Dolor del cliente

Habilidad: *Identificar el problema real que el cliente necesita resolver, desde su perspectiva y en su lenguaje.*

¿Por qué importa esta habilidad?

Las startups que construyen soluciones antes de entender el dolor real del cliente construyen para sí mismas, no para el mercado. El dolor del cliente es el punto de partida de toda la propuesta de valor.

Qué se ve como un buen resultado

El equipo puede describir el problema del cliente en el lenguaje que el cliente mismo usó, con evidencia de al menos cinco conversaciones de discovery que confirman que el problema es real y urgente.

Errores comunes

- Describir el problema en términos de la solución.
- Asumir el dolor sin validarlo con clientes reales.
- Confundir el síntoma con el problema raíz.
- Usar el lenguaje técnico del equipo en lugar del lenguaje del cliente.

Preguntas que el startup debe responder

- ¿Qué describe el cliente como su mayor frustración en este área?
- ¿Qué consecuencias tiene para el cliente no resolver este problema?
- ¿Cuánto le cuesta al cliente el problema hoy, en tiempo, dinero o riesgo?
- ¿Con qué frecuencia el cliente enfrenta este problema?

Artifact requerido

? Ficha del problema prioritario

Propósito: Documentar el problema del cliente con evidencia de discovery, en el lenguaje del cliente.

Card vinculada: Dolor del cliente

Instrucciones de desarrollo

1. Escribe el problema en una frase usando el lenguaje que los clientes usaron en entrevistas.
2. Documenta las consecuencias reales del problema: tiempo perdido, dinero, riesgo.
3. Registra el número de clientes que confirmaron este problema y las citas más representativas.
4. Identifica si hay un problema raíz más profundo detrás del síntoma visible.

Estado esperado: Ficha con problema articulado, consecuencias cuantificadas y evidencia de discovery.

Criterios de revisión del Artifact

- El problema está escrito en lenguaje de cliente, no de producto.
- Las consecuencias incluyen al menos un elemento cuantificado.
- Tiene evidencia de al menos tres clientes.
- Distingue síntoma de problema raíz cuando aplica.

Estado: ? No iniciado | ? En progreso | ? Completo | ? Revisado | ? Cumple estándar | ? Fuerte/Sobresaliente

Criterios de completitud

- La ficha tiene el problema articulado con evidencia de discovery.
- Las consecuencias están cuantificadas.
- El equipo usa la ficha para alinear la propuesta de valor.

Rúbrica de revisión

Nivel	Descripción
No iniciado	No hay ninguna definición del problema del cliente.
En progreso	El problema está definido en términos del producto.
Completo	La ficha tiene el problema en lenguaje de cliente con evidencia básica.
Revisado	Las consecuencias están cuantificadas con datos reales.

Cumple estándar	La ficha refleja el consenso de múltiples conversaciones de discovery.
Fuerte/Sobresaliente	La ficha se actualiza con cada ronda de discovery y es la base de la propuesta de valor.

Cards relacionadas / siguiente paso

- Trabajo del cliente
- Urgencia del problema
- Propuesta de valor del cliente

Revisión #2
Creado 2026-04-12 17:04:52 UTC por Gideon Blaauw
Actualizado 2026-04-13 15:46:54 UTC por Gideon Blaauw