

LOS CINCO PORQUÉS



La herramienta **Los Cinco Porqués** –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: ⚡⚡⚡⚡⚡

“Es tal como suena: una discusión sobre el desafío o problema, que sigue la línea de pensamiento del 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 Porqués es un método muy útil para llegar al **núcleo de las creencias, motivaciones, dolores y problemas de una persona.**

Puedes sentirte como un niño de cuatro años que pregunta “¿por qué?” cada vez que una persona responde a tu interrogante anterior. Pero si te apegas al modelo y das a la persona que estás entrevistando **el tiempo, espacio y permiso para realmente profundizar, es probable que encuentres algunas ideas clave.**

Se recomienda utilizar esta herramienta **durante una entrevista** con potenciales usuarios. Empieza con preguntas muy amplias como “¿ahorras mucho dinero?” o “¿cómo estuvo tu cosecha este año?”. Luego, preguntando “¿por qué?” cinco veces –o incluso más–, **obtendrás algunas respuestas esenciales a problemas complejos.**

Es relevante tener en mente que cinco es sólo un número sugerido. Puede haber casos en los que será necesario realizar más preguntas, así como también otros en los que será posible llegar antes del quinto porqué a la raíz del problema. La gran ventaja de este ejercicio es que **permite ir más allá de lo obvio y superficial, llegando a las causas que inicialmente no son visibles.**

Este puede ser un gran método para usar si estás tratando de llegar a las **raíces humanas y emocionales de un problema.**

PROCEDIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN

Para esta herramienta debes trabajar con usuarios reales 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 real.

Esta herramienta se puede complementar con los métodos **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 el proceso** 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 de vital importancia, porque la investigación de asuntos de amplio alcance puede ser un ejercicio lento con límites borrosos.
- 3 **Contacta a potenciales usuarios** con los que quieres trabajar. Realiza una pregunta para comprender por qué se le 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 no estás haciendo una pregunta horizontal, sino **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 o hallazgos.**

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 te recomendamos 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