

Segmentación

El **público objetivo** de Lokarrekin son los centros escolares; trabajando con alumnos de todos los niveles académicos (primaria, secundaria, bachiller, ciclos formativos).

Los **participantes** de estas iniciativas, los centros educativos públicos, concertados y privados, son de Vitoria-Gasteiz, así como de los pueblos colindantes. Por lo tanto, dentro del público objetivo se encuentran escolares de diferentes edades, de lugares distintos de procedencia, nivel de estudios diferentes e incluso distinta posición económica.

Lokarrekin se dirige a un **mercado segmentado** dentro de las cuales se encuentran diferentes **grupos homogéneos** a los que nos dirigimos. En primer lugar se encuentran los alumnos femeninos y masculinos que residen en Vitoria-Gasteiz y están matriculados en los centros escolares de esta localidad, con edades comprendidas entre los 4 y 12 años (alumnado de primaria); 13 - 18 (secundaria - bachillerato), ciclos formativos (a partir de 16 años).

Dentro de esta segmentación realizamos una subsegmento basándonos en los estudios que realizan cada uno de estos grupos teniendo en cuenta también sus edades. Es decir, las actividades que realizan los estudiantes con edades comprendidas entre los 4 y los 12 años (alumnado de primaria) serán diferentes a las actividades que realicen los estudiantes de los ciclos formativos.

Un ejemplo, que desarrollaremos más adelante, es la actividad, 'Zurekin' que consiste en visitar centros penitenciarios y realizar en conjunto actividades culturales recitales de poesía creando espacios de reflexión y enriquecimiento mutuo. Esta actividad por su complejidad es apta para segmentos más maduros como son los estudiantes de ciclos formativos.

Por otro lado la actividad 'Garbimendi', consiste en realizar paseos por los parques naturales de Álava al mismo tiempo que se realizan tareas de limpieza con el fin de concienciar a los estudiantes de la importancia del cuidado de las zonas naturales. Esta actividad se adecua a todos los segmentos a los que nos dirigimos.

La elección de este público viene dada puesto que el objetivo de la empresa es desarrollar dinámicas educativas y son los estudiantes quienes pueden absorber sin prejuicio las complejas realidades sociales que acontecen en las ciudades y en el entorno.

Además, el trabajo con los centros educativos se ve favorecido por el propio hecho de que el profesorado y equipo directivo de los centros son los primeros interesados en aportar este tipo de iniciativas a sus alumnos.

Canales

La empresa Lokarrekin, para **llegar a los clientes**, se compromete con actividades sociales a través de dinámicas educativas innovadoras. Así, tiene como objetivo principal llegar de manera efectiva a los centros escolares y sus estudiantes.

La empresa a través de diversos **canales de comunicación**, **planea el alcance de** **promociona** sus actividades en los centros educativos utilizando **por un lado plataformas** digitales como redes sociales, **a través de plataformas** como Facebook, Instagram y Twitter llega a **perfiles de padres, profesorado, educadores y directivos** que promoverán el boca a boca.

Otro de los canales que se utilizan son los eventos escolares y ferias educativas. **para la promoción como también, la difusión de material educativo y siendo a través de Facebook, Instagram y Twitter, llegar a los clientes deseados (padres, profesorado, educadores y directivos).** Haciendo una participación activa en eventos y en ferias de **manera más directa para presentar las dinámicas de Lokarrekin y creando stands interactivos para los participantes.** Lokarrekin presenta sus dinámicas de manera más directa al cliente final, pues son en estas ferias donde nos ponemos en contacto directo con los estudiantes.

Además Lokarrekin realizará visitas activas a las escuelas donde se pondrá en contacto directo con el profesorado y con dirección para presentar su producto, pues al fin y al cabo son los directivos y el profesorado quien tomará la decisión final de adquirir nuestros servicios.

Para los **canales de distribución** la empresa colabora mano a mano con los centros escolares y con ellos poder integrar las dinámicas a sus planes educativos donde se efectuarán presentaciones para promover la participación.

Y finalmente, **siendo los canales de venta**, ofrecer sesiones de pruebas gratuitas como **estrategía de planteamiento venta**, donde estas sesiones podrán considerarse en el futuro como un paso hacia la decisión de compra.

Siendo con estos tres canales donde la empresa pasa a unas fases que se centraría en el contacto con el cliente:

En la fase de **percepción**, mediante el material que se usa; la relevancia de las actividades para la formación integral de los estudiantes. Y en las ferias y eventos se potenciaría al cliente a conocer las diversas propuestas. Lokarrekin a través del contacto con los estudiantes, de la promoción en redes sociales y de reuniones con centros escolares y las propias acciones realizadas ha conseguido que el cliente **perciba** la empresa como un sello éxito, seguridad, responsabilidad, sostenibilidad e inclusividad.

Para la fase de **evaluación**, se tendría en cuenta las sesiones de prueba, anteriormente mencionadas en los canales de venta, donde serviría como punto de evaluación para la empresa los clientes podrán evaluar el producto. Una vez desarrolladas las pruebas de evaluación, se realizan encuestas para analizar la satisfacción del cliente, se tendrá en cuenta tanto los casos de éxitos positivos, como los negativos para desarrollar un plan de acciones de mejora para adaptarnos a las necesidades del cliente.

En la fase de **compra** son esenciales hacer alianzas con los centros educativos pues son quienes tomarán la decisión final de obtener el producto, es por ello que la empresa ofrece diferentes plazos y formas de pago.

Por último en la fase de **post-venta** en donde después de cada visita o salida, Lokarrekin realiza un seguimiento para evaluar el impacto que tendría ha tenido, recopilando comentarios de manera diligente, y así, aportando al nivel de satisfacción. Además, se implementarán programas de capacitación destinados a fortalecer los vínculos y relaciones a largo plazo, asegurando así la utilización efectiva de las dinámicas.

Lokarrekin establece relaciones significativas, garantizando la importancia y eficiencia de sus vínculos para asegurar la continuidad de sus iniciativas educativas.

Relaciones con los clientes

Lokarrekin se destaca por construir relaciones profundas y colaborativas con sus clientes, centradas en la **personalización** y la **co-creación** de experiencias educativas. La empresa se esfuerza por atraer, retener y hacer crecer estas relaciones a través de un enfoque humano y participativo.

Al utilizar este tipo de relaciones se espera, ser percibidos como colaboradores activos, trabajando en estrecha colaboración con los profesionales educativos aportando **asistencia personalizada** a la hora de adaptar nuestras dinámicas a las necesidades específicas de cada grupo de estudiantes.

Lokarrekin, para ello, llevará a cabo tres acciones: en la primera, relacionada con entrevistas de descubrimiento personalizadas con el personal educativo para comprender a fondo sus objetivos específicos. La segunda, se implementa en **sesiones de ideación conjunta** de trabajo colaborativo donde se generan ideas y se diseñan experiencias educativas únicas que se alineen con los objetivos de aprendizaje de cada centro. Y la última, se organizaría **eventos de co-creación** donde estos estudiantes, educadores y el equipo trabajan conjuntamente para una mejora y personalización de las dinámicas.

Para la integración de los clientes para el **modelo de negocio** de Lokarrekin, el equipo ha considerado a estos centros escolares como socios estratégicos y se integrarían al modelo de negocio de la siguiente manera:

En primer lugar, se proporcionan sesiones de formación para el personal educativo, involucrándose en la planificación y ejecución de las diferentes actividades. **Una vez se ha definido la actividad que se va a desarrollar se realizará una presentación con los alumnos, donde se realizará una explicación de la actividad a realizar y se realizará una formación en caso de ser necesario y de que la actividad lo requiera. A continuación se desarrolla la actividad. Durante este proceso trataremos de ser meticulosos con aquellos aspectos que se quieren trabajar, donde ponemos como principal agente al 'respeto' en todos los aspectos que se van a trabajar; el respeto al medio ambiente, a los**

diferentes grupos de personas con los que se realiza la actividad y a la cultura y las tradiciones de los lugares que se visitan. **En segundo lugar.** Una vez se ha realizado la actividad se establecen **foros regulares de información** una comunicación bidireccional tanto con el profesorado como con el alumnado para recibir un feedback sobre la actividad, pero sobre todo el impacto que la dinámica ha tenido en ellos. De esta forma buscamos contribuir **de manera** a que haya una mejora en las dinámicas. **Y por último, a los centros escolares se invita a participar activamente en elecciones de temas y enfoques para las actividades, asegurando una ordenación de objetivos educativos.**

Por último Lokarrekin busca crear una **comunidad** de personas que forme parte de estas actividades, bien sea con la participación activa en las actividades como son las escuelas, con la aportación de ideas o con la difusión en redes sociales de las actividades, pues no solo se busca esa participación si no la difusión de un mensaje de unión, cooperación, integración y respeto.

Sociedades clave

La unión de los socios y proveedores de Lokarrekin es fundamental para la implementación exitosa de su modelo de negocio vanguardista, centrado en dinámicas educativas inclusivas.

Los **principales socios** de la empresa son los propios trabajadores, que han decidido unirse para llevar a cabo el ejercicio de esta empresa. Siendo estos los que tienen una relación estrecha con los centros con los que Lokarrekin colabora. Esto no solo constituye el núcleo fundamental del propósito de la empresa hacia el público objetivo, sino que también asegura la participación eficaz del público objetivo.

Otro componente importante y esencial para llevar a cabo la actividad son los centros de integración social, residencias, centros culturales y entornos naturales. La colaboración con estos centros permite a Lokarrekin llevar a cabo sus dinámicas en contextos diversos, abordando las necesidades de comunidades en riesgo de exclusión social, como jubilados, niños hospitalizados y personas con diversidad funcional. Además, la **cooperación** con estos centros aumenta la visibilidad de los proyectos sociales en la ciudad de Vitoria-Gasteiz, contribuyendo a una mayor conciencia y comprensión por parte de la población general. Es por ello que Lokarrekin tiene un estrecho contacto con estos centros donde prioriza ante todo la normativa de los centros y de respetar la metodologías que se utilizan en el centro para mantener la armonía con los usuarios de los centros.

Lokarrekin se apoya en colaboraciones con empresas y entidades participativas (asociaciones). Estos proveedores son **cruciales** para proporcionar recursos y apoyo logístico necesario para la ejecución de las actividades educativas, como la recogida de desechos durante excursiones a la naturaleza o la implementación de actividades en centros penitenciarios. La diversidad de proveedores permite a Lokarrekin ofrecer experiencias personalizadas y significativas a sus clientes, y a la vez, establecer relaciones para una sostenibilidad de sus iniciativas.

En conclusión, esta red de socios y proveedores abarca desde los centros escolares hasta centros de integración y empresas

colaboradoras. Cada uno desempeña un papel importante en la realización de las dinámicas, asegurando así la diversidad de experiencias y el impacto positivo en la construcción de una sociedad más inclusiva y equitativa. La colaboración con estos agentes clave es esencial para **optimizar** el modelo de negocio, creando así una empresa exitosa. Así como **reducir riesgos** dentro del modelo empresarial, buscando el éxito, y garantizar la **efectividad** de las iniciativas de Lokarrekin.

Para ello la empresa lo hace de forma que hace una adaptación a los propósitos específicos siendo de manera colaborativa con los centros escolares donde se adapta las dinámicas educativas al aprendizaje de cada grupo de estudiantes. Esta personalización asegura la importancia y formación, optimizando el impacto de las actividades.

La colaboración con centros de integración social, residencias y entornos naturales amplía la gama de experiencias que Lokarrekin puede ofrecer. La extensión de situaciones aborda diversas problemáticas sociales y se adapta a las necesidades específicas de cada grupo. La colaboración con un amplia red de socios reduce la dependencia de un único tipo de actividad. Esto disminuye la vulnerabilidad frente a posibles cambios en la demanda, condiciones del mercado o circunstancias específicas de un grupo social, reduciendo así los riesgos asociados.

Para el desarrollo de las actividades internas en la gestión de Lokarrekin, la empresa cuenta con **socios colaboradores** como son otras empresas que facilitan el trabajo diario a realizar. Para la gestión y difusión de publicidad y marketing, la empresa colabora con La Pecera PIC (empresa de fotografía) y con el conocimiento de los propios trabajadores en marketing, publicidad y relaciones públicas.

Recursos clave

Lokarrekin, como empresa en la que se dirige a un público específico como son centros penitenciarios, centros educativos, etc... cuenta con una combinación de **recursos clave** para garantizar el éxito del proyecto. Estos recursos clave pueden dividirse en cuatro categorías principales: físicos, intelectuales, humanos y financieros.

Para los **recursos físicos**, Lokarrekin requiere de instalaciones adecuadas para llevar a cabo sus programas. Esto puede incluir salones, oficinas, áreas recreativas y equipos especializados. En esto cabe incluir algunos aparatos digitales, software y herramientas tecnológicas en las que serán esenciales en optimizar en la actuación y la mejora de la prestación de servicios. Para optimizar los recursos físicos y, por tanto, los financieros, Lokarrekin da comienzo a su actividad desde un espacio alquilado de coworking, que le provea del material mínimo necesario para el desarrollo de su actividad.

Respecto a los **recursos intelectuales**, son los prioritarios dentro de la empresa Lokarrekin. Se basa en la creación de actividades y materiales didácticos para los centros con los que colabora la empresa. Estos recursos intelectuales son los que desarrollarán los integrantes del equipo en cuanto a la creación de los diferentes talleres educativos se refiere. Con ello, se obtiene una comprensión profunda de necesidades y dinámicas del mercado de los diferentes centros, lo cual es esencial para adaptar y mejorar los servicios ofrecidos.

En los **recursos humanos**, Lokarrekin cuenta con la colaboración de profesionales capacitados en áreas como trabajo social, psicología, educación; para tener una buena calidad en los servicios que se desarrollan en la empresa. Y la formación continua es fundamental para el personal teniendo así unas mejores prácticas y estar en tendencia.

Como **recursos financieros**, necesita inversiones iniciales y financiamiento para el desarrollo de sus programas, y sus servicios. Para estos recursos, Lokarrekin cuenta con los ahorros de los trabajadores, más inversiones externas que buscarán de socios colaboradores o estrategias de marketing y comunicación.

Respecto a cada tipo de recurso, la combinación de todos ellos, supone para la empresa el conocer el mercado en el que se va a invertir, su competencia directa y el adaptarse a los servicios. Por lo tanto, Lokarrekin, con su personal especializado, implementando programas novedosos y contando con inversiones continuas a su servicio, conseguirá destacar y diferenciarse de la competencia.

En cuanto a los **recursos tangibles e intangibles** clave:

Tangibles: instalaciones, equipos, tecnología y cualquier propiedad física son recursos tangibles. También se incluyen los resultados físicos y tangibles de los programas de integración social.

Intangibles: El conocimiento del mercado, la propiedad intelectual, la reputación de la marca, la experiencia del personal y las relaciones con los clientes son intangibles clave que contribuyen al éxito de Lokarrekin. Estos elementos pueden ser más difíciles de cuantificar pero son fundamentales para una oferta de valor sólida.

Fuentes de ingresos

La principal fuente de **ingresos** de Lokarrekin es la venta de activos, es decir, la venta de su producto que son las actividades y talleres para realizar con los centros escolares.

Además, se abre la posibilidad de ofrecer diferentes servicios y productos, lo que supone una fuente adicional de ingresos para la empresa.

Lokarrekin adopta un enfoque flexible en su **modelo de precios**, considerando la diversidad de servicios ofrecidos y las necesidades específicas de cada cliente. Las posibles fuentes de ingresos incluyen:

Tarifas personalizadas basadas en la duración, complejidad y alcance de las actividades educativas acordadas con los centros escolares y otros colaboradores. Estas tarifas pueden ser mensuales o anuales, dependiendo de la naturaleza de los servicios.

Consultoría a otras instituciones educativas o empresas interesadas en implementar programas similares. Las tarifas por consultoría se fijan según el alcance y profundidad de la asesoría proporcionada.

Desarrollo de material didáctico en la que genera la empresa relacionado con los programas. Donde puede incluir guías educativas, recursos multimedia y otros materiales adaptados a las necesidades de los centros.

Eventos y plataformas de publicidad donde Lokarrekin, genera ingresos a través de acuerdos de patrocinio y publicidad. Además, la presencia en plataformas digitales como redes sociales puede atraer patrocinadores y anunciantes interesados en apoyar iniciativas educativas inclusivas.

Los precios de los productos Lokarrekin, a su vez, se clasifican según el tipo de producto y el tipo de cliente al que se le ofrezca. Por lo tanto, la empresa tiene una política de **precios personalizados** para cada cliente, considerando factores diferenciadores como la duración de la actividad, el alcance o las necesidades específicas.

También se establecen los **precios por consultoría**, donde se establece el precio exacto para los servicios ajustados según la complejidad y duración de la asesoría proporcionada.

Por otro lado, mencionar la posibilidad de los ingresos por **desarrollo de material didáctico**, que se determinan según la naturaleza y valor percibido de los recursos ofrecidos. Es decir, si se realizan guías didácticas, libros o materiales a aportar a estos centros educativos con los que ellos puedan trabajar de forma independiente.

Por lo tanto, la participación porcentual de cada fuente de ingreso queda registrada de la siguiente manera:

- Actividades personalizadas: estimado en un 70% de los ingresos totales.
- Consultorías: estimado en un 10% de los ingresos totales.
- Desarrollo de materiales didácticos: estimado en un 15% de los ingresos totales.
- Publicidad: estimado en un 5% de los ingresos totales.

Puesto que Lokarrekin requiere una **inversión inicial** para desarrollar y lanzar su actividad, se han considerado diferentes vías para obtener los ingresos necesarios. Como pueden ser la obtención de un préstamo bancario, la colaboración con empresas interesadas en esta iniciativa y la búsqueda de subvenciones gubernamentales u otras fuentes de financiamiento público destinadas a proyectos educativos y sociales.

Para obtener la inversión inicial se evaluarán cuidadosamente las diferentes opciones disponibles y seleccionará la combinación más adecuada y sostenible para el crecimiento de la empresa de Lokarrekin.

Actividades claves

La empresa Lokarrekin cuenta con tres tipos de **actividades** claves: de producción, de solución de problemas y actividades de plataforma o red.

Lokarrekin basa su gestión en ciertas actividades propias de la empresa, que no se pueden externalizar, como son: la creación de programas educativos y actividades, que son el producto a ofrecer a los clientes.

Estas actividades se engloban dentro del ámbito de **producción**, puesto que son las básicas para el diseño y la realización de cada una de las dinámicas de este negocio.

Estos talleres y dinámicas se crean y diseñan por los socios de la empresa; y una vez finalizados y pulidos, se ofrecen a los clientes de Lokarrekin.

Para la realización de todo el material propio de la empresa, los trabajadores están en continua formación interna, Lokarrekin se basa en una cultura de aprendizaje continua.

En relación con las **actividades de plataforma o red**, la empresa funciona a través de la creación de una página web donde se puede encontrar su oferta de actividades así como entrar en contacto con la empresa. La participación activa de los usuarios se promueve para fortalecer la red, y se implementan medidas de seguridad para proteger la privacidad de los datos.

Por otro lado, en las actividades relacionadas con la **solución de problemas**, la empresa Lokarrekin gestiona su trabajo a través de un protocolo para la realización de actividades y para el propio trabajo de cada trabajador. Así, se pretende solventar cualquier inconveniente que pueda surgir y, en caso de que ocurra, el equipo se reunirá, buscando solucionarlo de forma respetuosa.

Se establecen protocolos de gestión de crisis para minimizar el impacto de situaciones inesperadas, y se fomenta una cultura de aprendizaje continuo a través de la retroalimentación constante.

Finalmente, en cuanto a la **externalización de actividades**, Lokarrekin evalúa cuidadosamente qué procesos pueden ser delegados sin comprometer la calidad o la propiedad intelectual. Se establecen acuerdos contractuales sólidos con proveedores externos, manteniendo un control estricto sobre las actividades críticas que afectan directamente la propuesta de valor.

Estructura de costes

Llevar a cabo una empresa como Lokarrekin supone hacer frente a una serie de **gastos** de los que la empresa sea capaz de afrontar. Estos gastos se dividen en diferentes grupos, según su naturaleza.

En primer lugar hay que hablar de los **costes fijos** de la empresa, que serían el alquiler del local donde la empresa establezca su oficina; el coste de cuota de autónomo y la creación de una sociedad limitada.

Para la sede de la oficina, a la empresa le interesa estar bien situada en el centro de la ciudad para poder tener más visibilidad, lo que supone un gasto más elevado. Para reducir gastos, la empresa hará sus reuniones en un espacio de Coworking.

Estos costes no varían durante el año, independientemente de la carga de trabajo que se pueda encontrar. Para hablar de los gastos que tiene la empresa que pueden ir cambiando, tendremos que mencionar los **costes variables**.

Estos costes variables van desde el contrato de diferentes profesionales con los que la empresa colabore para las actividades, hasta el contrato de un seguro por las actividades en espacios exteriores que requieran de ese seguro.

La empresa Lokarrekin para gestionar estos gastos y mantener un control de los mismos cuenta con un excel donde mostrar todos los gastos y desde donde poder analizar los cambios que se puedan llevar a cabo.

Una estimación primera de los costes se muestran a continuación.

Concepto	Gastos fijos	Costes variables
Formación externas		A de
Registro como sociedad limitada	17 €	
Ingreso de capital mínimo	3000 €	
Gastos notariales	250 €	
Oficina - Coworking Estudio Central	380€ + IVA	
Nómina de los trabajadores	SMI base	
Material de oficina / tecnológico	Material propio	

Respecto a los costes en el **tiempo**, Lokarrekin es consciente del tiempo necesario para realizar todos los trámites previos a la puesta en marcha de su empresa; por lo que estima alrededor de un mes antes de poder ofrecer sus servicios, hasta tener todos los trámites burocráticos necesarios.