

## Contenido

Preguntate antes de preguntar.....	3
Preguntas de contexto.....	3
Preguntas complejas.....	3
Para entender mejor algo .....	4
Preguntas de retroalimentacion .....	4
Para entender codigo.....	4
Preguntar metas y propósitos.....	4
Cuestionar las preguntas .....	4
Cuestionar la información, los datos, y la experiencia .....	5
Cuestionar inferencias y conclusiones.....	5
Cuestionar conceptos e ideas .....	5
Cuestionar suposiciones .....	5
Cuestionar puntos de vista y perspectivas .....	5
Preguntas de claridad .....	5
Preguntas de precisión.....	6
Preguntas de exactitud .....	6
Preguntas de relevancia.....	6
Preguntas de confirmación .....	6
Preguntas de simulación.....	6
Preguntas al leer .....	6
Preguntas para obtener datos .....	7
Preguntas para obtener la opinion personal .....	7
Preguntar infiriendo algo para descartar hechos o cosas .....	7
Modelo de preguntas inteligentes.....	8
1. Para resolver problemas .....	8
2. Preguntas de información.....	8
3. Preguntas de implicación y consecuencias.....	9
4. Preguntas visión .....	9
5. Preguntas de acción .....	9
Modelo para resolver problemas de trabajo o aspectos técnicos.....	10
Preguntas de encuadre .....	10

1. Preguntas de descripción de la desviación .....	10
2. Análisis del problema .....	10
3. Preguntas de análisis de cambios .....	11
4. Preguntas para descubrir la causa mayor .....	11
Solución de problemas interpersonales .....	12
1. Definiendo el problema interpersonal.....	12
2. Al encontrar la solución .....	13

## **QUE-COMO-PORQUE-PARA QUE-CUANDO-DONDE-QUIEN**

**“No busques respuestas busca preguntas”**

**“La calidad de la respuesta esta en la calidad de las preguntas”**

**“Quieres una respuesta buena? Haz una pregunta buena”**

### Preguntate antes de preguntar

Que pregunta puedo hacer?

Que respuesta deseo obtener?

En que me debo enfocar al preguntar?

Cual es el objetivo de mi pregunta?

Que es lo que quiero exactamente con esta pregunta?

Necesito hacer preguntas directas?

Quiero una respuesta rapida o profundizar en el punto?

Sus respuestas determinaran la decision final que yo tome o es informativa?

Que pregunta no estoy haciendo y porque?

Que pregunta no debo hacer y porque?

Que pregunta puedo hacer para el tipo de respuesta que quiero?

Cual es el contexto para poder hacer una pregunta?

Como identifico ese el contexto antes de preguntar?

Que quiero y que no quiero?

Que preguntas hay en esta pregunta?

Necesito dividir mi pregunta por partes para poder obtener la respuesta que quiero?

### Preguntas de contexto

En qué contexto debo preguntar?

Como saber el contexto que se esta hablando?

Como identificar el contexto?

De que se está hablando?

Que se está haciendo?

Como se relaciona lo que se está hablando con el tema?

Como se relaciona lo que se está haciendo con el tema?

### Preguntas complejas

Que preguntas hay dentro de esta pregunta?

Puedo dividir la pregunta en subpreguntas?

Cuantas subpreguntas veo en esta pregunta?

Que subpregunta debo contestar primero?

Puedo contestar por partes?

## Para entender mejor algo

Si tuvieras que explicarlo en una frase como lo dirías?  
Si tuvieras que decirlo en otras palabras cuales serían?  
Podrías darme un ejemplo?  
A que es igual esto?  
En otras palabras que sería?  
Hay alguna otra fuente de información que lo explique de otra forma?  
Siempre hay una forma más fácil de decir las cosas, cual sería?  
Estoy seguro de haber entendido esto?  
Ya se lo explique a alguien?  
Lo que explique fue entendido?  
Que lección aprendo de esto?

## Preguntas de retroalimentación

Que pude haber hecho mejor?  
Que salió mal?  
Que lección aprendo de esto?  
Como me puedo asegurar que aprendí la lección?  
Como poner en práctica lo aprendido?

## Para entender código

Como uso este código?  
Cuando uso este código?  
Cuales sería los casos de uso de este código?  
Que puedo hacer con ese código?  
Ya leíste la clase?  
Que dice?  
Cual es mi duda exactamente?

## Preguntar metas y propósitos

¿Qué tratamos de lograr aquí?  
Que queremos obtener?  
¿Cuál es el propósito de esta reunión, capítulo, relación, política, ley?  
¿Qué otras metas/factor/cosa necesitamos considerar?

## Cuestionar las preguntas

No entiendo tu pregunta puedes explicarla mejor?  
¿Es esta pregunta la mejor pregunta en este momento, o existe otra pregunta más importante que necesitamos enfocar?  
¿Está de acuerdo o ve otra pregunta en el asunto?  
¿Debemos hacer la pregunta (problema, asunto) de esta manera... o de ésta..  
De qué forma debo hacer la pregunta?  
Cuál es la mejor forma de exponer esta pregunta?

## Cuestionar la información, los datos, y la experiencia

- ¿En qué información usted basa su comentario?
- ¿Qué experiencia le convenció sobre esto?
- ¿Puede estar distorsionada su experiencia?
- ¿Cómo sabemos que esta información es precisa?
- ¿Cómo la podemos verificar?
- Como compruebo lo que se esta diciendo?
- ¿Hemos dejado de considerar alguna información o datos que necesitamos considerar?
- ¿En qué se basan estos datos?
- ¿Cómo se desarrollaron?
- ¿Nuestra conclusión está basada en hechos sólidos o datos inciertos?

## Cuestionar inferencias y conclusiones.

- ¿Cómo usted llegó a esa conclusión?
- ¿Puede explicar su razonamiento?
- ¿Existe una conclusión alterna que sea posible?
- Dado los hechos, ¿cuál es la mejor conclusión posible?

## Cuestionar conceptos e ideas

- ¿Cuál es la idea central que usas en tu razonamiento?
- ¿Estamos usando el concepto apropiado o necesitamos reconceptualizar el problema?
- ¿Necesitamos más hechos o necesitamos repensar cómo calificamos los hechos?
- ¿Nuestra pregunta es legal, teológica o ética?

## Cuestionar suposiciones

- ¿Exactamente qué da por hecho aquí?
- ¿Por qué presume eso?
- Por otro lado, ¿no debemos presumir...?
- ¿Qué suposiciones sustentan nuestro punto de vista?
- ¿Qué presunciones alternas podemos formar?

## Cuestionar puntos de vista y perspectivas

- ¿Desde qué punto de vista miramos esto?
- ¿Existe otro punto de vista que debemos considerar?
- ¿Cuál de estos puntos de vista tiene más sentido dada la situación?

## Preguntas de claridad

- Me quedo claro lo que dijo?
- Que parte de lo que dijo no me quedo claro?
- ¿Puedes explicar lo que está diciendo? -> explícate
- ¿Me podría dar un ejemplo o ilustración de su punto?

¿Entendí bien correctamente o le he entendido mal?  
Si entendí mal que puedo hacer para entender bien?

## Preguntas de precisión

¿Me podría dar más detalles sobre eso?  
¿Podría ser más específico?  
¿Podría especificar ampliamente sus preocupaciones?

## Preguntas de exactitud

¿Cómo podemos verificar para ver si es cierto?  
¿Cómo podemos verificar estos hechos alegados?  
¿Podemos confiar en la exactitud de estos datos dada la fuente de donde provienen

## Preguntas de relevancia

No veo cómo lo que usted dijo tiene relación con la pregunta. ¿Podría demostrarme cómo es relevante?  
¿Podría explicar la conexión que usted encuentra entre su pregunta y la pregunta que estamos enfocando?

## Preguntas de confirmación

Como puedo confirmar lo que me está diciendo?  
Si comprendí bien quieres decir que no estás de acuerdo?  
Si comprendo bien, quieres decir que estás de acuerdo?  
Qué quiso decir con esa aseveración?  
Podrías describir más tu posición?  
Que quieres decir con eso?  
Quieres decir que te interesa la propuesta?  
Que significa cuando me dices que debes analizar el tema?  
Me puedes dar un poco más de información

## Preguntas de simulación

Simulando [un escenario dado], que esperaríamos como resultado si pasa [esto]?  
Qué pasa si [hago esto]?  
Qué pasaría si [hago esto]?

## Preguntas al leer

¿Por qué leo esto?  
¿Cuál es mi propósito?  
¿Qué voy a ganar con esto?  
¿Cuál es el propósito del autor?

¿Qué puedo aprender del punto de vista del autor al leer cuidadosamente el título así como el prefacio, la introducción y la tabla de contenido?

De párrafo a párrafo, ¿puedo resumir en mis palabras lo que el autor dice?

A que es igual esto?

En otras palabras que sería?

Hay alguna otra fuente de información que lo explique de otra forma?

Siempre hay una forma más fácil de decir las cosas, ¿cual sería?

Estoy seguro de haber entendido esto?

Ya se lo explique a alguien?

Lo que explique fue entendido?

¿Qué preguntas tengo?

¿Existe parte de esta oración o párrafo que no entiendo?

¿De qué parte no estoy seguro?

¿Qué parte tengo clara?

Si no entiendo algo, ¿el autor es impreciso o existe un problema con mi lectura?

¿Qué preguntas tengo?

¿Cuán importante es para mí contestar estas preguntas antes de seguir leyendo?

¿Entiendo el significado de términos claves o necesito buscarlos en un diccionario?

¿El autor usa palabras claves de manera normal o extraordinaria?

Los hechos presentados, ¿son creíbles o los debo cuestionar?

¿Cuáles son las ideas más significantes en este texto?

¿Cómo es relevante para mí lo que leo?

¿Cómo lo puedo conectar con lo que es importante o será importante en mi vida?

¿Cuál es la naturaleza de la pregunta en el texto?

¿Entiendo claramente las complejidades en ella?

¿Necesito investigar más el asunto en otro texto antes de continuar con este texto?

## Preguntas para obtener datos

Cuántas piezas se fabricaron hoy?

Cual es el volumen de ventas de la zona cuatro?

Cuántas veces hemos tenido este problema?

## Preguntas para obtener la opinión personal

Cual es tu opinión acerca del nuevo producto?

Cual te gusta más?

Me puedes decir a cual te refieres?

## Preguntar infiriendo algo para descartar hechos o cosas

Porque le pegaste al perro? Yo ni estuve ahí

Cada cuando lavas tu carro? Yo no tengo carro

## Modelo de preguntas inteligentes

### 1. Para resolver problemas

- ¿Precisamente cuál es el problema?
- Cuál es el origen de este problema?
- Cuáles son las causas del problema que hoy tenemos?
- Donde surgieron esas causas y porque?
- Se puede dividir este problema en problemas menores?
- Con cuál de los problemas menores podemos empezar?
- Como afecta a los demás este problema?
- Cuántas veces hemos tenido este problema?
- ¿Necesito romper el problema en múltiples problemas y analizar cada uno por separado?
- ¿Qué tipo de problema es?
- ¿Qué tipo de cosas tendré que hacer para resolver el problema?
- Qué pasos debemos dar para resolver este problema y evitar que se repita?
- Como evitamos que este problema se vuelva a repetir?
- ¿Es este un problema que yo he creado?
- Si fuera así, ¿cómo puedo evitar crear problemas como éste en el futuro?
- ¿Qué información necesito para resolver el problema?
- ¿Cómo puedo obtener la información?
- ¿Cuáles son las distintas maneras que podría razonablemente interpretar la información relevante al asunto?
- ¿He mantenido la mente abierta al considerar las distintas maneras de analizar la información, o me rehúso a considerar alguna información?
- ¿Tengo la mente cerrada?
- ¿Qué puedo hacer a corto plazo?
- ¿A largo plazo?
- ¿Qué partes del problema están bajo mi control?
- ¿Qué partes no lo están?
- ¿Cómo me limitan el dinero, el tiempo y el poder?
- ¿Cuáles son mis opciones?
- ¿Qué ventajas o desventajas presenta cada opción?
- ¿Cómo puedo abordar este problema de la manera más lógica posible?
- ¿Debo lidiar con el problema de inmediato o debo abordarlo lentamente y con cuidado?
- ¿Cuáles son las ventajas de cada estrategia?
- ¿Qué implicaciones seguirían si decido actuar de esta manera en vez de la otra?
- ¿Realmente resolví el problema o todavía existe?
- ¿Necesito cambiar mi manera de lidiar con el problema o mi estrategia?

### 2. Preguntas de información

- Con que información contamos?
- Que información necesito para responder la pregunta o situación?
- En qué información basa su comentario?
- Tiene alguna experiencia en ese tema?
- Que información tenemos para tomar esta decisión?



De donde surge esta información?  
Podemos validarla?  
Que datos históricos tenemos acerca de este tema?

### 3. Preguntas de implicación y consecuencias.

¿Qué implica usted cuando dice...?  
Si hacemos esto, ¿probablemente qué ocurra como resultado?  
¿Implica usted que...?  
¿Ha considerado las implicaciones de esta política o práctica?  
Qué implicaciones tiene lo que quiero?  
Cuáles son las implicaciones o consecuencias de mi razonamiento?  
Que efecto tiene?  
Qué implicaciones tiene lo que usted está diciendo?  
Como afecta a los demás este problema?  
Si tomamos esa decisión que podría pasar con los resultados esperados?  
Que consecuencia habrá al realizar esto?  
Que otros afectos pueden resultar afectados por esta decisión?

### 4. Preguntas visión

Como visualizo la solución?  
Que infiero o deduzco del tema?  
Como lo quiero resuelto?  
Como veo el camino hacia la solución?  
Como me gustaría ver resuelto el problema?  
Que alternativas veo para resolver el problema?  
Dado todo los puntos que se interpretaron, que opciones veo?

### 5. Preguntas de acción

Que acción tomare?  
Cuál es la pregunta clave que tengo que contestar para resolver el problema o situación?  
Qué pasos debo dar?  
A que nos ha llevado este análisis?  
Que decisión debemos tomar?  
Que hemos obtenido finalmente con el proceso de reflexión lógica?  
Que podemos concluir?  
De que nos damos cuenta ahora?  
Que acciones debemos tomar después del análisis?

# Modelo para resolver problemas de trabajo o aspectos técnicos

## Preguntas de encuadre

**QUE SI Y QUE NO?**

**PORQUE SI Y PORQUE NO?**

**COMO SI Y COMO NO?**

**DONDE SI Y DONDE NO?**

**CUANDO SI Y CUANDO NO?**

**CUANTO SI Y CUANTO NO?**

**QUIEN SI Y QUIEN NO?**

**PARA QUE SI? PARA QUE NO?**

## 1. Preguntas de descripción de la desviación

Que sucedió y porque?

Que no sucedió y porque?

Que era lo esperado y porque?

Que no era lo esperado y porque?

## 2. Análisis del problema

**QUE SI Y QUE NO**

Que es el problema?

Que no es el problema?

Que sucedió y porque?

Que no sucedió y porque no sucedió eso?

Cual es el problema?

Que no sabemos del problema?

Fue un accidente?

Que no fue?

Fue algo que se esperaba?

Fue algo inesperado?

Ha pasado antes?

**PORQUE SI Y PORQUE NO**

Porque sucedió de esta manera?

Porque no sucedió de otra manera?

Que no sucedió que podría haber sucedido?

**DONDE SI Y DONDE NO**

Donde sucedió y porque ahi?

Donde no sucedió y porque no ahi?

En que otras zonas sucedió?

En que otras zonas no sucedió?

Que parte del proceso sucedió?

Que parte del proceso sucedió o no se daño?

### **CUANDO SI Y CUANDO NO**

Cuando sucedió y porque en esa fecha?

Cuando no sucedió y porque no en esa fecha?

Cuando nos informaron?

Cuando no fuimos informados?

En que momento sucedió?

En que momento no sucedió?

Cuando fuimos informados?

Cuando no fuimos informados y porque no fuimos informados en ese momento?

### **CUANTO SI Y CUANTO NO**

Cuanto es el problema?

De qué tamaño no es el problema?

Cuál es el tamaño del problema?

Cual no lo es pero podría haber sido?

Cuanto se dañó del total?

Cuantos no se dañaron y porque no se dañaron?

Que cantidad fue el problema?

Que cantidad y de qué tipo no está dañada?

## **3. Preguntas de análisis de cambios**

Hubo cambios o algo diferente en el momento en el que surgió el problema?

Podemos identificar si se hicieron cambios?

Algo no cumplió con la norma/regla/documentación?

Se hizo algo diferente?

Que cambios se hicieron en el mantenimiento/código/proceso?

Que decisiones se tomaron distintas a la norma/regla/documentación?

Que hicieron distinto que normalmente no se hace?

Que cambios ocurrieron que generalmente no se hacen o está prohibido hacer?

Alguien actuó distinto o hizo fuera de la rutina?

## **4. Preguntas para descubrir la causa mayor**

Cuando una hipótesis contesta toda la información que tenemos entonces esa es la causa mas probable.

Que hipótesis tengo hechas para descubrir la causa mayor de este problema?

Como confirma/explica la hipótesis que tenemos este problema?

Como confirma/explica la hipótesis 1 que el problema haya ocurrido?

Como confirma/explica esta hipótesis que el problema haya sucedido en el lugar que sucedió?

Como confirma/explica esta hipótesis que el problema haya sucedido en el momento en que sucedió?

Como confirma/explica la hipótesis 1 el problema, donde ocurrió y porque no ocurrió en otro lugar?

Como confirma/explica la hipótesis 1 que el problema haya ocurrido ese día y a esa hora y no en otro momento?

Como confirma/explica esta hipótesis que problema haya sucedido de acuerdo a la magnitud o dimensión en que sucedió y no una mayor?

Como confirma/explica la hipótesis 1 que el problema tenga esa dimensión y no haya sido una mayor?

Como confirma/explica esta hipótesis los cambios que se hicieron distintos a la norma?

Como confirma/explica la hipótesis 1 los cambios que ocurrieron cuando sucedieron los hechos?

## Solución de problemas interpersonales

Cuán distante estoy de la otra persona?

Por qué piensa de esa manera?

Tiene una actitud de ganar/ganar o quiere ganar solamente?

Cómo podré conciliar las partes si estamos tan distantes?

Hay muchos juicios personales?

Las posturas nos alejan de una posible solución?

El problema está siendo tomado en cuenta o sólo las emociones rondan en las posiciones?

Estamos hablando con la verdad o le estamos dando vueltas al tema?

Cuán objetivos estamos siendo?

Hay heridas emocionales del pasado que pueden limitar el acuerdo?

## 1. Definiendo el problema interpersonal

Quién está involucrado en el problema?

Quién no?

Dónde ocurrió el problema?

Dónde no?

Cuando ocurrió el problema?

Cuándo no ocurrió?

Cuánto es el problema?

Cuánto no es el problema?

Qué sí queremos lograr?

Qué no queremos que suceda?

Qué nos une?

Qué nos distancia?

Qué tenemos en común?

En qué puntos no somos comunes?

Con qué podríamos estar contentos?

Qué no queremos discutir?

Ambos estamos satisfechos con ese objetivo?

Qué no nos tiene satisfechos?

Qué es lo mínimo a lograr entre ambos?

Qué escenario no queremos?

Hemos sido honestos con este objetivo?

Qué no queremos que surja en la discusión?

Qué sí queremos integrar en la discusión y qué no queremos?

Este problema contempla a ambos o a una de las partes? Qué no contempla

Que tan comprometida estas para resolver este problema?

Te interesa resolver este problema o no tiene relevancia para ti?

## 2. Al encontrar la solución

Encontramos una alternativa mejor que las posturas iniciales que teníamos?

La solución que encontramos es superior a las anteriores que teníamos individualmente?

Las soluciones que tenemos ahora resuelven el objetivo planteado por ambos?

Tenemos aún posturas infranqueables?

Podemos dejar algunas de las ideas para discusiones posteriores?

Encontramos la solución final al problema al haber definido el objetivo?

Pudimos separar el problema de la persona y hemos dejado de juzgar?

Tenemos ahora una nueva visión de la solución o tenemos que reducir las expectativas del objetivo?

Tenemos problemas emocionales entre nosotros que no nos permiten alcanzar el objetivo?

Tendremos que resolver nuestras emociones primero para luego atender el objetivo común?

Necesitamos otras rondas de discusiones para ir limando asperezas?

Cuánto tiempo podemos darnos para la solución final?

Tenemos una actitud de ganar/ganar?

La solución que logramos es mejor de lo que teníamos al inicio, aunque no sea lo que deseamos idealmente?

Encontramos finalmente la tercera alternativa superior que mejor resuelve el problema?

Podemos dejar algunos temas para negociaciones posteriores y comenzar a trabajar con los acuerdos a los que hemos llegado hoy?