



Te preguntas por qué ha ocurrido el problema, y luego te haces esa pregunta una y otra vez hasta que llegas a la raíz del asunto.

La clave es preguntar cinco veces por qué. ¿Por qué se produjo el problema? ¿Por qué falló la solución anterior? Y así sucesivamente. Esto le ayuda a llegar a la raíz del problema y a encontrar una solución que realmente funcione.

ejemplo:

Por qué 1	Por qué 1	Por qué 1	Por qué 1	Por qué 1
El cliente vio que el producto estaba dañado al abrirlo.	El producto se dañó durante la entrega.	El producto, que es de cristal, se cayó y se rompió.	No había ningún embalaje de seguridad para el producto.	No se inspeccionó adecuadamente durante el proceso de envasado.