

# 5W – 2H: Para Definición de Problemas

Pregunta	Descripción	Idea
What - Qué	¿Qué sucedió o sucede? ¿De qué se trata el problema?	Tema
Why – Por qué	¿Por qué es un problema? ¿Por qué debe solucionarse ahora?	Razón
Where – Dónde	¿Dónde está viendo los problemas?	Ubicación
When - Cuándo	¿En qué momento del día o del proceso fue reportado por primera vez y por última vez?	Secuencia
Who - Quién	¿Quién reportó el problema? ¿Quién es afectado?	Personas
How - Cómo	¿Cómo se diferencia del estado normal? ¿Cómo se mide? ¿Cómo surgió?	Método
How many – Cuántos How much – Cuánto	¿Cuán a menudo ocurre? En un día, en una semana, en un mes. ¿Cuánto dinero está involucrado?	Cantidad