



---

UNIDAD DE PROFESIONALIZANTES

**UNIVERSIDAD CASA GRANDE**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**

**MODELO DE NEGOCIO**  
**“APS – APRENDER PARA SALVAR”**

**GERENCIA DESIGN THINKING**

Elaborado por:

**Diana Carolina Hidalgo Macías**

Tutoría por: **Néstor Vásquez**

**GRADO**

Trabajo previo a la obtención del Título de:

**Licenciado en Administración de Empresas**

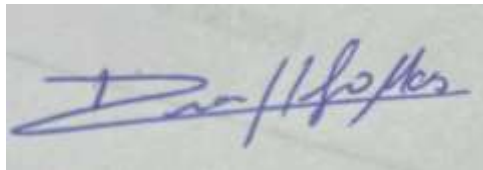
Guayaquil, Ecuador  
Marzo, 2024

## **2. Cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación**

Yo, **Diana Carolina Hidalgo Macías** declaro libre y voluntariamente lo siguiente:

1. Que soy el/la autor/a del trabajo de titulación: “**Gerencia Design Thinking**”, el cual forma parte del proyecto Modelo de Negocio **APS – Aprender para Salvar**.
2. Que el trabajo de titulación contenido en el documento de titulación es una creación de mi autoría por lo que sus contenidos son originales, de exclusiva responsabilidad de su autor y no infringen derechos de autor de terceras personas.
3. Que el trabajo de titulación fue realizado bajo modalidad de aprendizaje colaborativo junto con los estudiantes Deanna Cedeño, Ruth Murillo, Juan Carlos Luzuriaga, Denisse Morante e Iván Vera.

En virtud de lo antes declarado, asumo de forma exclusiva la responsabilidad por los contenidos del trabajo de titulación, su originalidad y pertinencia y exonero a la Universidad Casa Grande de toda responsabilidad civil, penal o de cualquier otro carácter por los contenidos desarrollados en dicho trabajo.



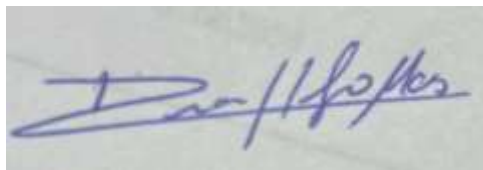
**Diana Carolina Hidalgo Macías**

**CI. 0925268377**

Declaro que:

**Yo, Diana Carolina Hidalgo Macías** en calidad de autor y titular de del trabajo de titulación “**Aprender Para Salvar: Gerencia de Design Thinking**” de la modalidad Modelos de Negocio, autorizo a la Universidad Casa Grande para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en su Repositorio Virtual, con fines estrictamente académicos, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Asimismo, autorizo a la Universidad Casa Grande a reproducir, distribuir, comunicar y poner a disposición del público mi documento de trabajo de titulación en formato físico o digital y en cualquier medio sin modificar su contenido, sin perjuicio del reconocimiento que deba hacer la Universidad sobre la autoría de dichos trabajos.



**Diana Carolina Hidalgo Macías**

**CI. 0925268377**

### **3. Resumen**

Los accidentes que ocurren en el hogar en niños pequeños constituyen un problema importante en el que intervienen factores culturales, sociales y económicos de la familia. En el caso de la población infantil (hasta 10 años), los accidentes domésticos pueden constituir un ambiente peligroso y un factor determinante en la ocurrencia de lesiones. Esta población se caracteriza por encontrarse en una etapa en la cual aprende a más de experiencias basadas en ensayo y error, repetición, imitación, causa-efecto (Híjar Medina, 1992).

APS es el programa de capacitación en primeros auxilios que busca brindar conocimientos y habilidades básicas en atención de emergencias médicas a hogares guayaquileños. Este programa estará dirigido por un equipo de profesionales médicos con experiencia en medicina de urgencias y primeros auxilios, quienes estarán a cargo de diseñar y llevar a cabo las sesiones de capacitación.

La estructura del programa de capacitación se basará en sesiones teóricas y prácticas, con el objetivo de ofrecer a los participantes una comprensión completa de los procedimientos de primeros auxilios y la oportunidad de practicar estas habilidades en un entorno controlado. Nuestro enfoque es proporcionar a los participantes las herramientas necesarias para que puedan responder de manera efectiva y segura en situaciones de emergencia médica antes de que llegue la ayuda profesional. El programa de capacitación se dividirá en módulos que abordarán diferentes aspectos de los primeros auxilios, como la evaluación inicial de la escena del accidente, la reanimación cardiopulmonar (RCP), el control de hemorragias, inmovilización de fracturas, manejo de quemaduras, entre otros temas relevantes. Cada módulo será impartido por profesionales médicos con amplia experiencia en el campo y se adaptará a las necesidades específicas de la audiencia, que puede variar desde padres de

familia hasta trabajadores de empresas.

Como parte integral del programa, se lanzará una página web interactiva donde los interesados podrán obtener información sobre las próximas sesiones de capacitación, registrarse para participar en los cursos, acceder a recursos de aprendizaje, y encontrar consejos útiles sobre primeros auxilios. La página web también ofrecerá una sección de preguntas frecuentes y un blog con artículos relevantes escritos por expertos en el tema.

Además, el programa contará con una presencia activa en redes sociales, donde se compartirán consejos rápidos, videos educativos, noticias relacionadas con la salud y la seguridad, así como testimonios de participantes que han aplicado sus conocimientos de primeros auxilios en situaciones de emergencia. A través de las redes sociales, se buscará fomentar una comunidad comprometida con la preparación para emergencias médicas y crear un espacio interactivo en el que los participantes puedan compartir sus experiencias y hacer preguntas a los profesionales médicos que lideran el programa.

Aprender Para Salvar se posicionará como la empresa líder en la enseñanza de primeros auxilios a padres de familia mediante el uso innovador de la realidad virtual. Nuestro enfoque se centrará en la seguridad y bienestar de los niños, brindando a los padres las habilidades necesarias para actuar y saber reaccionar en situaciones de emergencia.

Nuestra estrategia competitiva se basará en ofrecer una experiencia de aprendizaje inmersiva y efectiva, respaldada por expertos en primeros auxilios y respaldada por tecnología de vanguardia. Nos diferenciaremos al integrar la realidad virtual como una herramienta educativa de vanguardia y al enfocarnos exclusivamente en el público objetivo de padres de familia. Para que esta estrategia sea altamente efectiva y podamos conseguir nuestros objetivos crearemos una base de datos de clientes potenciales, realizaremos convenios con instituciones públicas como municipios y empresas privadas, gestionaremos

alianzas estratégicas con instituciones educativas, entrenamiento presencial con simulaciones de alta fidelidad, y, por último, la certificación y reconocimientos.

El objetivo final de este programa de capacitación en primeros auxilios además de fomentar conciencia sobre primeros auxilios, es empoderar a la comunidad para que esté mejor preparada y más segura en situaciones de emergencia médica. Creemos firmemente que la educación en primeros auxilios es fundamental para salvar vidas y queremos asegurarnos de que el mayor número de personas posible tenga acceso a estos conocimientos vitales.

APS será constituida como una sociedad anónima, en donde las acciones son de intercambio libre y en cualquier momento pueden ser vendidas o transferidas sin aprobación de los socios. Entre las ventajas que tenemos es que podemos atraer inversores y accionistas para financiar el proyecto, lo que puede ser esencial para el crecimiento y la expansión del programa. Además de las instancias legales, es importante definir al proyecto como socialmente responsable desde diferentes acciones como el uso de materiales sostenibles, clases virtuales, reciclaje de material de formación, productos biodegradables, iluminación y energía eficiente, promoción digital y la colaboración con organizaciones ambientales.

Este documento es el resultado del trabajo colaborativo con Deanna Cedeño, Iván Vera, Ruth Murillo, Denisse Morante, Juan Carlos Luzuriaga, y explica el plan de negocios del proyecto denominado “*APS- Aprender para Salvar*”; por tal razón los contenidos están relacionados con los otros documentos que complementan el trabajo general, existiendo la posibilidad que ciertos datos se repitan, sin que esto implique plagio.

#### **4. Palabras clave**

Capacitación, Primeros Auxilios, Familias, Niños, Emergencia

## **5. Consideraciones éticas**

Las consideraciones éticas en este proyecto son fundamentales para garantizar el respeto, la integridad y el bienestar de los participantes y de la comunidad en general.

Por una parte, es imprescindible obtener el consentimiento informado de los padres, explicando claramente el contenido del curso, los procedimientos a aprender, y cualquier posible riesgo asociado a la práctica de primeros auxilios. Y a su vez, asegurarnos como empresa que el entrenamiento brinde información actualizada y basada en las mejores prácticas y estándares médicos reconocidos, de esta manera nos aseguramos que las capacitaciones no causen daño físico o psicológico a los participantes ni a los niños. Cualquier demostración práctica debe ser realizada en un entorno controlado y seguro. Es una prioridad para nuestra empresa, además, proteger la información personal de los participantes y asegurar que cualquier dato compartido en el contexto de las capacitaciones sea confidencial y manejado con discreción.

Este documento posee todos los elementos éticos en cuanto al desarrollo de la idea, la investigación realizada y toda la información aquí proporcionada. Las ideas, conceptos y datos aquí empleados no infringen leyes, patentes, marcas registradas o derechos de autor existentes.



## 6. Índice

<b>2. Cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación</b> .....	2
<b>3. Resumen</b> .....	3
<b>4. Palabras clave</b> .....	7
<b>5. Consideraciones éticas</b> .....	8
<b>6. Índice</b> .....	9
<b>7. Antecedentes y Justificación</b> .....	10
<b>8. Objetivo General</b> .....	18
<b>9. Descripción del Modelo de Negocio</b> .....	19
<b>9.1. Gerencia Design Thinking</b> .....	19
<b>9.1.1. Empatizar</b> .....	19
<b>9.1.2. Definir</b> .....	27
<b>9.1.2.1. Mapa Usuario + Necesidad + Insight</b> .....	27
<b>9.1.3. Idear</b> .....	29
<b>9.1.4. Prototipar</b> .....	32
<b>9.1.5. Validar</b> .....	35
<b>10. Conclusiones</b> .....	36
<b>11. Bibliografía</b> .....	37

## 7. Antecedentes y Justificación

Los accidentes que ocurren en el hogar en niños pequeños constituyen un problema importante en el que intervienen factores culturales, sociales y económicos de la familia. En el caso de la población infantil (menores de 10 años), los accidentes domésticos pueden constituir un ambiente peligroso y un factor determinante en la ocurrencia de lesiones." (Híjar Medina, 1992).

Hay una constante necesidad reconocida de equipar a los individuos con habilidades cruciales para responder a emergencias domésticas, especialmente aquellas que involucran a niños. La incidencia de lesiones domésticas entre los niños es una preocupación global. Emergencias como asfixia, quemaduras, intoxicaciones, caídas y hemorragias pueden tener consecuencias graves si no son manejadas adecuadamente y a tiempo (Smith, A., & Jones, B., 2021).

Un factor clave en la justificación de este proyecto es que los padres y cuidadores suelen ser los primeros en responder en caso de un accidente doméstico. Sin la formación adecuada en primeros auxilios, pueden verse incapacitados para actuar de manera efectiva, lo que puede agravar las lesiones del niño y aumentar el potencial de secuelas a largo plazo o incluso de mortalidad (Pathak, et. al, 2018).

Estudios recientes indican que los programas de formación en primeros auxilios para padres pueden mejorar significativamente la capacidad y la confianza para abordar emergencias pediátricas. Tales intervenciones educativas son recomendadas por organizaciones de salud y pediatría internacionales.

Por lo antes expuesto, se tomó en consideración este tema con el fin de

empoderar a los padres y reducir la gravedad y la incidencia de las lesiones de niños en el hogar. Además, la capacitación en primeros auxilios cae en línea con los objetivos globales de mejorar la salud infantil y garantizar que los padres tengan las habilidades necesarias para criar niños saludables y seguros.

Para poder justificar este proyecto, nos aseguramos de realizar una investigación de aspectos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales que podrían afectar o beneficiar a nuestro proyecto.

Las políticas de salud pública y la regulación en Ecuador juegan un papel crucial en la implementación de este proyecto. Debemos de apegarnos a las regulaciones gubernamentales en torno a la prestación de servicios de salud a través de medios digitales, incluyendo la validez y legalidad de la asistencia médica virtual en situaciones de emergencia.

Además, como empresa podríamos contar con el apoyo y la participación del gobierno en la promoción y adopción de tecnologías de vanguardia, como la realidad virtual en el ámbito de la atención médica.

En cuanto a lo económico, en el año 2020, después la crisis de octubre, Ecuador como todos los países del mundo se vio afectado por la pandemia del COVID -19, pues tuvo una caída del PIB de entre un 7.3% y un 9.6%, según las estimaciones el Banco Central de Ecuador, o una contracción del 10.9% según el FMI (Banco Central de Ecuador, 2020; FMI, 2020a).

Además de la cifra de infectados y los altos índices de mortalidad en el país, la corrupción durante la pandemia ocasionó graves daños en la economía de las familias ecuatorianas, pues se detectaron serias irregularidades en el Sistema de Compras Públicas

por parte de órganos estatales, como el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y el Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias (SNGRE).

Todas estas consecuencias, aún mantiene al país en una crisis lamentable por lo que necesitamos brindar nuestro programa de forma accesible, en dónde les represente una ayuda y no los afecte económicamente.

Analizando el factor social, los accidentes que ocurren en el hogar en niños pequeños constituyen un problema importante y los padres muchas veces no tienen una reacción eficaz que les permita ayudar a sus hijos en estas situaciones de emergencia.

Por otra parte, de los temas sociales que más ha revolucionado los últimos años es la revolución tecnológica, que se ha hecho presente desde los aspectos más humanos y sensibles como la música o el cine, hasta los más especializados procesos y actividades desarrolladas por el ser humano. Y analizando la tecnología en el entorno educativo, podemos incluir la integración de varios factores clave como:

**Interactividad.** La realidad virtual ofrece la oportunidad de crear entornos educativos interactivos donde los padres de familia puedan participar activamente en situaciones simuladas de primeros auxilios.

**Individualización.** La adaptación del contenido para abordar las necesidades y preocupaciones específicas de los diferentes grupos de padres de familia es fundamental.

**Accesibilidad.** La tecnología de realidad virtual puede superar las barreras de tiempo y ubicación al proporcionar acceso a la capacitación en primeros auxilios desde el hogar.

**Retroalimentación inmediata.** La capacidad de recibir retroalimentación inmediata sobre sus acciones en situaciones simuladas puede ser un componente crucial en la educación en primeros auxilios.

**Realismo.** La creación de escenarios realistas a través de la realidad virtual puede ayudar a los padres de familia a prepararse para situaciones de emergencia de una manera que va más allá de la simple presentación teórica de información.

**Colaboración.** La integración de elementos de trabajo en equipo y colaboración en los escenarios de realidad virtual puede reflejar la importancia de la comunicación eficaz durante las situaciones de emergencia.

Integrar estos factores educativos clave en el proyecto mejorara significativamente la eficacia y la aceptación de la plataforma, así como fortalecer las habilidades y la preparación de los padres de familia para responder a situaciones de emergencia.

De acuerdo al aspecto tecnológico, en los últimos años, con el desarrollo exponencial de la tecnología en Apps, inteligencia artificial y redes sociales, la vulnerabilidad de los usuarios, inseguridad de las personas al dar sus datos personales y la privacidad de su información han sido temas de preocupación y discusión en la sociedad.

La seguridad de datos se trata de un aspecto que tiene que ver con la protección de datos contra accesos no autorizados y para protegerlos de una posible corrupción durante todo su ciclo de vida. Esta seguridad de datos incluye conceptos como encriptación de datos, tokenización y prácticas de gestión de claves que ayudan a proteger los datos en todas las aplicaciones y plataformas pero en los últimos años ¿los usuarios confían o no en esta protección de datos? Esta es de las preguntas que más debemos ayudar a nuestros usuarios, a creer y confiar sus datos en nuestro programa, en sus políticas de privacidad y en el trato de información de forma correcta y ética.

La utilización de tecnología y realidad virtual puede representar una alternativa más sostenible en comparación con métodos convencionales de enseñanza. Es importante considerar los aspectos ecológicos a lo largo de todas las fases del proyecto:

**Manejo de residuos electrónicos.** La implementación de tecnología implica el manejo adecuado de los residuos generados, especialmente al final de la vida útil de los dispositivos. El proyecto considera estrategias para la gestión responsable de los residuos electrónicos, como la promoción del reciclaje o la reutilización de equipos obsoletos.

**Huella de carbono.** Nos importa minimizar el consumo de energía durante la producción, distribución y operación de los dispositivos, así como las emisiones generadas por los servidores o centros de datos utilizados para soportar la infraestructura digital del proyecto.

**Conciencia ambiental.** En el contexto de la enseñanza de primeros auxilios, el proyecto incorpora parte de las capacitaciones de manera virtual para minimizar el uso de recursos que pueden ser parte del daño ambiental.

En el marco legal de Ecuador, este proyecto de enseñanza de primeros auxilios a padres de familia utilizando tecnología y realidad virtual está sujeto a varias consideraciones legales que incluyen aspectos de educación, propiedad intelectual, responsabilidad civil y protección de datos.

Nos aseguramos de que el proyecto cumpla con los requisitos y estándares establecidos por las autoridades educativas para la formación de padres en esta materia.

Se respetan además los contenidos protegidos por derechos de autor y estaremos apegados a las leyes de propiedad intelectual en Ecuador para garantizar el cumplimiento de los derechos de autor y licencias necesarias.

La recopilación y el uso de datos personales de los participantes en el proyecto, especialmente si se trata de plataformas digitales, cumplen con la normativa de protección de datos de Ecuador para garantizar la privacidad y la seguridad de la información.

En cuanto a la compañía, realizamos el análisis del FODA: nuestras fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Entre las fortalezas del proyecto, encontramos la innovación con la enseñanza de estos temas que casi siempre son ignorados, la disponibilidad de las tecnologías, la experiencia inmersiva que ofrece la realidad virtual.

Entre las oportunidades del proyecto, se establecieron la creciente conciencia sobre tener conocimientos de primeros auxilios, las alianzas estratégicas con escuelas, centros comunitarios o instituciones de salud y la utilización de la realidad virtual.

Entre sus debilidades encontramos que no todos los padres de familia pueden tener acceso a dispositivos, la implementación de estas tecnologías sofisticadas podrían resultar costosas y padres de familia pueden mostrar resistencia o desconfianza en nuestro proyecto.

Como amenazas APS, destacamos que la tecnología podría presentar fallas o limitaciones técnicas podrían existir regulaciones o requisitos legales que limiten o compliquen la implementación de estas capacitaciones y por último, los procedimientos de primeros auxilios están sujetos a cambios y actualizaciones, por lo que es importante asegurarnos de que la información proporcionada sea precisa y esté actualizada para evitar cualquier riesgo potencial.

Enfocándonos en nuestros clientes, los potenciales son los padres/madres de familia entre 36 y 46 años de edad que cuidan a sus hijos en casa o los dejan con su abuela y tienen un conocimiento escaso sobre primeros auxilios. Estos representantes o padres de familia de los hogares, que están dentro del rango de edad entre 36 y 46 años, son económicamente activos y mantienen ingresos de diversas maneras, por sueldos, empleos independientes, ingresos de la propiedad. Aquí en estas variables es importante analizar que actualmente el

suelo básico de la población ecuatoriana es de \$550, seguido de personas que pueden percibir entre los \$600 y \$1500 dólares mensuales.

Los competidores directos de APS como tal no hay debido a que nuestro servicio de capacitación es de forma personalizada y utilizando la realidad virtual para tener un afecto más complementario y especial, además de que se realizará a través de una red transmedia. Quizás si tomamos en consideración el mundo en que vivimos actualmente, podemos considerar como competencia directamente a las redes sociales como Tiktok, Instagram o el más famoso (al momento de aprender cosas nuevas) YouTube. Estas redes, si bien son útiles en casos más generales, podemos considerarlos como una amenaza si quienes nos enseñan este contenido no son profesionales médicos, si no tienen el equipamiento necesario o quizás si no se enfoca primordialmente en niños, ni en sus edades, ni tomando en consideración aspectos importantes como alergias. Por lo que consideramos puede ser una información de doble filo y sin asistencia personalizada, incluso puede ser letal. Así mismo, tenemos estas páginas webs e instituciones que podrían considerarse como competencia indirecta:

Existen páginas webs que podrían representar a la competencia indirecta. Sin embargo, se ha tomado en cuenta dos ejemplos para poder explicar lo que ofrece y sus debilidades, considerando detalles de nuestra propuesta. Por una parte, La Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFRC) es la red humanitaria más grande del mundo. La IFRC son los principales proveedores y formadores de primeros auxilios del mundo. Cada año, capacitan a más de 23 millones de personas en primeros auxilios, dándoles las habilidades para salvar vidas.



Es interesante analizar lo que ofrece y establecemos como debilidad:

- Las capacitaciones de primeros auxilios son enfocadas a los transeúntes, generalmente ciudadanos y ciudadanas, que son testigos de un accidente o una emergencia.
- Es necesario crear un usuario y clave para poder capacitarse.
- Su página más allá de ser de ayuda en primeros auxilios, involucra otras temáticas como ambiente, migración, desastres, desarrollo de la sociedad e inclusión. Es decir no está enfocada solo en capacitación de primeros auxilios.
- Si bien es una página muy completa, su falta de enfoque en un solo tema como el de primeros auxilios, provoca que no desarrolle bien la ayuda que puede proporcionar la página.

Las personas que están involucradas en este proyecto son por un lado el personal administrativo de Tribux, y por otro lado, los proveedores que nos brindarán los implementos para capacitaciones, los médicos o profesionales en primeros auxilios, los aliados estratégicos como los colegios y las autoridades gubernamentales como el Ministerio de Salud.

Las redes sociales serán nuestra mayor colaboración, pues serán los canales de venta para el servicio que brindaremos, además nuestros canales de atención.

## **8. Objetivo General**

Contribuir en las carencias y necesidades de los hogares guayaquileños en cuanto a sus conocimientos y prácticas en primeros auxilios a partir del año 2024.

## **Objetivo Específico**

Implementar operativamente al proyecto Aprender Para Salvar como un medio rentable para sus inversionistas y que sea de utilidad para los padres de familia, quienes son los principales clientes, desde el año 2024.

## 9. Descripción del Modelo de Negocio

### 9.1. Gerencia Design Thinking

El proceso de Design Thinking es un enfoque centrado en el ser humano para la innovación que se utiliza para resolver problemas complejos de una manera creativa y práctica. Al adoptar este enfoque para crear capacitaciones de primeros auxilios para padres de familia, es posible diseñar soluciones efectivas y empáticas que atiendan las necesidades reales de los usuarios. Para llevar a cabo esta gerencia fue pertinente empatizar, idear, prototipar y testear.

#### 9.1.1. Empatizar



Elaboración propia: Imagen 1

Empatizar en el Design Thinking es una etapa fundamental que implicó comprender

profundamente las necesidades, emociones, motivaciones y el contexto de las personas para las cuales se está diseñando una solución. En este primer paso se logró comprender en profundidad las experiencias, desafíos, preocupaciones y necesidades de los padres de familia. Esto implicó la observación y la realización de entrevistas con los padres, además de hablar con expertos en primeros auxilios y profesionales de la salud infantil.

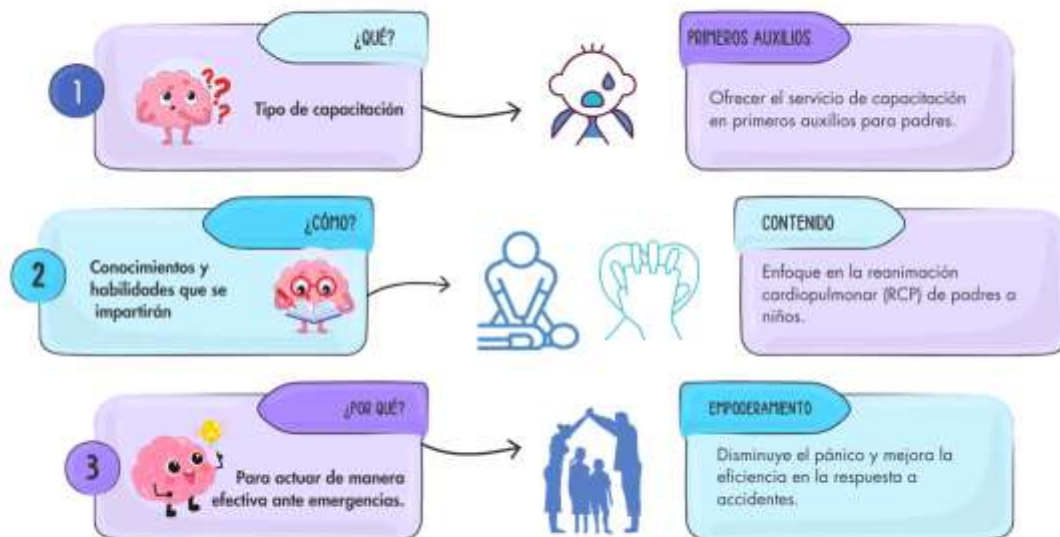
Posteriormente, se sintetizaron las observaciones y se definieron los problemas centrales, en dónde se identificó que los padres necesitan confianza y habilidades prácticas para manejar situaciones de emergencia, y buscan un aprendizaje rápido y accesible.

Para llegar a la definición de los problemas centrales, se realizó una investigación de usuarios, en dónde se entrevistó a los padres de familia para comprender sus experiencias previas, preocupaciones y conocimientos actuales sobre primeros auxilios; se abordó sobre situaciones específicas en las que se hayan sentido inseguros o desprotegidos. A continuación, se realizó una observación en los hogares o áreas donde las familias interactuaban y se observa las dinámicas y los posibles riesgos, con el fin de entender el contexto físico donde los accidentes pueden ocurrir.

Empatizar es un proceso continuo que no termina con la implementación del proyecto. Es importante para el proyecto mantenerse atento a las necesidades cambiantes y las respuestas de la comunidad para ajustar y mejorar constantemente las soluciones propuestas.

#### **9.1.1.1 Mapa ¿Qué? ¿Cómo? ¿Por qué?**

Mapa "¿qué? ¿cómo? ¿por qué?" es una herramienta que se utilizó en el Design Thinking para ayudar a esclarecer ideas y conceptos enfocándose en esas tres preguntas clave. En el contexto de este proyecto, este mapa se organizó de la siguiente manera:



Elaboración propia: Imagen 2

## ¿Qué?

**Definición del Problema.** ¿Qué tipo de capacitación estamos ofreciendo?

Establecimos ofrecer el servicio de capacitación en primeros auxilios en situaciones de quemadas, alergias, golpes, accidentes y reanimación cardíaca ante accidentes y emergencias domésticas.

## ¿Cómo?

**Contenido de la Capacitación.** ¿Qué conocimientos y habilidades se impartirán?

Compartiremos el contenido de una de las capacitaciones más implementadas en este programa:

Una capacitación en primeros auxilios con enfoque en la reanimación cardiopulmonar (RCP) para padres puede comprender varios elementos claves:

***Introducción a los Primeros Auxilios:***

- Importancia de los primeros auxilios y la reanimación cardiaca.
- Reconocer una emergencia cardíaca.
- La cadena de supervivencia.

***Anatomía Básica y Función Cardíaca:***

- Breve descripción del sistema cardiaco.
- Qué ocurre durante un paro cardíaco.

***Evaluación de la Escena y Seguridad:***

- Asegurarse de que la zona es segura antes de prestar ayuda.
- Cómo evaluar la respuesta de la persona afectada.
- Pedir ayuda y activar el sistema de respuesta a emergencias.

***Técnicas de RCP para niños:***

- Instrucciones específicas para realizar RCP en bebés y niños en diferentes.
- Prácticas en maniqués para simular la experiencia real.

***Manejo de la Vía Aérea y Respiración de Rescate:***

- Técnicas para asegurar la vía aérea (incluyendo la maniobra de inclinación de la cabeza y elevación del mentón).
- Demostración y práctica de respiraciones de rescate.

***Compresiones Torácicas:***

- Profundidad y ritmo adecuados para las compresiones.
- Técnicas de compresión con una y dos manos.
- Consejos para mantener la resistencia durante la RCP.

**Métodos de Enseñanza.** Estas capacitaciones tendrán 3 tipos de modalidades: presenciales, online e híbridas, con el uso de herramientas tecnológicas y uso de maniqués de práctica.

### **¿Por qué?**

La justificación de este proyecto radica en la importancia de proporcionar las herramientas y conocimientos necesarios para actuar de manera efectiva ante emergencias en el hogar. Por una parte, al capacitar a los padres, se les empodera para prevenir y responder ante situaciones de riesgo, lo cual potencialmente puede reducir la severidad de las lesiones y salvar vidas. Por otra parte, los padres entrenados en primeros auxilios se sienten más seguros y preparados para manejar emergencias, lo que disminuye el pánico y mejora la eficiencia en la respuesta a accidentes.

De la misma forma tiene un gran impacto en la sociedad pues los padres capacitados pueden transferir conocimientos en sus comunidades, escuelas y lugares de trabajo, extendiendo los beneficios más allá del ámbito familiar, ayudando así, a reducir el número y la gravedad de los accidentes domésticos gracias a la prevención y respuesta temprana.

#### **9.1.1.2. Mapa de empatía**

Durante la creación del mapa de empatía, con la información recogida, se identificó qué pensaban, sentían, decían y hacen los padres de familia respecto a esta temática.

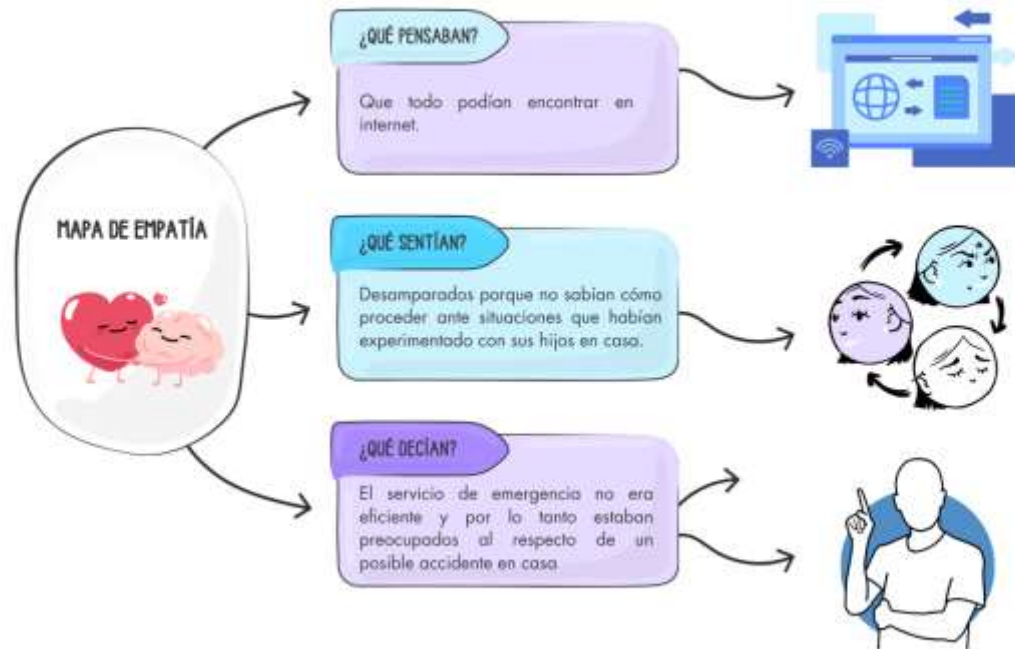
Pensaban que toda la información de cómo ayudar a sus hijos en casos de accidentes la podían encontrar en internet.

Se sentían desamparados muchas veces porque no sabían cómo proceder ante situaciones que habían experimentado con sus hijos en casa.

Decían que el servicio de emergencia no era eficiente y por lo tanto estaban preocupados al

respecto de un posible accidente en casa.

Cuando se encontraban en situaciones de emergencias en el hogar llamaban al pediatra, buscaban en internet o se quedaban en shock sin saber cómo reaccionar.



Elaboración propia: Imagen 3

### 9.1.1.3. Mapa de trayectoria

La creación de un mapa de trayectoria para este proyecto implicó un proceso detallado que asegura que cada etapa contribuye al impacto esperado. Aquí se presenta un esquema general del mapa de trayectoria.

#### 1. Identificación del Problema:

- Reconocer la prevalencia de accidentes domésticos que involucran a niños.
- Entender la falta de conocimientos de primeros auxilios entre los padres.



## 2. Investigación y Empatía:

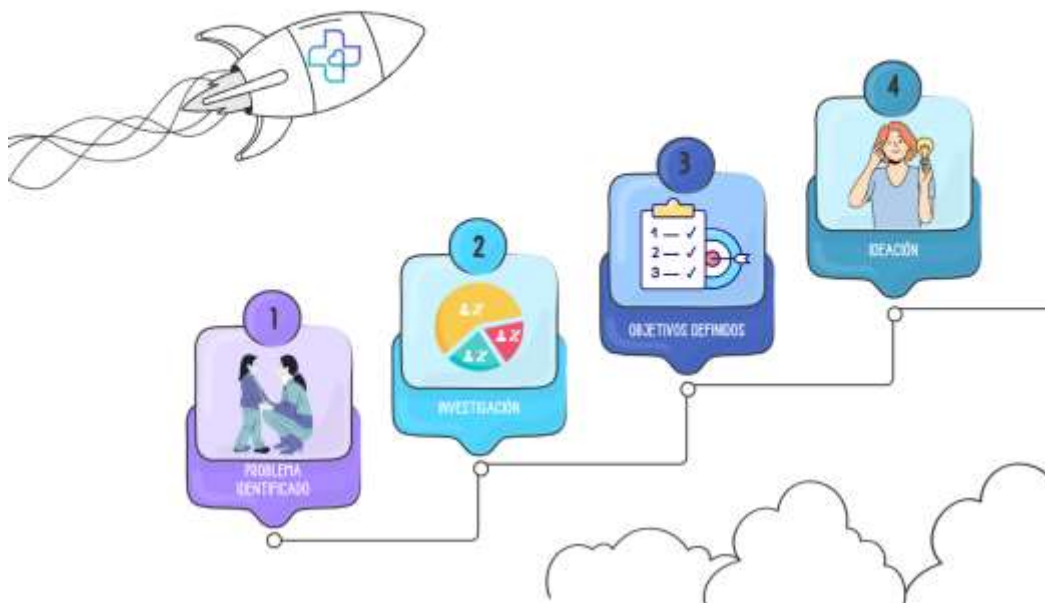
- Encuestas y entrevistas para entender la experiencia de los padres y sus preocupaciones.
- Observación directa de los comportamientos y dificultades de los padres en situaciones de emergencia simuladas.

## 3. Definición de Objetivos:

- Establecer metas claras para la capacitación, como enseñar habilidades básicas de primeros auxilios y cómo reaccionar ante emergencias comunes en el hogar.
- Centrarse en la confianza y la calma en los padres durante situaciones de alto estrés.

## 4. Ideación:

- Generar una variedad de enfoques y métodos de capacitación: talleres, aplicaciones móviles, videos instructivos, folletos.
- Crear contenido relevante y culturalmente sensible.



## 5. Prototipado:

- Desarrollar versiones iniciales de los materiales de capacitación.
- Organizar sesiones piloto con un grupo pequeño de padres para obtener retroalimentación inmediata.

## 6. Pruebas y Feedback:

- Realizar pruebas completas con muestras más amplias, cubriendo diferentes perfiles de padres.
- Recoger opiniones para mejorar la comprensión y utilidad del material.



Elaboración propia: Imagen 4

## 7. Implementación:

- Lanzamiento oficial de las capacitaciones a mayor escala.
- Establecer asociaciones con escuelas, hospitales y organizaciones comunitarias para alcanzar una mayor audiencia.

## 8. Seguimiento y Evaluación:

- Recoger datos sobre la efectividad de la capacitación a través de encuestas de seguimiento y evaluaciones.
- Notar cambios en la respuesta de los padres ante emergencias reales como indicadores del impacto directo.

Al final, el impacto positivo buscado es una combinación de salud y seguridad mejoradas para los niños en el hogar, y una comunidad más informada y preparada para manejar emergencias.

### ***9.1.2. Definir***

#### **9.1.2.1. Mapa Usuario + Necesidad + Insight**

Para crear un mapa que relacione usuario, necesidad e insight en un proyecto de capacitación sobre primeros auxilios para padres, el proyecto se enfocó en entender profundamente quiénes son los usuarios, qué necesidades concretas tienen y cuáles son los insights o percepciones clave. A continuación, presentamos la estructura:

#### **1. Usuario: Padres de Familia**

- Demografía: Edades variadas, diferentes niveles educativos, distintas experiencias con primeros auxilios. En nuestro caso, son los padres/madres de familia entre 36 y 46 años de edad que cuidan a sus hijos en casa o los dejan con su abuela y tienen un conocimiento escaso sobre primeros auxilios. Estos representantes o padres de familia son

económicamente activos y mantienen ingresos de diversas maneras, por sueldos, empleos independientes, ingresos de la propiedad.

- Comportamiento: Preocupados por la seguridad de sus hijos, algunos pueden tener conocimiento básico de primeros auxilios, otros no, por lo tanto no saben cómo reaccionar ante situaciones de emergencias domésticas.

## **2. Necesidad: Capacitación en Primeros Auxilios Específica para Accidentes en Niños**

- Conocimientos prácticos: Aprender técnicas adecuadas para tratar heridas, quemaduras, asfixias, intoxicaciones, etc.

- Confianza y calma: Desarrollar la capacidad de mantener la calma y actuar con seguridad en una emergencia.

- Accesibilidad: Tener acceso a materiales de formación fáciles de entender y recordar.

## **3. Insight: Motivaciones y barreras**

- Motivaciones: Deseo de proteger y asegurar el bienestar de sus hijos, responsabilidad como cuidadores, integración comunitaria en temas de seguridad infantil.

- Barreras: Falta de tiempo, recursos económicos limitados, formación previa deficiente o inexistente.



Elaboración propia: Imagen 5

### 9.1.3. Idear

#### 9.1.3.1. Brainstorming

En esta etapa, se generó una amplia gama de ideas de cómo solucionar los problemas identificados. Pensamos en tener una red transmedia (enfocada en redes sociales), una aplicación móvil, videos tutoriales en Youtube, una página web y, por último, y la que elegimos, fue la implementación de las capacitaciones a padres de familia, usando la realidad virtual, e incluyendo talleres interactivos, guías visuales, videos demostrativos, e incluso kits de primeros auxilios personalizados para el hogar. Además, que rescatamos la gran importancia de usar las redes sociales como complemento a nuestro proyecto.

## BRAINSTORMING



Elaboración propia: Imagen 6



#### **9.1.4. Prototipar**

##### **9.1.4.1. Proceso de prototipado**

Antes de empezar este proceso, fue necesario diseñar el logo de la empresa - APS – Aprender Para Salvar, crear un slogan que nos ayude a transmitir nuestro principal propósito “Preparados para Proteger” refuerza la idea de que la preparación a través del programa no solo es útil, sino también esencial para la protección efectiva de la familia. En esta misma parte elegimos los colores, tipo de letra y todo lo correspondiente a la línea gráfica que sería la que utilizaremos en toda la implementación de nuestros talleres.



El logotipo consiste en una cruz que simboliza emergencia y el corazón, la salud, se abrevia las letras de Aprender Para Salvar -APS- con niños a su alrededor, representando a quienes se va a proteger. El color escogido para el logo es un degradado de azul, que significa confianza, seguridad y calma; y el morado sabiduría y creatividad.

Se desarrolló soluciones a pequeña escala para probar la idea. Esto fue un borrador de las guías de capacitación, y un prototipo de un kit de primeros auxilios. Al principio, se tenía en consideración solamente el crear una red transmedia, sin embargo, se sintió la



necesidad de visibilizar algo más concreto y por eso se creó la página web y las capacitaciones en 3 tipos de modalidades: presencial, híbrida y virtual.

Se diseñó prototipos de los materiales de capacitación para después proceder a probarlo con padres reales, para observar sus reacciones y recoger el feedback para iterar el diseño.

#### 9.1.4.2. Diseño del prototipo



Elaboración propia: Imagen 8



Elaboración propia: Imagen 9

Empezamos a crear con la línea gráfica establecida, diferentes temáticas para la página web, redes sociales y un plan de medios que nos ayudara a describir cómo se vería nuestra propuesta de implementación de talleres, de difusión y de planeación de nuestro programa.

**PLAN DE MEDIOS APS**



ACTIVIDADES	Instagram	Facebook	Página web	TikTok	Youtube
<ul style="list-style-type: none"> <li>Lanzamiento</li> <li>Posicionamiento</li> <li>Experimentos virtuales</li> <li>Realidad virtual</li> <li>Webinars interactivos</li> </ul>	<p><b>Carousel</b></p>  <p><b>Post carousel</b></p> <p><b>Caption:</b> ¿Sabías que la salud de tu hijo depende de cómo se cuida su salud? ¡Inscríbete ya!</p> <p><b>Hashtag:</b> #APS #AprenderParaSalvar #ProcesoFamiliar</p>	<p><b>Experiencia</b></p>  <p><b>Video</b></p> <p><b>Caption:</b> ¡Reservar con tiempo y más como antes con el programa de APS en APS!</p> <p><b>Hashtag:</b> #APS #AprenderParaSalvar #VidaDeFamilia #ProcesoFamiliar</p>	<p><b>Comunidad</b></p>  <p><b>Caption:</b> ¡Visita nuestra página web!</p> <p><b>Hashtag:</b> #APS #AprenderParaSalvar #VidaDeFamilia</p>	<p><b>Recomendaciones</b></p>  <p><b>Video</b></p> <p><b>Caption:</b> ¿Cómo puede hacer cosas bonitas en APS?</p> <p><b>Hashtag:</b> #APS #AprenderParaSalvar #VidaDeFamilia #ProcesoFamiliar</p>	<p><b>Canal de recomendaciones</b></p>  <p><b>Video</b></p> <p><b>Caption:</b> ¿Sabías que la salud de tu hijo depende de cómo se cuida su salud? ¡Inscríbete ya!</p> <p><b>Hashtag:</b> #APS #AprenderParaSalvar #VidaDeFamilia #ProcesoFamiliar</p>

### **9.1.5. Validar**

#### **9.1.5.1. Testeo del prototipo**

Se presentó el prototipo diseñado a padres de familias en diferentes actividades para que ellos pudieran probar la idea inicial. Se recogieron comentarios para entender qué funcionaba y qué no. Fue una etapa decisiva que nos ayudó a comprender que necesitaban tener un todo, es decir, las capacitaciones en diferentes modalidades que se ajusten a sus necesidades y sus tiempos, kits de obsequio y una implementación gigantesca de comunicación, difusión, tips que nos permita tener un mayor alcance, con ellos y la sociedad en general. Después de recibir la retroalimentación, se pudo realizar ajustes a los prototipos y se volvió a testear.

#### **9.1.5.2. Hallazgos**

Se encontró que los padres de familia querían algo más tangible, no solo redes sociales que les brinde información sino una experiencia más completa y real. El prototipo satisfacía en bajo nivel las necesidades de los usuarios.

Les agradaron los colores porque le brindaban confianza y seguridad. Al mismo tiempo, les pareció un nombre importante y que transmitía la idea, así como el logo.

#### **9.1.5.3. Adaptación del prototipo**

Una vez reconocidos los datos, se implementaron la página web, la enseñanza de primeros auxilios usando la realidad virtual y enfocándonos en comunicar esta propuesta a través de las redes sociales, es decir un producto más elaborado.

## 10. Conclusiones

Como conclusión se puede establecer que el proceso de Design Thinking es el punto de partida de todo proyecto ya que es en dónde se entiende los problemas, necesidades, gustos y formas de actuar de los posibles usuarios.

Fue crucial identificar los datos demográficos y psicográficos de los usuarios, identificando también los tipos de accidentes más comunes y las habilidades de primeros auxilios específicas que los padres deben conocer.

Al mismo tiempo, se pudo desarrollar versiones iniciales de los materiales y métodos de entrenamiento y someterlos a pruebas prácticas con los padres para recoger sus impresiones y mejorar la oferta, innovando en los métodos de entrega de la capacitación; explorando así varios formatos y estructuras, desde talleres interactivos hasta aplicaciones móviles.

Después de haber realizado el testeo, se ha detectado que el proyecto es viable y tendría un gran impacto en el ámbito de la salud y la educación preventiva a padres de familia, que puede ser clave para salvar vidas y proteger a los más pequeños de casa.

Como sugerencias, se establece fomentar la creación de comunidades de padres para el apoyo mutuo y la práctica de habilidades de primeros auxilios. Estas capacitaciones deben crear aprendizajes personalizados para satisfacer las necesidades individuales de cada familia o padre, asegurándose de que el contenido se mantenga actualizado y se base en las últimas prácticas de seguridad y salud.

Estas conclusiones y sugerencias tienen como objetivo maximizar la eficacia de la capacitación para padres y asegurar la seguridad y el bienestar de los niños en el hogar.

## 11. Bibliografía

*Maniqui Muñeco Pediátrico Rcp Prestan + Almohadilla.* (s/f). Ocompra.com. Recuperado el 12 de noviembre de 2023, de <https://www.ocompra.com/ecuador/item/maniqui-muneco-pediatrico-rcp-prestan-almohadilla-516763663/>

*Martha Cecilia Hajar Medina.* (s/f). Dialnet. Recuperado el 9 de febrero de 2024, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=2174976>

Pathak, A., Agrawal, N., Mehra, L., Mathur, A., & Diwan, V. (2018). First aid practices and health-seeking behaviors of caregivers for unintentional childhood injuries in Ujjain, India: A community-based cross-sectional study. *Children (Basel, Switzerland)*, 5(9), 124. <https://doi.org/10.3390/children5090124>

Noboa, A. (2023, septiembre 23). *Las familias numerosas quedan atrás, hoy mandan los hogares de tres personas.* Primicias. <https://www.primicias.ec/noticias/sociedad/censo-ecuador/hogares-familias-poblacion-resultados/>

*Página de Inicio.* (s/f). Ifrc.org. Recuperado el 12 de noviembre de 2023, de <https://www.ifrc.org/es>

Quillupangui, R. (2023, septiembre 28). *Ecuador creció en 2.5 millones de personas entre 2010 y 2022.* INEC. <https://www.censoecuador.gob.ec/ecuador-crecio-en-2-5-millones-de-personas-entre-2010-y-2022/>

Zapata, B. (2023, septiembre 22). *Censo en Ecuador: crecen los hogares con un integrante y bajan los de familias numerosas.* El Universo.

<https://www.eluniverso.com/noticias/informes/censo-en-ecuador-crecen-los-hogares-con-un-integrante-y-bajan-los-de-familias-numerosas-nota/>