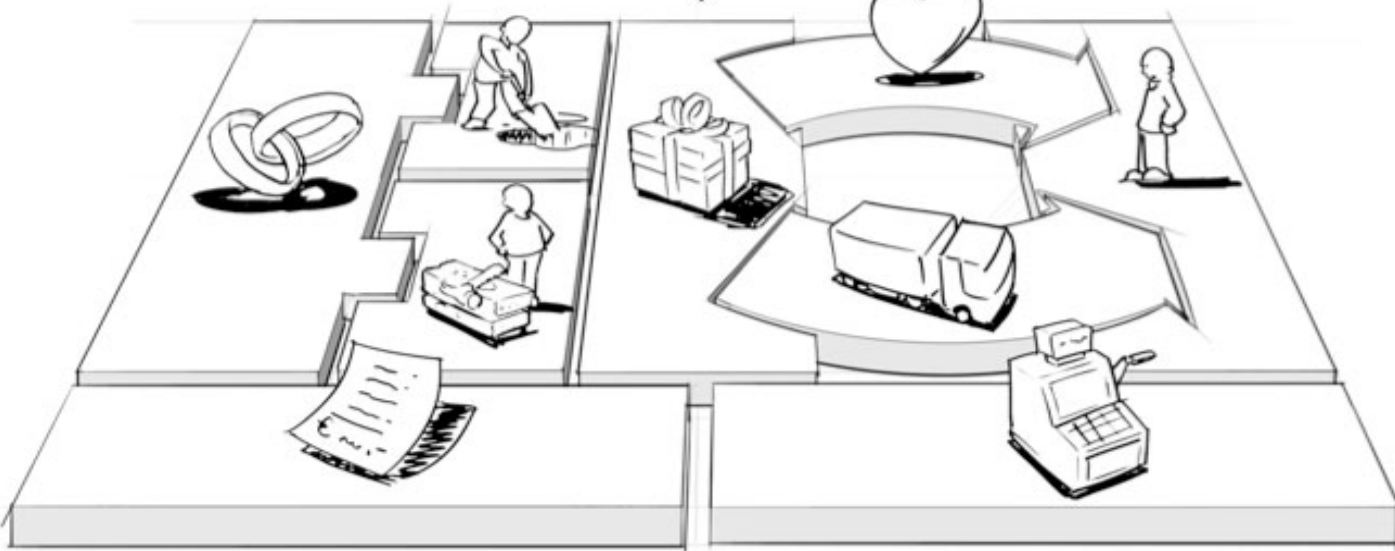




Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza  
**CONSEJERÍA DE EMPLEO,  
FORMACIÓN Y TRABAJO AUTÓNOMO**

## **EL PODER DE LAS PREGUNTAS PARA IDENTIFICAR TU PROPUESTA DE VALOR: TÉCNICA SCAMPER**





Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza  
**CONSEJERÍA DE EMPLEO,  
FORMACIÓN Y TRABAJO AUTÓNOMO**

La técnica SCAMPER es una de las técnicas pertenecientes a las TRIZ y desarrolladas por la escuela rusa de Genrich Altshuller.

TRIZ es el acrónimo en ruso de Teorija Rezbenija Izobretatelskib Zadach (Teoría de Resolución Innovativa de Problemas) orientada a la solución de problemas, y que se ha venido utilizando principalmente para innovación tecnológica.

Esta Teoría de Resolución Innovativa de Problemas se basa en las siguientes premisas:

1. Hay que innovar en el producto correcto, no en cualquiera.
2. Hay que mejorar los parámetros principales en valor, no en todos.
3. Hay que encontrar la causa raíz del problema y no el problema inicial mal planteado.
4. Hay que focalizarse en la función útil principal y no en los componentes.
5. Hay que resolver las contradicciones y no solo establecer soluciones de compromiso.
6. Hay que seleccionar los productos evolucionados y no otros.
7. Hay que recoger y usar el conocimiento global y no solo el de la empresa, sino otro lo hará por usted.
8. Hay que adaptar las soluciones existentes y no inventar al azar.



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza  
**CONSEJERÍA DE EMPLEO,  
FORMACIÓN Y TRABAJO AUTÓNOMO**

9. Existen pautas de evolución de los productos y servicios, úselas.
10. Todos los productos tienden a la Idealidad, como fin último, y hay reglas a seguir para obtener esto.

En esta línea, la técnica SCAMPER permite la resolución sistemática de problemas sin necesidad de una curva de aprendizaje por parte del equipo que vaya a implementar dicha técnica.

Se emplean sencillas preguntas que permitirán dividir el problema o situación inicial en sus componentes obligando al equipo a plantear escenarios, soluciones alternativas, respuestas,... con el fin de identificar y describir una propuesta de valor valiosa y ventajosa para "Generar el deseo de adquisición"

SCAMPER es el acrónimo de:

Substitute  
Combine  
Adapt  
Modify  
Put to other purposes  
Eliminate  
Rearrange/Reverse

A continuación se exponen algunos ejemplos de preguntas desarrolladas en una sesión de SCAMPER para ayudarnos a definir nuestra Propuesta de valor (PV).

El orden en el que deben formularse las preguntas debe ser el siguiente:



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza  
**CONSEJERÍA DE EMPLEO,  
FORMACIÓN Y TRABAJO AUTÓNOMO**

- **Sustituir:** ¿Qué elementos pueden ser sustituidos, y por cuales sin afectar a las prestaciones y funcionalidades del producto?; ¿Qué reglas o principios pueden cambiarse?
- **Combinar:** ¿Qué elementos pueden combinarse para mejorar los costes, diseño, apariencia?; ¿Con qué otros servicios o elementos externos internos al ser combinados podemos obtener un producto de mayor calidad o cantidad?
- **Adaptar:** ¿Cómo puedo adaptar mi producto para acomodar funciones adicionales y hacerlo accesible a otros clientes?; ¿Con qué otro producto o servicio guarda similitud?; ¿En qué otros mercados o contextos puedo llevar mi producto o servicio?
- **Modificar:** ¿Qué atributos (color, material, diseño, nombre...) pueden modificarse sin alterar el producto? ¿Puede modificarse el plan de marketing?; ¿Puede modificarse el empaquetado y presentación del producto?
- **Otros usos (Put to other purposes):** ¿Qué funciones adicionales puedo dar a mi producto?, ¿Qué necesidades adicionales puedo satisfacer?; ¿Qué otras funciones puede realizar mi producto?
- **Eliminar/Reducir:** ¿Qué componentes puedo eliminar del producto sin afectar a la función principal y reducción de costes?; ¿Qué pasaría si modifico el tamaño del producto?; ¿Puedo reducir las



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza  
**CONSEJERÍA DE EMPLEO,  
FORMACIÓN Y TRABAJO AUTÓNOMO**

funciones o prestaciones de mi servicio?

- **Reordenar/Rehacer:** ¿Puedo alterar el proceso de producción?; ¿Permite mi producto intercambiar componentes o partes?

Implementada la Técnica SCAMPER se exponen a modo de ejemplo atributos que pueden caracterizar a un producto o servicio para describir su PV y que han sido "descubiertos" e "identificados" tras la correcta formulación sistemática de las preguntas anteriores.

### **Novedad**

Es un producto o servicio que satisface necesidades hasta entonces inexistentes y que los clientes no percibían porque no se hacía ninguna oferta similar.

### **Mejora el rendimiento**

Es un producto que mejora el rendimiento de un producto o servicio ya existente.

### **Personalización**

Es una adaptación o ajuste de los productos y servicios ya existentes.

### **Facilita el "day by day"**

Es un producto o servicio percibido como facilitador de la vida, es decir, beneficia en tiempo, salud, espacio...

### **Diseño**

Es un producto con un diseño y estética notoria.

### **Precio**

Es un producto con un precio inferior a otros productos y servicios que están en el mercado.



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza  
**CONSEJERÍA DE EMPLEO,  
FORMACIÓN Y TRABAJO AUTÓNOMO**

### **Reduce coste**

Es un producto o servicio que beneficia el bolsillo de nuestro cliente.

### **Reducción de riesgos/ mayor confianza**

Para determinados clientes la confianza y seguridad pueden ser atributos indispensables para la adquisición de un producto o servicio.

### **Rapidez**

Entregar el mismo producto/servicio de la competencia en un menor tiempo.

### **Calidad**

Ofrecer productos/servicios con nivel de calidad superior al de la competencia.

### **Desempeño**

Ofrecer un producto/servicio que da mayores resultados que la competencia.

### **Certificación**

Producto/servicio que cumple con alguna norma o certificación importante que

### **Status**

Productos/servicios que asocian al cliente a un grupo social o moda.