

CONOCIMIENTO

5 Porqués: Qué es y cómo aplicar

30 DE NOVIEMBRE DE 2020 • POR MARCELO BECHER

CALIDAD EMPRESARIAL, ISO 9001, PROCESOS DE NEGOCIO, SERVICIOS DE TI

uando nos vemos delante de un problema es muy común que tratemos de solucionarlo mirando sus síntomas. Es algo que viene del instinto humano. Sin embargo, este tipo de abordaje tiene un efecto parcial o temporario. Sin tratar la causa raíz, es posible que el problema vuelva a repetirse, lo que es conocido como reincidencia.

Este tipo de situación ocurre en el medio corporativo frecuentemente, exigiendo un método eficaz que ayude a resolver los problemas que surgen en el día a día. Es ahí que entran en escena los 5 Porqués.

¿Qué es el método de los 5 Porqués?

Cinco Porqués es un método de análisis simple y al mismo tiempo poderoso, que ayuda a identificar la causa raíz de un problema. Creado por [Sakichi Toyoda](#), fundador de Toyota Industries, el método fue ampliamente aplicado en otra empresa del grupo conocida mundialmente, Toyota Motor, lo que contribuyó para que se volviera bastante popular en la industria automotriz como un todo. Por esa razón, muchas personas aún creen que esta es una herramienta específica para el sector automotor. La verdad es que empresas de cualquier tamaño o segmento pueden aplicar los Cinco Porqués para solucionar problemas e implementar acciones correctivas.

¿Cómo aplicar los Cinco Porqués?

La aplicación de los Cinco Porqués es bastante simple: al identificar un problema, se pregunta “por qué” por cinco veces, hasta llegar a la causa del problema. Es importante esclarecer que “cinco” es sólo un número sugerido por el método. Existirán casos en que será necesario continuar más allá de las cinco preguntas, así como también existirán casos en que será posible llegar a la causa raíz del problema antes del quinto por qué. La gran ventaja de este método es permitir ir más allá de lo que es obvio y llegar a las causas que inicialmente no están visibles. Esa característica de simplicidad lo vuelve una de las herramientas más usadas cuando se trata de buscar la causa raíz de un problema.

Para que usted tenga éxito aplicando el método de los Cinco Porqués es importante estar atento a algunos puntos:

- No trate de resolver todo solo. Es importante contar con un equipo que conozca bien el proceso y los detalles del problema que precisa ser corregido. Es importante que este equipo tenga un facilitador, que pueda orientar a los demás participantes y ayude a mantener el enfoque en la identificación de las causas.
- El segundo punto es **describir el problema**, para que todos entiendan con claridad lo que está sucediendo. Muchas veces mediante un análisis de informaciones (documentos, registros, e-mails) o desplazándose hasta el local, el propio equipo puede observar el problema sucediendo. Con varias miradas sobre el mismo enfoque, se evita que pasen desapercibidos detalles importantes.
- A continuación, el equipo puede comenzar preguntando “¿Por qué sucedió este problema?”. Un equívoco que muchos equipos cometen en este momento es responder esta pregunta con suposiciones o hipótesis. Eso sucede principalmente con quien está iniciándose con el método y

puede llevar al equipo a perseguir problemas imaginarios. Por eso, es importante que cada respuesta sea fundamentada en una evidencia.

- Repita la pregunta “Por qué” hasta llegar a la causa raíz del problema. Como fuera dicho anteriormente, cinco es sólo una referencia. En determinados problemas usted precisará repetir la pregunta más de cinco veces, mientras que, en otros, será posible determinar la causa raíz del problema antes de eso.
- Otro punto que suele causar confusión para quien está iniciándose con los Cinco Porqués, es saber el momento correcto de parar las preguntas y finalizar el análisis. Eso generalmente ocurre cuando la pregunta es hecha y no se llega a una respuesta con evidencias.
- Una vez identificada la causa raíz del problema, el equipo debe definir qué **acciones** deben ser tomadas para corregir el problema y evitar que vuelva a repetirse.

Ejemplo práctico de aplicación de los Cinco Porqués

Hasta el momento vimos todo el concepto por detrás del funcionamiento de los Cinco Porqués. A continuación, tenemos un ejemplo práctico de aplicación de esta herramienta para facilitar el entendimiento:

Problema: **Piezas con pintura incompleta**

1. **¿Por qué?** Cabina de pintura se apagó en el medio del proceso
2. **¿Por qué?** Faltó energía eléctrica
3. **¿Por qué?** Disyuntor desarmando

4. **¿Por qué?** El cableado se derritió y entró en corto
5. **¿Por qué?** El cableado instalado era inadecuado (Causa raíz)

Ahora haciendo el camino inverso es posible validar la lógica: El cableado de energía era inadecuado, lo que causó sobrecalentamiento, haciendo con que la protección plástica se derritiera y el cableado entrara en corto, desarmando el disyuntor e interrumpiendo la operación de la cabina, haciendo con que el proceso de pintura no fuera concluido.

Con la identificación de la causa raíz, el equipo debe discutir y definir qué acciones serán implementadas para evitar que el problema vuelva a ocurrir. En este caso, sustituir el cableado de energía por otro que atienda las recomendaciones del fabricante de la cabina de pintura. El equipo deberá monitorizar la implementación de estas acciones correctivas y evaluar si las mismas fueron eficaces y realmente eliminaron la causa del problema. Si el problema persiste, el método de los Cinco Porqués debe ser repetido.



Conclusión

Como fue posible observar a lo largo del artículo, el método de los Cinco Porqués es una herramienta simple, pero altamente eficaz. La combinación de un equipo que conozca el método y los **procesos** de una organización, se vuelve un aspecto valioso cuando se trata de la identificación de causas y resolución de problemas.

Para saber más sobre este tema, lo invito a usted a conocer SoftExpert Problema, una herramienta que automatiza la aplicación del método de los Cinco Porqués y ayuda a resolver los problemas del día a día con mayor eficiencia.

Sepa más

CALIDAD EMPRESARIAL

ISO 9001

PROCESOS DE NEGOCIO

SERVICIOS DE TI

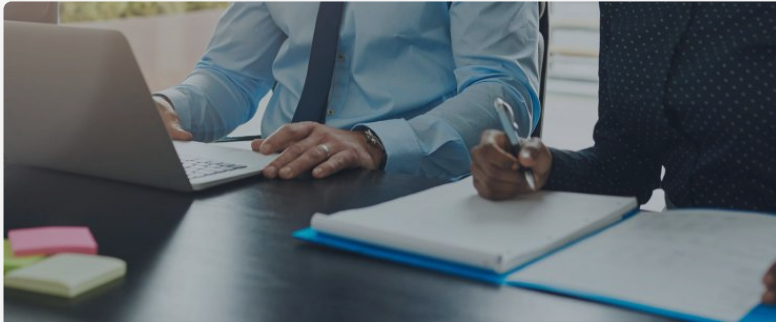


AUTOR

Marcelo Becher

Especialista en Gestión Estratégica a través de la PUC-PR. Analista de negocio y de mercadeo en SoftExpert, proveedora de software para automatización y mejora de procesos de negocio, conformidad reglamentaria y gobernanza corporativa.

También puede interesarte:



CONOCIMIENTO

Programa 5S: qué es y cómo aplicarlo en su empresa

[LEA MAS >](#)



CONOCIMIENTO

Satisfacción del clientes: ¿Cómo realizar su monitoreo?

[LEA MAS >](#)



CONOCIMIENTO

Gestión de Procesos: principales problemas y cómo solucionarlos

LEA MAS >

CONOCIMIENTO

Alta dirección: ¿Qué es y cuáles son sus responsabilidades?

LEA MAS >

¡Reciba contenido gratuito en su e-mail!

Inscríbase en nuestra **Newsletter** y reciba contenidos sobre las mejores prácticas en gestión producidos por especialistas.

Al hacer clic en el siguiente botón, usted confirma que ha leído y acepta nuestra [Política de Privacidad](#).

ENVIAR

Excellence Blog | **Soft Expert**[®]

Excellence Blog comparte conocimiento, conceptos y soluciones para la excelencia en gestión. SoftExpert es la empresa líder de mercado en software para mejoría de procesos de negocio, conformidad reglamentar y gobernanza corporativa, con más de 2 mil clientes y 300 mil usuarios, en más de 30 países alrededor del mundo.



Solicita contacto

TEMAS DE GESTIÓN

- Activos Empresariales
- Ciclo de Vida del Producto
- Desempeño Corporativo
- Gestión de Contenido
- Gobernanza Corporativa
- Medio Ambiente Salud y Seguridad
- Proyectos y Portafolio
- Calidad Empresarial
- Riesgos
- Servicios de TI

RECURSOS

- Ebooks [↗](#)
- White papers [↗](#)
- Webinars [↗](#)
- Casos de éxito [↗](#)

EMPRESA

- Acerca de SoftExpert [↗](#)
- Nuestros productos [↗](#)
- Cursos y Entrenamientos [↗](#)
- Eventos [↗](#)

Copyright © SoftExpert Software for Performance Excellence.

All trademarks, trade names, service marks, and logos referenced herein belong to their respective companies.

[Política de Privacidad](#) [↗](#)

