**Los 5 Porqués**

Al aplicar la técnica de los 5 Porqués, buscas llegar a la esencia del problema y después solucionarlo. En realidad, los 5 Porqués pueden mostrarte que la fuente del problema puede ser bastante inesperada.

A menudo, los problemas que pueden ser considerados como un problema técnico, resultan ser en realidad problemas humanos y de proceso.

Es por ello que encontrar y eliminar la causa raíz es crucial si deseas evitar la iteración de fallas.

**Razones para aplicarlo**

1. Identificas las causas de raíz

La principal utilidad de esta técnica es descubrir las causas fundamentales de un problema, ya que profundiza más allá de las manifestaciones evidentes y llega a las raíces del asunto.

2. Mejoras la resolución de problemas

Además, proporciona una estructura sistemática para abordar problemas, lo que ayuda a los equipos a evitar las soluciones superficiales y a comprender mejor las relaciones causa-efecto. Esto contribuye a encontrar una resolución de problemas más efectiva y duradera.

3. Previenes recurrencias

Al abordar las raíces de un problema, el análisis de los 5 porqués previene sus recurrencias en el futuro.

4. Facilita el aprendizaje organizacional

Gracias a esta metodología, fomentas una cultura de aprendizaje dentro de tu organización. Esto porque, al analizar las causas de los problemas, los equipos extraen lecciones valiosas que podrán usar para enfrentar obstáculos similares en el futuro.

5. Estableces un proceso de mejora continua

Si aplicas este sistema con regularidad, conseguirás fijar un proceso de mejora continua para tu organización.

**CÓMO FUNCIONA**

**Forma un equipo**

Trata de formar un equipo de personas de diferentes departamentos. Cada representante debe estar familiarizado con el proceso que será investigado.

Al formar un equipo multifuncional, recibirás puntos de vista únicos. Esto te ayudará a recopilar suficiente información para tomar una decisión informada.

Ten en cuenta que esta no es una tarea individual y que debe ser ejecutada por el equipo.

**Define el problema**

Discute el problema con el equipo y realiza una declaración clara del problema. Esto te ayudará a definir el alcance del problema que vas a investigar.

Esto es importante puesto que investigar un problema de amplio alcance puede consumir mucho tiempo y tener límites borrosos. Trata de estar lo más enfocado posible para encontrar al final una solución efectiva.

**Pregunta Porque**

Empodera a una persona para que facilite todo el proceso. Este líder del equipo hará las preguntas y tratará de mantener al equipo enfocado. Las respuestas deben estar basadas en hechos y datos reales, en lugar de basarse en opiniones emocionales.

El facilitador debe preguntar "Por qué" tantas veces como sea necesario hasta que el equipo pueda identificar la causa raíz del problema inicial.

**Consejo 1.** No preguntes demasiados Porqués. Al hacerlo puedes terminar recibiendo toneladas de sugerencias y quejas irrazonables, y ese no es el propósito. Concéntrate en encontrar la causa raíz.

**Consejo 2.** Algunas veces puede haber más de una causa raíz. En estos casos, el análisis de los 5 Porqués 5 se verá más como una **matriz con diferentes ramificaciones**. Esto incluso puede ayudarte a detectar y eliminar problemas organizacionales que tienen efectos negativos permanentes en el rendimiento general.

**Toma acción**

Después de que el equipo detecta la causa o las causas raíz, es hora de tomar medidas correctivas. Todos los miembros deben involucrarse en una discusión con el fin de encontrar y aplicar la mejor solución que protegerá tu proceso de problemas recurrentes.

Cuando la decisión sea tomada, uno de los miembros del equipo deberá ser el responsable de aplicar las acciones correctas y de observar todo el proceso.

Después de un cierto período de tiempo, el equipo deberá reunirse nuevamente y verificar si sus acciones realmente tuvieron un impacto positivo. De lo contrario, el proceso debe repetirse.

Al final, el caso deberá documentarse y enviarse a toda la organización. Compartir esta información dará una visión general de los diferentes tipos de problemas con los que un equipo puede lidiar y cómo esos problemas pueden eliminarse.