

# Ciclo de webinars Lanza tu startup

**Sesión 3: Customer Discovery. Hipótesis y validación del problema del cliente**

## Ciclo de webinars Lanza tu startup

Primer contacto con el modelo Lean Startup

Online | 27 enero 2022 | 10:00 - 11:30 h.

Reserva tu plaza



Customer Validation

Validalo todo: clientes, canal y modelo

Online | 7 abril 2022 | 10:00 - 11:30 h.

Reserva tu plaza



Diseñando tu modelo de negocio

Online | 27 enero 2022 | 12:00 - 13:30 h.

Reserva tu plaza



Customer Validation

Lo que no se mide no existe. Lean Analytics

Online | 7 abril 2022 | 12:00 - 13:30 h.

Reserva tu plaza



Customer Discovery

Hipótesis y validación del problema del cliente

Online | 3 marzo 2022 | 10:00 - 11:30 h.

Reserva tu plaza



Customer Validation

Encaje producto-mercado. Pivotando: métodos de desarrollo ágil.

Online | 5 mayo 2022 | 10:00 - 11:30 h.

Reserva tu plaza



Customer Discovery

Validar la solución mediante MVP. Pivotar o seguir.

Online | 3 marzo 2022 | 12:00 - 13:30 h.

Reserva tu plaza



El plan de negocio, el pitch y la búsqueda de financiación

Online | 5 mayo 2022 | 12:00 - 13:30 h.

Reserva tu plaza



Dudas, preguntas => chat



# DANIEL ORTIZ CONESA

---



- Ingeniero en Informática y MBA Executive IE.
- Consultor, Interim Manager y Emprendedor.
- Carrera profesional en áreas de operaciones y cadena de suministro, focalizándose en negocios internacionales.
- Ha residido en Hong Kong durante 10 años trabajando para Famosa y MTNG-Mustang.
- Docente en escuelas de negocios.

## Ciclo de webinars Lanza tu startup

### Sesión 3: Customer Discovery. Hipótesis y validación del problema del cliente

#### Programa

- El manifiesto de desarrollo de cliente
- Organización, cultura y comunicación en una startup
- Tamaño de mercado





Sede del COIIAS (Oviedo)



Página web

[www.otdasturias.es](http://www.otdasturias.es)



RRSS

LinkedIn/Twitter/Fb/Instagram @coiias



Correo electrónico

[otd@coiias.es](mailto:otd@coiias.es)

Suscribirse al boletín



# Oficina de Transformación Digital “Acelera Pyme”



INGENIEROS  
**INDUSTRIALES**  
PRINCIPADO DE ASTURIAS



red.es



UNIÓN EUROPEA

**Fondo Europeo de Desarrollo Regional**

*“Una manera de hacer Europa”*



INGENIEROS  
**INDUSTRIALES**  
COLEGIO OFICIAL PRINCIPADO DE ASTURIAS

Fondo Europeo de Desarrollo Regional  
*"Una manera de hacer Europa"*

¡Gracias por Vuestra  
Atención!



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA  
PRIMERA DEL GOBIERNO

MINISTERIO  
DE ASUNTOS ECONÓMICOS  
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE DIGITALIZACIÓN  
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

red.es



UNIÓN EUROPEA

OFICINA  
**Acelera**  
pyme

Oficina de  
Transformación Digital  
**"Acelera Pyme"** del  
COIIAS

# Lanza tu startup!

Ciclo de webinars



**¿Cuándo nos vemos?**

**4 jornadas**

**8 sesiones**

**90 minutos / sesión**

## ¿Cuándo nos vemos?

**27 enero**

**3 marzo**

**7 abril**

**5 mayo**

# ¿Qué vamos a hacer?

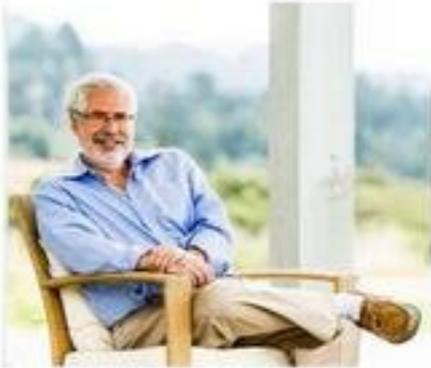
¿Qué vamos a hacer?

**VALIDAR** tu idea de negocio

¿Qué queremos?

**MONTAR un NEGOCIO  
que FUNCIONE**

# ¿Qué es una startup?

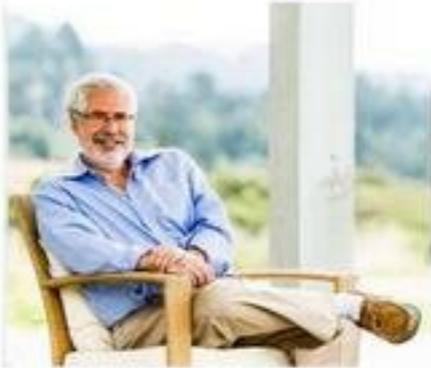


## Steve Blank

Emprendedor en serie, profesor de Stanford,...

Desarrolló la metodología de Customer Development

# ¿Qué es una startup?



## Steve Blank

Emprendedor en serie, profesor de Stanford,...

Desarrolló la metodología de Customer Development

**Una startup es  
una organización *temporal* de personas  
diseñada para *buscar* un modelo de negocio  
*recurrente y escalable*  
en un espacio de alta *incertidumbre***

# ¿Qué es una startup?

**Una startup no es una versión pequeña  
de una gran empresa**



**STARTUP**

Busca



**EMPRESA**

Ejecuta

# ¿Qué es una startup?



## STARTUP

Incertidumbre

Modelo adaptativo

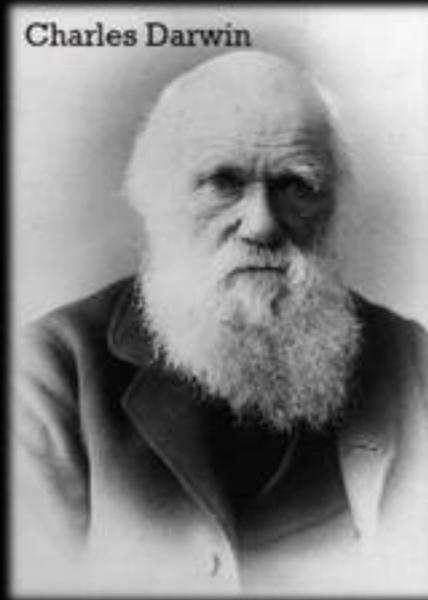


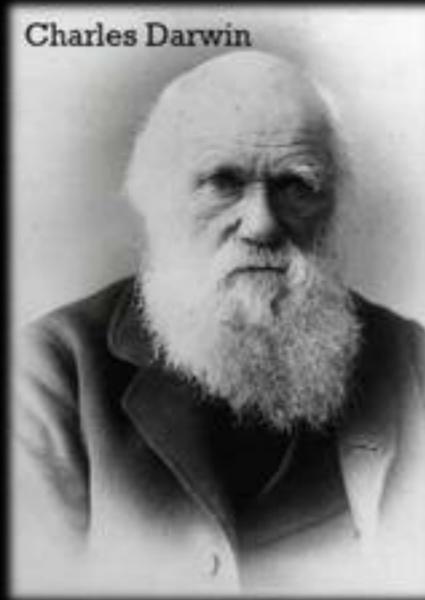
## EMPRESA

Hechos probados

Plan de negocio

Modelo predictivo





No sobrevive la especie más fuerte, ni la más inteligente, sino la que responde mejor al cambio.

**¿Y cómo lo hemos aprendido?**



# Revolución

**No inventaron nada nuevo,  
pero encontraron un modelo de negocio**



Uber



DOLLAR SHAVE CLUB

NETFLIX



# Cambio de paradigma

ENTREPRENEURAS.COM  
A BUEN EMPREDEDOR. POCAS PALABRAS...



FOR ANDREA LOBO & IVAN BABIC

# Revolución



**No inventaron nada nuevo,  
pero encontraron un modelo de negocio**



**Uber**



DOLLAR SHAVE CLUB

**NETFLIX**





# Metodología lean startup



# ¿Qué es un modelo de negocio?



**Alexander Osterwalder**

Desarrolló, entre otras, la metodología de Business Model Canvas

# ¿Qué es un modelo de negocio?



## Alexander Osterwalder

Desarrolló, entre otras, la metodología de Business Model Canvas

Cofundador de la consultora Strategyzer

**Define como una organización  
crea, entrega y captura valor  
para sus clientes**

# Lean startup



Eric Ries

# Lean startup



## Eric Ries

Alumno de Steve Blank

Desarrolla el marco metodológico Lean Startup

# Lean startup



**Eric Ries**

Alumno de Steve Blank

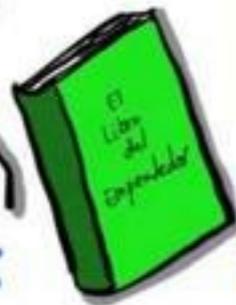
Desarrolla el marco metodológico Lean Startup

**Manera de abordar  
el lanzamiento de un producto o de un negocio  
basado en el aprendizaje validado,  
en la experimentación científica  
y en la iteración constante con clientes**

# CONCEPTOS CLAVE EN LEAN STARTUP



STEVE BLANK



A. OSTERWALDER



ERIC RIES



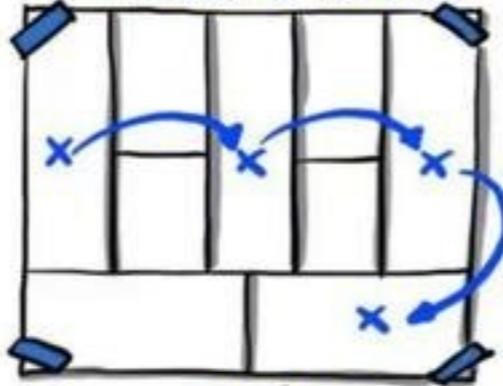
STARTUP



MODELO DE NEGOCIO



MODELO DE NEGOCIO



PATRONES



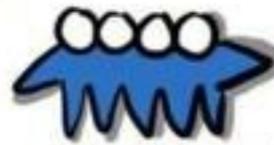
MODELO DE NEGOCIO

CUSTOMER DEVELOPMENT



BUSCAR

EJECUTAR



GRUPO DE PERSONAS



ALTA INCERTIDUMBRE



AGILE

# Pilares del lean startup

diseño del modelo de negocio



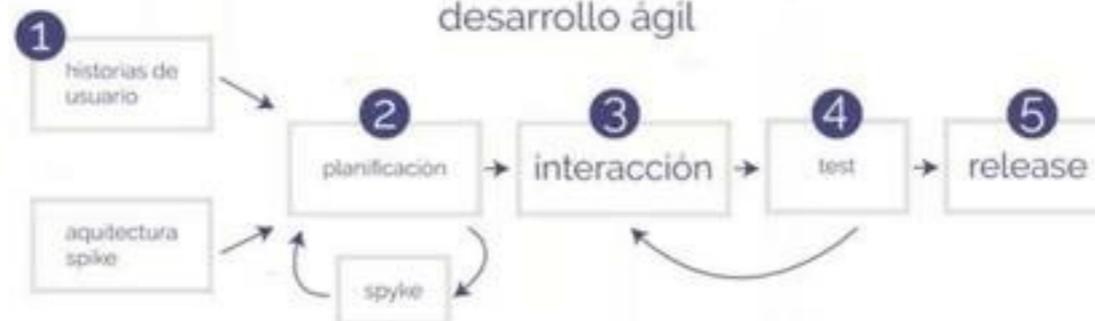
+

desarrollo de cliente



+

desarrollo ágil



Life's too short to build  
something nobody wants.

Ash Maurya

**Falla Rápido.**

**Falla Barato.**

# Diseño del modelo de negocio



**Definir claramente cuál es la idea de negocio**

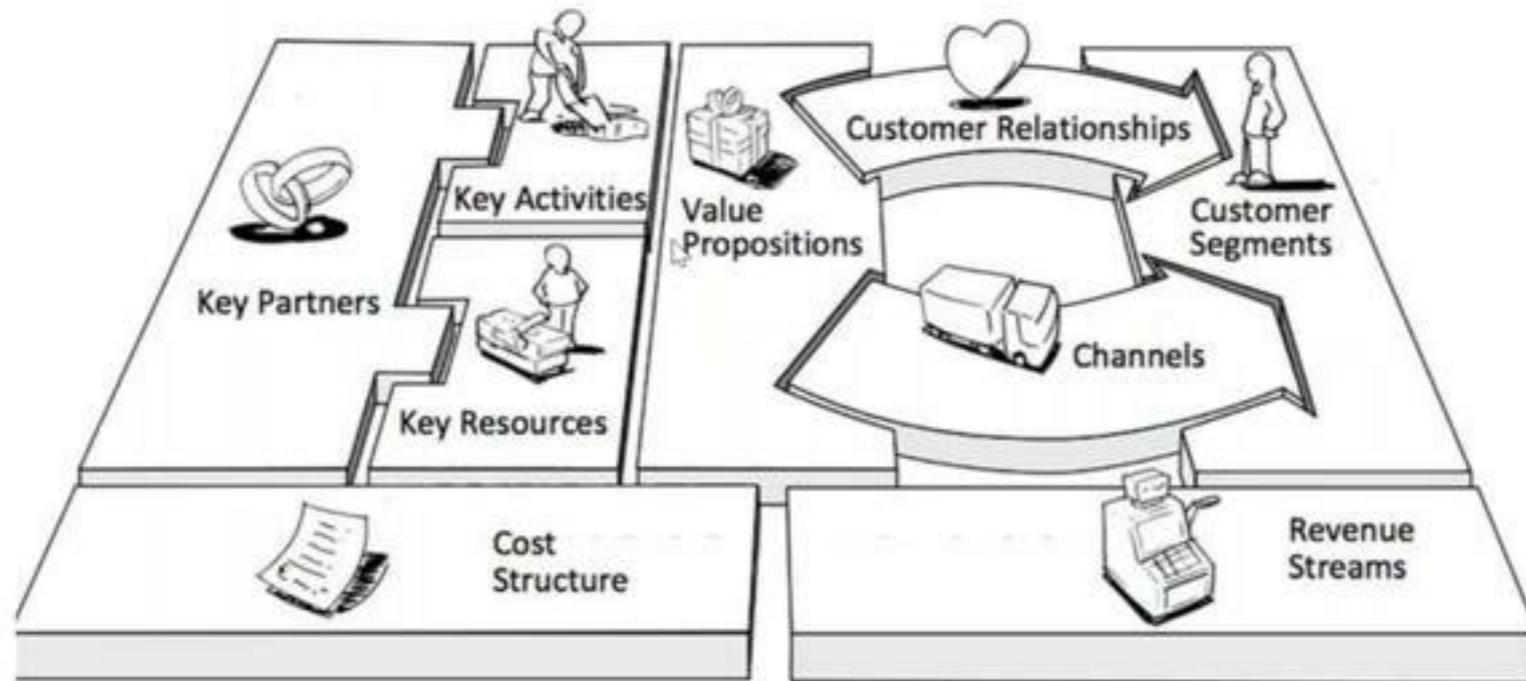
**Mapas de stakeholders**

**Business Model Canvas**

**Modelos de negocio sobre el mismo producto**

**Análisis del modelo de negocio: DAFO, Porter, financiero,...**

# Diseño del modelo de negocio



Primera aproximación a tu modelo de negocio

# Desarrollo de cliente



**Dos fases:**

**1+2: BÚSQUEDA del modelo de negocio**

**3+4: EJECUCIÓN del modelo de negocio**

# Desarrollo de cliente



Dos fases:

1+2: BÚSQUEDA del modelo de negocio

3+4: EJECUCIÓN del modelo de negocio

BÚSQUEDA

## 1. CUSTOMER DISCOVERY

¿Realmente tiene un problema que le preocupa?

¿Resuelve la solución el problema del cliente?

Encaje problema-solución

## 2. CUSTOMER VALIDATION

¿Está dispuesto a comprar el cliente (producto, canal, modelo de ingresos,...)?

Early-adopters

Encaje producto-mercado

# Desarrollo de cliente



**Dos fases:**

**1+2: BÚSQUEDA** del modelo de negocio

**3+4: EJECUCIÓN** del modelo de negocio

## 3. ESCALAR

¿Cómo crear demanda para que el cliente nos empiece a comprar?

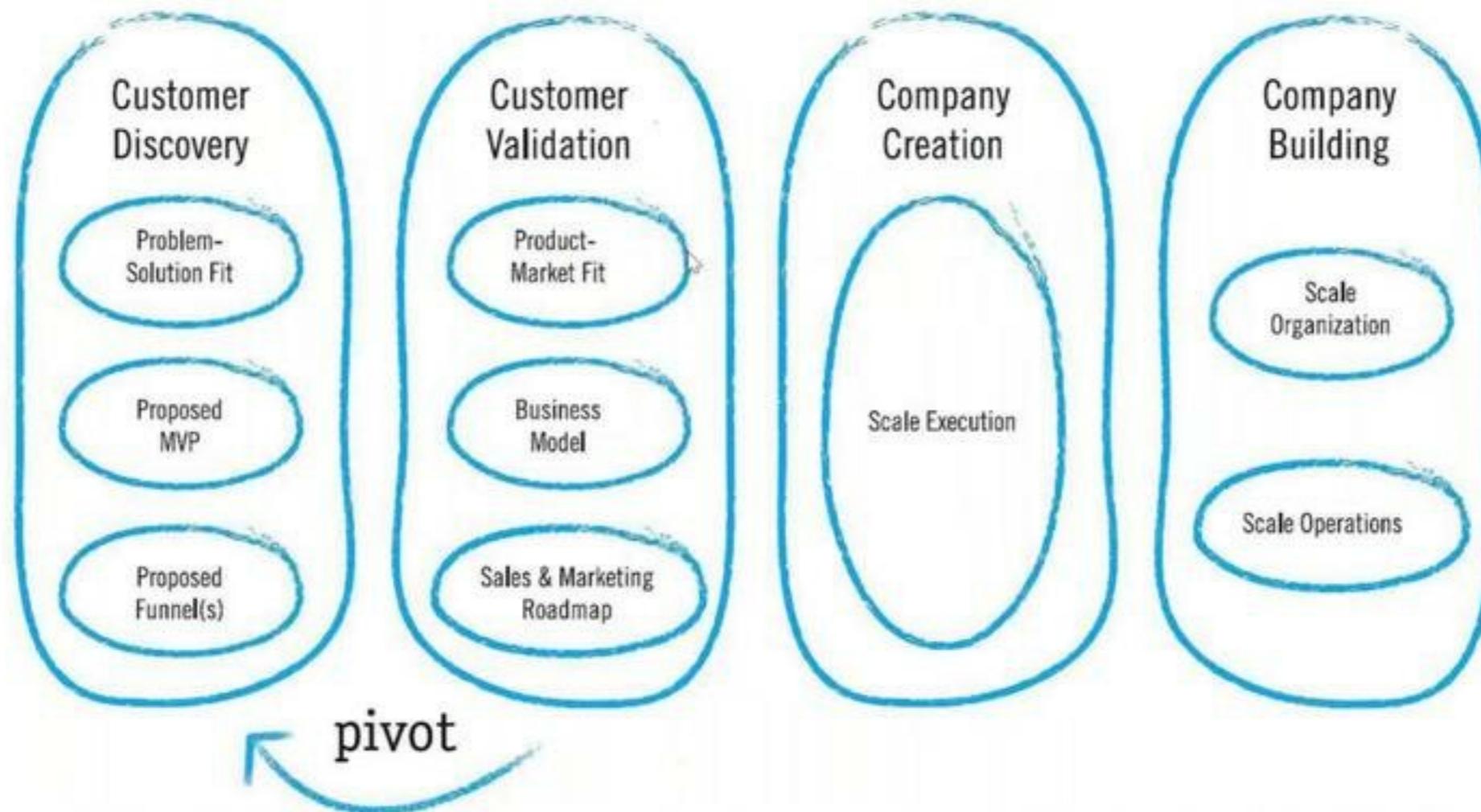
## 4. CREAR COMPAÑÍA

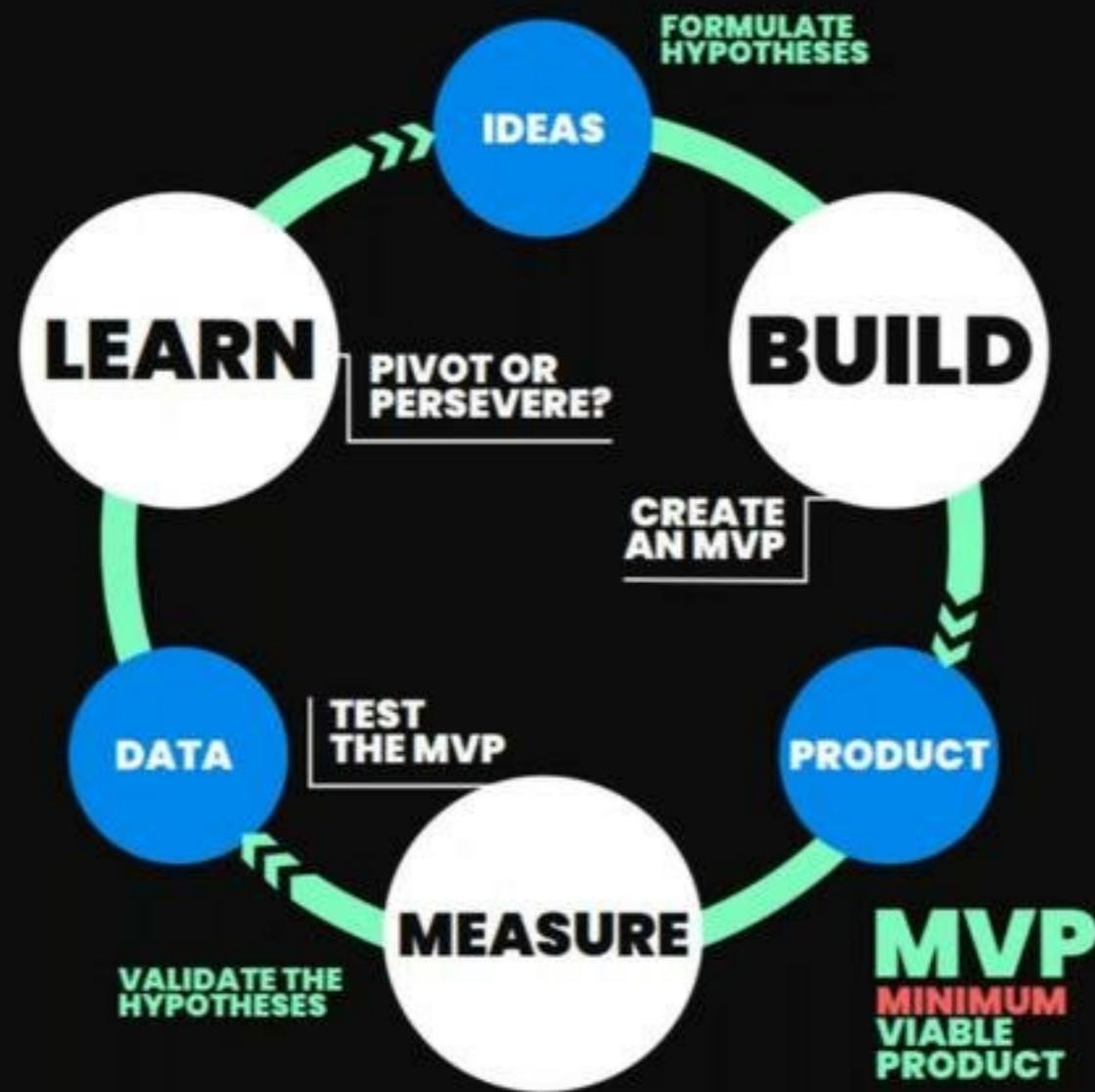
Construir la compañía de manera definida y organizativa

**EJECUCIÓN**

# Cuatro pasos para la epifanía (Steve Blank)

## Customer Development





4

# 14 REGLAS DEL MANIFIESTO

4

# **14 REGLAS DEL MANIFIESTO DE DESARROLLO DE CLIENTE (Steve Blank)**

## **Manifiesto de desarrollo de cliente**

**Acuerdo entre todos los miembros del equipo**

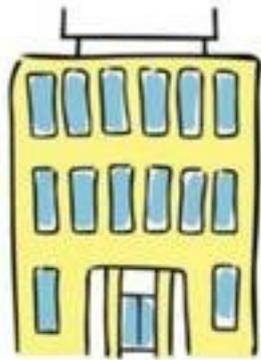
**Afirma el seguimiento de la filosofía lean startup**

**Cambio de chip vs tradicional**

**Imprimir y ver todos los días**

# 1. No hay hechos en tu oficina. Sal fuera del edificio.

Construimos basándonos en supuestos e hipótesis



no hay hechos en tu oficina  
sal fuera del edificio

Opiniones vagas

Opiniones consensuadas

Medias verdades

Verdades absolutas

El origen de la mayor parte de los fracasos.  
No soportan la realidad.

**REDUDIR RIESGO E INCERTIDUMBRE**

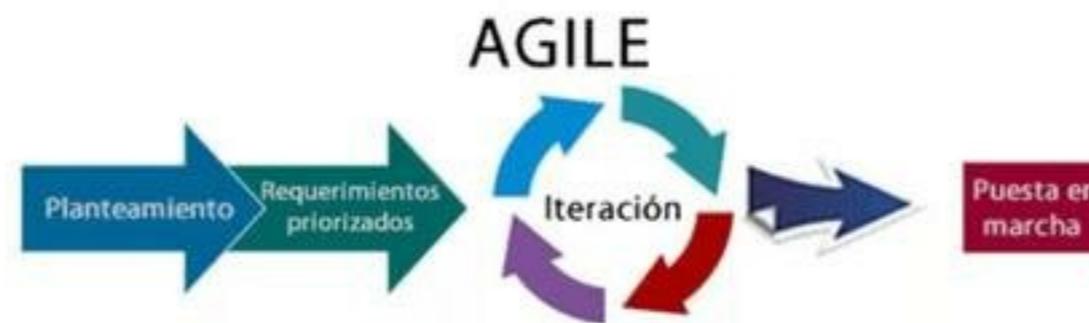
## 2. Desarrollo de cliente y desarrollo ágil van de la mano.



Mucha documentación y reuniones: desperdicios

Pasan mucho tiempo hasta el time to market

## 2. Desarrollo de cliente y desarrollo ágil van de la mano.



### Principios del enfoque Agile:

1. El cliente es lo más importante (por encima de los procesos)
2. Un producto que funciona es mejor que mucha documentación
3. Colaborar con el cliente
4. Más vale ser flexible a seguir fielmente un plan

## 2. Desarrollo de cliente y desarrollo ágil van de la mano.

No construyas un producto perfecto al principio

Construir de manera incremental  
basado en el feedback del cliente

Ambos enfoques han de ir al unísono

Si no sientes vergüenza por tu producto,  
es que has salido demasiado tarde

Mínimo Producto Viable

**CONTACTO CONSTANTE CON EL CLIENTE**

SCRUM  
KANBAN

trabaja conjuntamente  
customer development  
con agile development

### 3. Fallar forma parte del proceso de búsqueda del modelo.

Fallar pronto, rápido y barato

Supuestos e hipótesis falsos

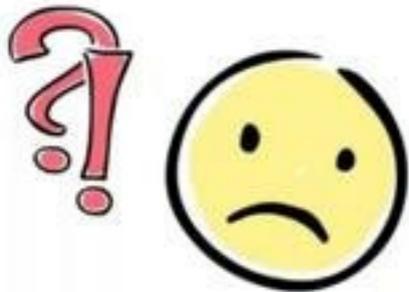
Fallamos con el objetivo de aprender

No sabemos nada: lo más probable es que fallemos

Fallar hoy mejor que mañana

En la empresa se ejecuta y no se permite el fallo

**EL FRACASO ES PARTE DEL PROCESO**



fallar forma parte del proceso  
de búsqueda del modelo

## 4. Pivota e itera constantemente en el modelo de negocio.



haz continuos iteraciones y  
pivotajes en el modelo

## 4. Pivota e itera constantemente en el modelo de negocio.



haz continuos iteraciones y  
pivotajes en el modelo

Cada lección aprendida nos permite pivotar el modelo

Cambios sobre la primera versión de nuestro modelo

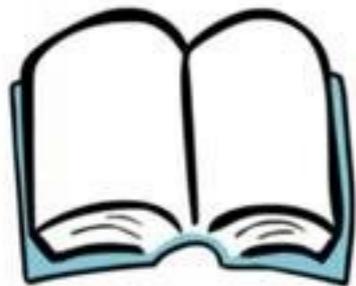
La clave está en adaptarnos rápidamente

**Pivotar:** cambio importante en el modelo  
(ej: de venta a suscripción o pago por uso)

**Iterar:** es un pequeño cambio  
(ej: mi cliente no está dispuesto a pagar “x”)

**LA VELOCIDAD ES CLAVE**

## 5. Ningún plan de negocio sobrevive al primer cliente.



ningún plan de negocio  
sobrevive al primer cliente

Un plan de negocio es un documento  
repleto de hipótesis sin validar

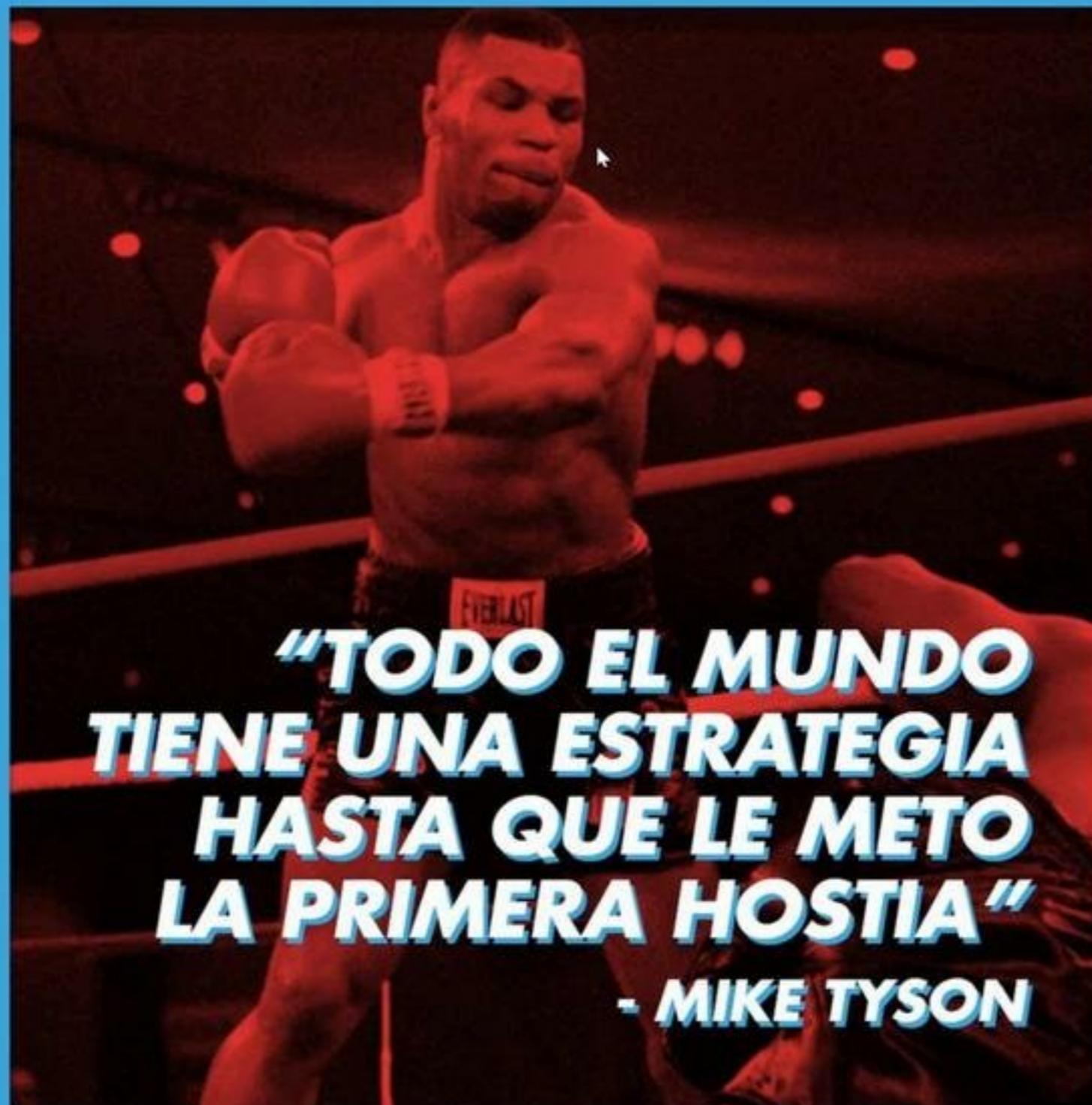
Es la mejor herramienta para hacer previsiones/objetivos  
en un modelo de negocio existente

En un modelo existente conocemos los clientes, canales,  
procesos de captación, actividades, recursos y monetización

En una startup todo son hipótesis

Lo importante es saber como es tu modelo de negocio

**NO TIENES NI INFINITO DINERO NI INFINITA  
MOTIVACIÓN: ES UN DESPERDICIO**



**"TODO EL MUNDO  
TIENE UNA ESTRATEGIA  
HASTA QUE LE METO  
LA PRIMERA HOSTIA"**

**- MIKE TYSON**

## 6. Haz continuos experimentos para validar tus hipótesis.



haz continuos experimentos  
para validar tus hipótesis

## 6. Haz continuos experimentos para validar tus hipótesis.

Los experimentos son pruebas que nos muestran evidencias



haz continuos experimentos  
para validar tus hipótesis

Utilizar el método científico en tu negocio

Observación -> hipótesis -> experimento -> datos ->  
aprendizaje

Validar o invalidar las hipótesis en continuas iteraciones

La clave es saber cómo diseñar los experimentos

**CONSTRUIR EL PRODUCTO DE MENOS A MÁS**

## 7. Determina bien tu tipo de mercado.

Determina (elige!) tu tipo de mercado



acuerda tu tipo de mercado  
lo cambia todo

1. Mercados nuevos.

2. Mercados existentes.

3. Mercados resegmentados.

4. Mercados clon.

**TU ELECCIÓN TENDRÁ CONSECUENCIAS**

## 8. Las métricas de tu startup no son las de una empresa.

Lo que midas va a ser lo que gestiones

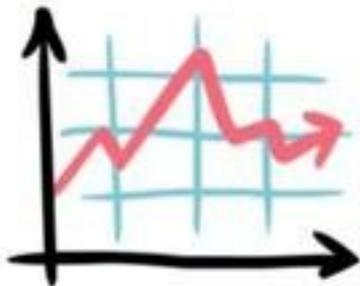
Métrica correcta en el momento adecuado

Foco en la validación del modelo y no en la ejecución

Cada fase tiene una métrica

Solo necesitamos 3 o 4 métricas en cada momento

**CON LAS ITERACIONES EVOLUCIONAN  
NUESTRAS MÉTRICAS**



las métricas de startups son  
diferentes de una compañía

## 9. Toma decisiones rápidas.



toma decisiones rápidas  
en tiempo y ritmo

## 9. Toma decisiones rápidas.



toma decisiones rápidas  
en tiempo y ritmo

Toma decisiones en el momento

Las decisiones no se pueden demorar meses o años

La falta de toma de decisiones  
incrementa la incertidumbre o riesgo

La variable clave del éxito de una startup está en la rapidez

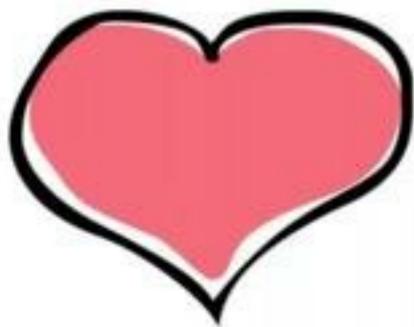
**LA CLAVE DEL PROCESO ESTÁ EN LA AGILIDAD**

# 10. Todo es cuestión de pasión.



todo es cuestión de pasión

## 10. Todo es cuestión de pasión.



todo es cuestión de pasión

La pasión tiene que ser tu motor

Está en tus manos cambiar el mundo

Pero la pasión nos puede cegar

Nos podemos enamorar demasiado de nuestro producto

Tenemos que buscar ese equilibrio racional  
y hacer caso a las evidencias

**ENAMÓRATE DE LOS PROBLEMAS DE TU CLIENTE**

# 11. No hay títulos en una startup.



los títulos en una startup son diferentes de una compañía

## 11. No hay títulos en una startup.

Todo el equipo focalizado en buscar el modelo de negocio

Trabajar al unísono y traer las evidencias de la calle

Esto ha de ser así hasta el encaje producto-mercado

En ese momento, tener una jerarquía es lo que funciona

Ahora: reducir incertidumbre y riesgo. Solo tú has de entender el modelo de negocio y cerrar la primera venta.

**LA CLAVE ESTÁ EN ENTENDER COMO VENDER**



los títulos en una startup son diferentes de una compañía

## 12. Gasta poco en la búsqueda. Bootstrapping.

En la fase de aprendizaje, gasta lo mínimo posible

Bootstrapping: ahorro máximo

Financia tu mismo tu startup. Cuestionate todo

1a causa de fracaso de una startup es el escalado rápido

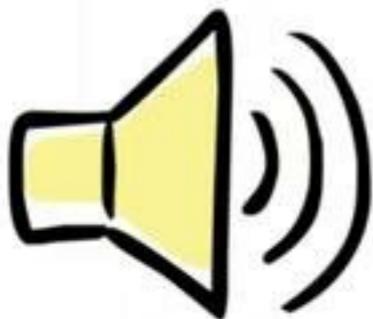
El éxito de una startup está en cuantas veces es capaz de iterar sin quedarse sin dinero

**CUANDO SEPAS COMO HACER DINERO, QUÉMALO TODO**



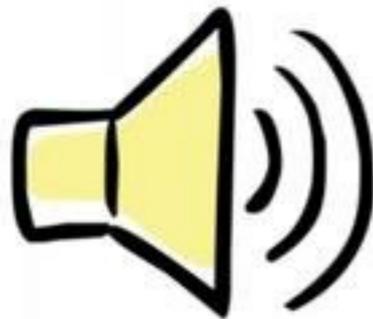
gasta poco en la búsqueda  
después quémalo todo

## 13. No hay secretos en tu startup.



comunica y comparte todo el  
conocimiento validado

## 13. No hay secretos en tu startup.



comunica y comparte todo el conocimiento validado

Nadie va a copiar tu idea

Nadie quiere asumir riesgos

Copiarán algo que ya hace dinero

No tengas miedo en contar tu idea:  
menor riesgo e incertidumbre

Todos tenemos que aprender y comunicar

**NO TOP SECRETS, POR AHORA**

## 14. Todos acordamos este proceso.

Imprime, acuerda y sigue este manifiesto

Lean startup es una filosofía

El camino hacia el éxito radica en entender al mundo

Las startup que triunfan son las que experimentan  
más y más rápido

Customer Development aplica a cualquier sector

¿SON ESTOS LOS CIMIENTOS DE TU STARTUP?



el éxito del proceso empieza  
cuando lo aceptamos todos