

LOS CINCO POR QUÉ O 5P

OBJETIVO Identificar y priorizar las causas de un problema para solucionarlo de manera permanente

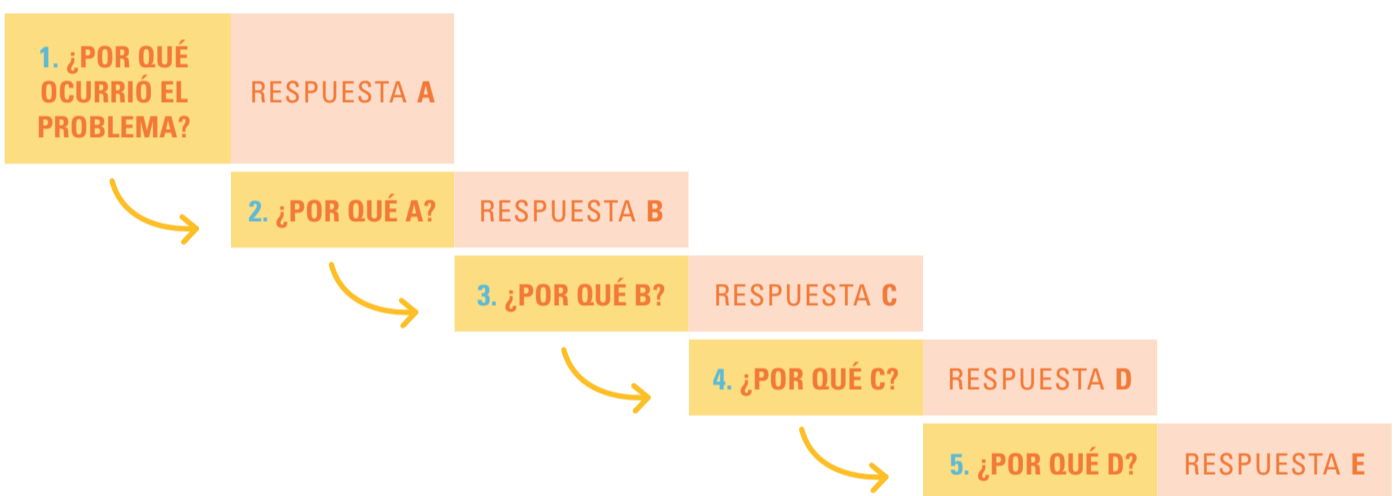
CUANDO USARLA Cuando el equipo directivo necesite analizar un problema en particular

Los 5 Por qué es una metodología especialmente útil para identificar las causas de fondo de los problemas o incidentes en los equipos y empresas, y superar la tentación de reducir la culpabilidad a una persona. Además, se orienta a encontrar soluciones permanentes a los problemas.

La técnica consiste en repetir cinco veces la pregunta “¿por qué?” ante cada respuesta que se da para explicar el fenómeno o situación que estamos analizando.

El objetivo al aplicar esta técnica es identificar las causas que originaron el problema. Si bien en el primer por qué se vislumbran las causas inmediatas, a medida que se avanza en la reflexión se irán descubriendo las causas de fondo.

Al hacer la pregunta en cada nivel se incluye la respuesta del nivel anterior, de la siguiente manera:



El siguiente es un ejemplo de aplicación de esta técnica a un problema concreto de la escuela:

1. ¿POR QUÉ LOS VIDRIOS DE LA ESCUELA ESTÁN SIEMPRE SUCIOS?

A. Porque Pedro no los limpia con la frecuencia que debería.

2. ¿POR QUÉ PEDRO NO LOS LIMPIA CON LA FRECUENCIA QUE DEBERÍA?

B. Porque su jefe no le ha dado plazos para hacerlo.

3. ¿POR QUÉ SU JEFE NO LE HA DADO PLAZOS PARA HACERLO?

C. Porque no ha diseñado un sistema para planificar las tareas de limpieza dentro de la escuela.

4. ¿POR QUÉ NO HA DISEÑADO UN SISTEMA PARA PLANIFICAR LAS TAREAS DE LIMPIEZA?

D. Porque no ha sido capacitado para su rol.

5. ¿POR QUÉ NO HA SIDO CAPACITADO PARA SU ROL?

E. Porque la escuela no tiene un sistema de capacitación para el personal responsable de las tareas administrativas y de limpieza.

A partir del análisis se identifican soluciones de corto, mediano y largo alcance. En el ejemplo: implementar un método de planificación de las tareas de limpieza y diseñar un sistema de capacitación para el personal responsable de las tareas administrativas y de limpieza.

Sin el análisis de las 5P lo más probable es que se hubiese “culpado” a Pedro sin descubrir que la causa raíz de ese y otros problemas es la falta de planificación y de capacitación.

Para las soluciones recuerde que el objetivo es encontrar una práctica permanente. En la metodología de los cinco por qué es común encontrar rutas de acción de corto, mediano y largo plazo.



LECTURA SUGERIDA

Bravo, J. (2006). *Gestión de procesos, con responsabilidad social*. Santiago de Chile: Editorial Evolución