



UNIVERSIDAD CASA GRANDE
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

MODELO DE NEGOCIO

“CLIKILY”:

GERENCIA ADMINISTRATIVA

Elaborado por:

Johana de los Ángeles Valarezo Ordoñez

Tutoría por: Daniella María Fernández Malnati

GRADO

Trabajo previo a la obtención del Título de:

Licenciado en Administración de Empresas

Guayaquil, Ecuador
Febrero, 2024

2. CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN

Yo, **Johana de los Ángeles Valarezo Ordóñez** declaro libre y voluntariamente lo siguiente:

1. Que soy el/la autor/a del trabajo de titulación “**Modelo de Negocio - CLIKILY: Gerencia de Estudio Técnico y Administración**”, el cual forma parte del proyecto Modelo de Negocio “**CLIKILY**”.
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: Luis Javier Yépez Fuentes, Alfredo Antonio Veintimilla Rizo y Verónica Isabel Narváez Zapata.

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.



Johana de los Ángeles Valarezo Ordóñez

1104263866

Declaro que:

Yo, Johana de los Ángeles Valarezo Ordóñez en calidad de autor y titular de del trabajo de titulación “**Modelo de Negocio - CLIKILY: Gerencia de Estudio Técnico y Administración**” 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.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Johana Valarezo', is centered on the page. The signature is written in a cursive style with a horizontal line underneath.

Johana de los Ángeles Valarezo Ordóñez
1104263866

3. RESUMEN EJECUTIVO

Este documento es el resultado del trabajo colaborativo de Luis Javier Yépez Fuentes, Johana de los Ángeles Valarezo Ordóñez, Verónica Isabel Narváez Zapata, Alfredo Antonio Veintimilla Rizo, y explica el plan de negocios del proyecto denominado “CLIKILY”; 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.

El proyecto CLIKILY se presenta como una innovadora solución digital destinada a fortalecer la comunicación y las relaciones entre padres e hijos adolescentes, en respuesta a los desafíos impuestos por la creciente influencia de la tecnología en la vida cotidiana. A través de la integración de gamificación, tecnología avanzada y estrategias psicoeducativas, esta plataforma propone un enfoque único para abordar la brecha comunicativa intergeneracional, subrayando la importancia del soporte familiar en el desarrollo psicológico de los jóvenes. La propuesta de valor de CLIKILY radica en su capacidad para ofrecer una experiencia interactiva, educativa y emocionalmente enriquecedora, promoviendo un diálogo abierto y comprensión mutua. Este enfoque no solo responde a una necesidad crítica en la sociedad actual, sino que también coloca a CLIKILY en una posición estratégica para captar un segmento de mercado poco explorado.

La investigación de mercado realizada confirma la existencia de una demanda significativa por experiencias educativas interactivas entre adolescentes y una clara necesidad por parte de los padres de mejorar la comunicación con sus hijos. Con un 76.2% de los adolescentes expresando un alto interés en este tipo de plataformas, CLIKILY se destaca como una propuesta viable y necesaria. La estrategia de marketing del proyecto se centra en resaltar su propuesta de valor única, utilizando canales digitales para maximizar su alcance y atractivo tanto para padres como para adolescentes. Este enfoque estratégico

promete no solo captar la atención de su público objetivo sino también fomentar una comunidad activa y comprometida con el mejoramiento de las relaciones familiares.

El desarrollo técnico de CLIKILY enfatiza la importancia de una interfaz accesible y atractiva, asegurando una experiencia de usuario fluida y satisfactoria. La inversión significativa en el desarrollo de la plataforma refleja el compromiso del proyecto con la innovación y la calidad, apoyado por un equipo especializado en aspectos técnicos y psicosociales. Además, el proyecto muestra un fuerte compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente en lo que respecta a la educación de calidad y el bienestar, posicionándolo como una inversión atractiva con potencial de crecimiento y un impacto social significativo. En conclusión, CLIKILY representa una oportunidad prometedora para inversores interesados en contribuir positivamente a la sociedad mientras buscan rendimientos financieros sustanciales, combinando innovación, responsabilidad social y viabilidad financiera en un proyecto único en el ámbito de la educación digital y el bienestar familiar.

4. PALABRAS CLAVE

Adolescentes, Comunicación, Relaciones familiares, Padres e hijos, Herramientas digitales, Hijos adolescentes

5. CONSIDERACIONES ÉTICAS

La elaboración del modelo de negocio de CLIKILY se ha fundamentado en sólidas consideraciones éticas, garantizando el respeto por la propiedad intelectual y promoviendo un trato ético hacia todas las personas involucradas en todas las etapas de desarrollo del proyecto. Este enfoque asegura una base moral sólida para el proyecto, reflejando nuestro compromiso con la integridad y la responsabilidad social en cada etapa de desarrollo y ejecución del modelo.

6. ÍNDICE DE CONTENIDO

2.	CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN.....	iii
3.	RESUMEN EJECUTIVO.....	v
4.	PALABRAS CLAVE.....	vi
5.	CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	vii
6.	ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
7.	ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
8.	INDICE DE TABLAS.....	x
9.	ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN.....	11
	Contexto.....	11
	Análisis de las 5 C's.....	13
10.	OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL PROYECTO.....	15
	10.1. Objetivo General.....	15
	10.2. Objetivos Específicos.....	15
11.	GERENCIA: ESTUDIO TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO.....	16
	11.1. ESTUDIO TÉCNICO.....	16
	11.1.1. Descripción del producto.....	21
	11.1.2. Descripción del prototipo.....	28
	11.1.3. Proceso de producción/ prestación del servicio.....	29
	11.1.3.1. Diseño.....	37
	11.1.3.2. Determinación de la capacidad productiva de la plataforma.....	40
	11.1.4. Costos.....	42
	11.1.4.1. Terreno y Obras.....	42
	11.1.4.2. Equipos y Maquinaria.....	43
	11.1.4.3. Muebles y enseres.....	43
	11.1.4.4. Materias primas, materiales e insumos.....	43
	11.1.4.5. Estructura de Costos.....	43
	11.2. ESTUDIO ADMINISTRATIVO.....	47

11.2.1. Definición de Misión, Visión y valores	47
11.2.2. Organigrama de la organización	48
11.2.3. Necesidades de Recursos Humanos.....	51
11.2.3.1. Análisis y diseños de puestos del negocio	51
11.2.3.2. Procedimientos para la Selección de Personal.....	54
11.2.4. Compensaciones.....	57
11.2.4.1. Descripción de las compensaciones del personal del negocio.	57
11.2.5. Indicadores Claves de Gestión (KPI's)	59
11.2.5.1. Fijación de principales KPI's del negocio.	60
12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
12.1. Conclusiones	62
12.2. Recomendaciones	64
13. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	66

7. ÍNDICE DE GRÁFICOS

Ilustración 1 Elementos esenciales en la planeación del servicio.....	17
Ilustración 2 Flujo de procesos técnicos	36
Ilustración 3 Diseño de presentación	38
Ilustración 4 Estructura del prototipo.....	39
Ilustración 5 Organigrama.....	49
Ilustración 6 Organigrama de personal externo.....	50

8. INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Capacidad instalada.....	41
Tabla 2 Equipos y maquinaria.....	43
Tabla 3 Determinación de costos e insumos para el periodo de un año.....	43
Tabla 4 Otros costos	44
Tabla 5 Costos Fijos	45
Tabla 6 Descripción de puestos y funciones para personal externo	54
Tabla 7 Procesos para identificar puestos de trabajo, elaboración de perfil	55
Tabla 8 Tipo de relación laboral.....	57
Tabla 9 Cálculo de costo mensual de remuneraciones con beneficios sociales.....	58
Tabla 10 Costos estimados de servicios profesionales externalizados	59
Tabla 11 Principales KPI de evaluación para el personal.....	60

9. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

Contexto

En la actualidad, marcada por transformaciones tecnológicas y cambios en el tejido social, las familias enfrentan desafíos significativos en la comunicación y en la relación entre padres e hijos adolescentes. La adolescencia, siendo una etapa de desarrollo crucial, demanda un enfoque especializado para abordar las necesidades emocionales y comunicativas que surgen. La dificultad para establecer canales de comunicación efectivos entre padres e hijos no solo afecta la dinámica familiar, sino que también repercute en el bienestar emocional y el desarrollo social de los adolescentes. Este proyecto nace como una iniciativa para responder a la necesidad creciente de mejorar la comunicación familiar, proponiendo el uso de tecnologías digitales como medio para fortalecer los vínculos afectivos y mejorar las dinámicas dentro del núcleo familiar, dado “que un buen nivel de comunicación familiar conlleva una buena autoestima en los adolescentes y viceversa” Hañari (2020).

En un mundo donde la tecnología domina muchos aspectos de nuestra vida diaria, la comunicación entre padres e hijos ha enfrentado nuevos desafíos, especialmente durante la adolescencia. Según Peces Gómez (2022), la importancia del apoyo familiar en el desarrollo psicológico positivo de los adolescentes tiene un impacto alto, a la vez que la brecha de comunicación entre generaciones se ha ampliado. Bajo esta premisa, CLIKILY se introduce en este contexto como una solución innovadora, siendo una herramienta que tiene como objetivo principal fortalecer los vínculos de comunicación y mejorar la calidad de las relaciones familiares. Este proyecto único en su tipo en nuestro mercado combina la gamificación, las herramientas tecnológicas y la usabilidad con estrategias psicoeducativas para crear un espacio donde padres e hijos puedan aprender y fortalecer su relación en conjunto.

La justificación del proyecto radica en la observación de que, pese a la proliferación de medios de comunicación digitales, la calidad de la interacción entre padres e hijos ha decaído. La brecha generacional, exacerbada por el ritmo acelerado de los cambios tecnológicos, plantea un desafío único para la comunicación familiar. Las estructuras familiares se ven presionadas no solo por factores externos, como el entorno social y económico, sino también por el uso intensivo de tecnología que modifica las formas de interacción. Frente a este panorama, surge la imperiosa necesidad de desarrollar estrategias que permitan recuperar la comunicación efectiva y el entendimiento mutuo, utilizando las mismas tecnologías que, en parte, han contribuido al distanciamiento.

Como aditamento para ilustrar la problemática que pretende abordar nuestro proyecto, encontramos que, además de las brechas generacionales afrontamos un problema crudo sobre la salud mental de los adolescentes. Un estudio afirma lo siguiente:

A nivel mundial, la salud mental de las niñas, niños y adolescentes se encuentra en una situación preocupante. Según estadísticas del Ministerio de Salud Pública del Ecuador, el 20% de las niñas, niños y adolescentes en el país presentan síntomas de depresión o ansiedad y el 10% ha considerado o intentado suicidarse (MSP, 2021). World Vision Ecuador (2023)

Este contexto subraya la necesidad crítica de intervenciones que promuevan la salud mental y el bienestar emocional, especialmente entre los más jóvenes.

Además, la falta de una comunicación abierta y efectiva entre padres e hijos ha demostrado ser un factor que incide de forma negativa en el desarrollo y comportamiento de los jóvenes. Una investigación del Center for Disease Control and Prevention (2021) indica que los adolescentes que tienen una comunicación pobre con sus padres tienen un 50% más de probabilidad de involucrarse en comportamientos de riesgo, como el consumo de alcohol y drogas, en comparación con aquellos que tienen una comunicación efectiva. Este

dato refuerza la importancia de proyectos como CLIKILY, que buscan mejorar la comunicación y el entendimiento mutuo dentro de las familias.

Análisis de las 5 C's

Compañía: CLIKILY se presenta como una plataforma innovadora en el ámbito de la tecnología aplicada al bienestar familiar. Su propuesta única combina herramientas digitales con enfoques pedagógicos y psicológicos para facilitar la comunicación entre padres e hijos adolescentes. La visión de la compañía es ser líder en soluciones digitales que mejoren las relaciones familiares, adaptándose a los retos y necesidades cambiantes de la sociedad. Este enfoque demuestra un compromiso con la excelencia y la innovación, buscando constantemente maneras de integrar nuevas tecnologías para el fortalecimiento de los lazos familiares.

Clientes: El público objetivo de CLIKILY incluye una diversidad de familias que enfrentan desafíos comunicativos en la era digital. Desde familias tradicionales hasta estructuras más contemporáneas, la plataforma se diseña para ser inclusiva y adaptable a las necesidades específicas de cada usuario. La identificación de estas necesidades y la personalización del servicio son cruciales para el éxito del proyecto, apuntando a una mejora significativa en la calidad de la comunicación familiar. CLIKILY reconoce la importancia de entender y respetar la diversidad de las familias modernas, ofreciendo soluciones flexibles y efectivas.

Competencia: En el mercado actual, CLIKILY se distingue por su enfoque único en la combinación de tecnología y personalización para mejorar la comunicación familiar. Aunque existen servicios que buscan abordar problemas similares, la propuesta de CLIKILY sobresale por su capacidad para crear una experiencia adaptativa y atractiva para los adolescentes, manteniendo al mismo tiempo la relevancia y utilidad para los padres. Esta diferenciación estratégica posiciona a CLIKILY como una solución vanguardista frente a opciones más tradicionales como la terapia familiar o aplicaciones genéricas de desarrollo

personal. La plataforma se configura como un recurso integral que responde específicamente a las necesidades de comunicación entre padres e hijos adolescentes.

Colaboradores: El éxito de CLIKILY depende en gran medida de la colaboración con expertos en distintas áreas, desde la psicología adolescente hasta la tecnología de la información. Estas alianzas estratégicas permiten enriquecer la plataforma con contenidos validados y estrategias efectivas para el desarrollo emocional y comunicacional. Además, la colaboración con instituciones educativas y organizaciones enfocadas en el bienestar familiar amplía el alcance y la penetración del proyecto, facilitando su adopción en diferentes contextos. Estos colaboradores no solo aportan credibilidad y profundidad al proyecto, sino que también contribuyen a su continua innovación y mejora.

Contexto: El entorno actual, caracterizado por rápidos avances tecnológicos y cambios sociales, ofrece tanto desafíos como oportunidades para la comunicación familiar. CLIKILY se inserta en este contexto como una solución oportuna y relevante, buscando utilizar la tecnología para abordar de manera efectiva los problemas de comunicación entre padres e hijos adolescentes. La capacidad de adaptarse a las tendencias actuales y satisfacer las necesidades emergentes de las familias modernas es fundamental para el impacto y la sostenibilidad del proyecto. Este enfoque contextualizado asegura que CLIKILY no solo responde a los desafíos de hoy, sino que también se prepara para las futuras dinámicas familiares.

CLIKILY representa una iniciativa holística frente a los retos de la comunicación familiar, proponiendo una solución tecnológica innovadora para fomentar una interacción más efectiva y fortalecer las relaciones entre padres e hijos adolescentes. Se destaca la importancia y la urgencia de implementar proyectos que no solo mejoren la dinámica familiar, sino que también contribuyan al desarrollo emocional y social de los adolescentes.

10. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL PROYECTO

10.1. Objetivo General

Desarrollar y optimizar la comunicación y el fortalecimiento de los vínculos familiares entre padres e hijos adolescentes mediante la implementación de una plataforma digital interactiva que incorpore recursos educativos y herramientas de comunicación eficaces.

10.2. Objetivos Específicos

- **Facilitar el Acceso a Recursos:** Proveer un acceso ininterrumpido a una variedad de recursos educativos y herramientas de comunicación diseñados específicamente para padres e hijos adolescentes, con el fin de apoyar el desarrollo emocional y cognitivo de los adolescentes.
- **Fomentar la Participación Parental:** Estimular una participación activa y consciente de los padres en el desarrollo personal de sus hijos adolescentes, mediante la creación de espacios virtuales que favorezcan la interacción y el acompañamiento.
- **Proporcionar Contenido Personalizado:** Ofrecer contenido personalizado y adaptado a las necesidades específicas de cada familia, permitiendo una experiencia más relevante y enriquecedora para cada usuario, y apoyando la diversidad de estructuras y dinámicas familiares.
- **Promover el Diálogo Constructivo:** Incentivar la interacción y el diálogo constructivo entre padres e hijos adolescentes sobre temas de importancia crítica, como valores éticos, salud mental y desarrollo de habilidades sociales, a través de actividades interactivas y contenido participativo.
- **Evaluación Continua del Impacto:** Implementar un sistema de evaluación continua que permita medir el impacto del proyecto en la mejora de la dinámica familiar, facilitando la identificación de áreas de mejora y la realización de ajustes necesarios para aumentar la efectividad del programa.

11. GERENCIA: ESTUDIO TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO

Comprende la etapa investigativa relacionada a las actividades tecnológicas realizadas bajo normas científicas y profesionales, aprovechando de manera óptima los recursos disponibles, para la prestación de un determinado servicio. Se pretende resolver las preguntas referentes a dónde, cuánto, cómo y con qué producir lo que se desea, por lo que el aspecto técnico – operativo de un proyecto comprende todo aquello que tenga relación con el funcionamiento y la operatividad del propio proyecto (Meza Orozco, 2013)

11.1. ESTUDIO TÉCNICO

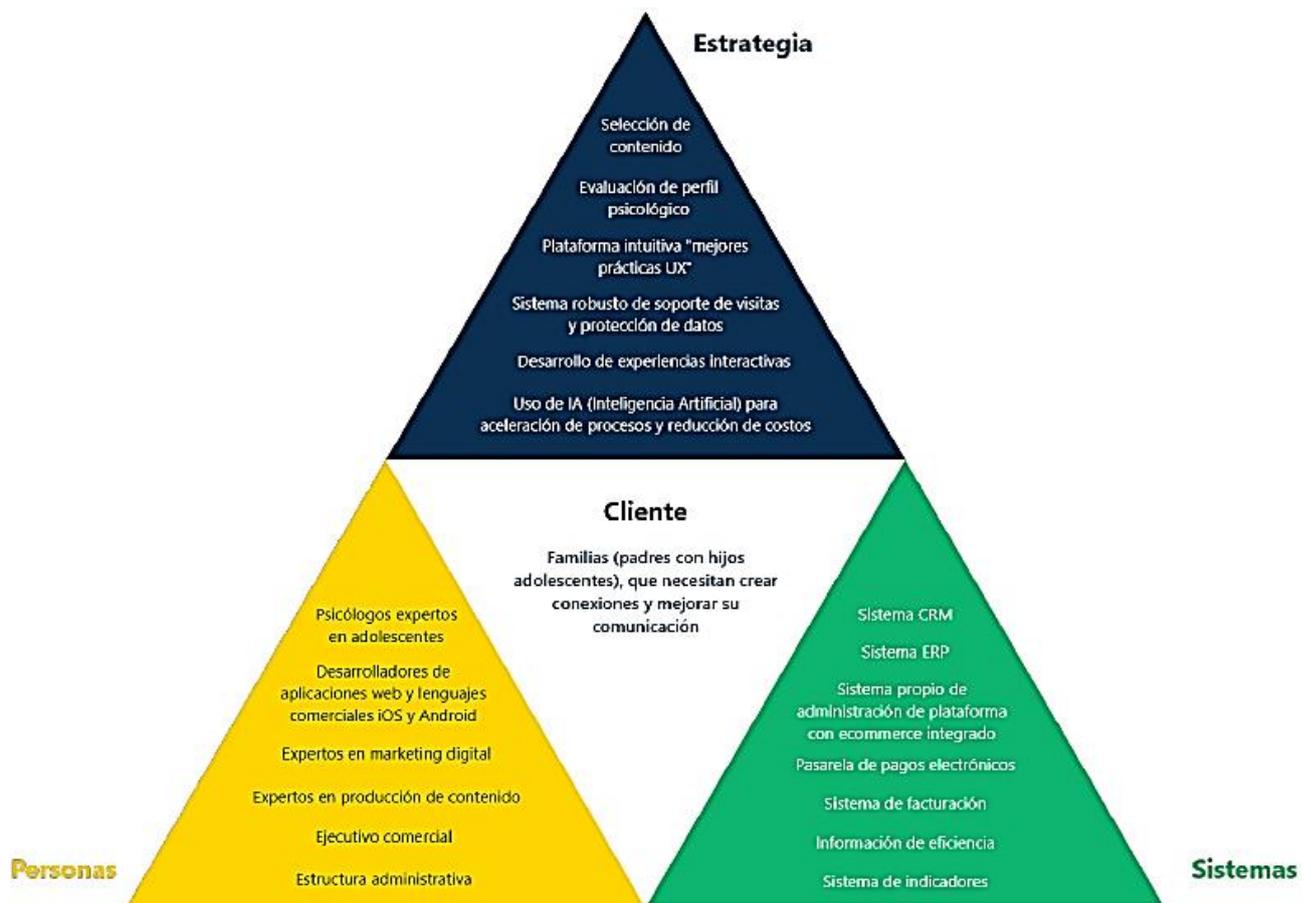
Para ejecutar el proyecto y cumplir la propuesta de valor, se desarrollan sobre tres elementos esenciales: estrategias, personas y sistemas. Las estrategias cuidadosamente elaboradas guían el perfilamiento psicosocial del adolescente, la selección de contenido, para ofrecer una experiencia educativa innovadora, que responde a las necesidades propias de la edad, con mecanismos tecnológicos y desarrollos intuitivos, que se adaptan a las condiciones propias de cada adolescente, y a su nivel de evolución emocional.

Una experiencia educativa innovadora, como la ofrecida por CLIKILY, se distingue por varios puntos diferenciales que la hacen única y efectiva, en primer lugar, se caracteriza por su enfoque personalizado y adaptativo, que se basa en el perfil psicosocial de cada adolescente, lo que significa que el contenido y las actividades se seleccionan cuidadosamente para satisfacer las necesidades individuales de cada usuario, teniendo en cuenta su edad, intereses, nivel de desarrollo emocional y estilo de aprendizaje.

La innovación se refleja en la variedad de mecanismos tecnológicos utilizados, que van más allá de la mera presentación de información, por ejemplo, la gamificación se emplea para hacer que el aprendizaje sea más interactivo y divertido, mientras que la inteligencia artificial se utiliza para adaptar la experiencia a medida que el adolescente progresa y todo lo expuesto se combina con desarrollos intuitivos que garantizan una navegación fácil y una experiencia fluida en la plataforma.

Las personas del equipo, compuesto por psicólogos, desarrolladores y expertos en marketing, colaboran para llevar a cabo este objetivo, a nivel técnico, sistemas modernos y bien integrados, sumados a sistemas de seguridad, respaldan la funcionalidad y la seguridad de la plataforma, juntos, estos componentes forman un ecosistema integral para ofrecer un servicio digital fluido y memorable.

Ilustración 1 Elementos esenciales en la planeación del servicio



Fuente: Los autores

El desarrollo del triángulo de servicios es fundamental para el éxito y la eficacia de cualquier proyecto o empresa, ya que se centra en tres elementos clave: estrategias, personas y sistemas, estos componentes interactúan entre sí para garantizar que se cumplan las necesidades y expectativas del cliente de manera efectiva y eficiente (WISE, 2022).

A continuación se expone la relevancia de cada uno de estos elementos y cómo se relacionan entre sí en el contexto del triángulo de servicios:

Estrategias: Una estrategia se define como un conjunto de acciones planificadas con el propósito de alcanzar un objetivo particular o una serie de metas específicas. Este proceso implica la identificación y utilización de recursos disponibles, la determinación de prioridades, la toma de decisiones y la asignación de responsabilidades, todo ello con el fin de mejorar las probabilidades de lograr el éxito en la consecución de dichos objetivos (Santos, 2023).

En el contexto de CLIKILY, las estrategias son el conjunto de acciones planificadas diseñadas para alcanzar los objetivos del proyecto, estas estrategias son fundamentales para definir cómo se abordarán las necesidades de los usuarios y cómo se diferenciará la oferta de CLIKILY de otras plataformas similares, estrategias bien elaboradas guían desde la selección de contenido hasta la implementación de tecnologías innovadoras, asegurando que la experiencia educativa ofrecida sea personalizada, interactiva y efectiva.

El apartado de estrategias se centra en la importancia de los sistemas para el funcionamiento eficaz del proyecto, se destacan varios sistemas clave, como un sistema ERP integral y un sistema de CRM diseñado para gestionar relaciones con los usuarios, la plataforma también cuenta con un sistema de administración propio, integrado con funciones de comercio electrónico.

Además, se mencionan pasarelas de pago seguras, sistemas de facturación electrónica, herramientas de analítica web y sistemas de seguridad de la información, dichos sistemas trabajan en conjunto para garantizar una experiencia de usuario completa y segura, siendo esenciales para la eficiencia y seguridad del proyecto.

Personas: Las personas en el contexto de CLIKILY incluyen al equipo interno que desarrolla y opera la plataforma, así como los colaboradores externos y los propios usuarios finales, mismos que son esenciales para entender las necesidades de los adolescentes y

padres, desarrollar soluciones adaptadas a sus requerimientos y garantizar una experiencia satisfactoria en la plataforma. La capacitación del equipo, su compromiso y su profundo entendimiento de las dinámicas familiares son aspectos críticos para el éxito de CLIKILY.

Sistemas: Los sistemas en CLIKILY son la infraestructura tecnológica y operativa que respalda la ejecución del proyecto, lo que incluye la plataforma digital, las herramientas de gestión de contenido, los procesos operativos y los procedimientos de seguridad de datos. Una implementación cuidadosa de sistemas integrados y bien diseñados permite optimizar las operaciones de la plataforma, garantizar la seguridad de la información y proporcionar una experiencia fluida y segura para los usuarios.

Cliente: Está compuesto por familias con hijos adolescentes, que tienen la necesidad de construir relaciones más fuertes entre padres e hijos por medio de la mejora en la comunicación. Lo que puede ser un aspecto negativo en las relaciones familiares, como es excesivo contacto con la tecnología, será usado en favor del cliente para lograr el acercamiento y contacto de los padres con los hijos.

Relaciones del triángulo de servicios:

Núcleo del cliente en CLIKILY: El núcleo del cliente en CLIKILY representa las necesidades, deseos y expectativas de los adolescentes y padres que utilizan la plataforma. Todas las decisiones y acciones tomadas en el proyecto están dirigidas a satisfacer estas necesidades de manera efectiva y eficiente.

Estrategias en CLIKILY: Las estrategias en CLIKILY se enfocan en identificar y abordar las necesidades de los usuarios a través de la personalización del contenido, la diferenciación de la oferta y la garantía de una experiencia educativa enriquecedora, estrategias que guían la selección de actividades, la segmentación del contenido y otras decisiones clave en la plataforma.

- Evaluación de perfiles psicosociales para personalizar la interacción, adaptándola a las necesidades individuales.
- Plataforma intuitiva, respaldada por las mejores prácticas de UX para garantizar una navegación sin esfuerzo.
- Implementación de la IA para acelerar los procesos y reducir los costos, proporcionando una eficiencia operativa sin precedentes.
- Cuidadosa selección de contenido y la evaluación de perfiles psicosociales para personalizar la experiencia.

Personas en CLIKILY: Las personas involucradas en CLIKILY son responsables de ejecutar las estrategias y brindar un servicio de alta calidad a los usuarios, se incluye al equipo interno que desarrolla y opera la plataforma, así como a los colaboradores externos que contribuyen con su experiencia. El compromiso y la comprensión profunda de las necesidades de los usuarios son fundamentales para el éxito de la plataforma.

- Psicólogos especializados en adolescentes aportan su experiencia para enriquecer la calidad del contenido.
- Desarrolladores altamente capacitados garantizan que la plataforma sea técnicamente robusta y fácil de usar.
- Expertos en marketing digital trabajan para difundir el mensaje y atraer a la audiencia objetivo.
- La estructura administrativa y el equipo ejecutivo se centran en la coordinación eficiente y la toma de decisiones estratégicas.

Sistemas en CLIKILY: Los sistemas en CLIKILY son la infraestructura tecnológica y operativa que respalda la ejecución de las estrategias y la entrega de servicios a los usuarios, se incluyen la plataforma digital, las herramientas de análisis de datos, los procesos de seguridad y otros aspectos técnicos que garantizan una experiencia fluida y segura en la plataforma.

11.1.1. Descripción del producto

CLIKILY se establece como una plataforma digital innovadora y pionera, concebida con el propósito primordial de fortalecer los vínculos familiares, especialmente centrados en la mejora de la comunicación entre padres e hijos adolescentes. En un mundo donde la tecnología ha permeado prácticamente todos los aspectos de la vida cotidiana (Selwyn, 2011), surge la necesidad imperante de aprovechar estas herramientas para promover relaciones familiares más sólidas y significativas.

En este contexto, CLIKILY se alza como un faro de esperanza, ofreciendo una amplia gama de recursos y actividades diseñadas para nutrir la conexión emocional entre padres e hijos en la era digital, más allá de ser simplemente una plataforma digital, CLIKILY se presenta como un compañero de viaje en el viaje emocional y comunicativo de las familias modernas. Su objetivo trasciende la mera transmisión de información; busca ser un facilitador activo en la construcción de relaciones más profundas y enriquecedoras dentro del hogar.

La interfaz intuitiva y atractiva de CLIKILY se erige como un oasis en el vasto desierto digital, ofreciendo una experiencia de usuario envolvente y gratificante. Lejos de ser una fuente de distracción, la plataforma está diseñada para ser un espacio de encuentro y aprendizaje compartido entre padres e hijos adolescentes. La gamificación se convierte en una herramienta poderosa para fomentar la participación activa y el compromiso, transformando el proceso de aprendizaje y comunicación en una experiencia emocionante y motivadora para todas las partes involucradas.

CLIKILY no solo ofrece contenido estático, sino que se adapta dinámicamente a las necesidades y preferencias de cada usuario. A través de un sistema de retos y recompensas cuidadosamente diseñado, la plataforma motiva a padres e hijos a comprometerse con su proceso de crecimiento personal y familiar. Desde desafíos interactivos hasta actividades educativas y contenido especializado, cada elemento de

CLIKILY está diseñado con el propósito claro de fortalecer los lazos familiares y mejorar la comunicación entre padres e hijos adolescentes.

Valor Esencial

Desarrollar nuevas habilidades comunicacionales entre padres e hijos adolescentes, para mejorar la relación familiar.

Producto Real

Luego de considerar que el 67% de los adolescentes encuestados coinciden que les gustaría participar de retos interactivos y la mayoría de los padres entrevistados manifiestan que estarían dispuestos a utilizar una herramienta tecnológica si les ayuda a mejorar la comunicación con sus hijos; el producto final se perfila de la siguiente manera:

- **Plataforma digital disponible en una amplia gama de dispositivos y accesible 24/7**

Para que el aplicativo de CLIKILY pueda llegar a la mayor cantidad de usuarios posible y garantizar una experiencia óptima, será compatible con una amplia gama de dispositivos. Aquí hay una lista de dispositivos y algunas características técnicas que debería tener el aplicativo para funcionar correctamente:

Smartphones: Compatibilidad con sistemas operativos iOS (iPhone) y Android, Resolución de pantalla adaptable a diferentes tamaños de pantalla, interfaz de usuario intuitiva y fácil de usar en pantallas táctiles, optimización para el consumo eficiente de batería y recursos del dispositivo, notificaciones push para recordatorios y actualizaciones.

Tabletas: Compatibilidad con sistemas operativos iOS (iPad) y Android, diseño responsivo que se adapte a diferentes tamaños de pantalla y orientaciones, capacidades de multitarea para permitir la interacción entre padres e hijos, integración con funciones específicas de la tableta, como la cámara para actividades interactivas.

- **Plataforma basada en un sistema de retos y recompensas**

La plataforma de CLIKILY se fundamenta en un sistema integral de retos y recompensas, diseñado para fomentar la participación activa y el compromiso de los usuarios, tanto padres como hijos adolescentes. Este sistema se estructura en torno a la entrega de contenido altamente personalizado, adaptado de manera precisa a las características y preferencias individuales de cada usuario, dicho enfoque personalizado se logra mediante el análisis detallado del perfil de usuario, que incluye datos demográficos, preferencias de contenido, historial de interacciones y otros aspectos relevantes.

El contenido ofrecido a los usuarios se presenta principalmente a través de una variedad de videos cortos cuidadosamente seleccionados, que pueden provenir de diversas fuentes, incluidas redes sociales populares como YouTube, TikTok o Instagram, así como producciones propias específicamente diseñadas para la plataforma CLIKILY y La diversidad de fuentes de contenido garantiza una experiencia rica y variada para los usuarios, abordando una amplia gama de temas relevantes para la comunicación familiar y el desarrollo personal.

La entrega de contenido personalizado se realiza de manera estratégica, utilizando algoritmos avanzados de recomendación y aprendizaje automático, los algoritmos analizan continuamente el comportamiento y las interacciones de los usuarios en la plataforma, identificando patrones de consumo de contenido, preferencias temáticas y niveles de participación y con esta información, la plataforma puede generar recomendaciones precisas y relevantes, asegurando que cada usuario reciba contenido adaptado a sus necesidades e intereses específicos.

El sistema de retos y recompensas se implementa como una herramienta motivadora para impulsar la participación y el compromiso de los usuarios, se presentan como objetivos o tareas específicas que los usuarios deben completar, como ver ciertos videos, participar en actividades interactivas o completar cuestionarios relacionados con la

comunicación familiar y al completar estos retos, los usuarios reciben recompensas en forma de puntos, insignias, niveles o privilegios adicionales dentro de la plataforma.

La gamificación juega un papel crucial en este sistema, convirtiendo la participación en la plataforma en una experiencia lúdica y gratificante, pues los usuarios pueden competir entre sí, colaborar en equipos o alcanzar logros individuales, todo ello mientras mejora su comunicación familiar y fortalecen sus lazos afectivos, además, el sistema de retos y recompensas se adapta dinámicamente según el progreso y las preferencias de cada usuario, garantizando una experiencia personalizada y altamente relevante en todo momento.

- **Conexión entre padres e hijos en tiempo real**

La conexión en tiempo real entre padres e hijos dentro de la plataforma CLIKILY se basa en la implementación de tecnologías de comunicación instantánea que permiten la interacción directa y sin demoras entre ambas partes, esta característica técnica es fundamental para facilitar una comunicación efectiva y fluida, proporcionando un medio de diálogo interactivo que se asemeja a una conversación cara a cara, a pesar de las posibles barreras de tiempo y distancia.

Para lograr esta conexión en tiempo real, la plataforma utiliza protocolos de comunicación en tiempo real (RTC, Real-Time Communication), que permiten la transmisión instantánea de mensajes, voz y video entre los usuarios, dichos protocolos se basan en tecnologías de red avanzadas que optimizan la velocidad y la fiabilidad de la comunicación, garantizando una experiencia de usuario sin interrupciones ni retrasos perceptibles.

Además, la plataforma CLIKILY integra características de sincronización en tiempo real, que aseguran que las interacciones entre padres e hijos se reflejen de manera inmediata en ambas interfaces de usuario, esto significa que cualquier mensaje, respuesta o acción realizada por uno de los usuarios se transmite instantáneamente al otro, manteniendo una comunicación sincronizada y coherente en todo momento.

Para respaldar esta conexión en tiempo real, la plataforma utiliza infraestructuras de servidor altamente escalables y distribuidas geográficamente, las infraestructuras están diseñadas para manejar grandes volúmenes de tráfico de datos de manera eficiente, garantizando tiempos de respuesta rápidos y una disponibilidad del servicio cercana al 100% en todo momento.

Además, la plataforma CLIKILY implementa medidas de seguridad avanzadas para proteger la privacidad y la integridad de las comunicaciones en tiempo real. Se utilizan técnicas de encriptación de extremo a extremo para garantizar que los mensajes y datos transmitidos entre padres e hijos permanezcan confidenciales y seguros en todo momento, incluso en entornos de red no confiables.

- **Notificaciones a usuarios**

Las notificaciones dirigidas a todos los usuarios dentro de la plataforma CLIKILY son una característica clave que contribuye significativamente a su atractivo para los padres, ya que las notificaciones se diseñan con el propósito de recordar y motivar la participación activa en la plataforma, ofreciendo una serie de beneficios tanto para los padres como para sus hijos adolescentes.

Desde una perspectiva técnica, las notificaciones se implementan utilizando sistemas de gestión de notificaciones push (PNMS, por sus siglas en inglés), que son mecanismos de comunicación en tiempo real entre la plataforma y los dispositivos móviles de los usuarios y estos sistemas permiten enviar mensajes instantáneos a los usuarios, alertándolos sobre eventos importantes, actualizaciones de contenido o recordatorios de actividades dentro de la plataforma.

La capacidad de enviar notificaciones a todos los usuarios de manera simultánea es posible gracias a la infraestructura de servidor escalable y distribuida geográficamente que respalda la plataforma CLIKILY, la infraestructura está diseñada para manejar grandes

volúmenes de notificaciones de manera eficiente, garantizando que todos los usuarios reciban los mensajes de manera oportuna y sin demoras significativas.

Las notificaciones se configuran de manera inteligente para adaptarse a las preferencias y comportamientos de cada usuario, lo que permite personalizar el contenido y el momento de entrega de los mensajes, por ejemplo, los padres pueden recibir notificaciones sobre nuevas actividades disponibles en la plataforma, recordatorios de eventos programados o sugerencias para participar en desafíos interactivos junto con sus hijos adolescentes.

Desde la perspectiva de los padres, estas notificaciones son especialmente atractivas porque les permiten estar al tanto de las actividades y el progreso de sus hijos en la plataforma, fomentando así una mayor participación y compromiso con el proceso de fortalecimiento de la comunicación familiar. Además, al recibir recordatorios y estímulos para participar en la plataforma, los padres pueden integrar fácilmente CLIKILY en su rutina diaria, maximizando así el impacto y los beneficios de la experiencia.

Producto Aumentado

- **Talleres en vivo**

Los talleres en vivo representan una extensión dinámica y en tiempo real de la experiencia ofrecida por la plataforma CLIKILY, responden al 59% de adolescentes que manifestaron su agrado por aprender en actividades extracurriculares. Estos talleres se planifican meticulosamente para abordar las necesidades específicas de cada segmento etario dentro del público adolescente, reconociendo las distintas etapas de desarrollo y las características psicológicas asociadas a cada una.

Cada taller se adapta a las principales reacciones y desafíos propios de la edad, lo que implica una cuidadosa selección de temas y enfoques pedagógicos, abordando así los temas de mayor selección expuestos en la encuesta a adolescentes, estos son; manejo de

finanzas personales, liderazgo, tecnología y relaciones interpersonales. Cada uno de ellos con una selección superior al 60%.

- **Contenido exclusivo**

El contenido exclusivo disponible en la plataforma CLIKILY se desarrolla en colaboración con expertos en diversas áreas relacionadas con el desarrollo adolescente, la comunicación familiar y la psicología educativa, este contenido se diseña específicamente para lograr objetivos preestablecidos en la evolución y crecimiento de los usuarios adolescentes, ofreciendo una experiencia personalizada y relevante para cada usuario, teniendo en cuenta que el 65% de los adolescentes indican que les gustaría participar de retos en temas de interés.

El contenido exclusivo abarca una amplia variedad de formatos, que van desde videos educativos y animaciones interactivas hasta artículos informativos y ejercicios prácticos y cada pieza de contenido se adapta a las necesidades y preferencias de los adolescentes, utilizando un lenguaje accesible y atractivo que fomente la participación y el aprendizaje activo.

Por ejemplo, el contenido exclusivo puede incluir videos cortos que aborden temas como la gestión del estrés, la resolución de conflictos y la toma de decisiones, además, se pueden ofrecer actividades prácticas, como cuestionarios autoadministrados y ejercicios de reflexión, que ayuden a los adolescentes a aplicar los conceptos aprendidos en su vida diaria.

- **Soporte en plataforma**

El soporte en plataforma de CLIKILY se caracteriza por su enfoque intuitivo y adaptativo, que utiliza tecnologías de inteligencia artificial (IA) para proporcionar una experiencia personalizada y orientada al usuario, este soporte se implementa a través de

diversas funcionalidades y herramientas que están integradas en la plataforma, con el objetivo de mejorar la accesibilidad, la usabilidad y la efectividad del servicio.

Una de las principales funciones del soporte en plataforma es el filtrado de contenidos, que utiliza algoritmos de IA para seleccionar y presentar automáticamente el contenido más relevante y apropiado para cada usuario, este filtrado se basa en el perfil de cada usuario, que incluye información como la edad, el nivel de inteligencia emocional y las preferencias de contenido.

Además del filtrado de contenidos, el soporte en plataforma también ofrece funciones de asistencia y orientación en tiempo real, por ejemplo, los usuarios pueden recibir sugerencias y recomendaciones personalizadas sobre actividades y recursos disponibles en la plataforma, así como consejos prácticos para mejorar su experiencia y alcanzar sus objetivos.

11.1.2. Descripción del prototipo

La experiencia de usuario de CLIKILY comienza con la descarga e instalación de la aplicación desde las tiendas de aplicaciones de Android e iOS. Una vez instalada, los usuarios se registran proporcionando datos básicos. Al ingresar a la aplicación, padres e hijos adolescentes pueden explorar diversas categorías de desafíos interactivos y actividades educativas diseñadas para fortalecer los lazos familiares y mejorar la comunicación entre ellos.

La plataforma de CLIKILY ofrece una variedad de desafíos adaptados a las necesidades y preferencias de los adolescentes, presentados en forma de videos cortos que pueden ser tanto extraídos de redes sociales como producidos específicamente para la plataforma. Estos desafíos están diseñados para incentivar la participación activa entre padres e hijos adolescentes, proporcionando una experiencia de usuario interactiva y enriquecedora.

Una vez que los usuarios seleccionan un desafío, pueden completarlo juntos y recibir recompensas por su participación y estas recompensas pueden incluir puntos, insignias o premios virtuales que fomentan la colaboración y el compromiso continuo con la plataforma, además de los desafíos interactivos, CLIKILY ofrece una sección especial con experiencias animadas e interactivas diseñadas específicamente para los adolescentes, lo que les brinda un espacio propio donde pueden explorar, aprender y expresarse libremente.

Para los padres, la experiencia en CLIKILY se ve enriquecida por la posibilidad de monitorear la participación y el progreso de sus hijos en la plataforma, recibir notificaciones para recordar y estimular la participación, y acceder a recursos educativos y herramientas de asesoramiento diseñadas para mejorar la comunicación familiar y fortalecer las relaciones entre padres e hijos adolescentes.

11.1.3. Proceso de producción/ prestación del servicio

En el corazón de operación, el proceso de producción y prestación del servicio se ejecuta de manera precisa y eficiente, el ciclo comienza con la creación y selección cuidadosa del contenido, donde expertos en psicología adolescente trabajan en conjunto con el equipo de producción de contenido para generar material educativo valioso y relevante, este contenido se integra en la plataforma, diseñada con los estándares más altos de experiencia de usuario, garantizando una navegación intuitiva.

La interacción con los usuarios se personaliza mediante la evaluación de perfiles psicosociales, lo que permite adaptar la oferta a las necesidades individuales, la inteligencia artificial juega un papel crucial, acelerando procesos y ajustando dinámicamente la experiencia del usuario en función de sus interacciones y preferencias. La seguridad de la plataforma y la privacidad de los datos están respaldadas por sistemas avanzados de seguridad de la información.

La prestación del servicio se complementa con un soporte robusto que garantiza una experiencia continua y libre de problemas para los usuarios, desde la inscripción inicial

hasta la interacción diaria, cada paso del proceso se ha diseñado para ofrecer un servicio integral y de alta calidad que satisface las necesidades de conocimiento y emocionales de los adolescentes y sus padres. Este proceso, respaldado por estrategias sólidas, un equipo comprometido y sistemas avanzados, establece las bases para una plataforma educativa digital que se destaca en la oferta de contenido valioso y experiencias personalizadas.

El flujo de prestación del servicio se ha dividido en 5 grandes grupos que se detalla continuación:

Desarrollo de Contenido

El equipo de Desarrollo de Contenido, constituido por psicólogos especializados, un redactor y un productor de contenido multimedia, desempeña un papel crucial en la creación de una experiencia rica y significativa para los adolescentes, su labor comienza con la meticulosa selección de temas relevantes, los cuales son luego investigados y profundizados por los psicólogos.

Estos profesionales filtran y adaptan la información para garantizar una comprensión fácil y efectiva por parte del público objetivo. A continuación, el redactor y el productor multimedia transforman esta información en contenido interactivo, que abarca desde vídeos hasta juegos simples, buscando no solo educar sino también mantener a los adolescentes enganchados en la plataforma.

Integración Tecnológica Avanzada

El equipo de Tecnología de la Información, liderado por el Director del área y su asistente, se encarga de la gestión eficiente del contenido en la plataforma digital de CLIKILY. La intuitiva interfaz, diseñada siguiendo las mejores prácticas de Experiencia de Usuario (UX), garantiza que los usuarios tengan acceso a información relevante de manera fácil y rápida. Además, el robusto sistema de soporte y protección de datos juega un papel

esencial al asegurar la privacidad y seguridad de la información sensible manejada en la plataforma.

La plataforma "CLIKILY" incorpora tecnologías de vanguardia, incluyendo inteligencia artificial (IA) y algoritmos de aprendizaje automático, para personalizar la experiencia educativa y las interacciones según las necesidades específicas de cada usuario. Para la facilitación de la información se ha proyectado el uso de métodos más tradicionales y familiares para los usuarios como el contenido tipo redes sociales, y adicionalmente se pretende incursionar en herramientas más complejas como es uso de realidad aumentada (RA), que introduce métodos innovadores para la exploración de conceptos complejos, fomentando una mayor implicación y participación.

Experticia Profesional Multidisciplinaria

El equipo multidisciplinario compuesto por psicólogos especializados en adolescencia, cuya formación y experiencia les permita escoger y tratar temas adecuados para los usuarios, además, educadores con amplia práctica en metodologías activas, y tecnólogos expertos, asegurando un abordaje integral que cubre los aspectos emocionales, cognitivos y tecnológicos de la experiencia de aprendizaje.

Dinámica de Contenidos Personalizados

El enfoque es la investigación y adaptación constante del contenido, basando el proyecto en las últimas investigaciones y evidencias en psicología educativa y pedagogía, la orientación asegura que el material sea relevante, atractivo y ajustado a las particularidades de cada usuario, promoviendo un consumo significativo y aplicable de la información a la realidad de los usuarios.

Aplicación de Gamificación

La incorporación de elementos de gamificación enriquece el proceso de reforzamiento de la relación, transformándolo en una experiencia lúdica y motivadora

usando el contenido generado por los expertos para promover a través de la entrega pasiva (tipo redes sociales) y activas (realidad aumentada) para estimular habilidades como: Manejo impulsivo de la ira, técnicas de negociación, técnicas de mejora de la autoestima, aceptación de normas y límites, reglas de socialización, entre otras. A través de retos, premiaciones y sistemas de progresión, incentivamos el compromiso continuo y una participación en la plataforma.

Sistemas de Seguimiento y Evaluación

Implementamos avanzados sistemas de seguimiento y análisis para ofrecer a los usuarios una visión clara de su evolución y desempeño. Estas herramientas facilitan la autoevaluación y la reflexión sobre el progreso alcanzado, permitiendo la identificación de objetivos futuros y la personalización de las estrategias de aprendizaje.

Accesibilidad Constante

La plataforma garantiza un acceso ininterrumpido, 24/7, permitiendo a las familias organizar su experiencia educativa de manera flexible, sin las limitaciones tradicionales de tiempo y espacio, característica fundamental para adaptarse a los ritmos y rutinas variables de los usuarios.

Análisis Individualizado del Progreso

Se utiliza herramientas de análisis de datos para recopilar y examinar información detallada sobre la interacción de cada usuario con la plataforma, y esta aproximación permite ofrecer retroalimentación y recomendaciones personalizadas, optimizando el impacto educativo y facilitando una intervención temprana en caso de detectarse necesidades específicas de apoyo.

Usuarios

Los destinatarios finales de CLIKILY son los padres y sus hijos adolescentes, el proceso de registro, iniciado por los padres, implica llenar un formulario de datos, realizar el

pago correspondiente y completar un formulario de perfil psicosocial, el último paso no solo contribuye al perfilamiento del usuario, sino que también mejora la personalización de la experiencia a través de la administración e interpretación de toda la data generada antes y durante el uso de la plataforma.

Una vez registrado, tanto padres como adolescentes reciben credenciales de acceso a la plataforma, marcando el inicio de su viaje de conexión de familia y de desarrollo personal.

Marketing

El equipo de Marketing, dirigido por el Director de Marketing, desempeña un papel clave en la expansión y visibilidad de CLIKILY, el equipo implementa estrategias diversas, desde establecer alianzas estratégicas con psicólogos independientes y departamentos de orientación en colegios hasta desplegar campañas digitales enfocadas en SEO, marketing de influencers y otros canales y las estrategias no solo buscan atraer nuevos usuarios sino también fortalecer la posición de CLIKILY como una solución integral para el desarrollo de adolescentes.

Administrativo - Financiero

El área Administrativo - Financiera, liderada por el Director Ejecutivo, se encarga de la gestión integral del proceso desde el punto de vista operativo y financiero, utilizando herramientas como ERP y CRM, el equipo facilita un proceso de registro eficiente, generando automáticamente órdenes de pago, confirmaciones y facturas electrónicas, este enfoque integrado no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también brinda a los usuarios la confianza de estar interactuando con un sistema transparente y bien estructurado.

El paso a paso de la experiencia del usuario en la interfaz del aplicativo CLIKILY es el siguiente:

Registro e Inicio de Sesión:

El usuario descarga la aplicación CLIKILY desde la tienda de aplicaciones correspondiente a su dispositivo móvil.

Al abrir la aplicación por primera vez, el usuario se registra proporcionando información básica como nombre, correo electrónico y contraseña.

Una vez registrado, el usuario inicia sesión con sus credenciales y accede a la plataforma.

Exploración de Categorías de Contenido:

Una vez dentro de la plataforma, el usuario encuentra una variedad de categorías de contenido organizadas por temas relevantes para adolescentes y padres.

El usuario puede explorar estas categorías, que incluyen temas como salud mental, habilidades sociales, educación financiera, entre otros.

Selección y Visualización de Contenido:

El usuario selecciona una categoría de interés y examina los diferentes recursos disponibles dentro de esa categoría.

Puede visualizar videos educativos, juegos interactivos, artículos informativos y otros formatos de contenido diseñados para ser atractivos y educativos.

Interacción Personalizada:

Basándose en la interacción del usuario con el contenido, la plataforma utiliza algoritmos de aprendizaje automático para personalizar la experiencia.

Se pueden ofrecer recomendaciones de contenido adicional según los intereses y preferencias del usuario, así como su progreso en la plataforma.

Gestión de Perfil y Preferencias:

El usuario tiene la opción de completar un perfil personalizado con información adicional, como edad, intereses y objetivos de aprendizaje.

Esta información se utiliza para adaptar aún más la experiencia del usuario y proporcionar contenido relevante y útil.

Seguimiento del Progreso y Logros:

La plataforma ofrece herramientas para que el usuario pueda realizar un seguimiento de su progreso y logros en la plataforma.

Se muestran estadísticas sobre el tiempo dedicado a cada tipo de contenido, los temas más populares y los logros alcanzados.

Interacción con la Comunidad:

CLIKILY fomenta la interacción entre los usuarios a través de funciones sociales, como foros de discusión y grupos de interés.

Los usuarios pueden conectarse con otros padres y adolescentes para compartir experiencias, consejos y recursos.

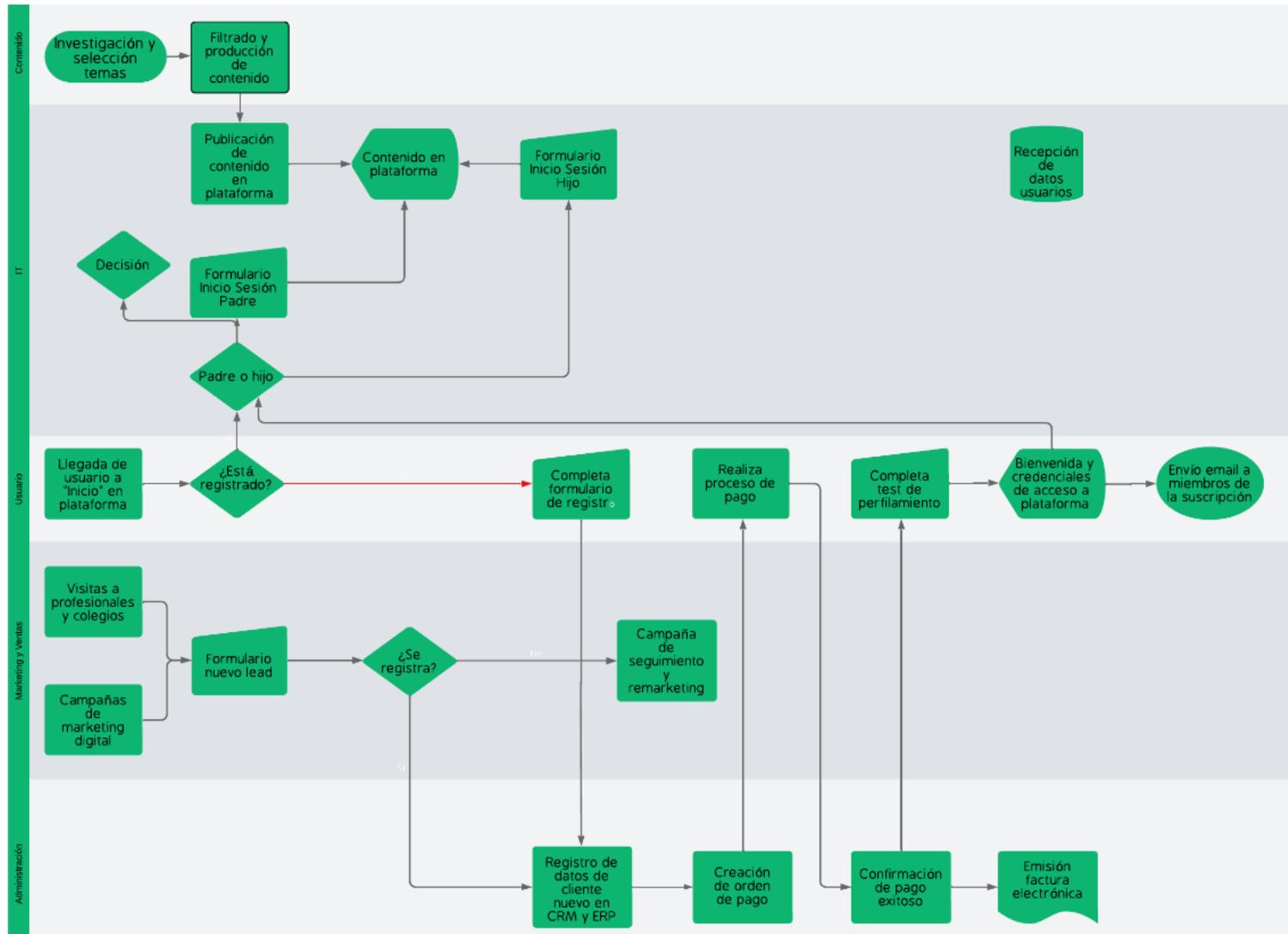
Soporte y Asistencia:

En caso de tener alguna pregunta o problema, el usuario puede acceder al soporte técnico y asistencia dentro de la aplicación.

Se ofrece un servicio de chat en vivo con agentes de soporte capacitados para ayudar con cualquier consulta o problema técnico.

Este proceso garantiza una experiencia fluida y enriquecedora para los usuarios, proporcionando contenido relevante, personalizado y de alta calidad para adolescentes y padres en todo momento.

Ilustración 2 Flujo de procesos técnicos



Fuente: Los autores

11.1.3.1. Diseño

La elaboración del diseño estructural de la plataforma digital ha sido un desafío complejo, dado el alcance y la interconexión de cada componente. En un entorno donde la comunicación efectiva es clave, la estructura de la plataforma debe facilitar no solo la transmisión de información entre padres e hijos adolescentes, sino también gestionar eficientemente todas las interacciones y solicitudes de información.

El enfoque meticuloso se traduce en una experiencia fluida y sin complicaciones para los usuarios finales y el diseño visual se centra en elementos intuitivos, además de accesibles, garantizando que la interfaz sea amigable para padres e hijos por igual, comunicando claramente los objetivos y la propuesta del servicio, todo esto combinado, tanto en la arquitectura estructural como en los elementos visuales, crea una plataforma que refleja la dedicación a mejorar la comunicación familiar a través de una experiencia digital sin contratiempos.

La arquitectura estructural de la plataforma ha sido cuidadosamente diseñada para garantizar una navegación sencilla y una experiencia de usuario satisfactoria. Se han implementado sistemas de organización y categorización que facilitan la ubicación de la información relevante y la realización de acciones específicas. Además, se han incorporado funciones de búsqueda avanzada y filtros personalizados para permitir a los usuarios encontrar rápidamente lo que están buscando.

En conjunto, tanto la arquitectura estructural como los elementos visuales de la plataforma reflejan el compromiso de CLIKILY con la mejora de la comunicación familiar a través de una experiencia digital sin contratiempos. Cada detalle ha sido cuidadosamente considerado para garantizar que la plataforma cumpla con las necesidades y expectativas de sus usuarios, brindando un entorno seguro, intuitivo y atractivo para el desarrollo personal y familiar.

Ilustración 3 Diseño de presentación

Clikily Nosotros Planes Servicios Contacto [¡¡¡¡¡¡¡¡](#)

CREA CONEXIONES FAMILIARES

Mejora los vínculos y la comunicación familiar

Mejora la comunicación entre padres e hijos adolescentes con Clikily. Conecta y fortalece los vínculos familiares de manera innovadora.

[CONOCE MÁS](#) [¡¡¡¡¡¡](#)

¿Qué es Clikily?

Clikily es una plataforma revolucionaria diseñada para fortalecer la comunicación y ayudarlos que padres e hijos adolescentes hagan "click". Ofrecemos experiencias interactivas, contenido especializado y herramientas para construir vínculos familiares sólidos. Descubre cómo mejorar la conexión familiar con Clikily.

- 💡 Contenido especializado
- 🎮 Experiencias interactivas
- 😊 Fortalece la comunicación
- 🏆 Retos y premios

[¡¡¡¡¡¡](#)

¿Qué dicen los medios sobre Clikily?

Forbes

Reconociendo Barones de Comunicación: Clikily a la Vanguardia

"Clikily, la plataforma líder en el mejoramiento de la comunicación familiar, está sustrayendo expectativas. Con su enfoque centrado en el usuario, ha logrado crear un espacio donde padres e hijos encuentran nuevas formas de entenderse y fortalecer sus relaciones."

Elkos

Clikily: Transformando Familias con Innovación en Comunicación

"Clikily, la plataforma pionera en el desarrollo de habilidades comunicativas entre padres e hijos adolescentes, está causando sensación. Su enfoque innovador y contenido especializado están cambiando la forma en que las familias se conectan, generando una experiencia única que fortalece los lazos familiares."

América

Clikily: Un Cambio Positivo en la Dinámica Familiar

"La plataforma digital Clikily se está destacando como la solución para las tensiones en la comunicación entre padres e hijos adolescentes. Con su contenido innovador y herramientas interactivas, está marcando la pauta para una revolución en la forma en que las familias se conectan."

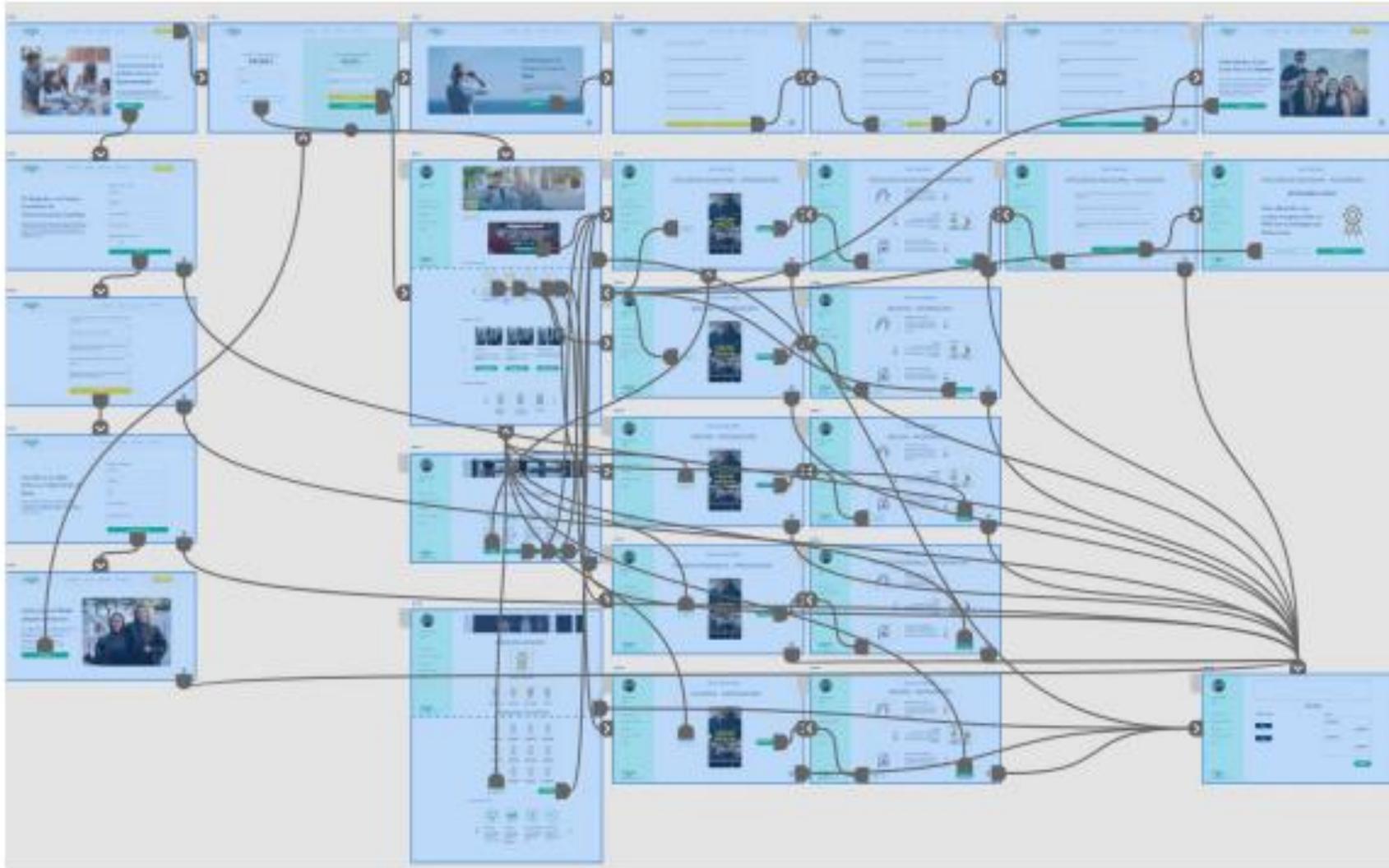
Seguridad SSL de **SECTIGO** [🎧](#) [📷](#) [📺](#)

C Servicios Planes Contacto Términos y condiciones Política de datos

© 2021 Clikily. Todos los derechos reservados.

Fuente: Los autores

Ilustración 4 Estructura del prototipo



Fuente: Los autores

11.1.3.2. Determinación de la capacidad productiva de la plataforma

La determinación de la capacidad productiva es esencial para garantizar la eficiencia y el rendimiento óptimo de cualquier proyecto, y CLIKILY no es la excepción. Este análisis detallado permite a la plataforma comprender y cuantificar su capacidad para recibir a sus usuarios de manera efectiva. Al conocer su capacidad productiva, CLIKILY puede planificar estratégicamente su crecimiento, asegurando que sus recursos estén adecuadamente alineados con la demanda del mercado. Además, la capacidad productiva proporciona un marco claro para evaluar la eficiencia operativa, identificar áreas de mejora y garantizar una experiencia consistente y satisfactoria para sus usuarios. Por esta y otras razones, la determinación de la capacidad productiva no solo es un indicador clave de rendimiento, sino también un componente fundamental para el éxito sostenible de CLIKILY en el mercado.

Capacidad Instalada

La capacidad instalada se detalla en la tabla 1 según la cual la capacidad instalada es para 4.133 subscriptores y la proyección para el año 5 es de 3.385 subscriptores, con lo que se evidencia capacidad suficiente para la producción prevista.

La relación para determinar la capacidad instalada en la que se parte de la estimación de que por ser una aplicación se usa los 30 días del mes, los siete días de la semana, con una tasa de ocupación de la plataforma de 166 usuarios día, el total de usuarios semanal es de 1.162 u el total mensual llega a los 4.980.

Cálculo del Índice de Eficiencia

Para calcular el índice de eficiencia se aplica la siguiente fórmula:

$$\text{Índice de eficiencia} = \frac{\text{Usuarios por mes}}{\text{Usuarios por día} \times \text{Horas de uso diario}}$$

$$\text{Índice de eficiencia} = \frac{4980}{996 \times 6} = 0.833$$

Aplicando a los valores anteriormente obtenidos, una tasa de eficiencia del 83 % se obtiene una capacidad ajustada de 4.133 usuarios al mes, que supera en 18 % a la previsión de captación. Estos indicadores expresan, que se tiene capacidad de crecimiento por sobre la proyección de un 18 %, sin necesidad de efectuar ajustes en el índice de eficiencia, que permite a su vez un crecimiento de otro 17 % sin necesidad de ampliar la capacidad operativa tecnológica.

Tabla 1 Capacidad instalada

Determinación de la capacidad instalada	
Días de trabajo por mes	30,00
Días de trabajo por semana	7,00
Usuarios estimados por día	166,00
Usuario por semana	1.162,00
Cantidad de usuarios por mes	4.980,00
Índice de eficiencia	0,83
Días de trabajo por mes	30,00
Días de trabajo por semana	6,00
Usuarios estimados por día	137,78
Usuario por semana	826,68
Total de usuarios por mes	4.133,40

Fuente: Los autores

Potencial de Crecimiento

Potencial de crecimiento = 1 – Capacidad utilizada

Potencial de crecimiento = 1 – 0,83 = 0,17 o 17%

Este valor sugiere que aún hay un 17% de capacidad disponible para crecimiento.

El cálculo de la capacidad de producción de este equipo nos permite anticipar acciones a la necesidad de contar con el equipo conformado y operando, como mínimo 8 semanas antes del lanzamiento de la plataforma. Esta acción permite contar con una base de contenido generado ya disponible para los primeros usuarios registrados. A partir del lanzamiento de CLIKILY el trabajo se intensifica, porque el equipo empieza a recibir los primeros datos

recabados del comportamiento de los usuarios, para iniciar la producción de piezas audiovisuales adaptadas a los diferentes perfiles de usuario

11.1.4. Costos

11.1.4.1. Terreno y Obras

Como en todo negocio es necesario contar con un espacio físico donde el equipo de trabajo pueda desarrollar las actividades a su cargo para sacar adelante el proyecto, optando por un espacio de coworking.

La elección de optar por un espacio de coworking se presenta como la estrategia más eficaz, considerando la naturaleza del negocio centrado en servicios digitales. La flexibilidad inherente al coworking permite adaptar rápidamente el espacio de trabajo según las cambiantes necesidades del equipo, brindando la agilidad requerida para un servicio en constante evolución. La falta de compromisos financieros iniciales importantes proporciona la libertad de dirigir los recursos hacia el crecimiento y desarrollo del servicio, en lugar de inmovilizar capital en activos inmobiliarios. Además, al no estar atados a la propiedad, se puede centrar plenamente en la expansión y en la oferta de un servicio digital de alta calidad.

El enfoque en el crecimiento y la rápida adaptación al entorno digital hace que el espacio de coworking sea la opción más alineada con los objetivos, se conoce el coworking como un espacio compartido -físico o virtual- donde profesionales individuales como autónomos, empresarios o empleados que cuentan con la modalidad parcial o total de teletrabajo, así como pymes o startups pueden desarrollar su actividad. (Santander, 2022).

La flexibilidad, combinada con costos mensuales predecibles y menores responsabilidades operativas, permite concentrar esfuerzos en la misión principal. Con un espacio de coworking, se puede escalar sin las restricciones de la propiedad, mantenerse ágiles en un mercado en constante cambio y concentrar los recursos en la mejora continua del servicio, promoviendo una cultura de crecimiento y adaptación permanente.

11.1.4.2. Equipos y Maquinaria

Los únicos equipos que se prevé adquirir son los informáticos, conforme se detalla en la Tabla 2:

Tabla 2 Equipos y maquinaria

Equipos y maquinaria	
Equipos de computación	7.200,00
Total equipos y maquinaria	7.200,00

Fuente: Los autores

11.1.4.3. Muebles y enseres

El modelo de negocios no requiere la adquisición de muebles y enseres, puesto que se trabaja en áreas de coworking que proveen de estos elementos

11.1.4.4. Materias primas, materiales e insumos

Por ser un servicio informático, no requiere materia prima física, pero si elementos tecnológicos, cuyo valor anual por cliente se determina como expresa la Tabla 3.

Tabla 3 Determinación de costos e insumos para el periodo de un año

Insumo	Cantidad	Repercusión	
		mensual	Valor
Adobe	1	2,785	2,785
Cloud	1	1,540	1,540
Firebase	1	1,549	1,549
Total mes			5,874
Total anual individual			70,49

Fuente: Los autores

11.1.4.5. Estructura de Costos

La gestión de costos es un procedimiento destinado a ordenar de manera eficiente los gastos dentro de una empresa con el fin de optimizar la toma de decisiones. Considera varios elementos, como los distintos tipos de gastos, sus proporciones, los productos a

vender y los aspectos relacionados con la gestión y la interacción con los clientes, entre otros aspectos (Rodrigues, 2023).

En esta estructura de costos, se determina lo que se requiere para desarrollar, producir y operar adecuadamente, los principales parámetros son:

- Activos Fijos
- Activos diferidos
- Costos operacionales

Activos Fijos

Un activo fijo se refiere a un recurso perteneciente a una empresa, que puede ser tangible o intangible, y que no puede ser fácilmente convertido en efectivo a corto plazo, ni está previsto para ser vendido (Debitoor, 2023).

La Tabla 2, contiene la descripción de estos rubros.

Activos Diferidos

Un activo diferido se refiere a pagos realizados por adelantado, donde se efectúa inicialmente el desembolso y posteriormente, a medida que se utilizan o se consumen los recursos asociados, se registra el gasto. Durante este periodo, estos pagos se encuentran registrados en el activo de la empresa (Sage, 2024). La tabla 4 contiene el detalle de estos rubros:

Tabla 4 Otros costos

Otros costos	
Gastos de constitución	400,00
Registro de Marca	400,00
Desarrollo de página Web y Contenidos iniciales	18.300,67
Hosting/Dominio	1.000,00
Depósito de alquiler (Coworking)	2.000,00
Márquetin (Lanzamiento)	3.000,00
Patentes y Licencias	1.000,00
Total otros costos	26.100,67

Fuente: Los autores

Costos operativos

Estos se clasifican en costos fijos y costos variables.

Costos variables

Los costos variables son aquellos que fluctúan en función de la cantidad de bienes o servicios que una empresa genera. En otras palabras, a medida que aumenta la producción, también aumentan los costos variables asociados (Torres, 2022).

En la Tabla 3, se describen los costos variables, que son aquellos costos unitarios para producir un producto o servicio, como es el caso de CLIKILY. Es importante mencionar que en los costos variables no están incluidos rubros típicos de este tipo de servicios como internet y electricidad, estos valores han sido excluidos porque como fue descrito en la sección de ubicación del proyecto, se ha contemplado la instalación en un coworking donde por un valor fijo de alquiler, se cuenta con estos servicios incluidos.

Costos fijos

Tabla 5 Costos Fijos

Categoría	N°	Sueldo base	Déc. Terc	Dec. Cuart	Ap. Patronal	Vacaciones	F. Reserva	T. Unit	Tot. Mensual	Total anual
Directos										
Asistente programador	1	800,00	66,67	38,33	97,20	33,33	66,64	1.102,17	1.102,17	13.226,08
Experto Psicólogo	1	1.500,00	125,00	38,33	182,25	62,50	124,95	2.033,03	2.033,03	24.396,40
Redactor de contenido	1	700,00	58,33	38,33	85,05	29,17	58,31	969,19	969,19	11.630,32
Productos audiovisual	1	800,00	66,67	38,33	97,20	33,33	66,64	1.102,17	1.102,17	13.226,08
Total Directos										62.478,88
Indirectos										
Director de Tecnología	1	1.600,00	133,33	38,33	194,40	66,67	133,28	2.166,01	2.166,01	25.992,16
Analista de Datos	1	600,00	50,00	38,33	72,90	25,00	49,98	836,21	836,21	10.034,56
Total Indirectos										36.026,72
Administrativos										
Director ejecutivo	1,00	2.000,00	166,67	38,33	243,00	83,33	166,60	2.697,93	2.697,93	32.375,20
Total Gastos administrativos										32.375,20
Ventas										
Vendedor	1,00	700,00	58,33	38,33	85,05	29,17	58,31	969,19	969,19	11.630,32
Total Gastos ventas										11.630,32

Fuente: Los autores

En el diseño y desarrollo del proyecto, la planificación y gestión de inversiones son elementos cruciales para garantizar una implementación eficiente y exitosa. Las inversiones abarcan desde la adquisición de equipos tecnológicos, como computadoras portátiles y cámaras profesionales, hasta la utilización de espacios de coworking para el trabajo colaborativo. Además, se destina una parte significativa de la inversión al desarrollo de la plataforma, asegurando su robustez y funcionalidad. La implementación de tecnologías clave, como el almacenamiento en la nube, licencias de Firebase, ERP y CRM, es fundamental para respaldar la operación y proporcionar una experiencia completa a los usuarios. Cada rubro dentro del plan de inversiones está estratégicamente seleccionado para potenciar el crecimiento y la eficiencia del proyecto.

11.2. ESTUDIO ADMINISTRATIVO

11.2.1. Definición de Misión, Visión y valores

La visión empresarial representa el objetivo deseado que una empresa aspira lograr o la posición hacia la cual anhela dirigirse en el futuro. En otras palabras, constituye la percepción a largo plazo que los miembros de la empresa tienen de su entidad. Además, implica la estrategia que la empresa planea seguir para alcanzar esta meta (Personio, 2021).

Visión

Posicionarnos en el mercado como la mejor plataforma digital referente para padres e hijos adolescentes hasta el año 2025, con el fin de mejorar las relaciones familiares.

Misión

CLIKILY, creada para fortalecer la relación entre padres e hijos adolescentes, mediante actividades afines, que permitan conectarse entre ellos con el uso de la tecnología, diversión y valores únicos, respetando la integridad personal y la confidencialidad.

Valores Corporativos.

En CLIKILY se promueve los siguientes valores:

- **Íntegros:** Se traduce en actuar con moralidad, honradez, honestidad, control emocional, coherentes con lo que se defiende.
- **Innovadores:** Solventar una necesidad mediante una experiencia novedosa, encajando perfecto con la nueva era y su audiencia.
- **Comprometidos con la calidad:** Enfoque de mejora continua con el excelente talento humano, considerando como mayor valor el conocimiento de las necesidades del cliente para mejorar la satisfacción y la lealtad de los mismos.
- **Inclusivos:** Promueve la diversidad, igualdad de oportunidades.

- Confidenciales: Garantizando la protección, confidencialidad de los datos personales y corporativos.
- Responsables socialmente: Contribuyendo de manera activa en el desarrollo social - emocional, mostrando empatía y compromiso en busca del bienestar común de los clientes, usuarios y personal.

11.2.2. Organigrama de la organización

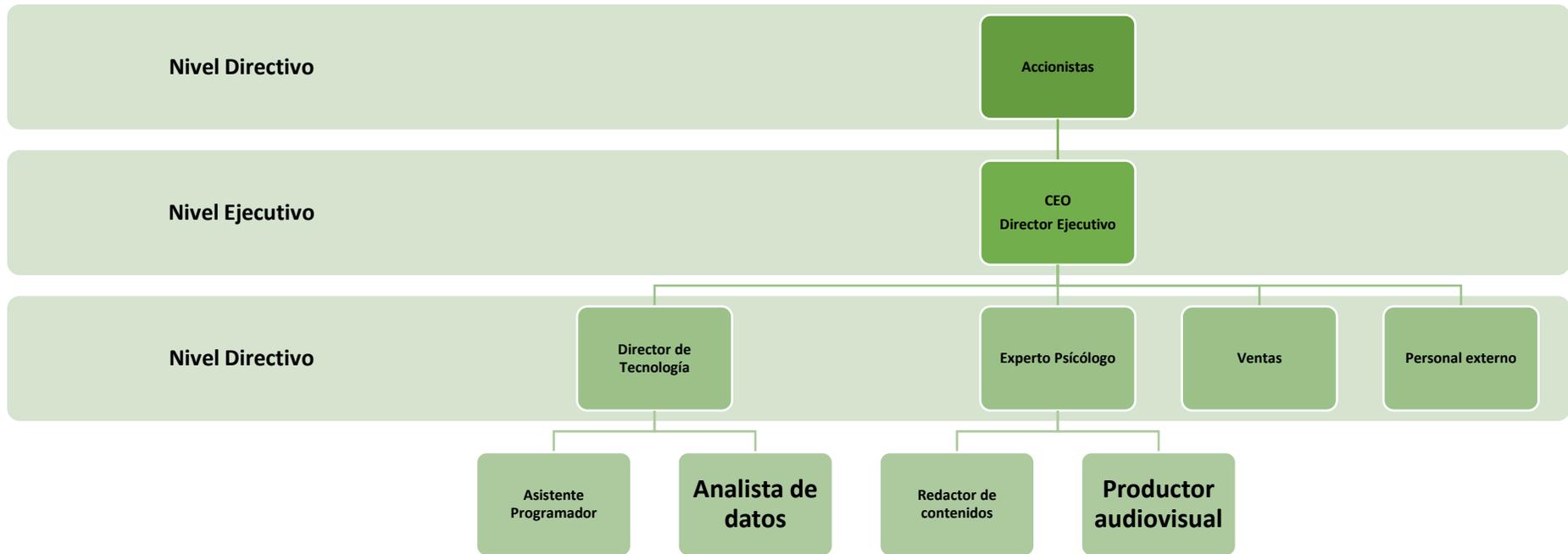
Se presentan dos estructuras, según la Fase en que se encuentre el proyecto de emprendimiento, por razones de costeo y eficiencia. La primera contempla los niveles jerárquicos para el personal de planta al inicio de operaciones.

La estructura organizacional de CLIKILY se compone de diferentes niveles jerárquicos que facilitan la gestión eficiente de la empresa, en la cúspide se encuentran los accionistas, quienes tienen el control estratégico y la toma de decisiones sobre el rumbo de la compañía. Justo debajo de ellos está el CEO (Chief Executive Officer), encargado de la dirección general de la empresa y de implementar las decisiones tomadas por los accionistas.

Bajo el CEO se sitúa el Director Ejecutivo, quien supervisa el funcionamiento cotidiano de la empresa y coordina los diferentes departamentos, a su vez, este nivel cuenta con subdivisiones como el Director de Tecnología, responsable de la infraestructura tecnológica de la plataforma, y el Experto Psicólogo, encargado de la creación de contenido relevante. En el nivel operativo se encuentran los equipos especializados, como Ventas y Personal externo, quienes ejecutan las estrategias diseñadas por los niveles superiores.

Esta estructura organizativa asegura una coordinación eficaz entre los distintos departamentos y niveles de la empresa para alcanzar los objetivos establecidos.

Ilustración 5 Organigrama



Fuente: Los autores

El personal externo de CLIKILY desempeña roles especializados y complementarios que contribuyen al funcionamiento integral de la empresa, entre estos profesionales se encuentra el Gestor Contable Fiscal y de Nómina, cuya labor se centra en la gestión eficiente de los aspectos financieros y fiscales de la empresa, así como en la administración de la nómina del personal interno.

Además, el Asesor Legal brinda asesoramiento jurídico en diversas áreas, garantizando el cumplimiento de las regulaciones legales y protegiendo los intereses de la empresa, por otro lado, el Especialista en Marketing se encarga de desarrollar estrategias de promoción y publicidad para aumentar la visibilidad y el alcance de la plataforma digital, contribuyendo así al crecimiento y posicionamiento de la marca en el mercado.

Estos profesionales externos aportan su experiencia y conocimientos especializados para fortalecer la operación y el desarrollo de CLIKILY en su conjunto.

Ilustración 6 Organigrama de personal externo



Fuente: Los autores

11.2.3. Necesidades de Recursos Humanos

11.2.3.1. Análisis y diseños de puestos del negocio

Bajo el conocimiento que las necesidades de recursos humanos son fundamentales para el éxito y el funcionamiento efectivo de la plataforma educativa digital, en línea con esto, se ha llevado a cabo un exhaustivo análisis y diseño de puestos del negocio para asegurarse de contar con el personal adecuado en cada área y función, este proceso incluye la identificación de las habilidades, conocimientos y competencias necesarias para cada puesto, así como la definición clara de responsabilidades y tareas asociadas.

Además, se ha considerado las características específicas del negocio y los objetivos deseados para garantizar que cada puesto esté alineado con la visión y estrategia, dicho enfoque permite reclutar, seleccionar y desarrollar al mejor talento, asegurando que estén capacitados y motivados para contribuir al crecimiento y éxito continuo de CLIKILY.

CEO - Director Ejecutivo

Funciones:

- Es el responsable de la visión estratégica, toma de decisiones y supervisión general del proyecto.
- Ejercer la representación legal de la empresa y reporta a los accionistas.
- Encargado de la coordinación y ejecución de las actividades del proyecto. Su conocimiento al detalle le permite engranar los aspectos tecnológicos, de contenido y de marketing para conseguir que el proyecto tenga un avance y crecimiento constante.

Perfil: Administrador Especialista en proyectos

Director Tecnológico

Funciones:

- Supervisa y coordina la ejecución de tareas uso de la plataforma.
- Responsable del buen funcionamiento de la infraestructura tecnológica
- Encargado de dar cumplimiento de las políticas de seguridad de los datos
- Responsable de recopilar y analizar datos para mejorar la toma de decisiones

Perfil: Especialista enTICs

Experto en Psicología

Funciones:

- Responsable del Desarrollo, actualización y validación de contenidos adaptados al segmento al que se orienta el proyecto.
- Responsable del diseño de estrategias que promuevan el desarrollo emocional de los adolescentes.
- Desarrolla y filtra el contenido educativo para las actividades y retos del proyecto.

Perfil: Psicólogo Educativo

Desarrollador Junior

Funciones:

- Gestiona, monitorea y desarrolla el correcto funcionamiento de la plataforma
- Aplica los cambios y las actualizaciones en programación

Perfil: Programador y/o desarrollador tecnológico

Productor

Funciones:

- Desarrolla contenidos adaptados al enfoque del proyecto
- Crea material audiovisual atractivo y educativo

Perfil: Técnico de contenidos multimedia

Analista de Datos

Funciones:

- Responsable de la gestión documental, datos, recepción y atención al cliente

Perfil: Cursando Universidad en carreras tecnológicas o administrativas

Vendedor

Funciones:

- Encargado del proceso de ventas

Perfil: Experto en ventas

Del mismo modo es importante contar con prestadores externos altamente calificados y especializados para complementar y fortalecer nuestras operaciones y servicios, las necesidades de prestadores externos surgen en áreas específicas donde se requiere experiencia y conocimientos especializados que pueden no estar disponibles dentro de nuestra organización.

Estos prestadores externos desempeñan un papel crucial en diversos aspectos, desde la consultoría legal y contable hasta el marketing y la gestión de proyectos, la prioridad es seleccionar prestadores externos que compartan nuestros valores y objetivos, y que puedan proporcionar servicios de alta calidad que impulsen el crecimiento y el éxito de CLIKILY en el mercado educativo digital.

Tabla 6 Descripción de puestos y funciones para personal externo

Especialidad	Servicios requeridos
Gestor contable / fiscal	Organizar, mantener y validar procesos contables y financieras. Elaborar declaraciones fiscales para el SRI y entidades de control Proporciona información contable financiera para la toma de decisiones.
Asesor legal	Asesora y aconseja en todos los temas concernientes a lo legal en la empresa. Redacta, revisa y analiza contratos. También alerta sobre el impacto de los cambios del marco legal en el mercado.
Especialista en Marketing	Diseña y ejecuta estrategias de marketing para atraer a la audiencia objetivo.
Community Manager	Gestiona las redes sociales y se encarga de la interacción con los usuarios.
Gestor de Talento Humano	Se encarga del mantenimiento de la nómina, la sugerencia de políticas que ayuden a mantener y mejorar un ambiente laboral sano. También se encarga de la búsqueda de perfiles y filtros para nuevas contrataciones.

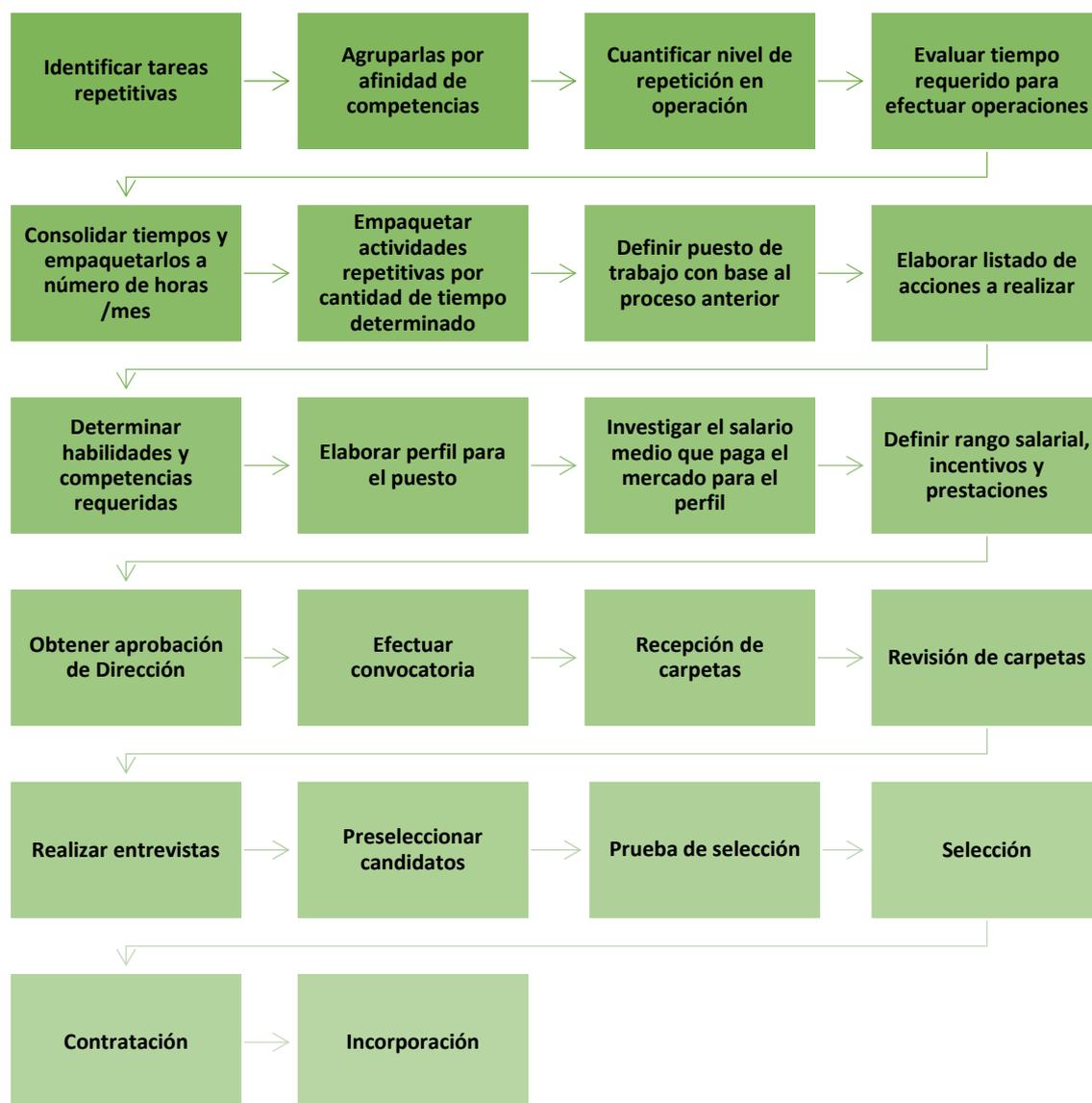
Fuente: Los autores

11.2.3.2. Procedimientos para la Selección de Personal

El establecimiento de procedimientos efectivos para la selección de personal es fundamental para garantizar que la empresa cuente con el equipo adecuado, la hoja de ruta describe estos procedimientos, partiendo con la identificación de las necesidades de personal de la empresa. A partir de ahí, se establecen criterios específicos para cada puesto, se diseñan y publican las descripciones de trabajo y se utilizan diversos canales de

reclutamiento para atraer a candidatos potenciales, se incluye etapas de evaluación y selección, que pueden comprender entrevistas estructuradas, pruebas de habilidades, así como referencias laborales.

Tabla 7 Procesos para identificar puestos de trabajo, elaboración de perfil



Fuente: Los autores

El primer paso en el proceso de reclutamiento y selección implica identificar el puesto de trabajo necesario para cubrir las demandas operativas de la empresa, esto se logra mediante la identificación de tareas repetitivas dentro de los procesos de prestación

del servicio. Las actividades se agrupan por afinidad de competencias y se cuantifica el nivel de repetición en la operación normal para determinar el tiempo requerido para cada proceso, luego, se consolida el tiempo total necesario y se empaquetan las actividades repetitivas por una cantidad de tiempo definida, lo que ayuda a identificar claramente el puesto de trabajo y darle una denominación específica.

Una vez identificado el puesto de trabajo, se procede a elaborar un manual de funciones detallado que describe las acciones específicas que debe realizar el ocupante del puesto, lo que implica catalogar las acciones a cargo del puesto, determinar las habilidades y competencias requeridas para realizar dichas acciones, y elaborar un perfil completo para el puesto, además, se investiga el salario medio que paga el mercado para perfiles similares, lo que permite definir un rango salarial, incentivos y prestaciones adecuados para el puesto. Finalmente, se obtiene la aprobación de la dirección para el puesto, el manual de funciones, el perfil y el rango retributivo.

Una vez que se ha elaborado el manual de funciones y se ha definido el perfil del puesto, se inicia el proceso de selección e incorporación del candidato adecuado, esto significa realizar una convocatoria por múltiples canales, recibir y revisar las carpetas de los candidatos que aplican al puesto, y realizar entrevistas estructuradas para evaluar a los candidatos preseleccionados.

Posteriormente, se realiza una prueba de selección para los candidatos mejor valorados en las entrevistas, y se procede a la selección del candidato que mejor cumple con los requerimientos de la empresa, finalmente, se lleva a cabo la negociación y contratación del candidato seleccionado, seguido de su incorporación al puesto de trabajo y una inducción inicial adecuada.

11.2.4. Compensaciones

11.2.4.1. Descripción de las compensaciones del personal del negocio.

Se prevé dos modelos de gestión de la fuerza de trabajo, la de relación de dependencia del cuerpo principal operativo y la de prestación de servicio profesional para el personal externo.

Tabla 8 Tipo de relación laboral

Cargo	Modalidad de Contrato
CEO Director Ejecutivo	Contrato laboral, relación de dependencia
Director Proyectos	Contrato laboral, relación de dependencia
Psicólogo Especialista	Contrato laboral, relación de dependencia
Director IT	Contrato laboral, relación de dependencia
Desarrollador Junior	Contrato laboral, relación de dependencia
Redactor de contenido	Contrato laboral, relación de dependencia
Productor de contenido	Contrato laboral, relación de dependencia
Analista de Datos	Contrato laboral, relación de dependencia
Ventas	Contrato laboral, relación de dependencia

Fuente: Los autores

Tabla 9 Cálculo de costo mensual de remuneraciones con beneficios sociales

Categoría	N°	Sueldo base	Déc. Terc	Dec. Cuart	Ap. Patronal	Vacaciones	F. Reserva	T. Unit	Tot. Mensual	Total anual
Directos										
Asistente programador	1	800,00	66,67	38,33	97,20	33,33	66,64	1.102,17	1.102,17	13.226,08
Experto Psicólogo	1	1.500,00	125,00	38,33	182,25	62,50	124,95	2.033,03	2.033,03	24.396,40
Redactor de contenido	1	700,00	58,33	38,33	85,05	29,17	58,31	969,19	969,19	11.630,32
Productos audiovisual	1	800,00	66,67	38,33	97,20	33,33	66,64	1.102,17	1.102,17	13.226,08
Total Directos										62.478,88
Indirectos										
Director de Tecnología	1	1.600,00	133,33	38,33	194,40	66,67	133,28	2.166,01	2.166,01	25.992,16
Analista de Datos	1	600,00	50,00	38,33	72,90	25,00	49,98	836,21	836,21	10.034,56
Total Indirectos										36.026,72
Administrativos										
Director ejecutivo	1,00	2.000,00	166,67	38,33	243,00	83,33	166,60	2.697,93	2.697,93	32.375,20
Total Gastos administrativos										32.375,20
Ventas										
Vendedor	1,00	700,00	58,33	38,33	85,05	29,17	58,31	969,19	969,19	11.630,32
Total Gastos ventas										11.630,32

Fuente: Los autores

Para el caso del personal externo la relación será de Servicios profesionales;

Tabla 10 Costos estimados de servicios profesionales externalizados

Especialidad	Servicios requeridos	Valor mensual
Gestor contable / fiscal	Servicios profesionales	200,00
Asesor legal	Servicios profesionales	83,33
Especialista en Marketing	Servicios profesionales	250,00

Fuente: Los autores

11.2.5. Indicadores Claves de Gestión (KPI's)

La gestión efectiva del desempeño del personal es fundamental para el éxito operativo de Clikily. En la siguiente tabla se detallan los principales indicadores clave de rendimiento (KPI) utilizados para evaluar el desempeño de cada nivel de la estructura operativa, desde el CEO hasta el experto psicólogo (Marr & Schiuma, 2017).

Estos KPIs abarcan una amplia gama de áreas, desde la gestión financiera y estratégica hasta la satisfacción del cliente y las ventas, cada uno de estos indicadores proporciona una visión crítica del rendimiento individual y organizativo, lo que permite tomar decisiones informadas y estratégicas para el crecimiento y la mejora continua de la empresa (Parmenter, 2015).

11.2.5.1. Fijación de principales KPI's del negocio.

.En la tabla se describen los principales KPI's de la estructura operativa

Tabla 11 Principales KPI de evaluación para el personal

Cargo	KPI's
CEO Director Ejecutivo	<ul style="list-style-type: none">● KPI 1 Mantiene la visión financiera de la empresa con KPIS que miden el flujo y rendimiento de esta. El objetivo de este es tomar decisiones de costos o gastos a nivel gerencial● KPI 2 Elaborar un plan estratégico para controlar cada área de la empresa, se ocupa de que se cumpla la misión adecuadamente de manera global KPI de crecimiento de ventas y rentabilidad de esta, con el fin de poder coordinar entre los diferentes departamentos dichas estrategias● KPI 3. Ratio de liquidez inmediata (prueba ácida). A menudo, un director ejecutivo se ve en la necesidad de hacer una comprobación rápida de la situación financiera de la empresa. Para ello, lo más habitual es recurrir a la relación de liquidez rápida.
Director	<ul style="list-style-type: none">● KPI 1 Presenta informes de gestión con indicadores de cumplimiento mensualmente, con el objetivo de medir el desempeño de la empresa y su crecimiento gradual o decrecimiento, para establecer acciones de ventas o marketing● KPI 2 Informa oportunamente de alguna desviación en la proyección a la Dirección ejecutiva para toma de decisiones, de acuerdo con el desempeño de la compañía, con el objetivo de crear estrategias de mercado, de costos y de procesos a implementar● KPI 3 Grado de satisfacción del cliente Permite analizar si se ha logrado fidelizar y retener al cliente una vez cerrado el proceso de compra. Según un estudio realizado por <u>PWC</u>, el 86 % de los consumidores está dispuesto a pagar más por un producto si experimenta una excelente

experiencia de compra.

- KPI 4 Indicador de deserción de clientes, en CLIKILY, el cliente es importante, para lo cual con la ayuda de un CRM es importante saber por qué se pueden ir los clientes, para lo cual es vital tener un indicador de deserción de usuarios y clientes

Experto Psicólogo

- KPI 1 Ventas por mes, por semana y por día, por montos, el objetivo es evaluar el crecimiento mensual de ventas del vendedor, como tal, se realizará en los primeros 6 meses 500 suscripciones.
- KPI 2 Venta de suscripciones y adicionales, este indicador tiene como objetivo analizar y medir la capacidad del asesor en vender paquetes completos y familiares, ofreciendo adicionales a la suscripción que tendrán una relación con las ventas que se logren concretar, o los clientes que se logren suscribir
- KPI 3 Ventas Ticket promedio en suscripciones indica el ingreso promedio por cliente del total del ingreso de ventas. $\text{Ticket Promedio} = \text{Total de ventas en } \$ / \text{Número de clientes que se suscriban en la plataforma}$. Es una manera práctica de evaluar el desempeño del vendedor por cliente.
- KPI 4 Indicador de retención de clientes, medirá la retención del cliente mediante gestiones de conexión del vendedor con el cliente, con el apoyo de un CRM como herramienta de seguimiento.

Fuente: Los autores

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

12.1. Conclusiones

Tras la generación de una idea de negocios y un minucioso proceso de todos los aspectos relacionados con el proyecto CLIKILY, así como de las necesidades y desafíos que enfrentan las familias en la era digital, se han extraído diversas conclusiones que son fundamentales para guiar el desarrollo y la implementación de esta innovadora plataforma.

La investigación de mercado ha confirmado la existencia de una demanda significativa por experiencias educativas interactivas entre adolescentes, así como la necesidad por parte de los padres de mejorar la comunicación con sus hijos, hallazgo que respalda la viabilidad y la relevancia del proyecto CLIKILY en el mercado actual.

La propuesta de valor única de CLIKILY combina gamificación, tecnología avanzada y estrategias psicoeducativas para fortalecer la comunicación familiar, posiciona el modelo de negocios como un proyecto innovador y atractivo para inversores y usuarios potenciales.

La estrategia de marketing se enfoca en utilizar canales digitales para llegar a su público objetivo, promete captar la atención de padres y adolescentes, generando una comunidad activa y comprometida. Además, el compromiso de CLIKILY con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, especialmente en lo que respecta a la educación de calidad y el bienestar, no solo lo posiciona como una inversión atractiva, sino que también demuestra su impacto social significativo.

Dentro del estudio legal, se definieron la estructura jurídica para CLIKILY y las consideraciones legales que permitirán su correcto funcionamiento, incluyendo el desarrollo del contrato de términos y condiciones, lo que establece un marco jurídico sólido para el tratamiento de datos personales y el comercio electrónico.

El proyecto CLIKILY representa una oportunidad prometedora en el mercado de la educación digital y el bienestar familiar, con un enfoque único en fortalecer la comunicación entre padres e hijos adolescentes. Con una estrategia de marketing sólida, un compromiso

con la innovación y el impacto social, y un enfoque centrado en el usuario, CLIKILY está bien posicionado para satisfacer las necesidades y desafíos de las familias en la era digital y contribuir positivamente al desarrollo emocional y social de los adolescentes.

En cuanto al estudio técnico y administrativo, CLIKILY cuenta con una estructura bien definida y un equipo cuidadosamente seleccionado y competente que impulsa el proyecto, la capacidad de producción del equipo permite anticiparse a las necesidades, garantizando una base de contenido generada disponible para los usuarios desde el lanzamiento de la plataforma.

Desde la arquitectura de software hasta la implementación de tecnologías avanzadas se garantiza el funcionamiento óptimo y una experiencia de usuario fluida, se ha puesto un énfasis especial en la seguridad de la plataforma, implementando medidas robustas para proteger la privacidad de los datos de los usuarios y garantizar la integridad de la información. La evaluación constante de los KPIs es fundamental para que la empresa logre los resultados deseados, permitiendo tomar las mejores decisiones y adaptar la estrategia según los resultados obtenidos.

Además, se ha trabajado en la optimización del rendimiento y la escalabilidad del sistema, permitiendo que la plataforma pueda manejar un gran volumen de usuarios y contenido de manera eficiente, se han integrado herramientas de inteligencia artificial y aprendizaje automático para personalizar la experiencia del usuario y ofrecer contenido relevante y adaptado a las necesidades individuales.

En el caso específico de CLIKILY, la preparación académica en los ámbitos técnicos y administrativos han sido fundamental para llevar a cabo un desarrollo integral de la plataforma, asegurando que cumpla con los más altos estándares de calidad y brinde una experiencia excepcional a sus usuarios. Gracias a una sólida formación en estos campos, el equipo detrás de CLIKILY ha podido enfrentar los desafíos técnicos y administrativos de manera efectiva, garantizando el éxito y la viabilidad del proyecto.

12.2. Recomendaciones

Se recomienda implementar un acceso adicional a instituciones educativas, a fin de que se considere la implementación de la plataforma digital CLIKILY como parte integral de sus servicios de bienestar estudiantil, la adopción de CLIKILY puede revolucionar la forma en que estas instituciones se comunican con sus estudiantes, ofreciendo una experiencia interactiva y enriquecedora que fortalece los lazos entre la comunidad estudiantil y la institución.

Desde una perspectiva técnica, es crucial que se realice una cuidadosa planificación e implementación de la plataforma para garantizar su integración sin contratiempos en los sistemas existentes de la institución, esto incluye la consideración de aspectos técnicos como la infraestructura de TI, la compatibilidad con otros sistemas y la seguridad de los datos, dicho análisis permitirá mejorar y optimizar la capacidad productiva con miras en el crecimiento demográfico.

Además, desde el punto de vista administrativo, se debe asignar personal capacitado para gestionar y supervisar el uso de la plataforma, así como desarrollar políticas y procedimientos claros para su uso adecuado, es fundamental que las futuras generaciones de profesionales en el ámbito educativo se preparen para enfrentar los desafíos técnicos y administrativos asociados con la implementación de tecnología innovadora como CLIKILY, esto incluye la adquisición de habilidades en gestión de proyectos, análisis de sistemas y tecnologías de la información, así como una comprensión sólida de los principios de diseño y experiencia del usuario.

Al mismo tiempo, se alienta la realización de investigaciones adicionales acerca de un nuevo interfaz, para evaluar de manera cuantitativa el impacto de CLIKILY, lo que proporcionará información valiosa para mejorar y optimizar su uso en entornos familiares. En resumen, la adopción de CLIKILY representa una oportunidad emocionante para mejorar

la comunicación y el bienestar estudiantil entre padres e hijos, pero requerirá un enfoque cuidadoso y una preparación sólida por parte de los profesionales involucrados.

13. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Center for Disease Control and Prevention. (2021). Youth Risk Behavior Survey Results.

Debitoor. (2023). *www.debitoor.es*. Obtenido de <https://debitoor.es/glosario/activo-fijo>

Gabarrino, S. (2023). *www.blog.hubspot.es*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/costos-fijos>

Hañari, J. (2020). Comunicación familiar y autoestima en adolescentes de zona urbana y rural. *Revista Innova Educación*, 453.

Marr, B., & Schiuma, G. (2017). *The Performance Prism: The Scorecard for Measuring and Managing Business Success*. Routledge.

Narvaez, V., Valarezo, J., Veintimilla, A., & Yépez, J. (2024). *Estudio Técnico Clikily*. Guayaquil.

Parmenter, D. (2015). *Key Performance Indicators: Developing, Implementing, and Using Winning KPIs*. John Wiley & Sons.

Peces Gómez, E. (2022). Propuesta de intervención para una escuela para padres: la comunicación entre padres e hijos adolescentes, factor clave para un. *Familia*.

Personio. (2021). *www.personio.es*. Obtenido de <https://www.personio.es/glosario/vision-de-la-empresa/>

Rodrigues, N. (2023). *www.blog.hubspot.es*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/estructura-costos>

Sage. (2024). *www.sage.com*. Obtenido de <https://www.sage.com/es-es/blog/diccionario-empresarial/activo-diferido/>

Santander. (2022). *www.santander.com*. Obtenido de <https://www.santander.com/es/stories/que-es-el-coworking>

Santos, D. (2023). *www.blog.hubspot.es*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/estrategia>

Selwyn, N. (2011). *Education and Technology: Key Issues and Debates*. Bloomsbury Academic.

Torres, D. (2022). *www.blog.hunspot.es*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/costos-variables>

WISE. (22 de 4 de 2022). *WISE CX*. Obtenido de <https://wisecx.com/atencion-al-cliente/triangulo-de-servicio-al-cliente/>

World Vision Ecuador. (2023). Salud Mental Niñas, Niños y Adolescentes. *Tu Voz Tus Derechos*.