



Sociedad Latinoamericana para la Calidad

Cinco Por Qués (Five Whys)

- ☒ Definir
- ☐ Medir
- ☒ Analizar
- ☐ Mejorar
- ☐ Controlar

- ☐ Creatividad
- ☐ Reunión de Datos
- ☒ Análisis de Datos
- ☒ Toma de Decisión
- ☐ Planeación
- ☐ Trabajo en Equipo

¿Qué es?

Los Cinco Por Qués es una técnica sistemática de preguntas utilizada durante la fase de análisis de problemas para buscar posibles causas principales de un problema. Durante esta fase, los miembros del equipo pueden sentir que tienen suficientes respuestas a sus preguntas. Esto podría resultar en la falla de un equipo en identificar las causas principales más probables del problema debido a que el equipo ha fallado en buscar con suficiente profundidad. La técnica requiere que el equipo pregunte 'Por Qué' al menos cinco veces, o trabaje a través de cinco niveles de detalle. Una vez que sea difícil para el equipo responder al "Por Qué", la causa más probable habrá sido identificada.

¿Cuándo se utiliza?

Al intentar identificar las causas principales más probables de un problema.

¿Cómo se utiliza?

1. Realizar una sesión de Lluvia de Ideas normalmente utilizando el modelo del Diagrama de Causa y Efecto.
2. Una vez que las causas probables hayan sido identificadas, empezar a preguntar "¿Por qué es así?" o "¿Por qué está pasando esto?"

3. Continuar preguntando Por Qué al menos cinco veces. Esto reta al equipo a buscar a fondo y no conformarse con causas ya “probadas y ciertas”.
4. Habrá ocasiones en las que se podrá ir más allá de las cinco veces preguntando Por Qué para poder obtener las causas principales.
5. Durante este tiempo se debe tener cuidado de **NO** empezar a preguntar “Quién”. Se debe recordar que el equipo está interesado en el Proceso y no en las personas involucradas.

Consejos para la Construcción/ Interpretación:

Esta técnica se utiliza mejor en equipos pequeños (4 a 8 personas). El facilitador deberá conocer la dinámica del equipo y las relaciones entre los miembros del equipo. Durante los Cinco Por Qué, existe la posibilidad de que muchas preguntas de Por Qué, Por Qué, etc. podrían causar molestia entre algunos de los miembros del equipo.

Monumento de Lincoln

1. Se descubrió que el monumento de Lincoln se estaba deteriorando más rápido que cualquiera de los otros monumentos de Washington D.C, – **¿Por qué?**
2. Porque se limpiaba con más frecuencia que los otros monumentos – **¿Por qué?**
3. Se limpiaba con más frecuencia porque había más depósitos de pájaros en el monumento de Lincoln que en cualquier otro monumento – **¿Por qué?**
4. Había más pájaros alrededor del monumento de Lincoln que en cualquier otro monumento, particularmente la población de gorriones era mucho más numerosa – **¿por qué?**
5. Había más comida preferida por los gorriones en el monumento de Lincoln - específicamente ácaros – **¿por qué?**
6. Descubrieron que la iluminación utilizada en el monumento de Lincoln era diferente a la de los otros monumentos y esta iluminación facilitaba la reproducción de ácaros.
7. Cambiaron la iluminación y solucionaron el problema.

Relación con otras herramientas:

La técnica de los Cinco Por Qué se relaciona con frecuencia con:

- Diagrama de Causa y Efecto

- Diagrama de Árbol
- Análisis del Campo de Fuerzas
- Hoja de Revisión (*Check Sheet*)
- Cuadrícula de Selección
- Matriz de Planeación de Acciones

Información adicional con respecto a esta herramienta puede obtenerse consultando el siguiente material de referencia:

Tool Navigator, Michalski, Walter J., 1997