

LA TÉCNICA DE LOS 5

“POR QUÉ”

es un método utilizado para identificar la raíz de un problema o error.

Consiste en hacer cinco preguntas consecutivas, cada una de ellas respondiendo al “por qué” anterior, hasta llegar a la causa oculta del problema. Cada respuesta lleva a una pregunta más profunda hasta alcanzar la verdadera razón detrás de la problemática planteada.

Este método es útil para solucionar problemas de forma efectiva y evitar que se repitan en el futuro.

Un ejemplo de cómo aplicar esta técnica en la resolución de un problema en un contexto laboral puede ser el siguiente:

Un líder que acaba de posesionarse en su cargo, se da cuenta de que el equipo de trabajo que le fué asignado no está cumpliendo con los plazos de entrega. Se le cruzan muchas respuestas por la cabeza, pero para clarificar la problemática decide reunir a algunos miembros del equipo para plantear el ejercicio de la siguiente manera:



1

¿Por qué no se están cumpliendo los plazos de entrega?

Porque los miembros del equipo de trabajo no están cumpliendo sus tareas a tiempo.

2

¿Por qué los miembros del equipo no están cumpliendo con sus tareas a tiempo?

Porque no se están coordinando adecuadamente entre ellos.

3

¿Por qué los miembros del equipo no están coordinándose adecuadamente entre ellos?

Porque sus mecanismos de comunicación no son adecuados.

4

¿Por qué no hay una comunicación clara y efectiva entre los miembros del equipo?

Porque no hay una línea clara frente a los objetivos planteados.

5

¿Por qué no se están estableciendo objetivos y metas claras para el equipo?

Con esta información el líder puede identificar la causa real del problema, que como nos damos cuenta, tiene que ver con la definición de los objetivos; pero a su vez esta técnica le permite esclarecer otros asuntos que pueden estar generando fricción en el desarrollo de los procesos en su equipo de trabajo.

Otro ejemplo de cómo usar esta técnica en un contexto operativo, puede materializarse a través de la siguiente situación:

A la líder de la gestión de la cadena de abastecimiento de una empresa le llega frecuentemente una solicitud de compra para un nuevo equipo, sin embargo, hasta donde ella tiene conocimiento este equipo hace parte de los insumos de la empresa, por lo que no considera que deba ser adquirido como nuevo.

Ante esta situación, la solución evidente podría ser atender la solicitud y comprar un nuevo equipo, sin embargo al indagar a profundidad la respuesta puede ser otra:



1

¿En la empresa contamos con el equipo X?

Si, en la empresa tenemos un equipo X pero no lo estamos usando.

2

¿Por qué no estamos usando el equipo X?

Porque no se encuentra en buen estado, no funciona.

3

¿Por qué no funciona el equipo X?

Porque no se ha recibido el suministro adecuado.

4

¿Por qué no se ha recibido el suministro adecuado?

Porque se ha producido un retraso en el envío desde el proveedor.

5

¿Por qué se ha producido un retraso en el envío desde el proveedor?

Porque el proveedor no ha recibido un pago a tiempo.

A partir de esta investigación, se pueden tomar medidas para solucionar el problema, como asegurarse de que se realicen los pagos a tiempo al proveedor. De esta forma se evita que se produzcan retrasos en el futuro y se mantiene el buen funcionamiento del equipo X.

Como ves, esta herramienta es muy sencilla de aplicar y funciona en diferentes contextos para hallar la causa real del problema, de esta forma se enfocan los esfuerzos en las soluciones adecuadas.



ESTADO DE INNOVACIÓN AECSA