



Arango Bueno & Cia.
Asesores de seguros

TÉCNICA LOS **5** ¿POR QUÉ?



The
5
Whys



Arango Bueno & Cia.
Aseores de seguros

OBJETIVO

Explicar la técnica de los 5 ¿Por qué? Y
Cómo poder utilizarlo para la resolución
de problemas.





Arango Bueno & Cia.
Asesores de seguros

ORIGEN 5 ¿POR QUÉ?

- ❖ Sakichi Toyoda - Japonés- líder de la revolución japonesa – fundador y fabricante de la empresa TOYOTA.
- ❖ Creada en 1910's con unos objetivos claros
 1. Encontrar de forma rápida las razones de los problemas.
 2. Encontrar una contramedida



¡IMPORTANTE



Arango Bueno & Cia.
Asesores de seguros

- Parece simple, es un trabajo a conciencia y que puede llegar a costar más de lo que aparenta.
- Preguntar “Por Qué” al menos cinco veces , o trabaje a través de cinco niveles de detalle.
- Una vez que sea difícil responder al “Por Qué”, la causa más probable habrá sido identificada.
- Subestimar la capacidad de respuesta a las causas principales de un problema. Podría dar pasó a la falla de la técnica en buscar con suficiente profundidad.
- Aplicar en grupo; Usar la técnica de manera individual es la mejor manera para entender y acostumbrarse a la técnica.





Arango Bueno & Cia.
Asesores de seguros

LA TÉCNICA APLICA A:



Diagnóstico



Solución de conflictos



Toma de decisiones

PARA:

- Descubrir información vital de modo sistemático.
- Analizar causas ocultas
- Desarrollar preguntas perspicaces que requieren soluciones creativas

PASOS A SEGUIR

1. Identifique el dato, la oportunidad, problema o situación
2. Pregunte el por qué del dato, de una oportunidad, un problema o una situación. (1?)
3. Pregunte por qué respecto de la respuesta dada en el primer porqué.(2?)
4. Pregunte por qué respecto de la respuesta dada en el segundo porqué.(3?)
5. Pregunte por qué respecto a la respuesta dada en el tercer porqué.(4?)
6. Continúe este proceso hasta que llegue a un punto donde se vislumbre una idea o solución creativa posible.
7. Analice e interprete los resultados.



Arango Bueno & Cia.
Asesores de seguros





EJEMPLOS

Problema: “Se paró la máquina”

¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?
Por qué se paró la máquina	Se quemó un fusible por una sobrecarga	Por qué hubo una sobrecarga	No había suficiente lubricación en los rodamientos	Por qué no había suficiente lubricación	La bomba no estaba bombeando lo suficiente	Por qué no estaba bombeando suficiente lubricante	El eje de la bomba estaba vibrando como resultado de la abrasión	Por qué había abrasión	No había filtro, lo que permitía el paso de partículas a la bomba

Solución: Instalar un nuevo filtro



EJEMPLOS

Problema: “Llegada tarde al trabajo”

¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?
Porque tome el transporte público	Mi carro no encendió	Tenia baja la batería	Deje las luces encendidas	No me percate
Salí tarde	Me quede dormido	No puse la alarma	Olvido	

Solución: 1* Verificar que el carro este bien apagado.
2* Colocar la alarma de manera continúa.

CARACTERISTICAS

- 5 PORQUÉS (promedio).
- Hechos lógicos.
- Procesos
- Solución = Contramedida
- Siempre podemos Hacer algo



“No fallan las personas, sino los procesos”
Sakichi Toyoda



Arango Bueno & Cia.
Asesores de seguros



¡Por que prevenir es responsabilidad de todos!

GRACIAS POR SU ATENCIÓN!