Trabajo del cliente

Habilidad: *Definir el trabajo funcional para el que el cliente "contrata" la solución del startup.*

¿Por qué importa esta habilidad?

Entender el "trabajo a hacer" (Jobs to Be Done) del cliente revela por qué compra y qué alternativas considera. Esto es más poderoso que solo conocer el problema: permite diseñar la oferta desde la lógica de contratación del cliente.

Qué se ve como un buen resultado

El equipo puede completar la frase "Cuando [contexto], el cliente quiere [trabajo funcional], para que [resultado esperado]" con evidencia real de conversaciones.

Errores comunes

- Confundir el trabajo con la feature del producto.
- Describir el trabajo en términos demasiado abstractos.
- No distinguir entre el trabajo funcional y el trabajo emocional o social.
- Usar el JTBD como ejercicio académico sin conectarlo a decisiones de producto.

Preguntas que el startup debe responder

- ¿En qué momento específico el cliente busca una solución?
- ¿Qué progreso intenta hacer el cliente con esta compra?
- ¿Qué alternativas considera el cliente para hacer ese mismo trabajo?
- ¿Cómo mide el cliente si la solución hizo bien el trabajo?

Artifact requerido

? Mapa del trabajo del cliente

Propósito: Documentar el Job to Be Done del cliente con contexto, trabajo y resultado esperado.

Card vinculada: Trabajo del cliente

Instrucciones de desarrollo

1. Escribe el JTBD usando la fórmula: "Cuando [contexto], quiero [trabajo], para poder [resultado]".
2. Identifica el trabajo funcional (qué hace), emocional (cómo se quiere sentir) y social (cómo quiere ser percibido).
3. Documenta las alternativas que el cliente considera para hacer ese trabajo.
4. Valida el JTBD con al menos tres citas de discovery que confirmen cada componente.

Estado esperado: Mapa con JTBD completo, tres dimensiones y alternativas del cliente documentadas.

Criterios de revisión del Artifact

- El JTBD sigue la estructura contexto + trabajo + resultado.
- Las tres dimensiones están identificadas.
- Las alternativas del cliente están documentadas.
- El JTBD está respaldado por evidencia de discovery.

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

Criterios de completitud

- El mapa del trabajo del cliente está completo con las tres dimensiones.
- Las alternativas están documentadas.
- El JTBD se usa para diseñar la propuesta de valor.

Rúbrica de revisión

Nivel	Descripción
No iniciado	No hay ningún ejercicio de JTBD.
En progreso	El JTBD existe pero está escrito en lenguaje de producto.
Completo	El mapa tiene la estructura básica contexto + trabajo + resultado.

Revisado	Las tres dimensiones y alternativas están documentadas.
Cumple estándar	El JTBD guía las decisiones de producto y go-to-market.
Fuerte/Sobresaliente	Se actualiza con el aprendizaje de discovery y refleja la evolución del cliente objetivo.

Cards relacionadas / siguiente paso

- Dolor del cliente
- Urgencia del problema
- JTBD (Collection 9)

Revisión #2
Creado 2026-04-12 17:04:52 UTC por Gideon Blaauw
Actualizado 2026-04-13 15:46:55 UTC por Gideon Blaauw