

LOS CINCO PORQUÉS



La herramienta **Los Cinco Por qué** –o *The Five Whys*– es un método que permite **determinar el origen del problema, dolor o necesidad de un usuario, consiguiendo valiosos insights o hallazgos.**

Este ejercicio consiste en realizar una pregunta de la cual se **desprenden cinco porqués adyacentes**, para así ahondar en las relaciones de causa y efecto de dicho dolor, y **llegar al origen del problema inicial.**

Dificultad: ⚡⚡⚡⚡⚡

“Esta herramienta consiste en, tal como suena, una discusión sobre el desafío o problema, con foco en el usuario, permitiendo comprender las razones de sus actos al preguntar “¿por qué?” cinco veces, hasta llegar al origen del dolor.”

INDICACIONES

Tiempo sugerido:
60 minutos

Nivel de dificultad:
1

Materiales:

- Plumones
- Post-it
- Papel o pliego
- Plantilla

DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA

Los Cinco Por qué –o *The Five Whys*– es un método muy útil para llegar al **núcleo de las creencias, motivaciones, dolores y/o problemas de una persona.**

Es común sentirse como un niño de cuatro años que pregunta **“¿por qué?”** cada vez que una persona responde a la interrogante anterior. Pero, para la implementación de este ejercicio es fundamental apegarse al modelo y dar a la persona que se pretende entrevistar, **el tiempo, espacio y permiso para realmente profundizar en la temática que se quiere abordar. Esta acción permitirá encontrar ideas clave que servirán de insumo para las siguientes etapas.**

Se recomienda utilizar esta herramienta **durante entrevistas** con potenciales usuarios. Puede ser muy útil empezar la conversación realizando preguntas amplias, con el objetivo de detectar conceptos en los que pueda ser interesante ahondar. La clave es lograr profundidad, preguntando **“¿por qué?”** durante cinco ocasiones –o incluso más–, propiciando obtener **respuestas esenciales cuando se intenta resolver problemas complejos.**

Es relevante tener en mente que cinco es solo un número sugerido. Puede haber casos en los que será necesario hacer más preguntas, así como también otros en los que será posible llegar antes del quinto por qué a la raíz del problema. La gran ventaja de este ejercicio es que ayuda a **ir más allá de lo obvio o superficial, llegando a las causas que inicialmente no son visibles.** Este puede ser un gran método si se quieren identificar y comprender las **raíces emocionales de un problema.**

PROCEDIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN

Para esta herramienta debes trabajar con usuarios a los que aqueje el problema que quieres abordar. Es frecuente que el dolor detectado no sea el real, sino solamente un síntoma. Este método permite llegar a la necesidad existente.

Esta herramienta se puede complementar con [Guía de Entrevistas](#), [Sombra de Personas](#) y [Escalera de Preguntas](#).

- 1 Descarga la plantilla y, junto con tu equipo, **definan qué preguntas quieren hacerles a los potenciales usuarios.** Es clave que cada integrante esté **familiarizado con la situación** que se va a investigar.
- 2 **Analiza e identifica la problemática inicial** para determinar las temáticas que quieres abordar, lo que te ayudará a **definir el alcance del problema y las necesidades del usuario.** Esto es importante, ya que la investigación de asuntos de amplio alcance puede ser un ejercicio lento y con
- 3 **Contacta a potenciales usuarios con los que quieres trabajar.** Haz una pregunta para comprender por qué se les presenta algún dolor o necesidad (ya identificado en ejercicios de observación anteriores). **Puedes empezar con una pregunta amplia sobre los hábitos o comportamientos** del participante de la entrevista.
- 4 Recuerda que estás **buscando profundidad.** Ahonda con un **“¿por qué?”** durante cinco ocasiones o más, según lo estimes necesario.
- 5 Toma nota de lo que escuchas, **prestando especial atención a los momentos en los que sientas que has avanzado un nivel más allá** en la comprensión de **por qué la persona hace lo que hace.** Realiza este ejercicio con la mayor cantidad de individuos que puedas.
- 6 **Reúne todas las entrevistas e intenta identificar los patrones comunes entre todas ellas.** Los resultados se pueden complementar o comparar con los de la herramienta de Mapa Mental, permitiendo **detectar nuevos insights.**

PLANTILLA DE EJEMPLO

Situación: Entrevista a un grupo de estudiantes después de entregar un trabajo “Nos fue mal”.

¿POR QUÉ?	“Nos sacamos mala nota”
¿POR QUÉ?	“Nos descontaron puntaje por entregar tarde el trabajo”
¿POR QUÉ?	“No teníamos todos los materiales que necesitábamos”
¿POR QUÉ?	“No fuimos a comprar con tiempo y algunas cosas estaban agotadas”
¿POR QUÉ?	“No revisamos los requerimientos del trabajo a tiempo, lo dejamos para última hora”

El **Design Thinking** es un proceso iterativo. Es por esto que se recomienda que guardes este tipo de actividades, con el fin de poder consultarlas más adelante o ver el cambio que haya tenido el proyecto durante el proceso