

CINCO POR QUÉS (FIVE WHYS)

¿Qué es?

Es una herramienta de análisis de causa – efecto, que consta de preguntas que ayudan a determinar las causas de un problema. Esta técnica puede ser utilizada por un equipo, en donde los miembros deben preguntarse “por qué” al menos cinco veces, hasta que se haya encontrado la raíz del problema.

¿Cómo se utiliza?

Para comenzar podrías:

1. Realizar una lluvia de ideas haciendo uso del modelo de Diagrama de Causa y Efecto, en el cual identificas las causas probables del problema.
2. Una vez que hayas determinado las causas probables debes preguntarte “¿por qué es así?” o “¿por qué está pasando esto?”
3. Debes repetir la pregunta “¿por qué?” al menos cinco veces.
4. A veces puedes pasarte de los cinco “por qué”
5. No debes preguntar “¿quién?”, ya que solo interesa el proceso y no las personas involucradas.

¿Cómo interpretar los resultados?

La técnica suele ser mejor empleada cuando el grupo no es más de 4 a 8 personas.

A continuación, te dejamos un ejemplo de Toyota que puede orientarte en el proceso de los cinco por qué:

Ejemplo Toyota:

Una maquina tiene un problema de funcionamiento

- *¿Por qué se averió la máquina? - El fusible se quemó debido a una sobrecarga.*
- *¿Por qué se sobrecargó? - Los cojinetes no contaban con suficiente lubricación.*
- *¿Por qué no tenían suficiente lubricación? - La bomba de lubricación no estaba haciendo circular suficiente aceite.*
- *¿Por qué la bomba no estaba circulando suficiente aceite? - La bomba se encontraba obstruida con virutas de metal*
- *¿Por qué se encontraba obstruida con virutas de metal? - Porque la bomba no cuenta con filtro.*

Así pues, una suciedad en la bomba debido a la ausencia de filtro generó una sobrecarga en el fusible lo que finalmente ocasionó la avería de la máquina. En este ejemplo cada causa trae su propio efecto, por lo que, actuando sobre el quinto porqué, debería solucionar el problema de raíz.