



UNIDAD DE PROFESIONALIZANTES

UNIVERSIDAD CASA GRANDE
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

MODELO DE NEGOCIO
“APS – APRENDER PARA SALVAR”

GERENCIA ADMINISTRATIVA Y DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL

Elaborado por:

Ruth Marina Murillo Ramírez

Tutoría por: **Néstor Vásquez**

GRADO

Trabajo previo a la obtención del Título de:

Licenciado en Administración de Empresas

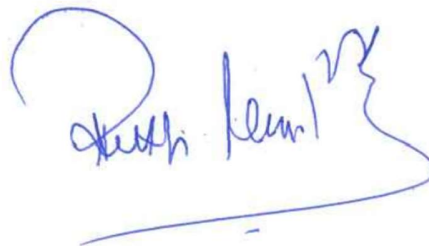
Guayaquil, Ecuador
Marzo, 2024

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

Yo, **Ruth Murillo** declaro libre y voluntariamente lo siguiente:

1. Que soy el/la autor/a del trabajo de titulación: **“Gerencia de estudio Administrativo y de Responsabilidad Social”**, 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, Diana Hidalgo, 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.



Ruth Murillo

CI. 0915299838

Declaro que:

Yo, Ruth Marina Murillo Ramírez en calidad de autor y titular de del trabajo de titulación **“Aprender Para Salvar: Gerencia de Estudio Administrativo y de Responsabilidad Social”** 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.



Ruth Marina Murillo Ramírez

CI. 0915299838

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

2. Cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación.....	2
3. Resumen.....	4
4. Palabras clave.....	7
5. Consideraciones éticas	8
6. Índice.....	9
7. Antecedentes y Justificación	10
8. Objetivo General.....	18
9. Descripción del modelo de negocio	19
9.1. Gerencia: Estudio Administrativo y de Responsabilidad Social Empresarial	19
<i>9.1.1. Planeación estratégica y del Recurso Humano</i>	<i>19</i>
<i>9.1.2. Necesidades de Recursos Humanos</i>	<i>21</i>
<i>9.1.3. Compensaciones</i>	<i>26</i>
<i>9.1.4. Indicadores Claves de Gestión (KPI's).....</i>	<i>27</i>
<i>9.1.5. Estrategia y Acciones de Responsabilidad Social Empresarial</i>	<i>30</i>
11. Bibliografía.....	35

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 o todos los padres de familia pueden tener acceso a dispositivos, las implementaciones 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

sueldo 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: Estudio Administrativo y de Responsabilidad Social Empresarial

9.1.1. Planeación estratégica y del Recurso Humano

9.1.1.1. Definición de Misión, Visión y valores

Misión. La misión de la empresa es proporcionar a los padres de familia las habilidades y la confianza necesarias para responder de manera efectiva ante situaciones de emergencia que puedan afectar a sus hijos. A través del uso innovador de la realidad virtual, nos comprometemos a ofrecer una experiencia de aprendizaje inmersiva que pueda salvar vidas y brindar tranquilidad a las familias.

Visión. La visión de la empresa para el año 2030 es convertirse en líderes nacionales en la capacitación de padres de familia en primeros auxilios y respuesta a emergencias a través de la realidad virtual. Buscamos crear un mundo en el que cada padre se sienta capacitado y preparado para enfrentar cualquier situación de emergencia que pueda afectar a sus seres queridos.

Valores. Los valores planteados de la empresa en este estudio son:

Seguridad: Nos aseguramos de que cada experiencia de capacitación y cada recurso que brindamos esté diseñado para promover entornos seguros y respuestas efectivas ante emergencias.

Responsabilidad: Nos comprometemos a fomentar la responsabilidad entre los padres capacitados, equipándolos con el conocimiento y las habilidades para actuar de manera proactiva y responsable en situaciones de emergencia que involucren a sus hijos.

Innovación: Abrazamos la innovación como motor de cambio, desarrollando constantemente nuevas formas de utilizar la realidad virtual para mejorar la capacitación en primeros auxilios y respuesta a emergencias, manteniéndonos a la vanguardia de la tecnología.

Compromiso con la comunidad: Reconocemos la importancia de la colaboración y el apoyo mutuo en las comunidades. Buscamos fomentar un compromiso activo entre los padres capacitados para compartir conocimientos y promover la seguridad en sus comunidades locales.

Calidad: Nos esforzamos por ofrecer contenido de capacitación de la más alta calidad, respaldado por información médica precisa y actualizada, para asegurar que cada padre esté completamente preparado para enfrentar cualquier emergencia que pueda surgir.

9.1.1.2. Organigrama de la organización

La cultura organizacional de esta empresa refleja nuestros valores fundamentales y promueve un entorno que fomente la seguridad, la responsabilidad, la innovación, el compromiso con la comunidad y la calidad. Tenemos que tomar en consideración algunos elementos clave que forman parte de esta cultura:

- Seguridad como prioridad
- Responsabilidad compartida
- Innovación continua
- Compromiso con la comunidad
- Enfoque en la calidad
- Colaboración y comunicación abierta
- Desarrollo profesional y bienestar de los empleados

- Conciencia sobre la diversidad e inclusión

Figura 1

Organigrama institucional



Fuente: Elaboración propia

9.1.2. Necesidades de Recursos Humanos

9.1.2.1. Análisis y diseños de puestos del negocio

Nuestro personal

Director Ejecutivo

- Responsable de la supervisión general de la organización.
- Toma de decisiones estratégicas y la visión a largo plazo de la empresa.

Coordinador general de capacitaciones

- Supervisa la implementación y entrega de programas de capacitación en primeros auxilios.
- Gestiona la logística y coordinación de los eventos de capacitación.

Coordinador de Tecnologías de la Información

- Encargado de supervisar la infraestructura tecnológica que soporta las soluciones de realidad virtual y plataformas de aprendizaje.
- Coordina con el equipo de desarrollo para implementar y mantener las soluciones tecnológicas.

Coordinador de Marketing y Comunicación

- Encargado de desarrollar estrategias de marketing para promover los programas de capacitación en primeros auxilios.
- Responsable de la comunicación externa e interna, incluyendo la gestión de la marca las relaciones públicas.

Creador de contenidos de Realidad Virtual

- Encargado de crear el desarrollo de contenido y tecnología de realidad virtual para los programas de capacitación en primeros auxilios.
- Coordina con el equipo de desarrollo de software y diseño para garantizar la calidad y efectividad de la experiencia de realidad virtual.

Coordinador de de Relaciones con la Comunidad

- Responsable de establecer y mantener relaciones con las comunidades objetivo y otras organizaciones relacionadas.
- Desarrolla programas de participación comunitaria y actividades de responsabilidad social empresarial.

Financiero

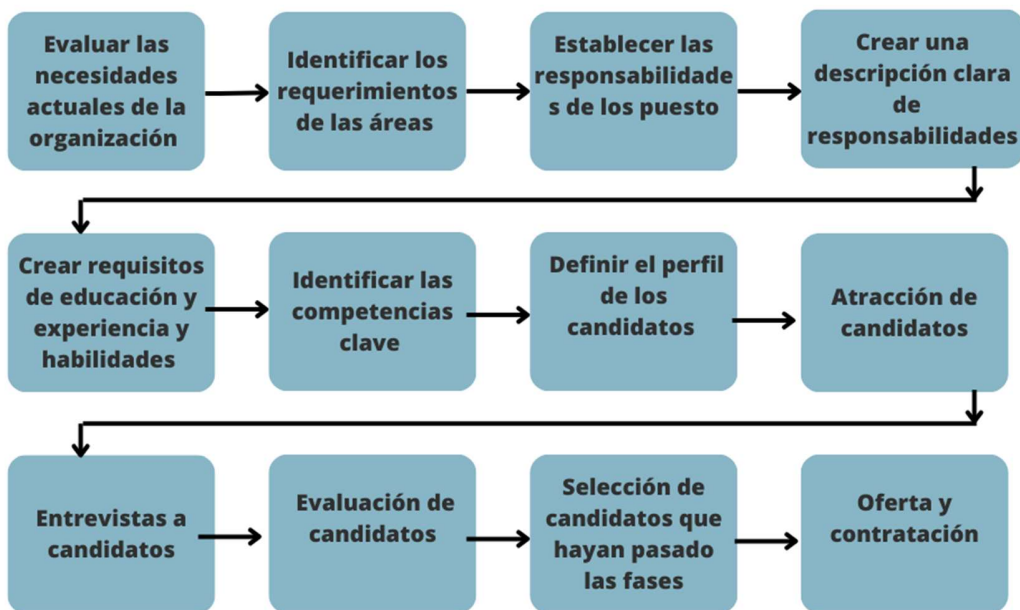
- Encargado de la planificación y presupuesto.
- Gestión de efectivo y tesorería.
- Gestión de riesgos financieros.
- Elaboración de informes financieros.

- Evaluar opciones de financiación e inversiones.
- Gestión de crédito y cobro.

9.1.2.2. Procedimientos de selección de personal a implementar

Figura 2

Procedimiento de selección de personal



Fuente: Elaboración propia

Tabla 1

Etapa, procesos y descripción

Etapa	Procesos	Descripción
Identificación de Puestos de Trabajo	Realizar un análisis de necesidades	Es necesario que desde el principio planteemos las necesidades del personal que requerimos
	Revisar la estructura organizativa	Definir desde los puestos gerenciales hasta los niveles de asistencia
	Identificar las áreas o departamentos que requieren nuevos empleados	Enfocarnos en los miembros indispensables en los departamentos que hemos establecido en el organigrama
	Establecer las responsabilidades del puesto	Definir las funciones de cada uno de los miembros del equipo
	Definir claramente las metas y requisitos de los puestos	Estas metas tienen que estar definidas cuantitativamente y en periodos de tiempo específicos

	Establecer las modalidades de trabajo	Especificar en cada uno de los puestos si el trabajo será presencial, virtual o híbrido
Elaboración de perfiles	Descripción detallada del puesto	Crear una descripción clara que incluya responsabilidades, requisitos de educación y experiencia, habilidades necesarias y otras expectativas
	Desarrollo de competencias y habilidades clave	Identificar las competencias clave que se requieren para el puesto, tales como habilidades técnicas, habilidades interpersonales y capacidad de liderazgo
	Definir el perfil del candidato ideal	Establecer las características específicas del candidato ideal, considerando la cultura organizacional y los objetivos estratégicos.
Proceso de selección	Atracción de candidatos	Hacer uso de diferentes canales para atraer candidatos, incluyendo publicaciones en portales de empleo, redes sociales, referencias internas y colaboraciones con agencias de reclutamiento.

	Evaluación de candidatos	Revisar currículums, llevar a cabo entrevistas telefónicas o presenciales, pruebas de habilidades, evaluaciones de personalidad y referencias para evaluar a los candidatos.
	Toma de decisiones:	Seleccionar al candidato más adecuado de acuerdo con el perfil del puesto y las necesidades de la organización.
	Oferta y contratación	Realizar la oferta al candidato seleccionado, negociar los términos y condiciones, y finalizar el proceso de contratación.

Fuente: Elaboración propia

9.1.3. Compensaciones

9.1.3.1. Descripción de las compensaciones del personal del negocio

Tabla 2

Compensaciones del personal de negocio

Cargos del Personal	Cantidad	Sueldo	Valor Mensual	IESS	Fondo de Reserva	Décimo Tercer Sueldo	Décimo cuarto sueldo	Vacaciones	Costo Mensual	Costo Anual	Costo por hora
Director Ejecutivo y Financiero	1	1.200,00	1.200,00	133,80	99,96	100,00	37,50	50,00	1.621,26	19.455,12	6,76
Coordinador General de Capacitaciones	1	900,00	850,00	94,78	70,81	70,83	37,50	35,42	1.159,33	13.911,96	4,83
Coordinador de Tecnologías de la Información	1	900,00	900,00	100,35	74,97	75,00	37,50	37,50	1.225,32	14.703,84	5,11
Coordinador de Marketing y Comunicación	1	900,00	900,00	100,35	74,97	75,00	37,50	37,50	1.225,32	14.703,84	5,11
Financiero	1	1.000,00	1.000,00	111,50	83,30	83,33	37,50	41,67	1.357,30	16.287,60	5,66
Creador de contenidos de Realidad Virtual	1	900,00	900,00	100,35	74,97	75,00	37,50	37,50	1.225,32	14.703,84	5,11
Coordinador de las relaciones con la comunidad	1	900,00	900,00	100,35	74,97	75,00	37,50	37,50	1.225,32	14.703,84	5,11
Capacitadores	2	720,00	1.440,00						1.440,00	17.280,00	6,00
TOTAL NÓMINA				\$ 741,48	\$ 553,95	\$ 554,17	\$ 262,50	\$ 277,08	\$ 10.479,17	125.750,04	

Fuente: Elaboración propia

9.1.4. Indicadores Claves de Gestión (KPI's)

9.1.4.1. Fijación de principales KPIs del negocio

Estrategias de marketing, el proceso de inscripción y el compromiso de los participantes

KPI: Inscripción en los cursos

1. Medir la satisfacción del cliente: Utilizar encuestas post-inscripción para recopilar feedback sobre la experiencia del estudiante al registrarse en los cursos. Contamos con el 70% de los usuarios satisfechos con los cursos.
2. Tiempo medio de respuesta: Valorar la eficiencia y prontitud en la atención al cliente. Nos tomamos alrededor de 30 minutos en responder a los clientes.
3. Tasa de finalización de inscripciones: Evaluar la facilidad y usabilidad del proceso de inscripción. Tasa del 90% de padres de familia que comienzan el proceso de inscripción y lo completan con éxito.

KPI: Fidelización

1. Tasa de finalización de la capacitación: Incremento del porcentaje de usuarios que completan la capacitación en primeros auxilios utilizando la realidad virtual. Por ejemplo, aumentar la tasa de finalización del 60% al 75% en el transcurso de un año.
2. Índice de participación recurrente: Porcentaje de usuarios que completan la capacitación y regresan para participar en módulos o actualizaciones adicionales. Podrías establecer un objetivo de incrementar este índice del 20% al 30% en el mismo período.
3. Nivel de satisfacción del usuario: Aumento en el porcentaje de usuarios satisfechos o muy satisfechos con la experiencia de capacitación en primeros auxilios a través de la realidad virtual, por ejemplo, del 75% al 85%.
4. Ratio de recomendación: Porcentaje de usuarios que recomendarían la capacitación en primeros auxilios mediante la realidad virtual a otros. El objetivo podría ser aumentar este ratio del 50% al 65%.
5. Retención a largo plazo: Porcentaje de usuarios que continúan utilizando la plataforma de realidad virtual para capacitación en primeros auxilios después de 6 meses. Un objetivo podría ser incrementar esta retención del 40% al 50%.

KPI: Retención de conocimientos

1. Tasa de finalización de la capacitación: Incremento del porcentaje de usuarios que completan la capacitación en primeros auxilios utilizando la realidad virtual. Aumentar la tasa de finalización del 60% al 75% en el transcurso de un año.
2. Índice de participación recurrente: Porcentaje de usuarios que completan la capacitación y regresan para participar en módulos o actualizaciones adicionales. Establecer un objetivo de incrementar este índice del 20% al 30% en el mismo período.

3. Nivel de satisfacción del usuario: Aumento en el porcentaje de usuarios satisfechos o muy satisfechos con la experiencia de capacitación en primeros auxilios a través de la realidad virtual, por ejemplo, del 75% al 85%.
4. Ratio de recomendación: Porcentaje de usuarios que recomendarían la capacitación en primeros auxilios mediante la realidad virtual a otros. Aumentar este ratio del 50% al 65%.
5. Retención a largo plazo: Porcentaje de usuarios que continúan utilizando la plataforma de realidad virtual para capacitación en primeros auxilios después de 6 meses. Incrementar esta retención del 40% al 50%.

KPI: Financiero

1. Tasa de conversión de clientes: Aumento en el porcentaje de clientes potenciales que se convierten en participantes activos de la capacitación en primeros auxilios con realidad virtual. Establecer el objetivo de elevar esta tasa del 15% al 20% en el transcurso de un año.
2. Valor promedio de la transacción: Incremento en el porcentaje del valor promedio generado por cada participante en la capacitación en primeros auxilios con realidad virtual. Aumentar este valor del 10% al 15%.
3. Retención de clientes: Porcentaje de participantes que realizan compras repetidas de módulos de capacitación en primeros auxilios. Establecer el objetivo de aumentar la tasa de retención del 70% al 80%.
4. Índice de recomendación: Porcentaje de participantes satisfechos que recomiendan la capacitación en primeros auxilios con realidad virtual a amigos o colegas. Incrementar este índice del 75% al 85%.
5. Tasa de participación en módulos avanzados: Aumento en el porcentaje de participantes que se inscriben en módulos de capacitación avanzada en primeros auxilios después de

completar el programa inicial. Establecer el objetivo de elevar esta tasa del 25% al 30%.

9.1.5. Estrategia y Acciones de Responsabilidad Social Empresarial

9.1.5.1. Estrategia

El proyecto de Aprender Para Salvar contribuirá responsablemente con el medio ambiente con las siguientes estrategias:

Utilización de materiales sostenibles. Utilizar materiales de formación impresos en papel reciclado o certificado por organizaciones forestales sostenibles. Además de proporcionar contenido digital para reducir el uso de papel.

Clases Virtuales. Ofreceremos opciones de formación en línea para reducir la necesidad de desplazamientos físicos. Además, que al hacer esto, podemos reducir la huella de carbono asociada con los viajes.

Reciclaje de Materiales de Formación. Implementaremos programas de reciclaje para los materiales de formación utilizados, como folletos, tarjetas y otros recursos impresos.

Productos Biodegradables. Nuestras opciones para los kits de primeros auxilios serán biodegradables o ecoamigables. Esto incluye envases, vendajes y cualquier otro material que podamos reemplazar por alternativas más sostenibles.

Iluminación y Energía Eficiente. En nuestras clases presenciales, utilizaremos iluminación y equipos electrónicos eficientes en energía y apagaremos los dispositivos cuando no estén en uso para conservar energía.

Reutilización de Materiales. Buscaremos la forma en que el diseño de materiales que permitan reutilizarlos para varias sesiones o eventos, con el fin de reducir el desperdicio y optimizar recursos.

Promoción Digital. Utilizaremos plataformas digitales y redes sociales para la promoción de APS en lugar de materiales impresos.

Colaboración con Organizaciones Ambientales. Buscaremos colaborar con organizaciones ambientales locales para obtener orientación sobre prácticas sostenibles y así promover la conciencia ambiental entre los participantes.

9.1.5.2. Proyectos

Los proyectos de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de este proyecto son esenciales para mejorar la seguridad y el bienestar en el hogar. Estos programas no solo sirven para educar a los padres sobre cómo reaccionar ante emergencias domésticas, sino que también refuerzan la reputación de la empresa como socialmente responsable y comprometida con la comunidad. Algunos proyectos que hemos desarrollado son:

1. Capacitaciones Gratuitas, en donde podamos impartir cursos de primeros auxilios gratuitos para padres en comunidades vulnerables que podrían no tener acceso fácilmente a recursos tecnológicos o en primeros auxilios de forma presencial.
2. Simulacros y talleres prácticos, en donde podamos organizar eventos donde los padres puedan practicar técnicas de primeros auxilios con maniqués o en escenarios simulados para fortalecer sus habilidades.
3. Campañas de concientización en las cuales fomentemos la participación en campañas de concientización sobre la importancia de los primeros auxilios y cómo pueden salvar vidas, especialmente en situaciones domésticas con niños.
4. Capacitaciones para empleados, en donde proporcionemos formación en primeros auxilios a los empleados de la empresa para que puedan actuar como multiplicadores del conocimiento y soportes en la comunidad.

5. Voluntariado Corporativo por parte de los empleados de APS, en donde se involucren voluntariamente en la impartición de los cursos o en el apoyo logístico de los mismos.

Implementando estos proyectos de RSE se contribuye de forma significativa a la seguridad doméstica y se fortalece la relación entre la empresa y la comunidad, generando un impacto social positivo y reforzando la imagen corporativa como una entidad comprometida y responsable.

10. Conclusiones

El proyecto APS ha demostrado ser viable y de gran relevancia. El análisis realizado indicó que los padres participantes adquirirían conocimientos esenciales que les permiten actuar de manera eficaz ante emergencias domiciliarias, salvaguardando la integridad y la vida de sus hijos. Adicionalmente, desde un punto de vista administrativo, el proyecto fortalece la imagen y el compromiso de la empresa con la responsabilidad social, proporcionando una plataforma sólida para futuras iniciativas que apunten hacia el bienestar de los empleados y sus familias.

La iniciativa demostró ser administrativamente sólida, con una planificación y ejecución cronológica bien estructurada que nos permiten alcanzar los objetivos propuestos sin exceder el presupuesto asignado. Se identificó que podríamos contar con una participación activa y positiva de los padres, lo cual es indicativo de una demanda genuina y un interés significativo en el tema. Además, la retroalimentación obtenida sugiere que los participantes adquirirían habilidades prácticas esenciales que aumentan su confianza y capacidad para actuar ante emergencias domésticas, potencialmente salvaguardando la salud y seguridad de sus hijos.

A nivel operativo, la estructura del programa de capacitación es eficiente, con una buena relación costo-beneficio, gracias a la colaboración de expertos en primeros auxilios y el uso inteligente de recursos didácticos accesibles. La metodología interactiva y las sesiones prácticas incrementan la retención de la información y la confianza de los padres en la aplicación de los procedimientos aprendidos. Esto resalta la importancia de continuar con este tipo de programas que tienen un impacto directo en la comunidad.

En términos de responsabilidad social, la empresa ha fortalecido su imagen como una

entidad comprometida con el bienestar de la comunidad. La iniciativa ha subrayado la importancia de invertir en programas educativos que tienen un impacto directo en la calidad de vida de las personas. Al enfocar los esfuerzos en los primeros auxilios, se ha promovido la conciencia sobre la prevención de accidentes y la preparación para emergencias, lo cual resalta el rol proactivo de la empresa en temas de interés social.

Para mantener y ampliar los beneficios obtenidos con la implementación del proyecto, se recomienda elaborar una estrategia que permita escalar el proyecto a más ciudades además de Guayaquil, considerando las alianzas con instituciones educativas y de salud para ampliar el alcance del programa. Además, es importante desarrollar un sistema de seguimiento que permita evaluar la eficacia del entrenamiento a lo largo del tiempo, asegurando una actualización permanente de los conocimientos impartidos e implementar indicadores de impacto claros para medir el éxito del programa en términos de aumento de la seguridad de los hijos de los empleados y reducción de los incidentes domésticos.

Por último, es necesario mantener una estrategia de comunicación activa que destaque los logros y testimonios del programa, reforzando el compromiso de la empresa con la responsabilidad social y el cuidado de su capital humano.

Con estas recomendaciones, el proyecto no solo persistirá como una iniciativa relevante para la empresa, sino que se posicionaría como un pilar en la estrategia de responsabilidad social, impactando positivamente en la seguridad y bienestar de la comunidad.

11. Bibliografía

- Maniqui Muñeco Pediatrico 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/>