

# ANÁLISIS CAUSAL (CINCO ¿POR QUÉ?)

Ricardo Villafaña Figueroa

# Cinco ¿por qué?

2

- Los 5 por qué es un método seguido para identificar y profundizar en las causas que originan un problema y encontrar, en el mismo nivel de profundidad, las soluciones correspondientes

# Cinco ¿por qué?

3

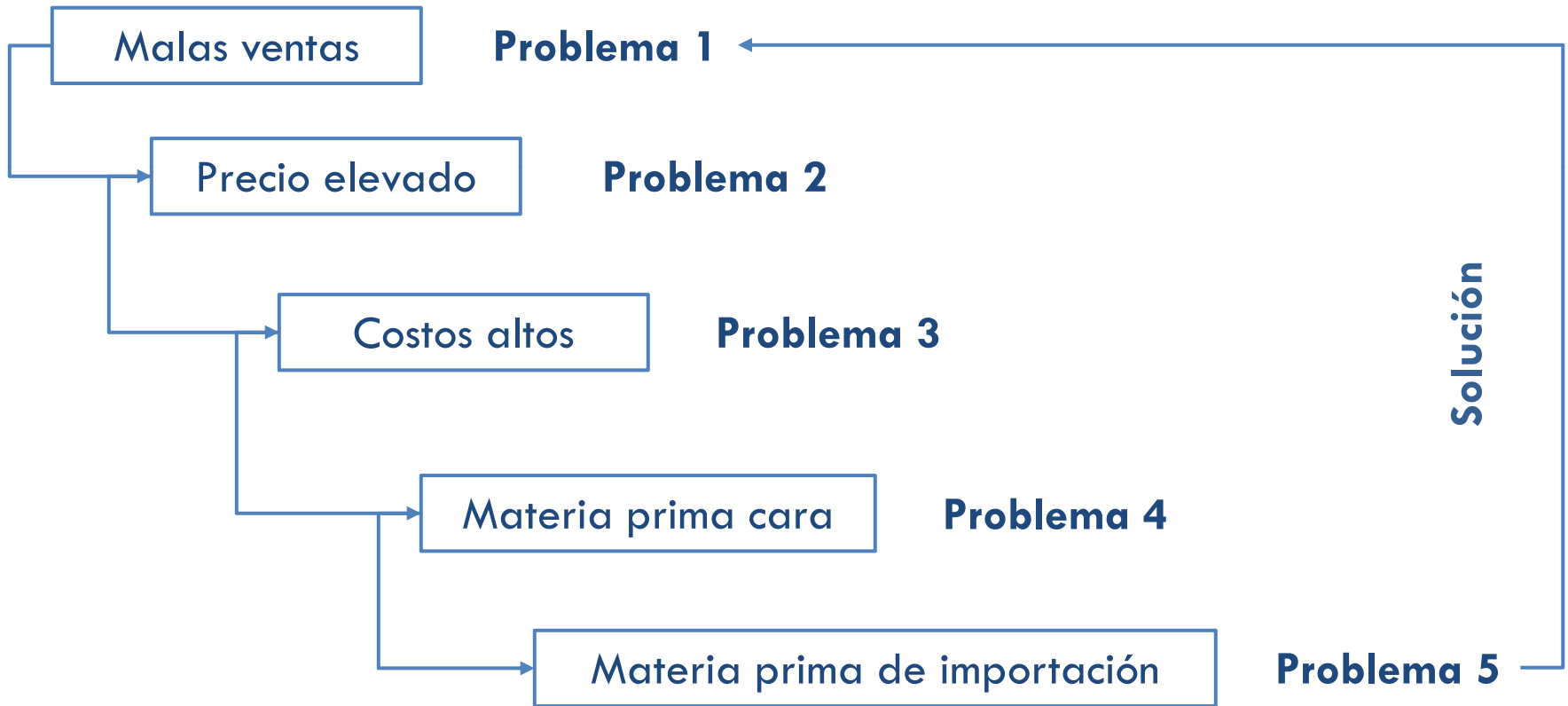


¿Por qué?  
¿Por qué?  
¿Por qué?  
¿Por qué?  
¿Por qué?

<b>Nivel del problema</b>	<b>Nivel correspondiente de la solución</b>
Hay una mancha de aceite en el piso	Limpiar el piso
Porque la máquina está goteando aceite	Reparar la máquina
Porque el sello se rompió	Remplazar el sello
Porque el sello era de mala calidad	Cambiar el sello de acuerdo a las especificaciones
Porque el sello se compró a bajo costos	Cambiar la política de compra
Porque el departamento de compras evaluaron la oportunidad de ahorrar	Cambiar la política de evaluación

# Cinco ¿por qué?

4



# Cinco ¿por qué?

5

*¿Por qué las ventas bajaron?*

Porque vendimos menos en el Norte.

*¿Por qué vendimos menos en el norte?*

Porque se cayeron las ventas del producto X.

*¿Por qué se cayeron las ventas del producto X?*

Porque las quejas de los clientes se incrementaron.

*¿Por qué las quejas de los clientes se incrementaron?*

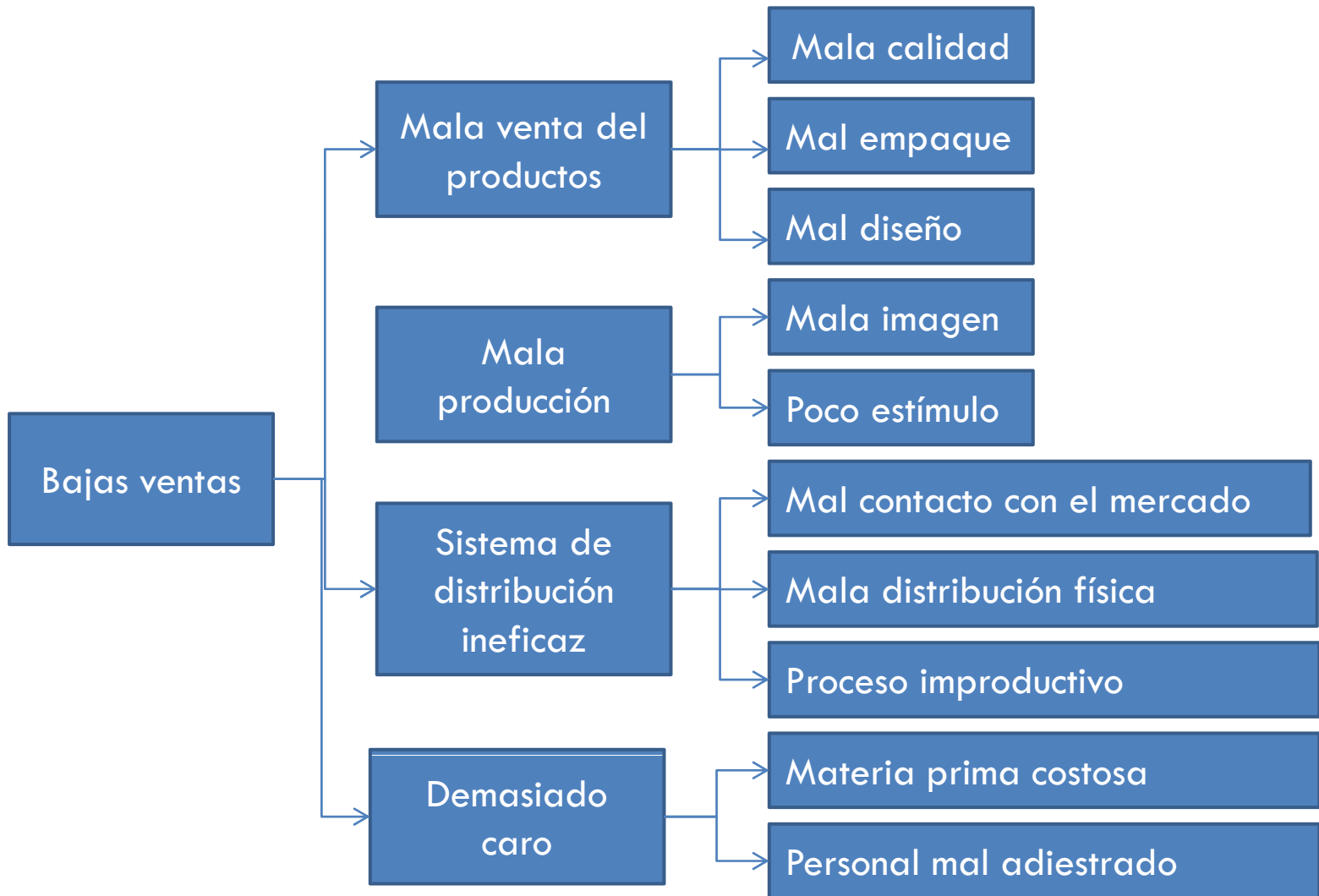
Porque el tiempo de entrega se retrasó 60%.

*¿Por qué el tiempo de entrega se retrasó 60%?*

*Porque tuvimos dos camiones de entrega en taller.*

# Análisis causal

6



¿Por qué?

¿Por qué?

¿Por qué?

