

HERRAMIENTA 01

User Interview Kit

Kit de entrevistas con usuarios

Evidencia real sobre el problema, no opiniones sobre tu idea.

DURACIÓN

30–45 min por entrevista

PERSONAS

5 a 8 entrevistas

EQUIPO

1 entrevista + 1 toma notas

Guía de uso

1 / 5

QUÉ ES

Un guion y tres hojas de trabajo para preparar, tomar notas y sintetizar entrevistas con las personas que tienen el problema que querés resolver.

PARA QUÉ SIRVE

- Entender quién tiene el problema, cómo lo vive y cómo lo resuelve hoy.
- Tomar decisiones de producto con evidencia y no con suposiciones.
- Detectar patrones que se repiten entre distintas personas.

CUÁNDO USARLO

Al empezar un proyecto, antes de diseñar pantallas, o cuando algo no está funcionando y no sabés por qué.

QUÉ INCLUYE

- Guion de entrevista
- Hoja de notas (imprimí una por entrevista)
- Hoja de síntesis

CÓMO USARLO

- 01** Completá el objetivo y el perfil en la página del guion.
- 02** Adaptá las preguntas a tu tema. Usalas como guía, no como encuesta.
- 03** Usá una hoja de notas por entrevista y anotá frases textuales.
- 04** Cada 2 o 3 entrevistas, pasá lo aprendido a la hoja de síntesis.
- 05** Cuando los patrones se repiten, ya tenés evidencia para decidir.

TIPS

- Preguntá por el pasado, no por el futuro.
- Evitá presentar tu idea; si lo hacés, que sea al final.
- Hablá 20%, escuchá 80%.
- “¿Por qué?” y “Contame más” son tus mejores preguntas.
- “Me encantaría usarlo” es una opinión, no evidencia.

En la última página encontrás los próximos pasos sugeridos.

spawnlab.com.uy

Guion de entrevista.

Completa la preparación y adapta las preguntas sugeridas a tu tema.

Objetivo de la entrevista ¿Qué decisión querés poder tomar después de estas entrevistas?	1. Apertura 5 min - Presentate y agradecé el tiempo. - Pedí permiso para grabar o tomar notas. "No hay respuestas correctas: queremos aprender de tu experiencia."	MIS PREGUNTAS
Perfil de la persona ¿A quién vas a entrevistar? ¿Qué tiene que cumplir?	2. Contexto 5-10 min - Contame sobre tu rol y tu día a día. ¿Qué lugar ocupa [tema] en tu trabajo o tu vida?	MIS PREGUNTAS
Lo que necesito aprender ¿Qué supuestos querés confirmar o descartar?	3. El problema 15-20 min - Contame la última vez que te pasó [problema]. ¿Cómo lo resolviste? ¿Qué fue lo más frustrante? ¿Cuánto tiempo o plata te costó?	MIS PREGUNTAS
	4. Soluciones actuales 5-10 min ¿Qué usás hoy para resolverlo? ¿Probaste otras soluciones? ¿Por qué las dejaste?	MIS PREGUNTAS
	5. Cierre 5 min - Si pudieras cambiar una sola cosa, ¿cuál sería? ¿Hay alguien más con quien debería hablar?	MIS PREGUNTAS

Hoja de notas.

Una hoja por entrevista. Anotá lo que dice la persona con sus palabras, sin interpretar todavía.

Nombre o alias

Fecha

Perfil

Entrevistó

Contexto
¿Quién es? ¿Cuál es su rol y su día a día?

Cómo vive el problema
¿Cuándo le pasa? ¿Con qué frecuencia? ¿Qué hace?

Frases textuales
Citas exactas que valga la pena recordar.

Cómo lo resuelve hoy
Herramientas, atajos, personas, competencia.

Señales de dolor
Emociones, quejas, costos, cosas que repite.

Sorpresas y próximos pasos
¿Qué no esperabas? ¿A quién más contactar?

Hoja de síntesis.

Después de cada 2 o 3 entrevistas, junta lo que se repite. Anota cuántas personas mencionaron cada cosa.

Patrones que se repiten

¿Qué dijeron varias personas? Anotá cuántas (ej.: 4 de 6).

Citas clave

Las frases que mejor explican el problema.

Supuestos confirmados

Lo que creías y ahora tiene evidencia.

Supuestos descartados

Lo que creías y resultó no ser así.

Nuevas preguntas

Lo que todavía no sabés y querés investigar.

Decisión y próximo paso

Con lo que aprendiste, ¿qué vas a hacer ahora?

Próximos pasos.

Qué obtuviste con esta herramienta y cómo seguir a partir de acá.

RESULTADO

Al completar esta herramienta vas a contar con

- ✓ Un guion adaptado a tu contexto.
- ✓ Entrevistas documentadas, con citas textuales.
- ✓ Patrones iniciales sobre cómo se vive el problema.

CÓMO SEGUIR

Pasos sugeridos

- 01 Sumar entrevistas hasta que los patrones empiecen a repetirse.
- 02 Actualizar el **Problem Statement Canvas** con lo aprendido.
- 03 Llevar los supuestos que surgieron al **Assumption Mapping**.

EN SPAWN LAB

Clarity

Dirección · 2–3 semanas

En Clarity ampliamos la investigación a 5–8 entrevistas, sumamos un análisis de viabilidad técnica y traducimos los hallazgos en decisiones de producto.

spawnlab.com.uy