

Hoja de explicación del método de los "5 Por qué's"

Para encontrar la causa raíz de un problema identificado (retorno al taller o retrabajo), primero se deben hacer las siguientes preguntas:

¿Hay algún caso que se refiera a:

- mano de obra (habilidades, disponibilidad,...)?
- herramientas disponibles (herramientas genéricas/específicas, ...)?
- el método utilizado (procedimiento, ...)?
- el material utilizado (piezas, cola, aceite,...)?
- el entorno donde se produjo la situación (taller, zona de inspección, recepción de Postventa,...)?

=> Luego, para cada causa identificada, se trata de profundizar en la causa preguntando hasta 5 veces el "¿Por qué?" pregunta para acercarse a la causa raíz que causó la anomalía.

