS	8
8. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL CLIENTE	11
9. VALIDACIÓN DE LA IDEA.....	12
9.1 Herramienta de recolección de datos:.....	12
9.1.1 Introducción.	12
9.1.2 Objetivos:	13
9.1.3 Encuesta:	13
10. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	15
11. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.....	19
11.1 Identidad Estratégica:.....	20
11.2 Futuro Preferido:.....	20
11.3 Objetivo general:.....	20
11.3.1 Objetivos específicos:.....	20
11.4 Valores.....	21
12. CONCLUSIONES	22
13. CIBERGRAFÍA	23

2. TABLA DE ILUSTRACIONES Y TABLAS

1. Tabla 1. Modelo Lean Canvas.....	8
2. Tabla 2. Estadística de personas con discapacidad psicomotriz en Bogotá.....	12
3. Gráfica 1. Pregunta número 1	15
4. Gráfica 2. Pregunta número 2	16
5. Gráfica 3. Pregunta número 3	16
6. Gráfica 4. Pregunta número 4	17
7. Gráfica 5. Pregunta número 5	17
8. Gráfica 6. Pregunta número 6	18
9. Gráfica 7. Pregunta número 7	18

3. INTRODUCCIÓN

El siguiente proyecto es creado en base de la creatividad e innovación en la empresa de **Transporte Especial “ TEDIS ”**, para prestar el servicio a las personas en condición de discapacidad psicomotriz, a quienes las entidades gubernamentales no brindan las condiciones óptimas para sus traslados, generando así riesgos e inseguridad para esta población vulnerable, es complicado para ellos utilizar el servicio tradicional debido a que los buses no están acondicionados para permitir su fácil acceso y esto les causa inconformidad, generando en ellos una percepción de vulnerabilidad en sus derechos. Además de causarle problemas a estas personas, las cuales consideran que el servicio tradicional es discriminatorio con ellos. Transportes TEDIS brindara vehículos tipo vans con rampas antideslizantes para el fácil acceso, sistemas de seguridad tanto para la silla de ruedas como para su ocupante y acompañante, con el personal capacitado y calificado para el trato a las personas en condición de discapacidad psicomotriz y realizando un constante acompañamiento durante los traslados. Generando valor compartido con las personas en condición de discapacidad psicomotriz y teniendo responsabilidad social.

4. JUSTIFICACIÓN DE LA INNOVACIÓN

En la ciudad de Bogotá se realizó un estudio de las personas en condición de discapacidad psicomotriz de las cuales en la localidad de Kennedy se encuentra el 13,7% de esta población, siendo uno de los mayores porcentajes con esta discapacidad; razón por la cual identificamos que en la prestación del servicio de transporte público a los usuarios en condición de discapacidad psicomotriz, no presentan un sistema acondicionado con plataforma para prestar al usuario un buen servicio, teniendo que esperar en ocasiones mucho tiempo para poder desplazarse desde un lugar a otro y pasando por muchas incomodidades e inseguridad; por este motivo la empresa TEDIS ofrecerá un servicio especial de transporte con vehículos acondicionados brindando comodidad, seguridad, asequibilidad, reducción en los tiempos de espera, opción de acompañamiento si el usuario lo requiere y así mejorar la movilidad y calidad de vida de esta población.

5. DESCRIPCIÓN DE LA IDEA DE NEGOCIO

- Con esta propuesta la empresa se enfoca en una población susceptible y vulnerable a las condiciones actuales del transporte público en la ciudad de Bogotá, en busca de prestar un mejor servicio a las personas en condición de discapacidad psicomotriz, para ello establecemos un plan de solución donde se describen las etapas y pasos para su implementación.
- Vehículos tipo Vans accesibles, con una rampa antideslizante para el fácil, cómodo ascenso y descenso, con un sistema de seguridad de anclaje para las ruedas de la silla al piso del vehículo, cinturones de seguridad con espacios adecuados para la ubicación de una silla de ruedas y sus acompañantes, salidas de emergencia adicionales en caso de evacuación del vehículo.
- Con relación al personal que se vincule, debe contar con la capacitación y conocimiento sobre el trato adecuado al usuario en esta condición.
- Contar con personal disponible y capacitado por si el usuario requiere acompañamiento en caso de transportarse solo.
- Para atender exclusivamente a las personas en condición de discapacidad psicomotriz se contará con un Centro De Atención Telefónica y todos los dispositivos que se requieran, para garantizar la movilización y el servicio al usuario en el menor tiempo posible.
- Se tratará de llegar a puntos de difícil acceso para la prestación del servicio a satisfacción del usuario.

6. COMPONENTE INNOVADOR DE LA IDEA DE NEGOCIO

La propuesta innovadora “Servicio de transporte exclusivo para personas en condición de discapacidad TEDIS”.

6.1 Innovación:

Prestar un servicio de transporte que satisfaga la necesidad, comodidad y precios asequibles, con vehículos acondicionados para las personas en condición de discapacidad psicomotriz y brindar la opción de acompañamiento antes durante y después del recorrido si el usuario requiere.

7. MODELO LEAN CANVAS

- Tabla 1. Modelo Lean Canvas

PROBLEMA (1)	SOLUCION (3)	PROPUESTA UNICA DE VALOR (2)	VENTAJA COMPETITIVA (7)	SEGMENTO DE CLIENTES (1)
1- El transporte público no presenta un sistema especializado en el transporte de personas en condición de discapacidad psicomotriz.	1-Crear una empresa que brinde el servicio de traslado especializado para personas en condición de discapacidad psicomotriz.	Vehículos con características especiales para el traslado de personas en condición de discapacidad psicomotriz en el menor	1-Tecnología de punta con vehículos especializados	USUARIOS: Personas en condición de discapacidad psicomotriz.
2-Las personas en condición de discapacidad psicomotriz presentan problemas para el desplazamiento dentro de la ciudad y en vehículos no acondicionados y especializados	2-Brindar un servicio de manera oportuna en el manejo del tiempo de traslado con vehículos acondicionados para la necesidad de la condición del usuario	tiempo posible y a un costo asequible en la ciudad de bogota	2-transporte especializado para la prestación del servicio a un bajo costo	CLIENTES: 1- Personas particulares en condición de discapacidad psicomotriz dentro de la ciudad de bogota, entre 10 a 80 años, estratos 2 y 3. Personas piensan que el transporte no

			está acondicionado para prestarles el servicio a ellos.
3-Por la condición presentan demora en el desplazamiento y con altos costos.			

ALTERNATIVAS (1)	METRICAS CLAVE (6)	CANALES (4)	ADOPTANTES PRIMARIOS (1)
1-Pago a servicios privados en alto costo para el traslado	1-Usuarios de Transmilenio s.a. en condiciones de discapacidad	Difusión por las redes sociales, medios de comunicación, volantes	Personas en condición de discapacidad psicomotriz y empresa gestora del transporte masivo de pasajeros en la ciudad de Bogota y el país
2-Tener que usar servicio de transporte no especializado para la condición que presenta el usuario	2-Clientes en condición de discapacidad particulares que requieren el servicio		
ESTRUCTURA DE COSTOS (5)		FUENTE DE INGRESOS (5)	

1-Tecnología de punta con vehículos de alta capacidad y especializados para el traslado de personas en condición de discapacidad psicomotriz.	Usuario con pago privado en condición de discapacidad psicomotriz en la ciudad de Bogotá.
2- Humana en ventas diseño ingeniería y soporte	Mensualidad por pago de anuncios publicitarios en las plataformas y en móviles
3-Logística y desarrollo del sistema e implementación	

8. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL CLIENTE

Nuestros clientes son personas en condición de discapacidad, que presenta inconvenientes con el traslado a los diferentes sitios de la ciudad, y que su discapacidad pertenece a limitación de carácter psicomotriz, de nivel socio económico entre los estratos 2 y 3 según valoración realizada por las empresas públicas en las zonas de la ciudad de Bogotá.

9. VALIDACIÓN DE LA IDEA

Según estudios estadísticos realizados por la alcaldía mayor de Bogotá encontramos que en la ciudad de Bogotá, existen 240.000 personas con discapacidad inscritas oficialmente en la Secretaría de Salud, más sin embargo esta cifra puede aumentar ya que hay personas que no están interesadas en inscribirse a esta base de datos especialmente de los estratos altos y personas que no están enterados de dicha inscripción (Cuevas, 2016).

- Tabla 2. Estadística de personas con discapacidad psicomotriz en Bogotá

ESTADISTICA PERSONAS CON DISCAPACIDAD PSICOMOTRIZ EN BOGOTÁ	
LOCALIDAD	PORCENTAJE
KENNEDY	13,70%
RAFAEL URIBE	10,00%
BOSA	9,50%
CANDELARIA	0,80%

Recuperado de: <https://bogota.gov.co/mi-ciudad/kennedy/radiografia-de-la-situacion-de-discapacidad-en-bogota>

De acuerdo con este estudio estadístico fue que nació la idea de transportes “TEDIS”, con el ánimo de brindar un servicio especializado a esta clase de población, la cual se encuentra en estado de vulnerabilidad a mayor escala en los estratos 2 y 3.

9.1 Herramienta de recolección de datos:

9.1.1 Introducción.

Realizamos la siguiente encuesta con el propósito de recolectar información sobre el tipo de discapacidad que requiere un servicio de transporte especial, la frecuencia y tipo de transporte que estas personas utilizan, el tiempo que tardan en acceder al servicio de transporte que en este

momento les ofrecen, el costo que deben pagar. Y si están de acuerdo en implementar un servicio especial de transporte para las personas en condiciones de discapacidad psicomotriz.

9.1.2 Objetivos:

Recolectar y analizar la información para tener datos más exactos sobre las diferentes condiciones que presentan las personas en condición de discapacidad.

9.1.3 Encuesta:

Encuesta sobre el transporte para persona en condición de discapacidad, con el objetivo de conocer sus dificultades.

1. ¿Qué tipo de discapacidad cree usted que requiere un servicio especial de transporte?

1. auditiva
2. física o motora.
3. visual
4. sordoceguera

2. Usted cuánto cree que ha tenido que pagar por el servicio de transporte una persona en condición de discapacidad psicomotriz?

1. 2.200 a 5.000
2. 5.000 a 10.000
3. 10.000 a 20.000
4. 20.000 en adelante

3. ¿Con qué frecuencia cree usted que una persona o conocido en condición de discapacidad, utiliza el servicio de transporte en general?

1. todos los días
2. un día a la semana
3. dos días a la semana

4. ¿hoy en día que tipo de transporte utiliza la persona en condición de discapacidad para moverse?

1. taxi
2. público

3. particular
4. otras plataformas

5. ¿Considera usted que el transporte que existe actualmente cubre la necesidad de la movilidad para las personas en condición de discapacidad?

1. si
2. no

6. ¿Considera usted que al implementar un servicio de transporte especial dará solución a la problemática actual?

1. si
2. no

7. ¿Cuánto tiempo ha tardado usted o un conocido en condición de discapacidad en acceder al transporte público?

1. 20 minutos o menos
2. 30 minutos
3. 60 minutos a 90 minutos
4. 2 horas o más

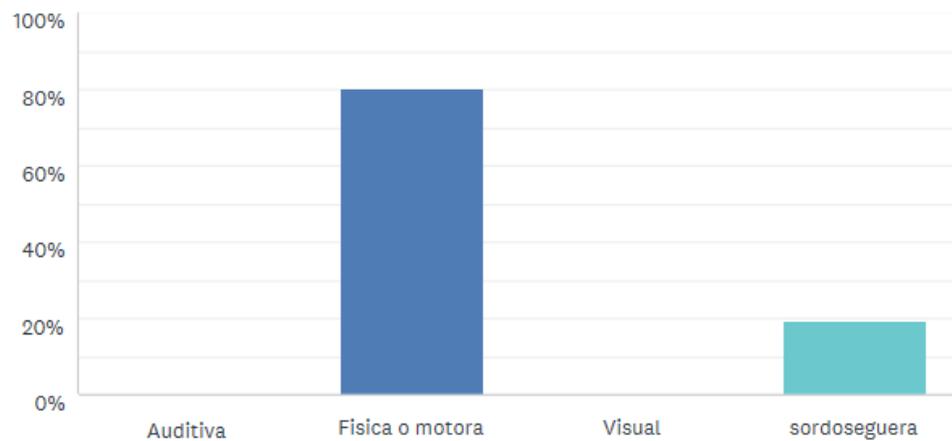
10. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Teniendo en cuenta la encuesta realizada a 31 personas, podemos observar los siguientes resultados:

- *Gráfica 1. Pregunta número 1*

Que tipo de discapacidad cree usted que requiere un servicio especial de transporte?

Answered: 31 Skipped: 0

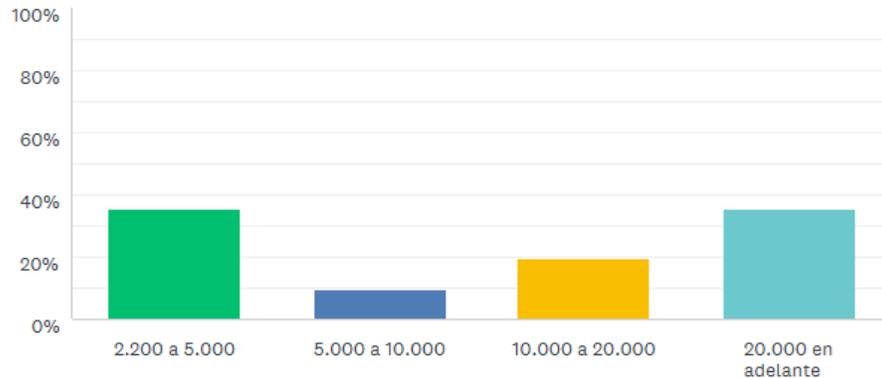


El 80,65% de la población encuestada considera que las personas con una condición de discapacidad física o motora requieren de un servicio de transporte especial.

- Gráfica 2. Pregunta número 2

Usted cuanto cree que ha tenido que pagar por el servicio de transporte una persona en condición de discapacidad psicomotriz?

Answered: 31 Skipped: 0

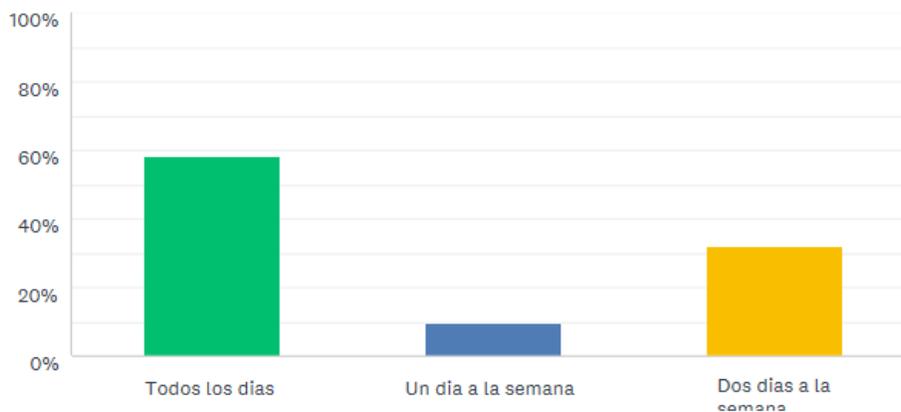


Un 35,48% dice que han tenido que pagar de \$2.200 a \$5.000 por el servicio de transporte, y otro 35,48% dice que de \$20.000 en adelante.

- Gráfica 3. Pregunta número 3

Con que frecuencia cree usted que una persona o conocido en condición de discapacidad, utiliza el servicio de transporte en general?

Answered: 31 Skipped: 0

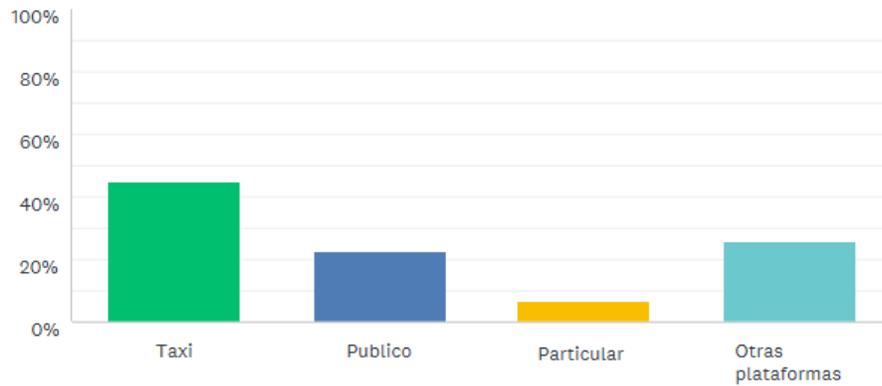


De las 31 personas encuestadas el 58,06% opina que una persona en condición de discapacidad utiliza el servicio de transporte todos los días.

- *Gráfica 4. Pregunta número 4*

Hoy en día que tipo de transporte utiliza la persona en condición de discapacidad para moverse ?

Answered: 31 Skipped: 0

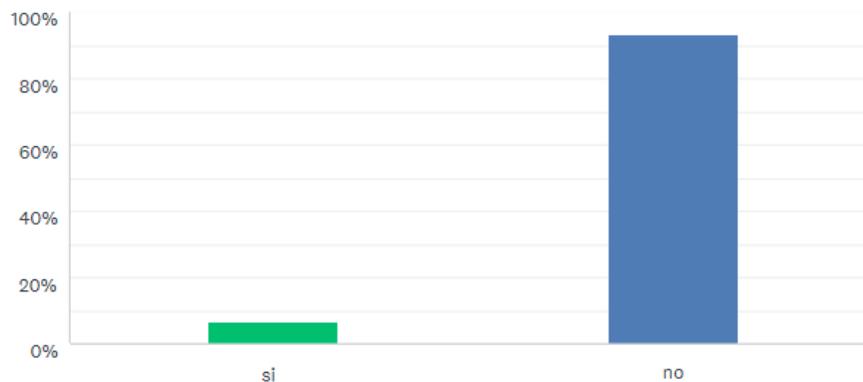


El 45,16% opina que el taxi es el tipo de transporte que más utiliza esta población

- *Gráfica 5. Pregunta número 5*

Considera usted que el transporte que existe actualmente, cubre la necesidad de la movilidad para las personas en condición de discapacidad ?

Answered: 31 Skipped: 0

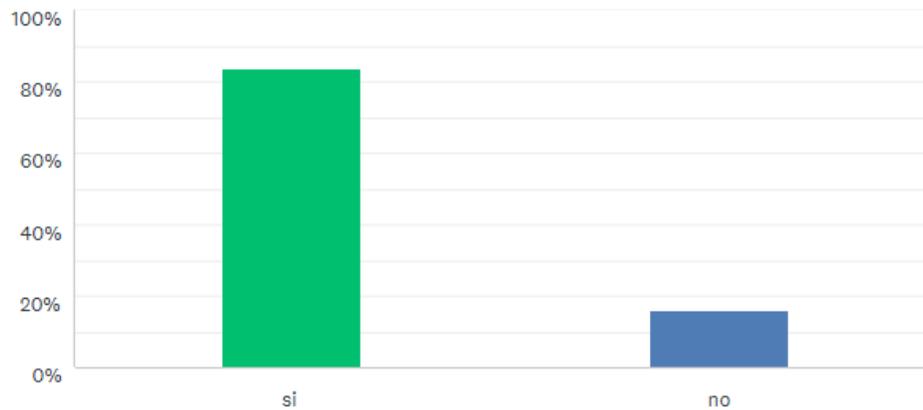


Un 93,55% está de acuerdo en que el transporte que existe actualmente no supe esta necesidad.

- *Gráfica 6. Pregunta número 6*

considera usted que al implementar un servicio de transporte especial dara solucion a la problematica actual?

Answered: 31 Skipped: 0

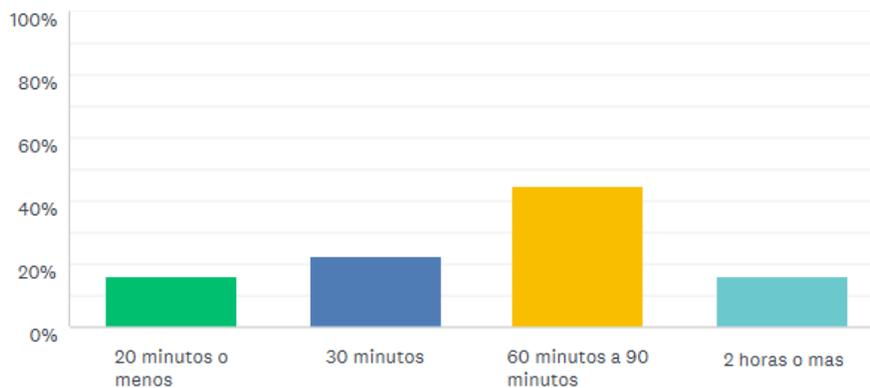


El 16,13% no cree que al implementar un servicio especial de transporte se dé solución a esta problemática, y por el contrario el 83,87% cree que al implementarlo si dará una solución.

- *Gráfica 7. Pregunta número 7*

Cuanto tiempo ha tardado usted o un conocido en condición de discapacidad en acceder al transporte publico ?

Answered: 31 Skipped: 0



Un 45,16% de la población encuestada ha tardado o un conocido en condición de discapacidad, responde que ha tardado de 60 a 90 minutos para acceder a un medio de transporte.

11. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

El objetivo inicial de Transportes Especiales “TEDIS”, es prestar el transporte a personas en condición de discapacidad psicomotriz de la ciudad de Bogotá localidad Kennedy, implementando vehículos tipo vans los cuales están diseñados para transportar una persona en silla de ruedas con un acompañante, proporcionándoles comodidad, tranquilidad, tiempo de desplazamiento más oportuno y confiable con personal totalmente capacitado y calificado para tal fin.

Realizar convenios con hospitales de la zona para que nos referencien con los pacientes que requieran el servicio especial de transporte.

Estrategia de diferenciación de personal: Cuando las personas que nos representan para poner en marcha el proyecto reciben capacitación oportuna y necesaria en nuestro servicio generamos los conocimientos excepcionales para que luego sean transmitidos a los usuarios. Esta capacitación ayuda al usuario discapacitado a tomar correctamente el servicio y a su vez ayuda divulgar la imagen que la empresa requiere.

Cuando las personas reconozcan que el servicio nuevo que se implementara con esta idea innovadora va a saber que el producto que son nuestros vehículos debidamente diseñados para el propósito se convierte en un producto que tienen una demostración completa para el usuario que es lo que está requiriendo y su discapacidad y ofrece resultados de duración, confiabilidad, diseños únicos y que están funcionando en toda su capacidad y listos para usarse.

La imagen que presenta en este servicio permite que sus usuarios lo prefieren por ser un servicio al cliente de primera categoría, por ofrecer un personal capacitado, por la forma de prestación del servicio, soporte técnico, lo que hará diferencia en el manejo de los vehículos especialmente diseñados.

La Empresa “TEDIS” ofrecerá sus servicios a través de las redes sociales, volantes, medios de comunicación. Y la voz a voz.

11.1 Identidad Estratégica:

Somos una empresa dedicada a prestar un servicio de transporte confiable, rápido y cómodo a las personas en condición de discapacidad psicomotriz en pro de mejorar su calidad de vida y la movilidad en la ciudad de Bogotá.

11.2 Futuro Preferido:

Ser reconocidos como la empresa líder e innovadora en el sector del transporte especial, con vehículos modernos, tecnificados para el transporte exclusivo de personas en condición de discapacidad psicomotriz.

En dos años expandir el servicio especial de transporte a más localidades de la ciudad, teniendo en cuenta los resultados de la implementación del servicio en la localidad de Kennedy e implementarse progresivamente desde la mayor a menor población con condición de discapacidad psicomotriz.

11.3 Objetivo general:

El objetivo principal de la propuesta es facilitar la movilidad de las personas con discapacidad psicomotriz respetando su condición y su derecho a la igualdad.

11.3.1 Objetivos específicos:

- Ofrecer vehículos acondicionados y adaptados a las necesidades de esta población.
- Buscar que las personas en condición de discapacidad tengan el conocimiento de la calidad del servicio a ofrecer.
- Llegar a las localidades de estrato 2 y 3 de la capital, con la campaña del nuevo servicio.
- Realizar las encuestas necesarias para tener un estimado de usuarios con discapacidad para proyectar el servicio.
- Incentivar a las personas en condición de discapacidad para tomar el nuevo servicio e inculcar el beneficio que se les va a prestar.
- Culturizar a los usuarios beneficiados por este servicio para la toma correcta del mismo
- Brindar mejor calidad de vida a estas personas con esta condición de discapacidad.
- Ser ejemplo de empresa a nivel nacional e internacional en términos de innovación.
- Establecer acercamiento con los usuarios y darles a conocer cómo funciona este servicio para que sea mucho más beneficioso para su vida personal.

- Divulgar el uso del servicio para personas con discapacidad por los medios de comunicación audiovisuales, por volantes, y por las redes sociales
- Fomentar el respeto en general no solo en nuestro servicio si no en la Ciudad en general.
- Transportar más usuarios en condición de discapacidad sin vulnerar sus derechos establecidos por la constitución.

11.4 Valores

Somos una empresa comprometida a prestar un buen servicio a las personas en condición de discapacidad y dispuestos a hacer que esta población se sienta y tenga la atención correcta de acuerdo a sus necesidades. Con respeto colaboración e igualdad.

12. CONCLUSIONES

Esta innovación genera un beneficio, bienestar y satisfacción sobre la población de personas en condición de discapacidad en la Ciudad de Bogotá, debido a que a través de los años el transporte ha sido excluyente con esta población, al no adecuar espacios y buses para sus respectivas necesidades, siendo imposible para estos individuos la utilización de medio de transporte y generando costos mayores al tener que utilizar otros medios, así que este proyecto da una nueva perspectiva para que esta población se beneficie con la llegada de un servicio especial con vans fabricadas y adecuados a la medida de sus necesidades, generando comodidad, evitándose accidentes o daños a sus pertenencias, minimizando sus costos y generando confiabilidad y satisfacción.

Esta idea no solamente genera bienestar sobre las personas con estado de discapacidad, sino que también genera confiabilidad a sus familias debido a que ya no existiría una preocupación cuando una persona en estado discapacidad tenga salir a sus citas médicas y a sus actividades cotidianas.

13. CIBERGRAFÍA

Cuevas, A. M. (2016). *Radiografía de la situación de discapacidad en Bogotá*. Obtenido de:
<https://bogota.gov.co/mi-ciudad/kennedy/radiografia-de-la-situacion-de-discapacidad-en-bogota>

Instituto de Marketing Agil. (2016). *Lean Startup: Contrucción de prototipos través de MVP para validar el mercado*. Recuperado el 2019, de:
<https://www.youtube.com/watch?v=AY1BjAGR8-A>

Salom, S. (2016). *Cómo validar una idea de negocio*. Obtenido de:
<https://superhabitos.com/como-validar-una-idea-de-negocio>