



The 5 'W's y 2 'H's

5W es una técnica de análisis que cuestiona las características fundamentales de una situación. Estas simples preguntas permiten adquirir elementos que, cuando se unen, facilitan la constitución de una representación universal, ya sea de un evento, un interés, una situación o un contexto.

¿Cuáles son las 5W?

1. What (Qué)

Se refiere a la razón por la cual se está implementando esta metodología. Suele resultar en:

- ✓ ¿Cuál es el problema?
- ✓ ¿Cuál es la relación con la persona en cuestión?

2. When (Cuándo)

Busca el momento cuando ocurre el evento. También puede indicar un período de tiempo o una fecha límite:

- ✓ ¿Cuándo sucede el problema?
- ✓ ¿Cuándo utiliza el cliente el producto?

3. Where (dónde)

Permite identificar el lugar específico o el lugar afectado por el problema planteado:

- ✓ ¿Dónde está el cliente cuando usa el producto?
- ✓ ¿A dónde se dirige?
- ✓ ¿Dónde surge el problema?

4. Who (quién)

Ayuda a comprender las informaciones importantes de todas las personas involucradas y no necesariamente una sola. Es posible que tengas varios tipos de clientes.

- ✓ ¿Quiénes están involucrados?
- ✓ ¿A quiénes le sucede el problema?
- ✓ ¿Quién lo utilizará?

5. Why (por qué)

Está relacionado con la razón o el desencadenante de la situación. Permite encontrar los primeros elementos de respuesta:

- ✓ ¿Cuál es la causa del problema?

¿Cuáles son las 2H?

El método de las 5W suele ser completado por las 2H:

1. How (cómo)

Se enfoca en la forma en la cual se llevan a cabo los hechos. Esto es a menudo un elemento importante para la explicación de una situación:

- ✓ ¿En qué condiciones los clientes usan nuestro producto?
- ✓ ¿Cómo nos conocieron los compradores?
- ✓ ¿Cómo prefieren los lectores acceder a nuestro contenido?
- ✓ ¿Qué llevó a la persona a llegar a esta situación?

2. How much (cuánto)

Permite cuantificar el objeto de la problemática en cuestión y, a menudo, evaluar la gravedad:

- ✓ Incluir estadísticas que sustenten la problemática