



LOS 5 PORQUÉS

El método de Los 5 Porqués (The Five Whys) es una herramienta que permite determinar el origen del problema, dolor o necesidad de un usuario, consiguiendo excelentes insights. Consiste en realizar una pregunta de la cual se desprenden 5 porqués adyacentes, para así ahondar en las relaciones de causa y efecto de dicho dolor, y llegar al origen del problema inicial.

Dificultad: ⚡

Tiempo de implementación: 15 min.

PROCEDIMIENTO

Para esta herramienta se debe trabajar con usuarios reales a los que aqueje el problema seleccionado. Es frecuente que el problema detectado no sea el problema real, sino que solamente un síntoma de dicho problema. Esta herramienta permite llegar al problema real.

- 1 Contacte a posibles usuarios con los que trabajará.
- 2 Identifique el problema inicial. Haga una pregunta al usuario para comprender por qué se le presenta dicho dolor.
- 3 Ahonde con un por qué, durante cinco ocasiones. Anote las respuestas del entrevistado.
- 4 Reúna todas las entrevistas e identifique los patrones comunes entre todas ellas. Los resultados se pueden complementar o comparar con los de la herramienta de mapa mental, permitiendo identificar nuevos insights.

PROCEDIMIENTO PARA EL FACILITADOR

Antes de la sesión, el profesor presenta la herramienta de los 5 porqués, enfatizando en la importancia de comprender el origen del problema inicial. Este análisis es fundamental para ir más allá del problema, evitando poner el foco en el primer problema detectado.

- 1 Defina los equipos de trabajo con los que se trabajará durante todo el año, semestre o proyecto.
- 2 Haga que los participantes pregunten ¿por qué? a los usuarios respecto del problema definido. Anoten las respuestas en post it ya que esto permite reunir las respuestas de todos los entrevistados. Es importante que el profesor incite a los participantes a entregar respuestas concretas y certeras que ayuden a obtener los 5 porqués. Los participantes no deben sugerir respuestas para que éstas tengan valor real.
- 3 Para cerrar, los estudiantes deben analizar los resultados obtenidos a partir de los patrones generales identificados en las entrevistas.

MATERIALES



Plumones, lápices o sharpies



Post it

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