

## H17 DIAGRAMA DE PARETO, 80/20, POCOS ERRORES CRÍTICOS

### *PROPÓSITO*

El Principio de Pareto se utiliza para establecer prioridades. Ayuda a identificar las cuestiones de los pocos errores críticos sobre las que concentrar los recursos de mejora limitados.

### *PRINCIPIOS*

Al Principio de Pareto a menudo se le denomina la regla 80 / 20. A los resultados del análisis de Pareto a menudo se les denomina 'pocos errores críticos'.

En cualquier situación, un número limitado de cuestiones con probabilidad tendrá mayor impacto. En la resolución de problemas, el 20% de las causas fundamentales son responsables del 80% de los síntomas.

Normalmente se utiliza el Diagrama de Pareto en la gestión del tiempo: el 20% del tiempo de una persona se invierte en la obtención del 80% de sus resultados.

Existen muchos ejemplos en todas las organizaciones. El 20% de los pacientes de un dentista requieren del 80% del trabajo dental. El 20% de los clientes genera un 80% de los beneficios. El 80% del trabajo es realizado por el 20% de los proveedores.

El Principio de Pareto ayuda a separar los pocos errores críticos de los muchos no críticos, o incluso triviales. Es un concepto simple pero muy importante para la mejora de la calidad.

**MÉTODO**

1. Use el Gráfico de Mediciones (H13) y la Hoja de control (H18) para reunir datos relativos a temas o incidentes específicos; por ejemplo, los ingresos por clientes individuales, el número de cada tipo de queja, el número de cada tipo de fallo.
2. Piense en el uso de los costes de la calidad, convirtiendo los incidentes en su impacto financiero. También refleje los que no se conocen y los que no se pueden conocer.
3. Identifique el efecto Pareto utilizando una de las siguientes ayudas visuales:  
  
Gráfico  
Gráfico de Barras  
Gráfico Circular (H20)
4. Determine las áreas que deberán ser investigadas en mayor detalle tomando en consideración el hecho de que en un campo de gran mejora potencial podrían existir causas fundamentales complejas dentro de un proceso complejo. Por consiguiente, el plazo para realizar los beneficios de la acción puede ser considerable.
5. Los factores que figuran a continuación pueden también necesitar ser considerados a la luz del análisis del Diagrama de Pareto:  
  
Plazo para realizar el beneficio.  
Impacto en la satisfacción del cliente.  
Impacto en la moral de los empleados.  
Impacto en los costes de la calidad.  
Impacto en los logros estratégicos de la organización.
6. Establezca las prioridades.

***DIRECTRICES***

Los efectos Pareto pueden representarse por medio de gráficos, diagramas de barras o circulares.

Si los datos cuantitativos no están disponibles, se podrán usar técnicas cualitativas, tales como las matrices y la comparación a pares, para hacer que los equipos identifiquen las cuestiones de los pocos errores críticos.

**EJEMPLO DEL EFECTO PARETO**

Véase H20 y H15.