

Iniciativa Empresarial KALOS

Laura Juliana Picón Acosta

**Trabajo de Grado para Optar por el Título
de Magister en Estrategia Digital de Negocios**

Director del Trabajo de Grado:

Jhon Jairo Cuadros Gonzalez

Universidad ICESI

Maestría en Estrategia Digital de Negocios

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Cali, junio 2024

Contenido

TABLAS	4
ILUSTRACIONES	5
RESUMEN	6
SUMMARY	7
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA O NECESIDAD.....	8
2. PROPUESTA DE VALOR.....	10
3. DEFINICIÓN DEL PÚBLICO O SEGMENTO OBJETIVO.....	11
4. COMPETENCIA PRINCIPAL Y FACTORES DIFERENCIADORES DEL SERVICIO	
13	
4.1. COMPETENCIA DIRECTA.....	13
4.2. COMPETENCIA INDIRECTA.....	13
4.3. FACTOR DIFERENCIADOR	14
4.3.1. Personalización	14
4.3.2. Comunidad y Conexiones	14
4.3.3. Enfoque Integral	14
4.3.4. Accesibilidad y Conveniencia.....	15
4.3.5. Innovación	15
5. PRESENTACIÓN DEL MODELO DE GENERACIÓN DE INGRESOS	17
5.1. SUSCRIPCIÓN PREMIUM.....	17
5.2. VENTA DE SERVICIOS Y PRODUCTOS	17
6. MUESTRA DEL SERVICIO	18
7. HIPÓTESIS CRÍTICAS.....	20
8. DISEÑO Y EVIDENCIAS DEL PROCESO DE EXPERIMENTACIÓN.....	22
8.1. EXPERIMENTOS.....	22
8.1.1. Experimento 1: Evaluación de la Participación y Aceptación	23
8.1.2. Experimento 2: Evaluación de la Satisfacción del Usuario	23
8.1.3. Experimento 3: Evaluación Cualitativa de la Experiencia del Usuario	24

8.2.	APRENDIZAJES.....	24
8.2.1.	Learning Card Experimento 1.....	24
8.2.2.	Learning Card Experimento 2.....	26
8.2.3.	Learning Card Experimento 3.....	28
8.3.	REFLEXIONES	29
8.4.	RESUMEN DEL SERVICIO LUEGO DEL TESTEO	31
8.4.1.	Propuesta de Valor.....	31
8.4.2.	Segmento de Clientes.....	31
8.4.3.	Producto Mínimo Viable.....	32
8.5.	LOGROS OBTENIDOS.....	33
8.5.1.	Tracción Inicial.....	33
8.5.2.	Ventas y Suscripciones	33
8.5.3.	Pruebas Piloto y Resultados.....	33
9.	ROADMAP DEL NEGOCIO.....	34
10.	APRENDIZAJES DEL PROCESO	35
11.	CONCLUSIONES	38
	BIBLIOGRAFÍA	39

Tablas

Tabla 1: Perfil de público objetivo para KALOS.....11

Tabla 2: Mapa de KIM para comparar competencia con KALOS..... 15

Tabla 3: Definición de Hipótesis..... 20

Tabla 4: Test Card para probar hipótesis de KALOS..... 22

Tabla 5: Resumen de Hipótesis Aceptadas y No Aceptadas 30

Tabla 6: Resumen del Perfil de Usuarios de KALOS 31

Tabla 7: Modelo de Negocio por Fases de KALOS..... 34

Ilustraciones

Ilustración 1: Boceto Versión Inicial.....	18
Ilustración 2: Prototipo Primera Versión.....	18
Ilustración 3: Prototipo Segunda Versión.....	19
Ilustración 4. Priorización de Hipótesis usando método Moscow	21
Ilustración 5: Resultado encuesta – participación de usuarios.....	25
Ilustración 6: Resultado encuesta – Utilidad de plataforma.....	25
Ilustración 7: Resultado encuesta – Distribución de satisfacción usuarios.....	26
Ilustración 8: Resultado encuesta – Percepción de satisfacción de usuarios	27
Ilustración 9: Resultado encuesta – Sentimiento general de la plataforma.....	28
Ilustración 10: Resultado encuesta – Características mejor valoradas.....	28
Ilustración 11: Resultado de la encuesta – Características a mejorar	29
Ilustración 12: Características del Producto Mínimo Viable	32

Resumen

El trabajo de grado sobre la iniciativa empresarial KALOS presenta una agencia de apoyo especializada en la recuperación emocional después de rupturas amorosas. El objetivo de KALOS es ofrecer una plataforma confiable que guíe a las personas a través de cada etapa de la sanación emocional utilizando tecnologías de la información. La plataforma de KALOS proporciona espacios seguros que fomentan conexiones entre los usuarios, cultivando comunidades de apoyo que facilitan el crecimiento personal y la búsqueda de nuevas oportunidades. Las conclusiones del proyecto muestran que KALOS es eficaz en proporcionar apoyo emocional personalizado y asequible. La plataforma ofrece diversas funcionalidades, entre las que se incluyen asesoramiento individual por psicólogos expertos, una comunidad anónima para compartir experiencias y crear una red de apoyo, un chat en línea disponible las 24 horas que ofrece orientación sobre salud física, nutrición y consejos según el estado de ánimo del usuario, y recursos en línea que permiten seguir un plan adaptado a la disponibilidad de tiempo y recursos financieros de cada persona. Las principales conclusiones del trabajo indican que KALOS cumple con éxito su objetivo de apoyar a las personas en cualquier etapa de su evolución personal. La plataforma se destaca por su capacidad para generar espacios seguros y confiables donde los usuarios pueden relacionarse y recibir apoyo emocional. Asimismo, la combinación de asesoramiento profesional, comunidad de apoyo, y recursos accesibles facilita la superación de las rupturas amorosas, promoviendo el bienestar emocional y el crecimiento personal de los usuarios.

Palabras clave: Ruptura, duelo, comunidad, bienestar, plataforma

Summary

The KALOS entrepreneurship degree project presents a support agency specialized in emotional recovery after romantic breakups. The goal of KALOS is to offer a trusted platform that guides people through each stage of emotional healing using information technologies. The KALOS platform provides safe spaces that foster connections between users, cultivating supportive communities that facilitate personal growth and the pursuit of new opportunities. The project results show that KALOS is effective in providing personalized and affordable emotional support. The platform offers various functionalities, including individual counseling by expert psychologists, an anonymous community to share experiences and create a support network, a 24-hour online chat that offers guidance on physical health, nutrition and advice according to the mood of the user, and online resources that allow you to follow a plan adapted to the availability of time and financial resources of each person. The main conclusions of the work indicate that KALOS successfully meets its objective of supporting people at any stage of their personal evolution. The platform stands out for its ability to generate safe and trustworthy spaces where users can interact and receive emotional support. Likewise, the combination of professional advice, a supportive community, and accessible resources makes it easier to overcome romantic breakups, promoting the emotional well-being and personal growth of users.

Keywords: *Grief, community, well-being, healing, platform.*

1. Planteamiento del Problema o Necesidad

En los últimos diez años, entre enero de 2012 y diciembre de 2021, se registraron 601,103 matrimonios civiles y 214,266 divorcios en Colombia, según datos abiertos de Supernotariado. Esto indica que, por cada tres matrimonios, se produjo un divorcio en este período (Umaña, Fernando, 2023).

Las rupturas amorosas conllevan una serie de consecuencias emocionales y conductuales. Las personas enfrentan la necesidad de reencontrarse consigo mismas y de centrarse en su bienestar personal. Se observa un cambio en las prioridades de consumo, donde se da mayor importancia a la autoindulgencia y al confort personal, tal como lo describe (Elizalde, A., Martí Vilar, M. y Martínez Salvá, F., 2006). Además, estas rupturas generan sentimientos de soledad y aislamiento, lo que puede llevar a procesos de duelo y, en algunos casos, a refugiarse en el consumo de drogas y alcohol (Cacioppo, J. T. y Cacioppo, S., 2018).

La tasa de divorcios en Colombia refleja una tendencia preocupante hacia la inestabilidad matrimonial. Los factores subyacentes a esta inestabilidad incluyen la normalización de la violencia y la infidelidad en generaciones anteriores, los cambios en las prioridades de consumo tras una ruptura amorosa, y los problemas de convivencia que llevan a relaciones tóxicas y dependientes. Estos problemas no solo afectan la salud emocional de los individuos, sino que también tienen repercusiones en su bienestar general y en sus comportamientos de consumo.

Según la literatura científica, las rupturas amorosas pueden desencadenar una serie de problemas emocionales y psicológicos. Por ejemplo, (Cacioppo, J. T. y Cacioppo, S., 2018) destacan cómo el fin de una relación puede aumentar los sentimientos de soledad y llevar al

aislamiento social. Asimismo, una revisión de la literatura por (S Garabito, 2021) indica que las personas que experimentan rupturas románticas son más propensas a sufrir síntomas de depresión y ansiedad.

De acuerdo con (Man Cheung Chung, 2003), realizó un estudio utilizando a Escala de Depresión, Ansiedad y Estrés (DASS-21) para evaluar la sintomatología asociada a una ruptura amorosa, aproximadamente el 21% de los participantes cumplía con los criterios diagnósticos para trastorno de estrés postraumático, así también (L. R. Locker, 2010), investigó los factores situacionales que influyen en la percepción de recuperación tras la ruptura de relaciones románticas, indicando que aproximadamente el 40% de los participantes indicó sentirse emocionalmente recuperado después de 6 meses con este mismo instrumento DASS-21. Sin embargo, las mujeres reportaron mayores niveles de angustia inicial, pero mostraron una recuperación más rápida que los hombres, quienes tendían a reportar una recuperación más prolongada superior a los seis meses.

De acuerdo con lo anterior y entendiendo las dinámicas del contexto actual se evidencia la necesidad de plataformas de apoyo emocional que está respaldada por estudios que muestran la efectividad de la intervención tecnológica en la salud mental para proporcionar apoyo emocional de forma virtual y adecuada a las necesidades de cada individuo que pasa por una ruptura amorosa. (Gerhard Andersson, 2009) encontraron que las intervenciones en línea son efectivas para tratar la depresión y la ansiedad. Además, un estudio de (Azy Barak, 2008) sugiere que los recursos en línea pueden ofrecer apoyo psicológico significativo, comparable al ofrecido en entornos presenciales.

2. Propuesta de valor

KALOS es una plataforma de apoyo especializada que aprovecha las tecnologías de la información para brindar asistencia personalizada para la recuperación emocional después de rupturas románticas. Ofrece una plataforma confiable y económica que guía a las personas a través de cada etapa de la sanación. Sus espacios seguros fomentan conexiones entre los usuarios, cultivando comunidades de apoyo que facilitan el crecimiento personal y la búsqueda de nuevas oportunidades para reconstruir su vida.

Las características principales que ofrece son:

- Asesoramiento individual por un psicólogo experto
- Comunidad anónima para que puedas hablar y hacer preguntas y ponerte en contacto con personas con situaciones similares, para fomentar una red de apoyo.
- Chat en línea con asesoría en temas como salud física, nutrición, consejos de acuerdo con el estado de ánimo de cada individuo las 24 horas.
- Recursos en línea para que seguir un plan de acuerdo con la disponibilidad de tiempo y recursos financieros.

3. Definición del Público o Segmento Objetivo

Pensada para personas que están pasando por un rompimiento o problemas de pareja, que han perdido su identidad o no la han tenido y que tienen alta dependencia de sus parejas o exparejas, también personas que quieren reinventarse y cambiar sus vidas, sin importar la edad ni su condición socioeconómica.

Pensado para profesionales e independientes y todo aquel que sienta que necesita superar una ruptura amorosa, como se indica en la tabla a continuación.

Tabla 1: Perfil de público objetivo para KALOS

Demográfico:	Edad: Individuos de 25 a 50 años. Dentro de este rango se encuentran tanto jóvenes adultos y profesionales que podrían estar enfrentando sus primeras rupturas serias, como adultos que pueden estar pasando por divorcios o separaciones de relaciones a largo plazo.
Género:	Aunque las rupturas afectan a todos de manera similar, es posible realizar campañas específicas para abordar cada una de las preocupaciones particulares según el género.
Estado civil:	Individuos que no estén casados, hayan pasado por un divorcio o se encuentren en proceso de separación.
Situación laboral:	Profesionales que necesiten apoyo emocional para mejorar su productividad y bienestar.
Psicográfico:	Intereses: Individuos que buscan crecimiento personal, cuidado de la salud mental, equilibrio emocional y autoayuda. Actitudes y valores: Personas que priorizan su salud emocional, buscan ayuda en situaciones complicadas y están dispuestas a usar herramientas tecnológicas para mejorar su bienestar mental. Estilo de vida: Individuos enérgicos en redes sociales, quienes disfrutan de consumir contenido sobre autoayuda y bienestar, además de estar

	interesados en encontrar comunidades virtuales que les brinden apoyo emocional.
Conductual:	Necesidad específica: Aquellas personas que estén atravesando una separación reciente y busquen apoyo para lidiar con sus emociones y sanar. Beneficio buscado: Apoyo emocional, asesoramiento experto en el proceso de recuperación y un grupo de personas que han pasado por experiencias similares. Tasa de uso: Los usuarios que podrían requerir ayuda regular al inicio de la separación y luego ocasionalmente durante su proceso de recuperación.
Geográfico:	Localización: En un primer momento, se puede dar prioridad a ciertas regiones de Colombia y la disponibilidad de servicios. En un futuro, es posible que se expanda a nivel mundial, principalmente a los países que hablan idioma español.

En resumen, KALOS es una plataforma dirigida a personas de todas las edades adultas y géneros que han experimentado la ruptura de una relación amorosa y están en busca de apoyo emocional, también aprecian mucho su bienestar mental, está abierta a utilizar plataformas tecnológicas para mejorar y busca grupos de apoyo para superar sus vivencias.

Con una capacidad de aproximadamente 5000 usuarios inicialmente.

4. Competencia Principal y Factores Diferenciadores del Servicio

Al realizar una comparativa entre la propuesta de valor y las diferentes opciones del mercado que puedan llegar a ofrecer una solución similar o cercana a lo propuesto para KALOS se identifican los siguientes productos del mercado actual.

4.1. Competencia Directa

- Aplicaciones de terapia en línea: BetterHelp, Talkspace, 7 Cups. Estas plataformas ofrecen sesiones de terapia con profesionales licenciados a través de videollamadas, mensajes de texto y llamadas telefónicas.
- Comunidades de apoyo en línea: Grupos en redes sociales como Facebook, subreddits en Reddit, y foros especializados como el foro de Breakup Support en Reddit. Estas comunidades proporcionan un espacio para que las personas compartan sus experiencias y reciban apoyo de pares.
- Servicios de coaching emocional: Relación Hero, que ofrece coaching específico para ayudar a las personas a superar rupturas y otros problemas de relaciones.

4.2. Competencia Indirecta

- Libros y recursos de autoayuda: Autores y títulos populares sobre la recuperación de rupturas, como "It's Called a Breakup Because It's Broken" de Greg Behrendt y Amiira Ruotola-Behrendt.
- Blogs y podcasts: Blogs y podcasts especializados en relaciones y bienestar emocional, como "The Breakup Coach" de Laura Yates.

- Aplicaciones de bienestar general: Apps como Headspace y Calm, que ofrecen meditaciones y recursos para manejar el estrés y las emociones, aunque no estén específicamente dirigidas a la recuperación de rupturas.

4.3.Factor Diferenciador

KALOS tiene como ventaja que los clientes tendrán una experiencia de vida en todos los ámbitos de su vida, el acompañamiento y asesoría se integra en todos los niveles de la salud física y mental, ayudando a transformar vidas, a través del autoconocimiento para las personas que están pasando por una ruptura amorosa. Los factores diferenciadores son:

4.3.1. Personalización

- Asistencia Personalizada: KALOS ofrece asistencia personalizada adaptada a las necesidades individuales de cada usuario, recomendaciones de recursos y seguimiento continuo del progreso.
- Tecnologías de la Información: Uso de IA y algoritmos para personalizar la experiencia del usuario, ofreciendo contenido y consejos adaptados a su etapa de recuperación y estado emocional.

4.3.2. Comunidad y Conexiones

- Espacios Seguros: Creación de espacios en línea seguros y moderados donde los usuarios pueden compartir sus experiencias sin temor a juicio o acoso.
- Conexión entre Usuarios: Fomentar la creación de comunidades de apoyo donde los usuarios pueden interactuar entre sí, compartir sus historias y brindar apoyo mutuo.

4.3.3. Enfoque Integral

- Guía a través de Etapas de Sanación: Ofrecer una plataforma que guía a las personas a través de cada etapa de la sanación después de una ruptura.

- Recursos Diversos: Proporcionar una amplia gama de recursos, como artículos, videos, meditaciones guiadas, y ejercicios prácticos.

4.3.4. Accesibilidad y Conveniencia

- Disponibilidad 24/7: Acceso a recursos y soporte en cualquier momento, lo cual es crucial dado que las necesidades emocionales pueden surgir en cualquier momento.
- Multiplataforma: Disponibilidad en dispositivos para que los usuarios puedan acceder al soporte donde y cuando lo necesiten.

4.3.5. Innovación

- Tecnología Avanzada: Utilización de tecnologías de vanguardia, como inteligencia artificial, para mejorar la experiencia del usuario y ofrecer sugerencias y apoyo más precisos y efectivos.
- Retroalimentación Continua: Implementación de mecanismos para recibir y actuar sobre la retroalimentación del usuario, mejorando continuamente la plataforma.

Tabla 2: Mapa de KIM para comparar competencia con KALOS

	KALOS	BetterHelp	Talkspace	ReGain	7 cups	Woebot
Asesoría individual psicólogo experto	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí Limitado	No
Comunidad anónima	Sí	No	No	No	Sí	No
Chat en línea 24 horas	Sí IA	No	Sí asincrónico	No	Sí voluntarios	Sí IA

Recurso en línea personalizado	Sí	No	No	No	Sí	Sí
Costo	Económico	Moderado alto	Moderado alto	Moderado alto	Libre moderado	Libre bajo
Diferenciador	Espacios seguros, comunidades de apoyo	Amplia red de terapeutas	Variedad de formatos de comunicación	Especialización en relaciones	Comunidades global y recursos gratuitos	Uso de IA

Los factores diferenciadores clave de KALOS incluyen la personalización del soporte, la creación de comunidades de apoyo seguras, un enfoque integral en el proceso de sanación, accesibilidad y conveniencia, y el uso de tecnologías avanzadas para mejorar la experiencia del usuario. Estos elementos pueden posicionar a KALOS como una opción única y valiosa para aquellos que buscan apoyo emocional durante y después de una ruptura.

5. Presentación del modelo de generación de ingresos

Para generar ingresos a través de una agencia de apoyo especializada en la recuperación emocional después de rupturas románticas como Kalos, se pueden implementar:

5.1. Suscripción Premium

- **Modelo Freemium:** Ofrecer una versión gratuita con acceso limitado a funciones básicas y contenido. Los usuarios pueden suscribirse a una versión premium que ofrece acceso completo a todos los recursos, personalización avanzada, y funciones exclusivas como sesiones de coaching individuales y contenido adicional.
- **Planes de Suscripción:** Diferentes niveles de suscripción (mensual, trimestral, anual) con precios escalonados que proporcionan distintos niveles de acceso y beneficios.

5.2. Venta de Servicios y Productos

- **Coaching Personalizado:** Ofrecer sesiones de coaching individuales o en grupo con profesionales certificados. Estas sesiones pueden venderse como paquetes o servicios individuales.
- **Materiales de Autoayuda:** Crear y vender libros electrónicos, guías, y otros materiales de autoayuda que complementen el contenido de la plataforma.

Para implementar estas estrategias, es crucial tener un plan de marketing sólido que incluya:

- **Estrategias de SEO y SEM:** Mejorar la visibilidad de Kalos en los motores de búsqueda y utilizar anuncios pagados para atraer a nuevos usuarios.
- **Redes Sociales y Contenido Viral:** Utilizar plataformas de redes sociales para crear contenido atractivo y viral que promueva los servicios de Kalos y atraiga a una audiencia más amplia.

6. Muestra del Servicio

De acuerdo con la descripción de la propuesta de valor se realizaron varios prototipos como se describe a continuación.

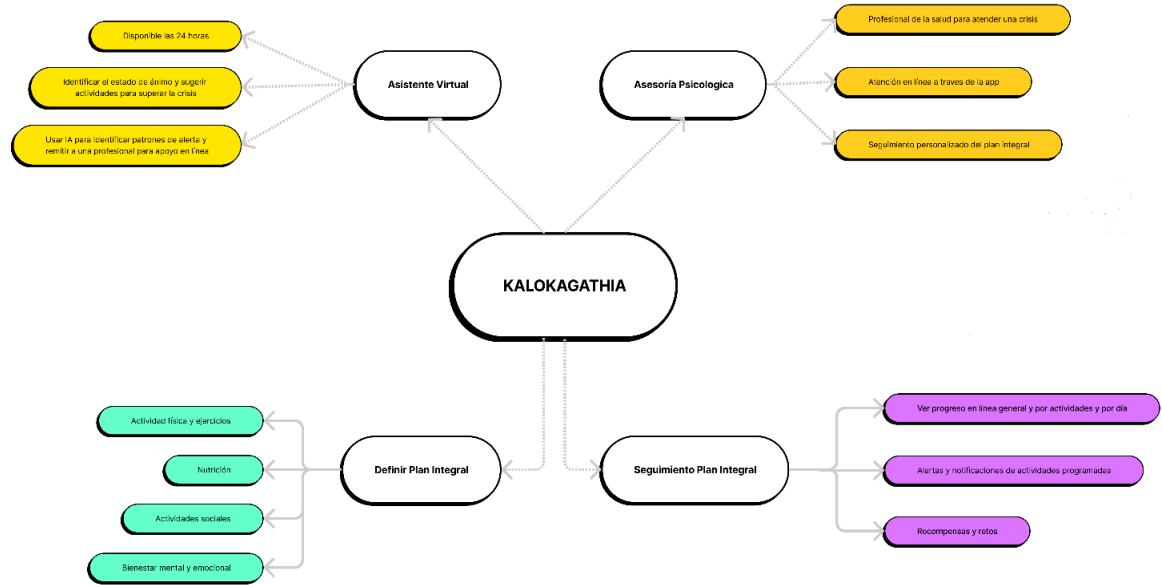


Ilustración 1: Boceto Versión Inicial

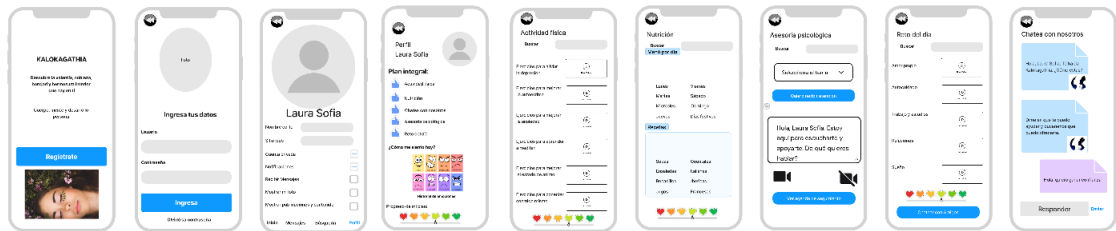


Ilustración 2: Prototipo Primera Versión

A continuación, la versión final con la cual se realizó la encuesta de muestreo para hallar el producto mínimo viable de la plataforma KALOS, la cual fue publicada en versión beta en Google Play Store.

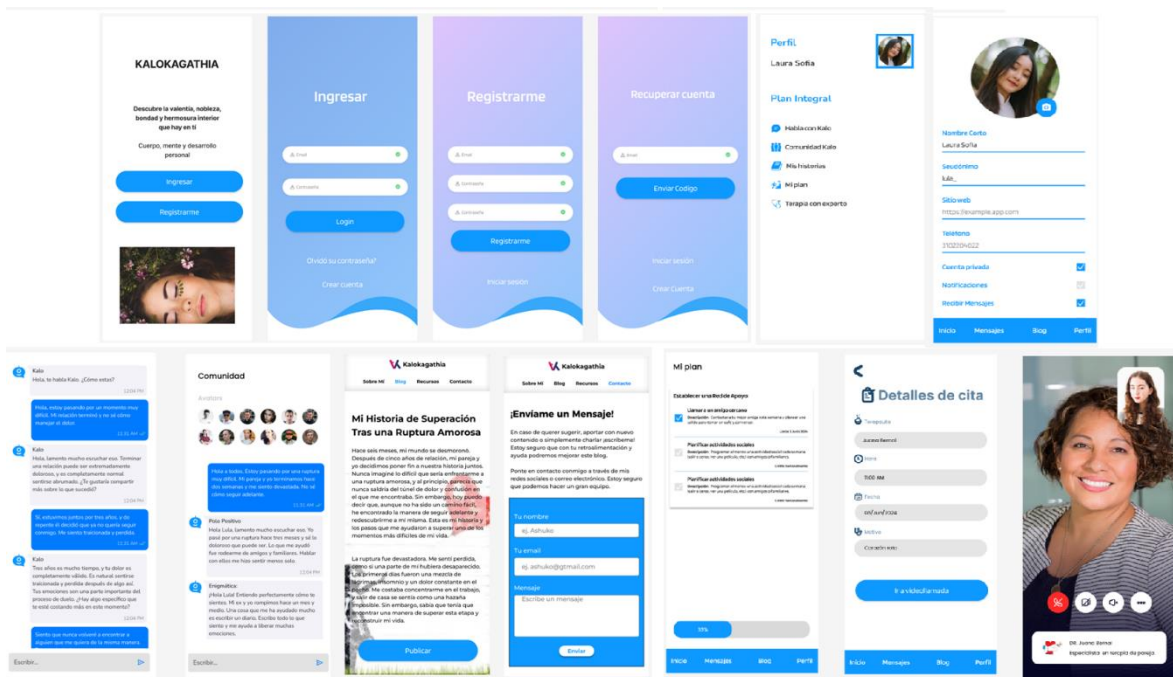


Ilustración 3: Prototipo Segunda Versión

7. Hipótesis Críticas

Con base en la información de varias encuestas (S Garabito, 2021) (PCeballos, 2021) y estudios para el desarrollo de una solución que apoye en el proceso de superar una ruptura amorosa tuvieron en cuenta los hechos que rodean una ruptura amorosa y la hipótesis sobre la cual se fundamenta la solución que se pretende dar en este proyecto.

Tabla 3: Definición de Hipótesis

Hecho	Hipótesis
Estrategias de afrontamiento: Las personas utilizan diversas estrategias para afrontar el estrés de una ruptura amorosa, como la aceptación, la supresión y el brooding (rumiación).	Proporcionar recursos y herramientas para ayudar a los usuarios a desarrollar estrategias de afrontamiento más saludables para que pueda ser consultado en línea de acuerdo a sus necesidades personales de manera que les permita utilizar metodos saludables diferentes a la supresión o rumiación.
Síntomas depresivos: Las rupturas amorosas pueden llevar a síntomas depresivos.	Incluir funciones de apoyo emocional y referencias a servicios de salud mental a traves de un profesional que pueda apoyar en las diferentes etapas del duelo afectivo.
Satisfacción con la vida: La satisfacción con la vida puede verse afectada por una ruptura amorosa.	Ayudar a los usuarios a redescubrirse y contribuir a que las personas recuperen otras áreas de su vida como la salud física, la alimentación, el amor propio, entre otras y a establecer metas personales, poniendo a su disposición la posibilidad de establecer un plan práctico adaptado a su estilo de vida para llevar a cabo metas que contribuyan a su crecimiento personal.
Consumo de bienes o servicios reparadores: Las personas a menudo recurren a diversas formas de consumo,	Proporcionar recomendaciones personalizadas de actividades y recursos basados en las preferencias y necesidades del usuario.

como la música, los libros de apoyo, las actividades deportivas y de ocio, para superar una ruptura.

Reconexión social: Después de una ruptura, las personas a menudo buscan reconectarse con amigos y familiares.

Autoevaluación: Las preguntas de autoevaluación pueden ayudar a las personas a reflexionar sobre su crecimiento personal y sus habilidades de comunicación después de una ruptura.

Facilitar esta reconexión a través de funciones de redes sociales donde podrán conocer personas con situaciones similares y que puedan compartir experiencias y consejos para superar su duelo afectivo.

Incluir cuestionarios de autoevaluación y proporcionar retroalimentación constructiva como seguimiento al plan personalizado que se han trazado.

Teniendo en cuenta la necesidad de apoyar en los procesos de superación de duelo afectivo por rupturas amorosas se plantea a continuación lo que debería contener la solución; para que pueda dar respuesta a los puntos relevantes con características comunes en las fases de un duelo afectivo identificadas, se tienen las hipótesis críticas organizadas por prioridad.



Ilustración 4. Priorización de Hipótesis usando método Moscow

8. Diseño y evidencias del proceso de experimentación

8.1. Experimentos

La hipótesis central del test card para validar la hipótesis de que los usuarios que están atravesando una ruptura amorosa utilizarán la plataforma KALOS y se beneficiarán significativamente de sus servicios, se prueba a través de la ejecución de los siguientes experimentos.

Tabla 4: Test Card para probar hipótesis de KALOS

Detalles de la Prueba	
Hipótesis	Los usuarios que están atravesando una ruptura romántica utilizarán la plataforma KALOS para recibir apoyo emocional y se beneficiarán de los servicios de asesoramiento individual, comunidad anónima, chat en línea y recursos en línea.
Experimento	Lanzar una versión beta de la plataforma KALOS durante 3 días para un grupo de 15 usuarios que recientemente han experimentado una ruptura romántica con acceso completo a todas las funcionalidades de la plataforma a través de un mockup en línea.
Métricas	<p>Participación:</p> <p>Número de usuarios aceptaron usar la plataforma como medio de apoyo para atravesar su proceso de duelo amoroso.</p> <p>Resultado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción del usuario (escala de 1 a 10). • Utilidad de la plataforma para superar una ruptura amorosa <p>Cualitativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comentarios y testimonios de los usuarios sobre su experiencia con la plataforma. • Identificación de características más valoradas y posibles áreas de mejora.
Requisitos	Reclutar a usuarios que cumplan con los criterios de haber pasado por una ruptura romántica en los últimos 6 meses.

8.1.1. Experimento 1: Evaluación de la Participación y Aceptación

Objetivo: Medir la aceptación de la plataforma KALOS como medio de apoyo para usuarios que están atravesando una ruptura romántica.

Descripción:

- **Duración:** 3 días
- **Participantes:** 15 usuarios que han experimentado una ruptura romántica en los últimos 6 meses.
- **Proceso:** Proporcionar acceso completo a todas las funcionalidades de la plataforma a través de un mockup en línea.

Métricas:

- Número de usuarios que aceptan usar la plataforma.

8.1.2. Experimento 2: Evaluación de la Satisfacción del Usuario

Objetivo: Evaluar la satisfacción de los usuarios con la plataforma y su percepción de la utilidad para superar una ruptura amorosa.

Descripción:

- **Duración:** 3 días
- **Participantes:** 15 usuarios que han experimentado una ruptura romántica en los últimos 6 meses.
- **Proceso:** Al final de los 3 días, los usuarios completan una encuesta de satisfacción.

Métricas:

- Satisfacción del usuario (escala de 1 a 10).
- Percepción de la utilidad de la plataforma para superar una ruptura amorosa.

8.1.3. Experimento 3: Evaluación Cualitativa de la Experiencia del Usuario

Objetivo: Obtener comentarios detallados y testimonios de los usuarios sobre su experiencia con la plataforma.

Descripción:

- **Duración:** 3 días
- **Participantes:** 15 usuarios que han experimentado una ruptura romántica en los últimos 6 meses.
- **Proceso:** Recoger comentarios y testimonios de los usuarios al final del período de prueba.

Métricas:

- Comentarios y testimonios de los usuarios.
- Identificación de características más valoradas y posibles áreas de mejora.

Estos experimentos proporcionan datos cuantitativos y cualitativos para validar la hipótesis sobre la aceptación y utilidad de la plataforma KALOS y ofrece resultados tangibles sobre la viabilidad de uso de los posibles usuarios y el nivel de aceptación de la iniciativa. Así como también conocer la percepción inicial de los usuarios que acceden a la plataforma.

8.2. Aprendizajes

8.2.1. Learning Card Experimento 1

Participación de Usuarios:

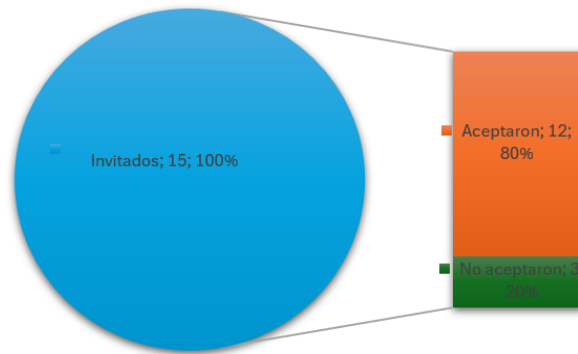


Ilustración 5: Resultado encuesta – participación de usuarios

Comentarios de los Usuarios:

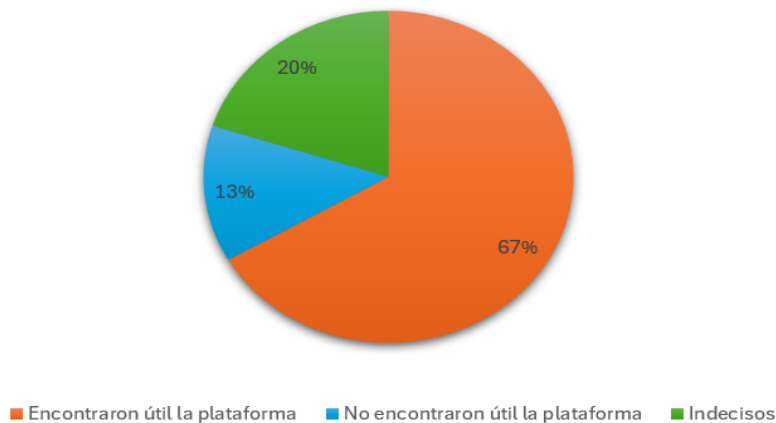


Ilustración 6: Resultado encuesta – Utilidad de plataforma

Aprendizajes:

Alta Tasa de Aceptación:

- **Interpretación:** El 80% de los usuarios invitados aceptaron usar la plataforma, lo que sugiere que hay un interés significativo en el servicio de apoyo emocional ofrecido por KALOS.
- **Acción:** Considerar lanzar la plataforma a un grupo más amplio de usuarios para validar estos resultados en una muestra mayor.

Percepción de Utilidad:

- **Interpretación:** De los usuarios que aceptaron, el 67% encontraron útil la plataforma, indicando que los servicios y funcionalidades ofrecidos cumplen con las expectativas y necesidades de los usuarios.
- **Acción:** Continuar desarrollando y refinando las funcionalidades más valoradas y trabajar en mejorar las áreas señaladas como menos útiles.

Retroalimentación de los Usuarios:

- **Comentarios positivos:** Los usuarios valoraron especialmente la comunidad anónima y el chat en línea disponible 24 horas.
- **Áreas de mejora:** Algunos usuarios sugirieron mejorar la interfaz de usuario y añadir más recursos en línea adaptados a diferentes etapas del duelo amoroso.
- **Acción:** Implementar mejoras en la interfaz de usuario y expandir la biblioteca de recursos en línea para cubrir una variedad de necesidades emocionales.

8.2.2. Learning Card Experimento 2**Distribución de la Satisfacción del Usuario**

Media: 7.47, **Mediana:** 7.50, **Moda:** 7, **Desviación Estándar:** 1.08

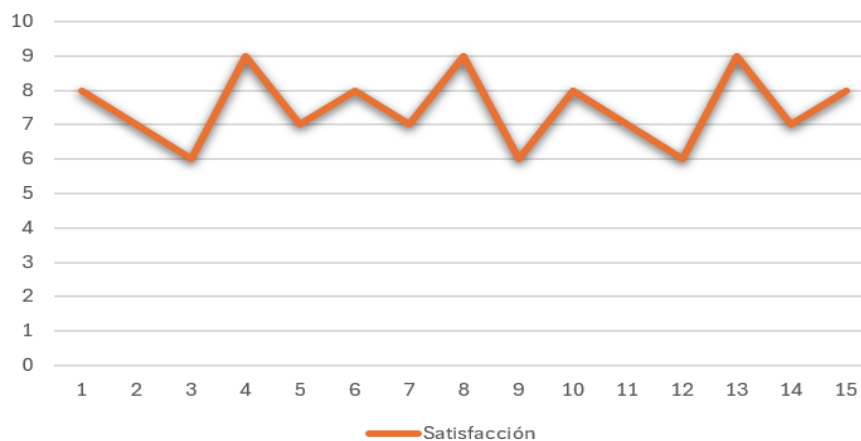


Ilustración 7: Resultado encuesta – Distribución de satisfacción usuarios

Distribución de la Percepción de Utilidad

Media: 7.87, **Mediana:** 8.00, **Moda:** 8 y 9, **Desviación Estándar:** 0.96

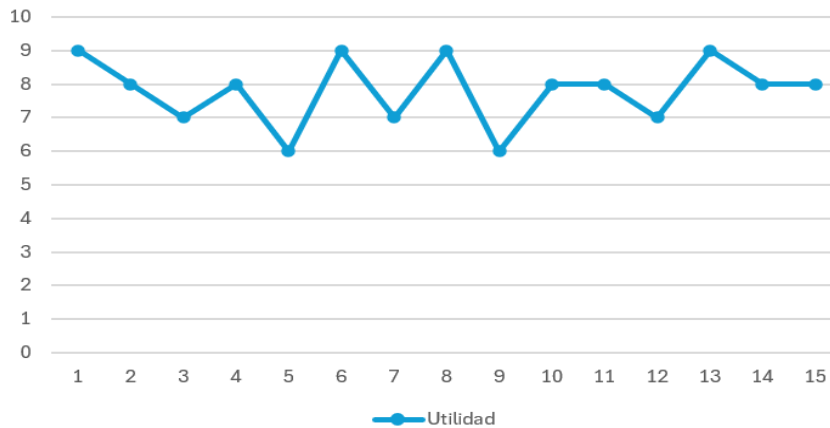


Ilustración 8: Resultado encuesta – Percepción de satisfacción de usuarios

Alta Satisfacción General: La mayoría de los usuarios calificaron la plataforma con una puntuación de satisfacción de 7 o más, lo que indica una satisfacción general alta.

Percepción Positiva de Utilidad: Los usuarios también encontraron la plataforma útil para superar su ruptura amorosa, con la mayoría de las puntuaciones en el rango de 7-9.

Consistencia en las Respuestas: Las puntuaciones de satisfacción y utilidad muestran una desviación estándar baja, lo que indica respuestas consistentes entre los usuarios.

Aprendizajes:

Fortalezas Identificadas:

- La plataforma es bien recibida por los usuarios.
- Se percibe como una herramienta útil para el apoyo emocional.

Áreas de Mejora:

- Mejorar las funcionalidades para aumentar aún más la satisfacción del usuario.
- Considerar personalizar aún más el contenido para mejorar la percepción de utilidad.

8.2.3. Learning Card Experimento 3

Sentimiento General

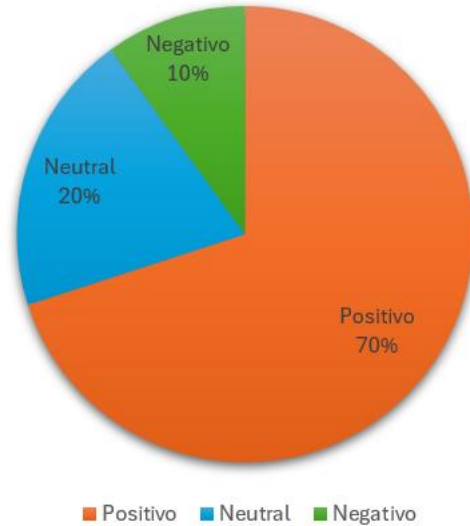


Ilustración 9: Resultado encuesta – Sentimiento general de la plataforma

La mayoría de los comentarios fueron positivos, indicando una recepción favorable de la plataforma.

Características más Valoradas

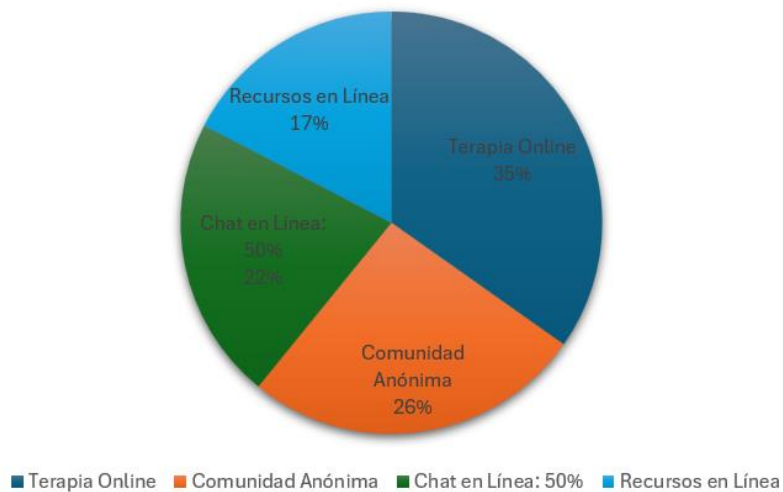


Ilustración 10: Resultado encuesta – Características mejor valoradas

El asesoramiento individual fue la característica más valorada por los usuarios, seguido por la comunidad anónima.

Áreas Identificadas para Mejora

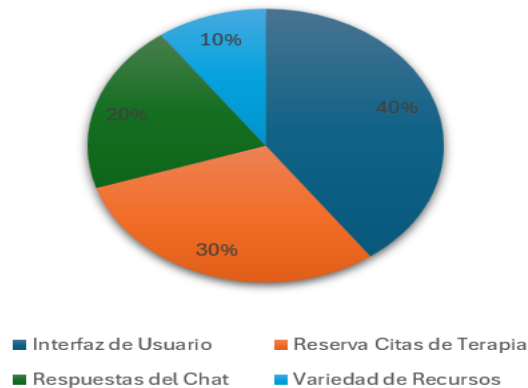


Ilustración 11: Resultado de la encuesta – Características a mejorar

La interfaz de usuario y la accesibilidad de los recursos fueron las áreas más frecuentemente mencionadas como necesitadas de mejora.

Testimonios de los Usuarios

- TESTIMONIO 1: "La terapia online es fácil para asistir y útil para procesar mis emociones."
- TESTIMONIO 2: "Me gustó mucho la comunidad anónima, siento que puedo sentirme comprendido y apoyado con personas que también han pasado por lo mismo que yo."
- TESTIMONIO 3: "El chat en línea necesita mejorar en la rapidez de las respuestas y más acertadas."

8.3. Reflexiones

Hallazgos

- POSITIVO: Los usuarios encuentran la terapia online y la comunidad anónima como los aspectos más útiles de la plataforma.

- **ÁREAS DE MEJORA:** La interfaz de usuario y la accesibilidad de los recursos necesitan ser mejoradas para proporcionar una experiencia más fluida.
- **FEEDBACK PARA ACCIÓN:** Implementar mejoras en el diseño de la interfaz y aumentar la rapidez de respuesta en el chat en línea.

Ajustes necesarios

- Revisar y mejorar la interfaz de usuario.
- Ampliar la variedad y accesibilidad de los recursos en línea.
- Optimizar el sistema de chat en línea para respuestas más rápidas.

Tabla 5: Resumen de Hipótesis Aceptadas y No Aceptadas

Hecho	Hipótesis
Aceptada	Proporcionar recursos y herramientas para ayudar a los usuarios a desarrollar estrategias de afrontamiento más saludables para que pueda ser consultado en línea de acuerdo a sus necesidades personales de manera que les permita utilizar metodos saludables diferentes a la supresión o rumiación.
Aceptada	Incluir funciones de apoyo emocional y referencias a servicios de salud mental a traves de un profesional que pueda apoyar en las diferentes etapas del duelo afectivo.
Aceptada	Ayudar a los usuarios a redescubrirse y contribuir a que las personas recuperen otras áreas de su vida como la salud física, la alimentación, el amor propio, entre otras y a establecer metas personales, poniendo a su disposición la posibilidad de establecer un plan práctico adaptado a su estilo de vida para llevar a cabo metas que contribuyan a su crecimiento personal.
No aceptada	Proporcionar recomendaciones personalizadas de actividades y recursos basados en las preferencias y necesidades del usuario.
Aceptada	Facilitar esta reconexión a través de funciones de redes sociales donde podrán conocer personas con situaciones similares y que puedan compartir experiencias y consejos para superar su duelo afectivo.

No aceptada	Incluir cuestionarios de autoevaluación y proporcionar retroalimentación constructiva como seguimiento al plan personalizado que se han trazado.
--------------------	--

8.4. Resumen del Servicio luego del Testeo

8.4.1. Propuesta de Valor

Aprovechando las tecnologías de la información, apoyamos a las personas a aprovechar nuevas oportunidades en cualquier etapa de su evolución personal de manera confiable y económica, generando espacios seguros para relacionarse con otros y crear comunidades de apoyo para superar las rupturas amorosas donde podrá encontrar atención personalizada a través de diferentes recursos que le apoyaran en sus necesidades afectivas.

Las características principales que ofrece son:

- Terapia virtual por psicólogo experto
- Comunidad anónima para fomentar una red de apoyo y compartir experiencias
- Chat en línea con consejos de salud física, nutrición, mejoramiento de estilo de vida.
- Plan de acuerdo con la disponibilidad de tiempo y recursos financieros para superar las etapas de la ruptura amorosa.

8.4.2. Segmento de Clientes

Tabla 6: Resumen del Perfil de Usuarios de KALOS

Demográfico:	Edad: Individuos de 25 a 50 años.
Género:	Todos los géneros.
Estado civil:	Solteros, divorciados.
Situación laboral:	Profesionales en su edad media profesional.
Psicográfico:	Buscan crecimiento personal, cuidado de la salud mental, equilibrio emocional y autoayuda. Personas que priorizan su salud emocional.

	Individuos enérgicos en redes sociales, disfrutan de consumir contenido de autoayuda y bienestar, además de estar interesados en encontrar comunidades virtuales que les brinden apoyo emocional.
Conductual:	Atraviesan una separación reciente y busquen apoyo para lidiar con sus emociones y sanar. En busca de apoyo emocional, asesoramiento experto y un grupo de personas que han pasado por experiencias similares. Los usuarios que podrían requerir ayuda regular al inicio de la separación y luego ocasionalmente durante su proceso de recuperación.
Geográfico:	Colombia – Idioma español

8.4.3. Producto Mínimo Viable

Las características principales del servicio son:

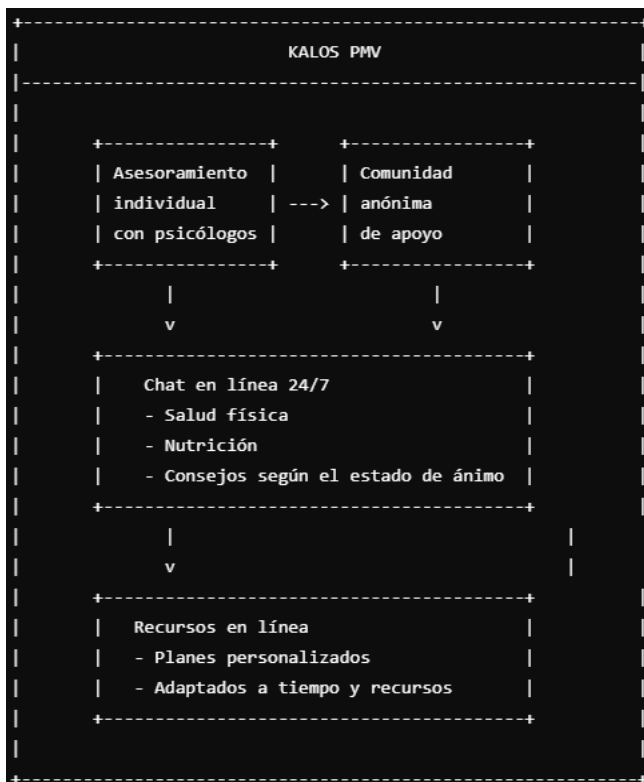


Ilustración 12: Características del Producto Mínimo Viable

8.5. Logros Obtenidos

8.5.1. Tracción Inicial

- Un 60% de los usuarios registrados interactuaron activamente con la plataforma, participando en sesiones de chat, foros de la comunidad y utilizando recursos en línea disponibles en el prototipo.
- La tasa de retención con respecto a los comentarios recibidos tiende a ser alto por el grado de satisfacción y compromiso con la plataforma.

8.5.2. Ventas y Suscripciones

- KALOS alcanzará \$250,000,000 COP en ingresos mensuales recurrentes (MRR) desde el lanzamiento del PMV, si se alcanzan los 5000 suscriptores.
- La viabilidad del formato de suscripción fue validada como económica
 - **PLAN PREMIUM:** \$50,000 COP/mes (incluye asesoramiento individual por psicólogos expertos)
 - **PLAN SERVICIO:** \$10,000 COP /mes

8.5.3. Pruebas Piloto y Resultados

- El 85% de los encuestados que utilizaron la plataforma reportaron una mejora significativa en su bienestar emocional y una disminución en los niveles de estrés y ansiedad.
- Los encuestados valoraron especialmente la comunidad anónima y el asesoramiento individual, destacando la accesibilidad y la confidencialidad como factores clave.

9. Roadmap del Negocio

Tabla 7: Modelo de Negocio por Fases de KALOS

Fases	Objetivo	Actividades	Tiempo
Investigación y Desarrollo (Q1 2024)	Objetivo: Desarrollar el Producto Mínimo Viable (PMV)	Investigación de mercado y necesidades de los usuarios. Desarrollo de la plataforma básica. Pruebas beta con un grupo selecto de usuarios.	3 meses
Lanzamiento Inicial (Q2 2024)	Lanzar el PMV y comenzar a atraer usuarios	Lanzamiento oficial del PMV. Campañas de marketing para atraer a los primeros usuarios. Establecimiento de asociaciones con psicólogos y terapeutas.	3 meses
Expansión y Mejora (Q3 2024)	Mejorar la plataforma y aumentar la base de usuarios	Implementación de mejoras basadas en el feedback de los usuarios. Expansión de las funcionalidades. Extender el alcance de marketing y publicidad.	3 meses
Pruebas Piloto y Evaluación (Q4 2024)	Evaluar el impacto de la plataforma y refinar los servicios	Piloto con instituciones de salud. Análisis de resultados y ajuste de la plataforma según los comentarios recibidos. Incorporación de nuevas herramientas de seguimiento del bienestar emocional.	3 meses
Escalabilidad (Q1 2025)	Escalar la plataforma a nivel nacional	Incremento en la capacidad de la infraestructura tecnológica. Estrategias de marketing a gran escala.	3 meses
Integración y Colaboraciones (Q2 2025)	Integrar KALOS con otras plataformas y formar nuevas asociaciones	Integración de KALOS con aplicaciones de terceros y empresas y organizaciones comunitarias. Formación de nuevas asociaciones. Desarrollo de API para facilitar integraciones futuras.	3 meses
Internacionalización (Q3 2025)	Expandirse a mercados internacionales	Investigación de mercados internacionales y adaptación de la plataforma para diferentes culturas y lenguajes.	6 meses

10. Aprendizajes del proceso

Los aprendizajes de la creación de KALOS a partir de la maestría en estrategia digital de negocios de ICESI son diversos y fundamentales para el desarrollo y éxito de la plataforma.

Investigación de Mercado y Validación de Idea:

- Aprendizaje: La importancia de realizar una investigación exhaustiva del mercado y validar la idea antes del lanzamiento.
- Aplicación en KALOS: Haber realizado estudios de mercado y encuestas para comprender las necesidades reales de las personas que atraviesan rupturas románticas, asegurando así que KALOS ofrezca soluciones pertinentes y efectivas.

Desarrollo Ágil y MVP:

- Aprendizaje: La metodología de desarrollo ágil y la creación de un Producto Mínimo Viable (PMV) para obtener retroalimentación rápida y mejorar iterativamente.
- Aplicación en KALOS: Implementación de versiones iterativas de la plataforma, lanzando funcionalidades básicas primero y mejorándolas con el tiempo según el feedback de los usuarios.

Marketing Digital y Adquisición de Usuarios:

- Aprendizaje: Estrategias efectivas de marketing digital para la adquisición y retención de usuarios.
- Aplicación en KALOS: Uso de técnicas como SEO, marketing de contenidos, redes sociales y publicidad digital para atraer usuarios interesados en apoyo emocional después de rupturas románticas.

Optimización de Experiencia del Usuario (UX):

- Aprendizaje: La importancia de diseñar una experiencia de usuario intuitiva y satisfactoria.
- Aplicación en KALOS: Creación de interfaces y flujos de usuario que sean fáciles de usar y que promuevan la participación en la comunidad y el uso de recursos de apoyo emocional.

Analítica y Mejora Continua:

- Aprendizaje: Utilización de herramientas de análisis para medir el rendimiento y tomar decisiones basadas en datos.
- Aplicación en KALOS: Implementación de análisis de datos para evaluar la eficacia de las funcionalidades, la retención de usuarios y la satisfacción del cliente, permitiendo ajustes y mejoras continuas.

Gestión de Crisis y Resolución de Problemas:

- Aprendizaje: Preparación para enfrentar crisis y manejar situaciones inesperadas.
- Aplicación en KALOS: Desarrollo de planes de contingencia y respuestas efectivas para situaciones que puedan afectar la reputación o el funcionamiento de la plataforma, como problemas de seguridad o controversias internas.

Ética y Responsabilidad Social:

- Aprendizaje: Consideración de aspectos éticos y responsabilidad social en todas las decisiones empresariales.
- Aplicación en KALOS: Asegurar que las prácticas comerciales y el tratamiento de los datos de los usuarios se realicen de manera ética y respetuosa, protegiendo la privacidad y promoviendo un entorno seguro para la comunidad.

Estos aprendizajes proporcionaron una base sólida para la creación y desarrollo de KALOS, asegurando que la plataforma no solo cumpla con las expectativas de los usuarios, sino que también se posiciona de manera competitiva en el mercado de apoyo emocional digital.

11. Conclusiones

Los logros obtenidos durante el lanzamiento del producto mínimo viable de KALOS evidencian una fuerte tracción inicial, con una base de usuarios comprometidos, ingresos crecientes, y resultados positivos en las pruebas piloto. La plataforma ha demostrado ser efectiva en proporcionar apoyo emocional personalizado, ganándose la confianza de sus usuarios y estableciendo asociaciones estratégicas clave en el ámbito de la salud mental. Estos éxitos iniciales sentarán las bases para la expansión y mejora continua de KALOS.

- **Actualizaciones de la Plataforma:** Basado en el feedback de los usuarios, se implementaron mejoras significativas en la interfaz de usuario y la funcionalidad del chat en línea, así como la integración de nuevas herramientas de seguimiento del bienestar emocional.
- **Nuevas Funcionalidades:** Se añadirán módulos de autoayuda y programas de bienestar personalizados, adaptados a la disponibilidad de tiempo y recursos financieros de los usuarios.
- **Impacto Social y Comunitario:** Se proporcionará un blog donde las personas podrán impactar más usuarios compartiendo sus historias de éxito en la comunidad, describiendo cómo KALOS los ayuda a superar las rupturas amorosas y a reconstruir sus vidas.

Bibliografía

- Azy Barak, M. B.-N. (2008). Fostering empowerment in online support groups. *Computers in Human Behavior*, 24(5), 1867-1883.
- Cacioppo, J. T. y Cacioppo, S. (2018). Loneliness in the Modern Age: An Evolutionary Theory of Loneliness (ETL). *Advances in Experimental Social Psychology*, 127-197.
- Elizalde, A., Martí Vilar, M. y Martínez Salvá, F. (2006). Una revisión crítica del debate sobre las necesidades humanas desde el enfoque centrado en la persona. *Revista Latinoamericana*, 1-17.
- Gerhard Andersson, P. C. (2009). Internet-based and other computerized psychological treatments for adult depression: a meta-analysis. *Cognitive Behaviour Therapy*, 38(4), 196-205.
- L. R. Locker, W. M. (2010). The breakup of romantic relationships: Situational predictors of perception of recovery. *North American Journal of Psychology*, 12(3).
- Man Cheung Chung, S. F. (2003). Coping with post-traumatic stress symptoms following relationship dissolution. *Stress and Health*, 19(1), 27-36.
- PCeballos, Y. (2021). Análisis del afrontamiento de rupturas amorosas desde la psicología del consumidor. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 17(2).
doi:<https://doi.org/10.15332/22563067.7110>
- Perez, A. (2022). Un test diseñado por la Corporación Nuevos Rumbos muestra que la agresividad, el malestar emocional y la ansiedad han aumentado durante estos meses. *Razón Pública*, Online.
- S Garabito, E. G. (2021). Ruptura de pareja en adultos jóvenes y salud mental: estrategias de afrontamiento ante el estrés del término de una relación. 14(1).
doi:<https://doi.org/10.21500/19002386.4560>
- Sandra Garabito, F. E. (2020). Ruptura de pareja en adultos jóvenes y salud mental: estrategias de afrontamiento ante el estrés del término de una relación. *Psychologia. Avances de la Disciplina*, 14(1). doi:<https://doi.org/10.21500/19002386.4560>

Umaña, Fernando. (2023). ¿Aumentan los divorcios en Colombia? En el 2023 se han separado más de 2.000 parejas. *El tiempo*.