

## **8. ACTIVIDADES CLAVE**

En nuestro proyecto, estas actividades se agrupan en cinco grandes bloques: desarrollo del producto, gestión de la plataforma, atención al cliente, marketing y captación de usuarios, y gestión estratégica del negocio.

En primer lugar, una de las actividades más importantes es el diseño, desarrollo y mantenimiento de la plataforma digital. Esto incluye la programación de la aplicación móvil y la versión web, la integración de sistemas de videollamadas y pasarelas de pago, así como la mejora continua de la experiencia de usuario. Esta actividad es clave porque la plataforma es el núcleo del servicio: sin una aplicación funcional, segura y fácil de usar, no sería posible conectar a las personas que quieren aprender con quienes desean enseñar.

En segundo lugar, se realiza la gestión de la comunidad y de la red de usuarios. Esto implica administrar los registros, los perfiles, el emparejamiento entre aprendices y enseñantes, la moderación de contenidos y el mantenimiento del sistema de valoraciones y reputación. Estas acciones son esenciales para garantizar un entorno de confianza, seguridad y calidad, que es uno de los principales valores diferenciales del proyecto.

Otra actividad clave es la atención al cliente y la resolución de incidencias. El equipo deberá atender dudas, problemas técnicos, conflictos entre usuarios y errores en pagos o reservas. Un soporte rápido y eficaz es fundamental para mantener la satisfacción del usuario, reducir el abandono de la plataforma y fortalecer la imagen de marca.

Además, el proyecto requiere una actividad constante de marketing, captación y fidelización de usuarios. Esto incluye la gestión de redes sociales, la creación de contenido, las campañas de publicidad digital, las colaboraciones con centros educativos y asociaciones, y los programas de recomendación. Estas acciones son necesarias para alcanzar una masa crítica de usuarios que permita que la plataforma funcione de manera eficiente y genere ingresos de forma sostenida.

Por último, se desarrollan las actividades de gestión del modelo de negocio y planificación estratégica. En este bloque se incluyen la definición de precios y comisiones, el análisis de métricas y comportamiento de los usuarios, la toma de decisiones estratégicas, la gestión financiera y el cumplimiento de las obligaciones legales y de protección de datos. Estas actividades garantizan que el proyecto sea viable, rentable y capaz de adaptarse a los cambios del mercado.