

## La ley de Pareto

Sergio Vadillo Bueno  
vadillo@eml.cc

No dejes que lo que es urgente tome el lugar  
de lo que es importante en tu vida.

Charles Haddon Spurgeon

Vilfredo Federico Damaso Pareto, hijo de un marqués italiano exiliado en Francia, nació en París en 1848 y murió en Suiza en 1923. Fue un destacado ingeniero, sociólogo, economista y filósofo italiano. Fue brillante ejecutivo de una empresa ferrocarrilera, sin embargo, ejerció su verdadera gran vocación posteriormente, como escritor, maestro e investigador de la universidad de Lausana, en Suiza.

En el terreno de la administración, es conocido por la popular propuesta que lleva su nombre: La Teoría de Pareto. Analizó la distribución del ingreso en Italia, partiendo de un hecho: pocos de mucho y muchos de poco. Concluyó, inicialmente, que el 20% de la población obtiene el 80% de la riqueza y tan solo el 20% llega al resto; más tarde, generalizaría su teoría, no solo a otros países, sino a la mayor parte de otras muy diversas circunstancias. Es decir que su teoría podría definirse de la siguiente manera: el 20% de los factores determinan el 80% de los resultados.

De acuerdo con esta teoría que, aún cuando data de hace más de 100 años, es muy aceptada en la actualidad, podríamos decir, por ejemplo, que el 20% de los clientes generan el 80% de las utilidades, que el 20% de los trabajadores ocasionan el 80% del ausentismo, que el 20% de los productos produce el 80% de las ventas, etc.

Desde luego, no se trata de una fórmula matemática exacta, sino de un criterio de pensamiento. Es muy frecuente encontrar, en todos los terrenos, incluyendo el personal, mucha gente que se centra fundamentalmente en arreglar, mejorar o resolver un asunto, centrándose en el 80% de los factores menos relevantes, sin saber que, con ello, en el mejor de los casos, solo logrará un avance o mejora del 20%.

Esta ley del 80 – 20 se popularizó, hace ya algunas décadas, cuando las empresas empezaron a ocuparse con mayor interés en los asuntos de la calidad. Basaron entonces y aún actualmente, sus programas de mejora, en la premisa básica de que el 80% de los defectos se dan en el 20% de los procesos; sin embargo no es esta la única actividad empresarial donde se utiliza, solo por citar un ejemplo, mencionaremos que se utiliza también en almacenes, bajo la premisa de que el 20% de los artículos generan el 80% del movimiento.

Trabajar, normalmente muy duro, atendiendo el 80% de los factores que solo generan el 20% de los resultados tiene cierta gratificación para quien así lo hace ya que le da la sensación del deber cumplido. Normalmente se trata de personas centradas en la tarea más que en los resultados; sin embargo probar la otra alternativa y centrarnos en el 20% de los factores más relevantes genera la verdadera motivación que consiste en satisfacer la principal necesidad del ser humano: la de avanzar.

Vale la pena analizar que tan eficientes somos en nuestros resultados a la luz de esta ley de Pareto. Ello nos podría llevar a lograr mejores resultados y, desde luego, a alcanzar mas altos niveles de motivación, de felicidad. Si se toma como parte de la filosofía de la empresa, se lograra un mejor nivel de motivación que traerá en consecuencia una inevitable mejora en los resultados.