

Técnica para el Análisis de Problemas: 5W + 2H

1. **What / QUE?**

Escriba una breve descripción del problema (2 líneas)

2. **When / CUANDO?**

¿Cuándo está Ud. viendo los problemas? ¿En qué momento del día y/o del proceso?

3. **Where / DONDE?**

¿Dónde está viendo los problemas? (Línea / Máquina / Lugar) ¿En qué parte/lugar del producto/proceso está viendo los problemas?

4. **Who / QUIEN?**

¿A quién le sucede? ¿El problema está relacionado con las habilidades de la/s personas?

5. **How / COMO?**

¿Cómo se diferencia del estado normal (óptimo)? ¿La tendencia es aleatoria o tiene un patrón de recurrencia?

6. **How Much / CUANTO?**

¿Cuántos en un día? ¿En una semana? ¿En un mes? ¿Cuánta plata implica?

7. **Why / POR QUE?**

¿Por qué sucede el problema?

5W 2H

	Pregunta	Descripción
Tema	What - Qué	Qué sucede Qué estamos haciendo
Secuencia	When - Cuándo	En qué momento del día o del proceso
Ubicación	Where – Dónde	Dónde está viendo los problemas
Personas	Who - Quién	Relación con las habilidades de las personas
Método	How - Cómo	Cómo se diferencia del estado normal
Cantidad	How many - Cuántos	En un día, en una semana, en un mes
Causa	Why – Por qué	Causas posibles