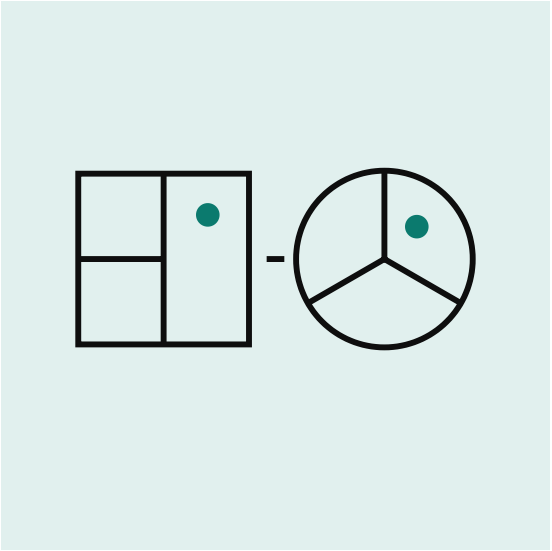
Método

Lienzo de propuesta de valor

Una plantilla para ver si una oferta encaja con un tipo de cliente: a un lado, su perfil (tareas, frustraciones y alegrías); al otro, el mapa de valor de la oferta.



En inglés
Value Proposition Canvas

Origen
Osterwalder, Pigneur, Bernarda y Smith (2014)

Resultado
Un lienzo con el perfil del cliente y el mapa de valor

Para qué sirve

Ayuda a diseñar desde lo que una persona intenta conseguir y no desde lo que la organización quiere vender.

Elementos clave

Tareas
Lo que el cliente intenta hacer o resolver.

Frustraciones y alegrías
Lo que le molesta o le preocupa, y los resultados que desea.

Encaje
La oferta encaja cuando alivia las frustraciones y crea las alegrías que más importan. Es una hipótesis que se comprueba con clientes.

Cómo se hace

1

Describir el perfil de un tipo de cliente: tareas, frustraciones y alegrías.

2

Completar el mapa de valor con productos y servicios, aliviadores de frustraciones y creadores de alegrías.

3

Comprobar el encaje entre las dos partes con clientes reales.

Aplicaciones en diseño

Cuándo usarlo

Para definir o revisar lo que un producto, un espacio o un servicio ofrece a un tipo concreto de cliente.

Evita

Llenar el perfil con suposiciones y darlo por bueno.

Para no caer

Un lienzo por tipo de cliente: mezclar clientes distintos borra lo que importa a cada uno.

Conexiones

Lo usan

- Diseño de negocio
- Estrategia UX

Relacionado con

- Jobs to be done
- Las cuatro acciones
- Lienzo del modelo de negocio
- Modelo de Kano
- Personas

Autores y obras

2014	**Alexander Osterwalder, Yves Pigneur, Gregory Bernarda y Alan Smith**	Presentaron el lienzo para diseñar y probar propuestas de valor, como complemento de su lienzo del modelo de negocio.

Fuentes

Fuentes originales

- Osterwalder, A., Pigneur, Y., Bernarda, G. y Smith, A. (2014). Value proposition design: How to create products and services customers want. Wiley.
- Osterwalder, A. y Pigneur, Y. (2010). Business model generation. Wiley.

Última revisión: 25 de octubre de 2026

Atlas público de diseño, de Adriana Ojeda. Texto e ilustraciones bajo licencia CC BY 4.0.