

## Técnica de los Cinco ¿Por Qué?

Es la herramienta más simple utilizada para hallar la causa raíz de la mayoría de problemas encontrados en una empresa. Muy buena para un auditor al evaluar cómo el auditado ha llegado a la causa raíz en respuesta a una no conformidad.

### PASOS

Define una causa inicial (por ejemplo, una causa directa). Luego: :

1. Pregunta **¿por qué** esa causa?
2. Repite el **¿por qué?** A la respuesta del paso anterior.
3. Sigue preguntando **¿por qué?** a la respuesta del paso anterior hasta que sientes que has llegado a la **causa raíz**.
  - Generalmente la causa raíz será evidente antes que llegues el quinto **¿por qué?**
  - No es obligatorio completar los cinco **¿por qué?**
  - Si es posible, **valida** la causa raíz aparente reproduciendo la **causa** y su **efecto**.

**Ejemplo:**

**PROBLEMA** (efecto observado):

- ✓ Tasa de desecho de 30% por soldadura deficiente en la sección S-1.

**CAUSA** (causa 'directa' aparente):

- ✓ Soldador incompetente
  - *Respuesta típica sin Análisis de Causa Raíz: despedir o reemplazar o, en el mejor de los casos, formar al soldador..*
  - **Respuesta con Análisis de Causa Raíz:**
    1. **¿Por qué es incompetente?**
      - ✓ No ha sido formado adecuadamente.
        2. **¿Por qué no ha sido formado?**
          - ✓ No ha sido incluido en el plan de formación
            3. **¿Por qué no ha sido incluido en el plan de formación?**
              - ✓ Su supervisor no lo ha incluido.
                4. **¿Por qué no lo ha incluido?**
                  - ✓ Había olvidado evaluar la competencia del soldador.
                    5. **¿Por qué no había evaluado la competencia del soldador?**
                      - ✓ No había entendido ese requisito del Sistema de Gestión de la Calidad.

Es posible ver que, para que el problema no recurra, no sería suficiente formar a ese soldador (**una corrección**). Sería necesario formar **también** al supervisor para que en el futuro pueda cumplir con su responsabilidad de asegurar la competencia de sus soldadores (**acción correctiva**).

Por supuesto existen métodos de análisis de causas más complejos y se utilizarían de ser necesario o cuando lo requiera el cliente.