



**HÁBIL: PLATAFORMA DIGITAL PARA LA CONTRATACIÓN
PERSONALIZADA DE CLASES PARTICULARES**

Santiago Maldonado Gutiérrez

Alejandro Lemos Escobar

Trabajo de Grado para optar por el título de Magíster
en Estrategia Digital de Negocios

Tutor Trabajo de Grado:

Viviana Cárdenas Hernández

Universidad Icesi

Facultad de Negocios y Economía

Santiago de Cali

Junio 2025

Contenido

1. Resumen y Palabras claves trabajo de grado.....	3
2. Planteamiento del Problema	5
3. Propuesta de Valor.....	6
4. Definición del público o segmento objetivo al que se dirige la solución	7
5. Identificación de la competencia principal y los factores diferenciadores del producto/ servicio.....	8
6. Modelo de generación de ingresos.....	10
7. Muestra del producto	11
8. Hipótesis	11
9. Diseño de evidencias y experimentación.....	14
10. Roadmap del Negocio.....	22
11. Aprendizajes del proceso.....	23
12. Conclusiones.....	24
13. Bibliografía.....	26
14. Anexos:	27
Anexo 1: Tabulación de Entrevistas	27
Anexo 2: Modelo Entrevista realizada	27
Anexo 3: Lienzo perfil del cliente	29
Anexo 4: Prototipo Final.....	30

1. Resumen y Palabras claves trabajo de grado

La búsqueda de conocimientos en disciplinas deportivas, lúdicas o académicas es una constante en la vida de las personas. Sin embargo, encontrar profesores particulares especializados presenta varios desafíos. La escasez de canales de búsqueda, la falta de seguridad en los procesos y la ausencia de garantías sobre la calidad del conocimiento compartido por los expertos son obstáculos comunes. Esta problemática se agudiza cuando se busca aprender disciplinas poco convencionales, como el stunt o la programación avanzada. Este trabajo de grado se centra en identificar los principales dolores que enfrentan las personas al contratar servicios particulares de enseñanza y propone una solución que aborde estas dificultades, ofreciendo nuevas oportunidades en el sector educativo.


Palabras Claves: Clases particulares, Búsqueda de profesores, Seguridad en la educación, Propuesta de valor educativa, Contratación de servicios educativos.



Summary and Keywords for Thesis

The pursuit of knowledge in sports, recreational, or academic disciplines is a constant in people's lives. However, finding specialized private tutors presents several challenges. The scarcity of search channels, lack of security in the processes, and absence of guarantees regarding the quality of knowledge shared by experts are common obstacles. This issue becomes more acute when seeking to learn unconventional disciplines, such as stunt or advanced programming. This thesis focuses on identifying the main pain points that people face when hiring private teaching services and proposes a solution to address these difficulties, offering new opportunities in the education sector.

Keywords: Private lessons, Teacher search, Education security, Educational value proposition, Hiring educational services



2. Planteamiento del Problema

Las personas que desean adquirir conocimientos mediante la contratación de maestros particulares enfrentan diversas dificultades, entre ellas, la falta de canales adecuados para buscar maestros y la poca seguridad que ofrecen estos procesos para garantizar la confianza sobre la calidad y experiencia de los servicios a contratar. Según los resultados presentados en el Anexo 1, obtenidos de entrevistas a diferentes personas, se demostró que el 80% de los participantes identificaron como principales problemas la dificultad para encontrar maestros particulares de manera segura y la falta de garantía sobre las experiencias previas de los maestros. Esta información resalta la necesidad de desarrollar soluciones que mejoren la accesibilidad y seguridad en la contratación de maestros particulares, asegurando una experiencia confiable y satisfactoria para los usuarios.

Además de los datos recopilados en las entrevistas, se revisaron tres artículos que respaldan el planteamiento del problema con la contratación de servicios particulares:

- **"Dificultades para contratar clases particulares"** en Tus Clases Particulares¹: Este artículo menciona las dificultades para encontrar un buen profesor particular, la falta de garantías sobre la calidad de la enseñanza, y la complejidad de coordinar horarios. También se discuten problemas como la falta de confianza y la dificultad para encontrar profesores especializados en materias específicas (Tus Clases Particulares).

¹ [1] Tus Clases Particulares. (n.d.). Dificultades para contratar clases particulares. Recuperado de <https://www.tusclasesparticulares.com>

- **"Precio de las clases particulares"** en Best Teacher²: En este artículo se abordan las dificultades relacionadas con el costo de las clases particulares y la variabilidad en la calidad de los profesores disponibles. Se destaca la importancia de evaluar bien al profesor antes de contratarlo y las diferencias en la oferta educativa según la región (Best Teacher).
- **"10 ventajas de las clases particulares para mejorar la nota"** en *Mundana*³: Aunque se enfoca en las ventajas, el artículo menciona las barreras de entrada como el costo y la dificultad para encontrar un profesor adecuado que se ajuste a las necesidades específicas del estudiante. También se hace hincapié en la importancia de la adaptación del profesor al ritmo de aprendizaje del alumno (Mundana).

3. Propuesta de Valor

Nuestra plataforma conecta de forma segura y digital a personas interesadas en adquirir conocimientos en deportes, hobbies o áreas académicas con instructores calificados y confiables. Garantizamos una experiencia de aprendizaje personalizada, efectiva y accesible, facilitando la búsqueda, selección y contratación del maestro ideal según las necesidades de cada usuario, desde la ubicación más conveniente.

-
- ² [2] Best Teacher. (n.d.). Precio de las clases particulares. Recuperado de <https://www.bestteacher-formacion.com>
 - ³ [3] Mundana. (n.d.). 10 ventajas de las clases particulares para mejorar la nota. Recuperado de <https://www.mundana.us>

4. Definición del público o segmento objetivo al que se dirige la solución

La propuesta de solución atiende a dos segmentos de usuarios que presentan necesidades, comportamientos y motivaciones diferentes en la contratación de tutores.

- **Segmento A: Padres que buscan tutores para sus hijos.** Este segmento está formado por padres que, principalmente, pertenecen a estratos 3 a 5, viven en zonas urbanas y tienen hijos de 6 a 18 años. Contrataron o trataron de contratar servicios de tutoría durante el año pasado, con el propósito de complementar el rendimiento académico de sus hijos, estudiar para exámenes o desarrollar alguna capacidad específica. Este segmento valora especialmente la seguridad, la experiencia del tutor y la facilidad en el proceso de contratación, debido a la importancia que otorgan a la confianza en el servicio educativo.
- **Segmento B: Estudiantes universitarios o adultos que buscan tutores para sí mismos.** Este grupo está formado por personas mayores de 18 años que, en el último año, han necesitado apoyo académico o profesional. Muchos buscan aprender un nuevo idioma, mejorar en ciertas áreas laborales o prepararse para exámenes importantes. Suelen vivir en ciudades, tener agendas ocupadas y por eso valoran especialmente la posibilidad de encontrar un tutor de forma rápida, con horarios flexibles y clases adaptadas a sus objetivos personales.
- **Factores clave de compra:** Para ambos segmentos, hay elementos que influyen mucho al momento de decidir: que los tutores estén verificados y sean de calidad, que la plataforma sea fácil de usar, que existan opciones tanto virtuales como presenciales, y que se sientan

seguros durante todo el proceso. Esta solución busca justamente eso: ofrecer una experiencia confiable, clara y adaptada a lo que cada usuario necesita, sin complicaciones.

- El lienzo del perfil del cliente se encuentra en el anexo 3, en este se identifican los dolores y posibles soluciones de estos.

5. Identificación de la competencia principal y los factores diferenciadores del producto/servicio

Actualmente, existen varias plataformas en Colombia que conectan estudiantes con tutores particulares, como **Superprof**, **Tusclases.co**, **Classgap** y **EnlaU**. Aunque todas ofrecen una solución similar —encontrar un tutor para clases personalizadas—, cada una tiene enfoques distintos y deja ciertos vacíos que nuestra propuesta busca cubrir.

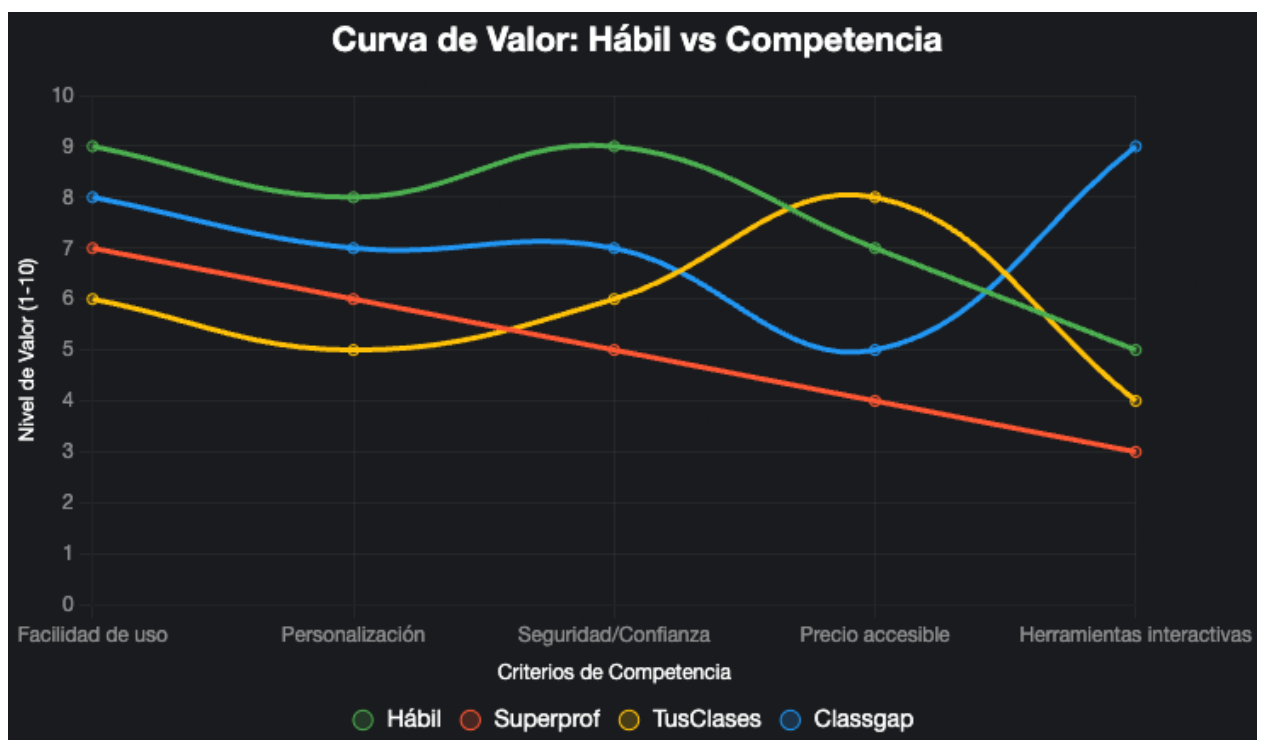
Por ejemplo, muchas de estas plataformas tienen procesos lentos o poco intuitivos para filtrar tutores de calidad. En ocasiones, la información no es clara, y el estudiante debe invertir tiempo comparando perfiles, sin saber realmente quién es confiable o quién se ajusta a sus necesidades. Algunas tampoco permiten programar fácilmente una clase o garantizar una buena experiencia en cuanto a comunicación, seguimiento y seguridad.

Lo que buscamos que sea un factor de diferenciación de nuestra aplicación es que sea una plataforma fácil de usar, que brinde confianza al usuario, y personalización. Desde el primer momento, se busca que el proceso de buscar y contratar a un tutor sea rápido, claro y seguro. Incorporaremos filtros inteligentes, verificación de perfiles, y una interfaz amigable que guía al usuario paso a paso. Además, ofreceremos seguimiento posterior y opciones flexibles tanto para padres como para adultos que gestionan su propio aprendizaje.

En resumen, mientras otras plataformas se centran solo en listar tutores, nosotros apostamos por crear una experiencia completa que genere confianza, optimice el tiempo del usuario y garantice calidad desde la búsqueda hasta la clase final.

Figura 1

Curva de valor de hábil vs la competencia



Para la curva de valor, usamos diferentes criterios para comparar con la competencia. De acuerdo con esto encontramos que esta curva de valor muestra cómo Hábil apuesta por una experiencia más personalizada, donde lo más importante es la personalización, la confianza y la facilidad para agendar una clase.

Nos enfocamos en tener instructores verificados, clases seguras y una experiencia pensada tanto para padres como para estudiantes.

Mientras otras plataformas se centran más en el volumen o en mostrar la mayor cantidad de perfiles posibles, Hábil busca ser más humana, y entregar una solución real a quienes quieren aprender con alguien que se adapte a sus necesidades.

6. Modelo de generación de ingresos

Buscamos diseñar un modelo que sea justo, escalable y, sobre todo, alineado con las necesidades reales de los usuarios y tutores.

- La fuente principal de ingresos será una comisión por clase agendada. Es decir, solo ganamos cuando un tutor también gana. Sin cobros anticipados ni barreras innecesarias. Esta lógica crea una relación sana y transparente: si alguien aprende, y otro enseña, todos nos beneficiamos.
- También ofreceremos un plan premium opcional para tutores. No es obligatorio. Pero si un tutor quiere destacar, acceder a herramientas de gestión más completas, ver sus estadísticas de rendimiento o recibir acompañamiento para posicionar mejor su perfil, tendrá esa posibilidad. Pensamos en esto como una forma de impulsar su crecimiento profesional, no solo de monetizar.

- El tercer modelo de ingresos sería comisionable, esto se daría por la venta cruzada de productos para el aprendizaje, eventos de pago o cualquier oportunidad de comisionar por vender factores adicionales al servicio principal de la compañía.

En resumen, nuestro modelo busca construirse desde la relación con el usuario. Lo ideal es buscar crecer al ritmo de quienes confían en la aplicación, generando valor real y relaciones que duren más allá de una sola clase.

7. Muestra del producto

Contamos con un Prototipo funcional, listo para ponerse a prueba con usuarios reales. No es la versión definitiva, pero sí lo suficientemente robusta para que cualquiera pueda explorar cómo funcionará nuestra plataforma en la vida real. Desde encontrar un tutor hasta reservar una clase, todo está diseñado para sentirse ágil, confiable y cercano.

El prototipo inicial para validar la factibilidad de la iniciativa fue desarrollado en MarvelApp y está disponible en línea, mientras que el prototipo final se diseñó en Figma con una interfaz completa y funcionalidades adicionales (MarvelApp, 2025; Figma, 2025).

Nota: En el anexo 4 se incluyen imágenes del prototipo final.

8. Hipótesis

En este proceso para identificar las hipótesis críticas nos podemos enfocar en lo que realmente puede hacer que nuestro modelo funcione. En la sección siguiente buscamos poner a prueba nuestras hipótesis basadas en torno a tres ejes clave: deseabilidad, factibilidad y viabilidad.

- Hipótesis de Deseabilidad

Para la deseabilidad lo que se busca comprobar es si realmente alguien quiere lo que estamos construyendo.

- H1 – Los padres de familia necesitan una forma confiable y rápida de encontrar maestros particulares para sus hijos.

Esta hipótesis es el corazón de nuestro proyecto. Validar esta necesidad es el punto de partida para proponer nuestra solución.

- H2 – Los usuarios valoran más la calidad verificada del maestro y la flexibilidad horaria que un bajo precio.

Nos ayuda a entender qué prioriza el cliente. No es lo mismo competir por precio que por valor.

- H3 – Existe disposición a pagar por un servicio que garantice un match personalizado entre tutor y estudiante.

Esta sería la promesa central de nuestra app – un acompañamiento personalizado – que tenga sentido para quien lo va a usar y pagar.

- Hipótesis de Factibilidad

- H4 – Podemos implementar un proceso de verificación confiable de tutores sin

intervención manual intensiva.

Es importante porque si el proceso es muy pesado, no podremos escalar. Queremos algo confiable, pero ágil.

- H5 – Podemos atraer suficientes tutores interesados en registrarse en la plataforma.

Sin oferta, no hay demanda que valga. Es necesario buscar alianzas con universidades o colegios para confirmar que hay quienes quieran enseñar y estar en nuestra plataforma. Adicionalmente buscar promocionar esto en universidades y colegios para estudiantes que necesiten reforzar sus conocimientos.

- Hipótesis de Viabilidad

- H6 – Los padres y estudiantes están dispuestos a contratar profesores a través de la app pagando por clase con un recargo adicional por el uso de la plataforma.

Aquí estaría nuestro modelo de ingresos inicial. Esta hipótesis nos ayuda a validar si nuestra propuesta de valor y el modelo de cobro generan interés real. Es decir, si ven suficiente valor como para aceptar el costo.

- H7 – Al menos el 30% de los usuarios repetirán una clase o contratarán más de una vez.

La rentabilidad a largo plazo necesita recurrencia. Queremos establecer relaciones con el cliente, no solo transacciones.

- H8 – El modelo de comisión por clase en un inicio permite generar ingresos

suficientes para sostener la operación de la plataforma sin necesidad de subsidios externos.

Esta Hipótesis evalúa si el modelo de ingresos es financieramente viable y escalable y nos da un norte claro: un objetivo concreto para validar que esto puede sostenerse en el tiempo.

- H9 – Al menos el 20% de los profesores activos estarán dispuestos a pagar una suscripción mensual para acceder a beneficios premium como mayor visibilidad, mejores herramientas de gestión y prioridad en el motor de búsqueda de la plataforma.

Esta hipótesis nos permite validar una fuente de ingresos más estable, sin depender únicamente del cobro por clase. También mide cuánto valor perciben los profesores en el uso constante de la app.

- H10 – Profesores que no opten por la suscripción estarán dispuestos a pagar por cada publicación de clase o contacto exitoso con un estudiante.

Este modelo “pay-per-use” nos permitiría atraer usuarios que prefieren pagar solo por resultados. También nos permite medir cuánto están dispuestos a invertir los profesores más esporádicos o nuevos en la plataforma.

9. Diseño de evidencias y experimentación

a. Presentación de los tres experimentos utilizados para validar las hipótesis y justificación

El proceso de experimentación de esta iniciativa se fundamentó en la validación de distintas hipótesis agrupadas en tres categorías: deseabilidad, factibilidad y viabilidad. A partir de un proceso iterativo, se llevaron a cabo tres experimentos principales, diseñados para probar aspectos claves de la solución propuesta, siguiendo la metodología de "Test Cards" (Bland & Osterwalder, 2020).

Experimento 1: Validación de deseabilidad mediante prototipo interactivo (H1, H2, H3)

Se diseñó un prototipo de baja fidelidad que representaba el flujo básico de interacción con la plataforma: registro, inicio de sesión, búsqueda de tutores y contratación. Este prototipo se implementó en Marvel App (MarvelApp, 2025), permitiendo la navegación simulada por parte de usuarios reales. El objetivo fue validar si los usuarios perciben valor en un servicio que permita encontrar maestros particulares de manera rápida, segura y personalizada.

Las tareas asignadas a los usuarios incluyeron: registro, login, búsqueda mediante filtros, selección del tutor y visualización del perfil. Se observó que los usuarios completaban el flujo con facilidad, pero solicitaron mejoras en la calidad de información de los tutores y mayor claridad en los criterios de selección. Este experimento permitió validar la necesidad (H1), la valoración de la calidad y flexibilidad (H2), y la disposición a pagar por un servicio confiable (H3).

Experimento 2: Refinamiento funcional del prototipo con enfoque en experiencia del usuario (H1, H2, H3, H4, H5)

Con base en los hallazgos del primer experimento, se desarrolló un segundo prototipo de mayor fidelidad en Figma, el cual incluía una interfaz visual completa y funcionalidades como filtros, historial y chat con el tutor (Figma, 2025)

Se realizaron nuevas pruebas de navegación con usuarios, observando mayor satisfacción y fluidez. El prototipo permitió validar también la factibilidad de implementar el MVP (H4) y de establecer procesos ágiles de verificación (H5), aunque esta última aún requiere optimización para minimizar intervención manual.

Experimento 3: Validación de la oferta y del modelo de monetización con tutores (H6, H10, H11)

El tercer experimento consistió en entrevistas y validaciones directas con tutores potenciales, provenientes de universidades y comunidades educativas. Se presentó la propuesta de valor, el funcionamiento de la plataforma y distintos modelos de monetización.

Los resultados mostraron interés en un modelo basado en comisión por clase (H10) y en la posibilidad de suscripción mensual para acceso a herramientas premium. El modelo "pago por publicación" (H11) generó menor aceptación. Asimismo, se confirmó que existe una oferta suficiente de tutores interesados en participar en la plataforma (H6).

b. Observaciones, aprendizajes y acciones tomadas (Learning Cards)

Experimento 1

- Queríamos aprender: Si los usuarios perciben valor en una herramienta rápida y fácil para encontrar tutores.
- Observamos: La mayoría de los usuarios lograron navegar y completar las tareas asignadas sin dificultad, pero expresaron dudas frente a la poca información visible sobre la experiencia y credenciales de los tutores. También mostraron inseguridad sobre el proceso de pago y la calidad esperada del servicio.
- Aprendimos: Los usuarios requieren mayor visibilidad y transparencia antes de tomar una decisión. Los elementos clave para generar confianza son la visualización de calificaciones, experiencia profesional y reseñas verificadas de otros estudiantes.
- Acción tomada: Se rediseñaron los perfiles de tutor para incluir: foto profesional, certificaciones, cantidad de clases impartidas, comentarios de estudiantes anteriores y una puntuación promedio basada en calidad. Además, se incorporaron etiquetas como “verificado por plataforma” y se diseñó una interfaz clara para ver métodos de pago y condiciones.

Experimento 2

- Queríamos aprender: Si las nuevas funciones aportan valor real a la experiencia del usuario.
- Observamos: Alta aceptación de funcionalidades como el calendario de disponibilidad del tutor, los recordatorios automáticos de clase y la posibilidad de editar o reagendar fácilmente. También se valoró el canal de comunicación directa mediante chat, especialmente cuando existían contratiempos.
- Aprendimos: La gestión de la clase va más allá del momento de contratación. Los usuarios necesitan una experiencia completa que contemple seguimiento, flexibilidad y herramientas para una comunicación efectiva. Estos aspectos son claves para la fidelización del cliente y para mejorar la percepción del servicio.
- Acción tomada: Se consolidaron estas funciones en el diseño del PMV. Además, se incluyó un historial de clases tomadas, un sistema de notificaciones y alertas, y la opción de emitir alertas para cambios de agenda. Se diseñaron nuevas pantallas para el chat en tiempo real, incluyendo plantillas para mensajes frecuentes (confirmación, cancelación, agradecimiento), lo que mejoró la experiencia en las pruebas posteriores.

Experimento 3

- Queríamos aprender: Si los tutores ven atractivo el modelo propuesto y están dispuestos a pagar.
- Observamos: Más del 70% de los tutores entrevistados manifestaron interés en un modelo donde se cobre por comisión sobre clase realizada, siempre que la plataforma garantice

visibilidad, volumen de estudiantes y soporte. La opción de suscripción mensual con beneficios adicionales también resultó atractiva para tutores más activos. Sin embargo, el modelo “pago por publicación” fue percibido como incierto y con poco retorno garantizado.

- **Aprendimos:** Para captar tutores de calidad es fundamental ofrecer beneficios tangibles y progresivos. La percepción de valor aumenta si la plataforma les ayuda a profesionalizar su labor, reducir la carga operativa (por ejemplo, con recordatorios, agendas y pagos automáticos) y ampliar su red de estudiantes.
- **Acción tomada:** Se estructuró un modelo mixto con opción gratuita (básica) y planes premium escalonados, que incluyen: visibilidad prioritaria, herramientas de gestión, analítica de rendimiento, y comisiones reducidas. También se desarrolló una estrategia de onboarding para acompañar al tutor en sus primeros pasos dentro de la plataforma. Además, se diseñó un sistema de incentivos por desempeño, que permite a los tutores destacados acceder a beneficios adicionales sin costo, promoviendo la excelencia y la fidelidad dentro del ecosistema de enseñanza.

c. Reflexión sobre hallazgos e impacto sobre las hipótesis

Las siguientes hipótesis fueron validadas:

- H1, H2, H3: Existe necesidad clara del servicio, valoración por calidad y voluntad de pago por personalización.

- H4, H6, H7, H10: Se puede construir un MVP funcional, existe oferta docente interesada, el modelo de comisión es viable y hay apertura a suscripciones.

Hipótesis parcialmente validadas:

- H5: El proceso de verificación necesita mejoras para reducir la carga operativa.
- H8: Aún se requiere evidencia suficiente sobre la recurrencia de uso.
- H9: El modelo de ingresos necesita ajustes para asegurar sostenibilidad.
- H11: El modelo "pago por contacto" no tuvo gran aceptación.

d. Propuesta de valor, segmento de clientes y características del PMV

Propuesta de valor: Conectar usuarios con tutores verificados para temas académicos, deportivos o de hobbies, mediante una plataforma digital confiable, ágil y personalizada, que garantice una experiencia completa antes, durante y después de cada clase.

Segmento de clientes: Padres de familia con hijos en edad escolar, estudiantes universitarios, y personas adultas interesadas en adquirir nuevas habilidades personales.

Características del PMV:

- Aplicación móvil funcional (registro, login, búsqueda, contratación y pago).
- Filtros por tema, modalidad y disponibilidad.

- Perfiles detallados de tutores con reseñas y calificaciones.
- Sistema de agenda, recordatorios, chat, y evaluación post-clase.

e. Logros obtenidos

- Desarrollo de dos prototipos funcionales de la plataforma (Marvel App y Figma), que permitieron testear desde un flujo básico hasta una experiencia ampliada con funcionalidades específicas valoradas por los usuarios.
- Se recolectó retroalimentación directa de usuarios reales (padres, estudiantes y tutores) mediante pruebas de tareas, encuestas breves y entrevistas semiestructuradas, lo que permitió validar hipótesis clave y priorizar mejoras basadas en datos.
- Se logró validar la deseabilidad de la solución, confirmando la necesidad de una herramienta digital confiable para contratar maestros particulares.
- Se validó la factibilidad técnica de implementar el MVP, incluyendo funcionalidades como filtros inteligentes, gestión de clases y sistema de pagos.
- Se diseñó una propuesta clara de valor y un PMV con funcionalidades centradas en el usuario, resultado de pruebas iterativas.
- Se definió un modelo de monetización mixto con aceptación positiva por parte de los tutores: comisión por clase, suscripciones y beneficios escalonados.

- Se recolectaron pruebas cualitativas que sustentan el interés de tutores en hacer parte del servicio, lo cual fortalece la oferta de valor.
- Se diseñaron interfaces claras, inclusivas y accesibles, pensadas en usuarios con distintos niveles de experiencia digital.
- Se priorizaron futuras funcionalidades sugeridas por los usuarios como: recomendaciones automáticas de tutores, generación de planes de estudio personalizados y sugerencias de material o implementos asociados a cada clase, ampliando las oportunidades de monetización indirecta.

10. Roadmap del Negocio

Fase	Sprint	Tarea
Diseño UX/UI	Sprint 1	Investigación de usuarios y benchmarks
	Sprint 2	Definición de user flows y journey map
	Sprint 3	Diseño de wireframes y prototipo de alta fidelidad
	Sprint 4	Pruebas de usabilidad y validación de interfaces
Desarrollo	Sprint 5	Infraestructura, login y perfiles
	Sprint 6	Búsqueda y visualización de tutores
MVP	Sprint 7	Agenda del tutor y contratación
	Sprint 8	Pago, consulta y modificación de clases
	Sprint 9	Pruebas de integración, QA y ajustes
Lanzamiento	Sprint 10	Despliegue en producción y activación de analítica

	Sprint 11	Chat con tutores
Evolución	Sprint 12	Recordatorios automáticos y sistema de evaluación postclase
Producto	Sprint 13	Plan de estudio personalizado y recomendaciones inteligentes
	Sprint 14	Gestión de materiales y herramientas para clases

11. Aprendizajes del proceso

- El descubrimiento del problema es un ejercicio que va más allá de la intuición inicial: requiere escuchar a los usuarios, observar patrones reales de comportamiento y comprender el contexto profundo en el que surge la necesidad. Solo al validar esa necesidad con evidencia, pudimos diseñar una solución con propósito y sentido.
- Formular hipótesis claras y específicas fue fundamental para enfocar los esfuerzos del proyecto. Dividir las hipótesis por deseabilidad, factibilidad y viabilidad permitió abordarlas con metodologías adecuadas y medir de forma estructurada qué tanto la solución respondía al problema identificado.
- La propuesta de valor evolucionó a lo largo del proceso gracias al contacto directo con usuarios y tutores. Comprendimos que ofrecer una solución no es solo construir una herramienta funcional, sino diseñar una experiencia confiable, humana y personalizada que genere seguridad en cada etapa del proceso.

- La experimentación validó que el prototipado temprano y el testeo con usuarios no son actividades secundarias, sino esenciales para construir un producto centrado en las personas. Cada iteración del prototipo trajo consigo descubrimientos que redirigieron el rumbo del diseño y priorizaron mejoras relevantes.
- Validar la solución también implicó entender la perspectiva del tutor, quien es parte fundamental del ecosistema. Incorporar sus expectativas y necesidades permitió no solo ajustar la experiencia para ellos, sino identificar modelos de monetización sostenibles que no comprometan la calidad ni el acceso al servicio.
- Finalmente, aprendimos que construir un producto digital viable no es un proceso lineal, sino iterativo, colaborativo y guiado por la empatía. El valor del trabajo no estuvo solo en la entrega de una herramienta, sino en todo el conocimiento construido sobre el usuario, el mercado y el aprendizaje continuo.

12. Conclusiones

Los resultados de esta investigación evidencian que existe una necesidad insatisfecha en el mercado relacionada con la búsqueda y contratación de maestros particulares para áreas académicas, deportivas y de interés personal. A través del diseño centrado en el usuario, la experimentación con prototipos y la validación de hipótesis, se confirmó que los usuarios valoran principalmente la confianza, la verificación de los tutores, la flexibilidad horaria y la facilidad de uso, por encima de criterios exclusivamente económicos. Este hallazgo resulta clave para el diseño de estrategias de

diferenciación y posicionamiento en mercados digitales sensibles a la experiencia del cliente.

Desde una perspectiva de viabilidad técnica, se comprobó que es posible desarrollar un producto mínimo viable (MVP) funcional que integre características esenciales como login, búsqueda avanzada, contratación, pagos digitales y gestión de sesiones. Este desarrollo se fundamenta en prácticas ágiles y escalables, lo que permite reducir riesgos y acelerar la llegada al mercado. En paralelo, las entrevistas con tutores revelaron un alto grado de disposición para integrarse al ecosistema propuesto, lo que valida la factibilidad del modelo de dos caras (marketplace) y de esquemas de monetización combinada, como comisiones por transacción y planes premium.

Asimismo, el enfoque iterativo permitió no solo mejorar la experiencia del usuario, sino también definir una propuesta de valor más robusta y ajustada a la realidad de quienes enseñan y aprenden. Las funcionalidades implementadas responden a patrones de comportamiento observados, lo que refuerza la importancia de integrar metodologías de experimentación y validación en la formulación de soluciones digitales estratégicas.

Si bien las hipótesis de deseabilidad y factibilidad fueron validadas ampliamente, las relacionadas con la viabilidad financiera requieren ser contrastadas con datos reales en una etapa operativa, especialmente en lo relacionado con la retención, recurrencia de pago y volumen de transacciones necesarias para la sostenibilidad. A pesar de ello, el proyecto establece una base clara para un modelo escalable, adaptable y centrado en la experiencia, que puede expandirse a nuevos nichos de conocimiento o regiones.

13. Bibliografía

- Best Teacher. (n.d.). *Precio de las clases particulares*. Recuperado de <https://www.bestteacher-formacion.com>
- Figma. (2025). *Proyecto app profesores* [Prototipo interactivo]. <https://www.figma.com/proto/mi7Mc91XeJcwtLJkxclE8E/Proyecto-app-profesores?node-id=338-3406&p=f&t=UhneD93aHipoioYO-1>
- MarvelApp. (2025). *Prototipo inicial – app de profesores* [Prototipo interactivo]. <https://marvelapp.com/prototype/7jj3e3h/screen/96901170>
- Miro. (n.d.). *Tablero de planeación colaborativa*. Recuperado de <https://miro.com/app/board/uXjVKQBYe4k=/>
- Mundana. (n.d.). *10 ventajas de las clases particulares para mejorar la nota*. Recuperado de <https://www.mundana.us>
- Tus Clases Particulares. (n.d.). *Dificultades para contratar clases particulares*. Recuperado de <https://www.tusclasesparticulares.com>
- TusClases.co. (2025, mayo 28). *TusClasesParticulares o Superprof: ¿Cuál es la mejor opción para ti?* <https://www.tusclases.co/blog/tusclasesparticulares-o-superprof>

- ¿Qué tan importante es para ti la ubicación del maestro en relación a tu lugar de residencia o trabajo?

Tiempo de clase

- ¿Cuál es la duración ideal de una clase particular para ti?
- ¿Cómo afecta la duración de la clase a tu decisión de contratar un maestro?

Referencias de terceros

- ¿Solicitas referencias de terceros cuando buscas contratar un maestro particular?
- ¿Qué tan importantes son para ti las referencias de otros estudiantes o padres al tomar una decisión?

Que el maestro ponga los elementos de trabajo es muy importante

- ¿Prefieres que el maestro proporcione todos los materiales y herramientas necesarios para las clases?
- ¿Qué tan importante es para ti que el maestro esté preparado con todos los elementos de trabajo?

Seguridad y confianza de la persona a contratar

- ¿Qué medidas tomas para garantizar la seguridad al contratar un maestro desconocido?
- ¿Qué tan importante es para ti la confianza en el maestro al momento de contratar sus servicios?

Garantizar experiencia del maestro

- ¿Cómo verificas la experiencia y conocimientos del maestro antes de contratarlo?
- ¿Qué aspectos consideras al evaluar la experiencia del maestro?

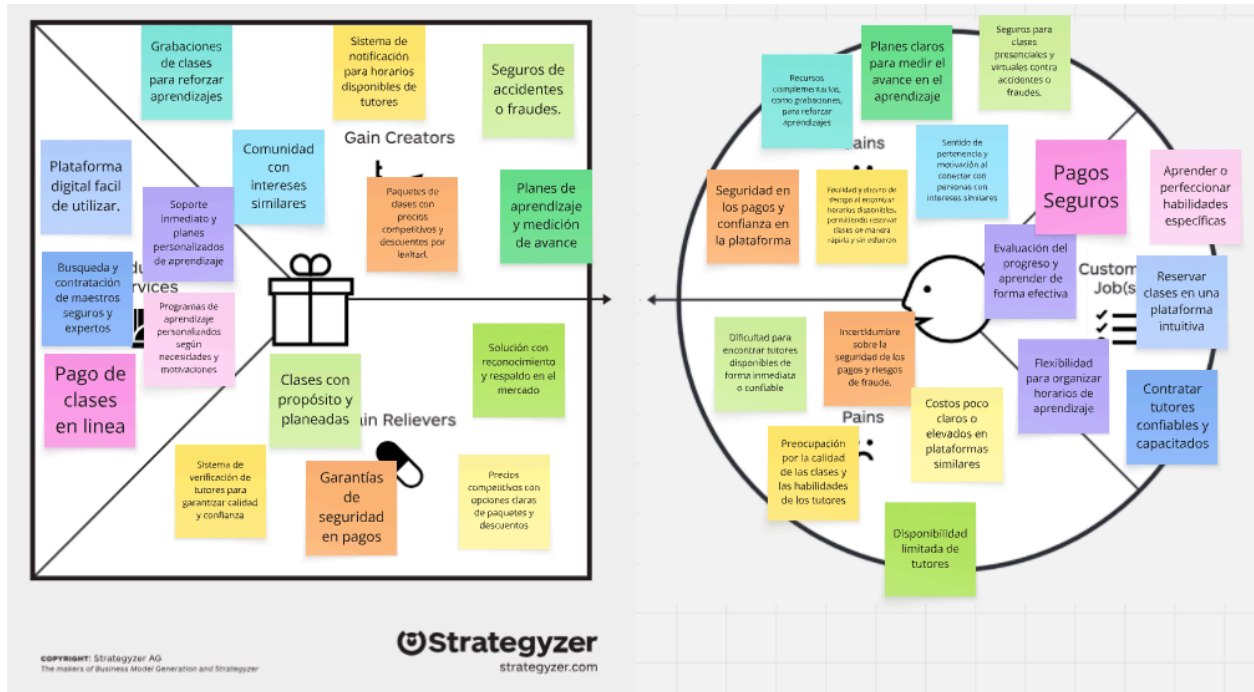
Tarifas de los maestros

- ¿Qué tan determinante es el costo de las clases particulares en tu decisión de contratar un maestro?
- ¿Priorizarías la experiencia del maestro sobre la tarifa de las clases?

Medios de pago

- ¿Qué métodos de pago prefieres utilizar al contratar servicios de clases particulares?
- ¿Cómo afecta la disponibilidad de diferentes métodos de pago a tu decisión de contratar un maestro?

Anexo 3: Lienzo perfil del cliente



Anexo 4: Prototipo Final

Figura 2

Pantalla de Login de la aplicación



Figura 3

Pantalla Principal de la aplicación



Figura 4.

Pantalla de Contratación de maestros



Figura 5

Pantalla de Perfil Maestro

