Herramienta 5 Por qué?

SUMMUM
CONSULTING



Los 5 Por qué son una técnica basada en realizar preguntas iterativas para identificar las causas raíz de un problema, y tomar contramedidas eficaces.



Por que…?, y Por qué….? Y Por qué..? !

SUMMUM
CONSULTING

¿Por qué?
¿Por qué?
¿Por qué?
¿Por qué?
¿Por qué?

Nivel del problema	Nivel correspondiente de la solución
Hay una mancha de aceite en el piso	Limpiar el piso
Porque la máquina está goteando aceite	Reparar la máquina
Porque el sello se rompió	Remplazar el sello
Porque el sello era de mala calidad	Cambiar el sello de acuerdo a las especificaciones
Porque el sello se compró a bajo costos	Cambiar la política de compra
Porque el departamento de compras evaluaron la oportunidad de ahorrar	Cambiar la política de evaluación



Por que…?, y Por qué….? y Por qué..? !

SUMMUM
CONSULTING

PROBLEMA A ESTUDIAR	W1	W2	W3	W4	W5	Resultado del Análisis
¿Por qué no escribe el bolígrafo?	Porque no tiene tinta	¿Y por qué no hay?: Porque no se ha repuesto	¿Y por qué no hay repuesto?: Porque nadie revisa el nivel			Incluir estándar de inspección
	Porque la tinta está seca	¿Y por qué está seca?: Porque la temperatura es elevada	¿Y por qué es elevada?: Porque se deja junto a una estufa	¿Y por qué se deja junto a una estufa?: Porque no hay otro sitio donde dejarlo	¿Y por qué no hay otro sitio?: Porque no hay portabolígrafo	Instalar un portabolígrafo
		¿Y por qué está seca?: Porque el bolígrafo se deja abierto	¿Y por qué se deja abierto?: Porque no existeespecificación que indique su cierre			No influye que se quede abierto
	Porque su punta está chafada	¿Y por qué esta chafada?: Porque el bolígrafo se ha golpeado	¿Y por qué está golpeado?: Porque el bolígrafo se cae constantemente al suelo	¿Y por qué se cae?: Porque se cae de la mano de quien escribe		No ocurre
				¿Y por qué se cae?: Porque se resbala de la mesa	¿ Y por qué se resbala?: Porque hay pendiente	Eliminar la pendiente de la mesa



Por que…?, y Por qué….? y Por qué..? !

SUMMUM
CONSULTING

Ejemplo: Una maquina se ha averiado

- **¿Por qué se ha parado la máquina?** - Saltó el fusible debido a una sobrecarga.
- **¿Por qué hubo una sobrecarga?** - Por una lubricación inadecuada de los cojinetes.
- **¿Por qué la lubricación era inadecuada?** - La bomba de lubricación no funcionaba bien.
- **¿Por qué no funcionaba bien la bomba de lubricación?** - El eje de la bomba estaba gastado.
- **¿Por qué el eje de la bomba estaba gastado?** - Había entrado suciedad dentro.

CAUSA RAÍZ: Suciedad en el eje de la bomba.

SUMMUM
CONSULTING

ANALISIS 5 POR QUÉ

Descripción del problema	Por qué? 1	Por qué? 2	Por qué? 3	Por qué? 4	Por qué? 5	ACCION CORECTIVA

SUMMUM
CONSULTING

Celebra

los logros

con el

equipo!!

