



Mentoring 360°

Formación de **Mentores**
y **Promotores**



UNHEVAL
VICERRECTORADO DE
INVESTIGACIÓN
DIRECCIÓN DE INCUBADORA
DE EMPRESAS



DESARROLLO DE CLIENTES II

Sesión 4 – Miércoles 26 marzo 2025



UNHEVAL
VICERRECTORADO DE
INVESTIGACIÓN
DIRECCIÓN DE INCUBADORA
DE EMPRESAS



AGENDA


01

DISEÑO DE ENTREVISTAS

02

ROLE PLAY

DISEÑO DE ENTREVISTAS

The background of the slide features a grayscale photograph of a modern, multi-story building with a grid-like facade of windows. The building is situated in an urban environment with some greenery in the foreground. Above the building, the sky is filled with large, dramatic, white clouds. A solid dark blue vertical line is positioned to the right of the main title text.

[earlyadopters]

[earlyadopters]

1. **persona** que confirma el problema.
2. **persona** que no lo acepta.
3. **persona** que invierte recursos en resolverlo.
4. **persona** que incluso cambia su comportamiento para intentar resolverlo.
5. **persona** que no tiene limitaciones para probar la solución.

la solución

Ni mencionarla



Errores comunes en entrevistas

- ¿No crees que este producto sería útil para ti?
- ¿Te gustaría pagar menos por esto?
- ¿Tienes este problema?"

Errores comunes en entrevistas

- ¿No crees que este producto sería útil para ti? >>> Induce la respuesta
- ¿Te gustaría pagar menos por esto? >>> Respuesta obvia
- ¿Tienes este problema? >>> Si/No, sin profundidad



malas preguntas

“¿Has tenido la necesidad de [problema]?”

“¿Te gustaría ahorrar tiempo y dinero en...?”

“¿Te gustaría tener [algo obvio]?”

“¿Te gusta [algo que a todo el mundo le gusta, ej: música]?”

**Cualquier pregunta con verbos en modo condicional “-ías”
(¿Harías...? ¿Pagarías por...? ¿Te gustaría...?)**

**Preguntas cerradas cuyas respuestas podrían ser limitadas
(sí/no, etc.)**

Mencionar cualquier cosa que tenga que ver con tu solución.



buenas preguntas

“Cuéntame la historia sobre la última vez que te ocurrió [problema]...”

“¿Cómo es que actualmente resuelves [problema]?”

“¿Qué tan seguido te ocurre?”

“¿Cómo/dónde buscaste una solución?”

“¿Qué es lo más crítico para ti en torno a ese problema?”

**no es cantidad, si calidad
data cualitativa**

**si no diseñamos adecuadamente
la entrevista, los resultados ...**



**personas adecuadas
preguntas adecuadas
aprendizaje adecuado**

Diseño de la entrevista

Diseña la entrevista que harás a potenciales clientes, recuerda que estamos buscando entender y profundizar en sus PROBLEMAS, NECESIDADES O DESEOS, la solución NO LA MENCIONEN.

Escribe las preguntas que harás en cada bloque:

- Presentación para generar conexión, empatiza con la persona entrevistada.
- Preguntas para obtener información demográfica, a ver si encaja con lo que están buscando (edad, familia, educación, ubicación, trabajo, etc)
- Preguntas generales (háblame de cómo resuelves X hoy).
- Profundiza en problemas (¿Qué dificultades tienes al hacer X?).
- Explora soluciones actuales (¿Cómo tratas de resolverlo ahora?).
- Cierra, agradece y pídele sus datos de contacto.



20 minutos

TIPS PARA LA ENTREVISTA



[una persona a la vez]

[conozca sus preguntas clave]

TIPS PARA LA ENTREVISTA



**[comportamiento independiente
y retroalimentación]**

**[prepárese para escuchar
lo que no espera]**

TIPS PARA LA ENTREVISTA



[busque la honestidad extrema]

[no hable, sobretodo escuche]

TIPS PARA LA ENTREVISTA



[fomente pero no influya]

**[profundice las respuestas -
técnica de los 5 por qué]**

TIPS PARA LA ENTREVISTA



**[en lo importante,
repita para verificar]**

[registre, anote, grabe]

TIPS PARA LA ENTREVISTA



**[al finalizar, invite a que
le presenten más personas]**

[y siempre cortesía]

02

**ROLE PLAY
DE ENTREVISTAS**

ROLE PLAY DE ENTREVISTAS

The background of the slide features a grayscale photograph of a modern, multi-story building with a grid-like facade of windows. The building is situated in an urban environment with some greenery in the foreground. Above the building, the sky is filled with large, dramatic, white clouds. A solid dark blue horizontal bar runs across the bottom of the image. A vertical dark blue line is positioned to the right of the main text.

Diseño de la entrevista

Practicar la entrevista en un entorno seguro y recibir feedback.

1. Se forman parejas: uno es el entrevistador y otro el cliente.
2. El entrevistador usa su lista de preguntas y simula una entrevista real.
3. El "cliente" responde con base en un guion improvisado.
4. Rotación: Luego de 10 minutos, cambian de roles.
5. Se hace una retroalimentación grupal sobre:
 - ⬡ ¿Qué preguntas fueron más efectivas?
 - ⬡ ¿Dónde se notó que había sesgo?
 - ⬡ ¿Cómo mejorar la interacción?



20 minutos



Registro de información

DEBEMOS CONECTAR LO RELEVANTE DEL USUARIO

Solo colocando los hallazgos y evidencia recogida en el trabajo de campo, podemos encontrar **-patrones de comportamiento-** para analizarlos y entender si podemos identificar la oportunidad adecuada para plantear soluciones que desafíen lo estándar.

Tomar notas

- Capturar datos importantes (nombre, edad, profesión, etc)
- Escribir citas textuales
- No interpretar lo que dice el entrevistado
- Resaltar citas relevantes
- Rotar el rol de tomador de notas

En vez de:

- Aprendió solo por necesidad.

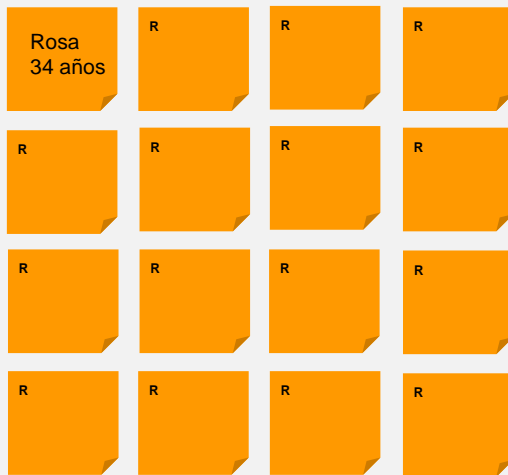
Usa citas textuales:

"Uno aprende porque la vida lo agarra frío y si no aprendes, no sobrevives"

Perfiles entrevistados

Esta es la información que debes intentar extraer del entrevistado y alguien de tu equipo la debe apuntar:

- Nombre
- Edad, profesión, cargo, etc.
- Contexto (¿Qué actividades realiza y le generan dificultades o problemas?)
- Necesidades importantes/relevantes relativas al problema que queremos solucionar
- Elige entre **09 - 12 datos destacados** para contar su historia (motivaciones, dificultades, expectativas, etc.)
- Usar citas textuales



Entregable 2

Entrevistar de 4 a 8 personas

- Busca personas que crean que tiene el problema o necesidad identificada, o que ya lo solucionan de alguna manera (early adopters).
- Toma nota de todo lo relevante.

Experimento		1	2	3	4	5
<p>Comienza a pensar. Haz una lista de ideas con notas, silbidos y palabras hacia la derecha para iniciar tu experimento.</p> <p>¿Quién es tu cliente? Sé lo más específico posible.</p> <p>Tiempo límite: 5 min</p> <p>Startups que ya crecieron y son ahora empresas grandes</p>		Startups que crecieron y son ahora empresas grandes				
<p>¿Cuál es el problema? Describe lo desde la perspectiva de tu cliente.</p> <p>Tiempo límite: 5 min</p> <p>***</p>		Les cuesta encontrar proveedores				
<p>Define la solución sólo luego de haber pensado en problemas que valga la pena resolver.</p> <p>Tiempo límite: 5 min</p> <p>Solución</p>						
<p>Haz una lista de los supuestos que deben ser ciertos para que tu hipótesis sea cierta.</p> <p>Necesitan proveedores</p> <p>Necesitan optimizar costos</p> <p>***</p>		Supuesto de Mayor Riesgo	No saben dónde encontrar proveedores "startup-friendly"			
<p>¿Necesitas ayuda? Utiliza las siguientes preguntas:</p> <p>Para elaborar una Hipótesis de Cliente/Problema: Creo que <u>mi cliente</u> tiene un problema para lograr este objetivo.</p> <p>Para elaborar una Hipótesis de Problema/Solución: Creo que <u>esta solución</u> resultará en este resultado <u>cuantificable</u>.</p>		EXPLORACIÓN	6/10			
<p>Para elaborar tus supuestos: Para que <u>hipótesis</u> sea cierta, <u>supuesto</u> tiene que ser cierto.</p> <p>Para identificar tu Supuesto de Mayor Riesgo: El supuesto sobre el cual tengo menos información y es clave para la viabilidad de mi hipótesis es...</p>		Resultado y Decisión				
<p>Determina qué método usarás para probar tu supuesto: La forma más económica de probar mi supuesto es...</p> <p>Determina qué criterio es suficiente para el éxito: Llevaré a cabo el experimento con # <u>clientes</u> y espero una fuerte señal de # <u>clientes</u>.</p>		Aprendizaje				

AHORA TOCA SALIR A LA CALLE



¡Sal del salón y comienza entrevistar a potenciales clientes!!

 GET OUT OF THE BUILDING!



¡Gracias!



UNHEVAL
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN - HUÁNUCO



Ricardo Espinoza Mendoza

Consultor de Innovación y Emprendimiento
respinozam@hello-404.com