

# Jobs to be done

### Subetapa: Definición

**Tiempo:**  
60 min

**Dinámica recomendada:**  
5 personas

### **Materiales aplicación físico:**

- Formato impreso (carta o doble carta)
- Plumones de punto fino

### Material de aplicación digital:

- Plantilla en Miro
- Laptops con internet

**Enlace de descarga:**  
tooltec.mx

**Notas al instructor:**

Pedir a los participantes que sigan el orden sugerido.

Ayudar a los alumnos a identificar la diferencia entre ventaja competitiva y propuesta única.

Explorar diferentes tipos de JTBD como emocionales, funcionales, sociales o de soporte.

# Jobs to be done

(Trabajos por hacer)

BuOp • 6



Es una herramienta que permite identificar y redactar de forma clara las necesidades específicas de los clientes/consumidores.

Cuando hablamos de una “Actividad por hacer”, no es un producto, servicio o solución específica, es un propósito mayor, por el cual el cliente compra los productos, servicios o soluciones.

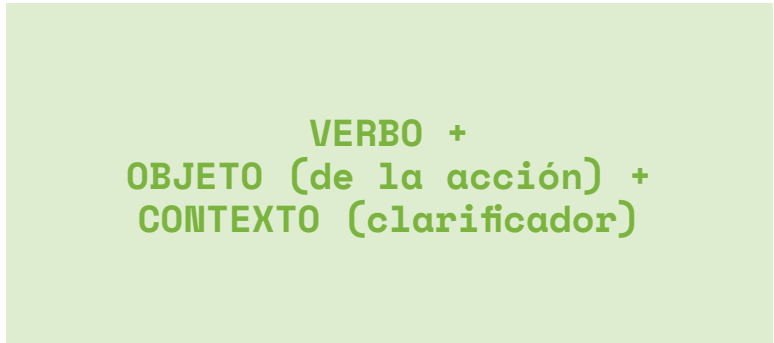
Por ejemplo, el propósito mayor de adquirir una lavadora podría ser, “Lavar la ropa en casa”. El JTBD asociado a una podadora puede ser “Mantener el pasto a una altura aceptable para disfrutar mi jardín”. En ambos casos, la lavadora o podadora, el producto es una solución. Sin embargo, la actividad de “mantener el pasto a una altura..” podría ser resuelta de diferentes maneras (un jardinero, o incluso una semilla transgénica adaptada para que el pasto no crezca a más de cierta altura).

**Autor:**  
Anthony Ulwick

**Bibliografía:**  
Ulwick, A. W. (2016). *Jobs to be Done: Theory to Practice* [Kindle Edition]. IDEA BITE PRESS.

**Referencias adicionales:**  
-

La estructura de un Job To Be Done (JTBD) siempre debe de conformarse de la siguiente manera:

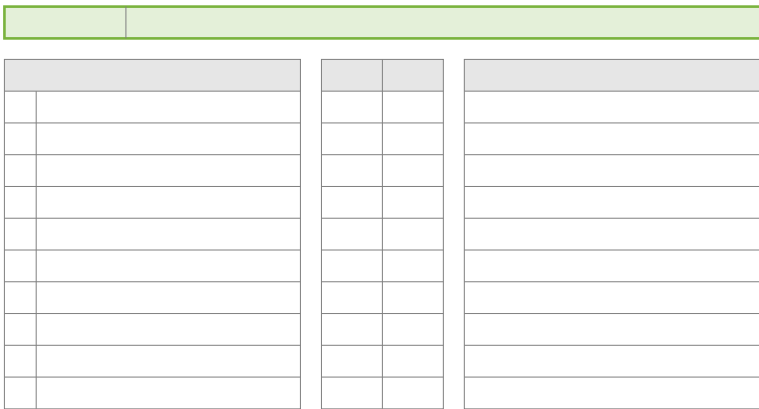


EJEMPLOS:

- Lavar la ropa en casa
- Mantener el pasto a una altura aceptable para disfrutar mi jardín

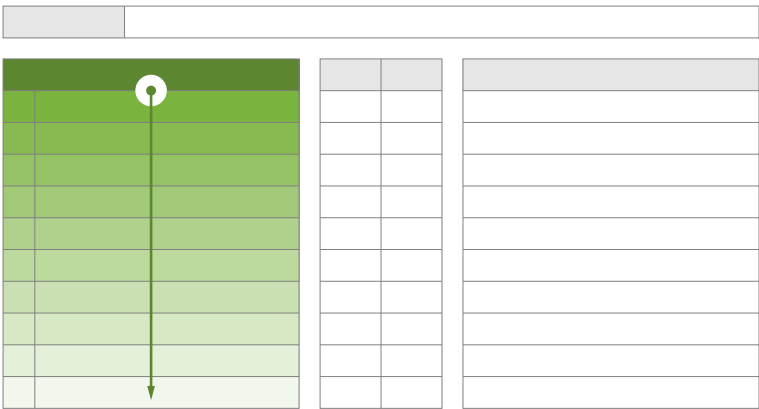
Hay 3 características que acompañan a un JTBD:

1. **Son neutrales:** Es decir, no están “casados” con una solución (producto o servicio) en específico. Sino que pueden ser resueltos de distinta manera, como hemos visto en el caso de la podadora.
2. **Son atemporales:** Cuando encontramos el JTBD más elemental, es decir, el propósito mayor. No suele cambiar con el tiempo, lo que cambia es la solución que damos. Por ejemplo: Mantenernos actualizados de manera continua actualmente la solución es Internet, anteriormente era únicamente a través del periódico.
3. **Dependen del usuario y el contexto determinado.**



**Paso 1. Identifica a tu usuario o cliente en un contexto determinado.**

**Por ejemplo,** si fuéramos una empresa de supermercado podríamos definir como un cliente a analizar: Parejas jóvenes, recién casadas, sin hijos en donde los dos trabajan. En el contexto de grandes metrópolis como Nueva York.



**Paso 2. Crear una lista de tareas o actividades.**

¿Qué actividades o tareas son las que el usuario busca “resolver” a través de “contratar” el servicio del supermercado?  
**Por ejemplo:** Tener comida fresca en casa, poder alimentarnos sanamente, cambiar dinero por cosas que necesito, Adquirir cosas básicas de aseo, etc. En un siguiente nivel es posible analizar las subactividades para lograr las tareas anteriores: Realizar el pago de lo comprado, sentir que me hago cargo de cosas de la casa, etc.

## Jobs to be done

BuOp · 6



### Paso 3. Categorizar esas tareas como principal o secundaria.

De las diferentes actividades, identificar  
¿Cuáles son las principales y cuáles son  
secundarias? Selecciona las principales,  
¿Cuál es el propósito mayor?



### Paso 4. Redacta las tareas en formato de JTBD.

Redacta las frases de acuerdo a la estructura **VERBO + OBJETO (de la acción) + CONTEXTO (clarificador)**. En el ejemplo que estamos revisando, el supermercado me ayuda a: **Contar con víveres necesarios disponibles en casa.**

# Jobs to be done

(Trabajos por hacer)

**Diseño original:**  
Ulwick, A. W. (2016). *Jobs to be Done: Theory to Practice* [Kindle Edition]. IDEA BITE PRESS.

**Adaptación:**  
ToolTec



 <b>Usuario o cliente:</b>	
---	--

 <b>Lista de tareas / actividades:</b>		<b>Actividad Principal</b>	 <b>Actividad Secundaria</b>	 <b>Formato JTBD</b> VERBO + OBJETO (de la acción) + CONTEXTO (clarificador)

