

Taller: Diagrama de Pareto

Analice los siguientes ejercicios, desarrolle el diagrama de Pareto y concluya.

Llevar impreso o realizado a mano en una hoja.

1. Diagrama de Pareto sobre errores de tramitación de las reclamaciones a un seguro

El análisis y el pago de las reclamaciones a un seguro es un complejo proceso que puede llevar a tramitar incorrectamente algunas reclamaciones. Estos errores provocan un aumento del tiempo que dedica el personal a obtener la información correcta y posiblemente a pagar indemnizaciones indebidas. El beneficiario normalmente detecta los errores cuando cobra una indemnización menor de la debida y a menudo puede pasar por alto las indemnizaciones superiores a las debidas. Estos errores pueden incrementar considerablemente los costes, además de afectar negativamente a las relaciones con los clientes. Se realizan considerables esfuerzos para analizar la actividad de presentación y de tramitación de las reclamaciones con el fin de poder desarrollar métodos para reducir lo más posible los errores. Una importante compañía de seguros médicos se fijó el objetivo de reducir un 50 % los errores.

Se puso en marcha una auditoría completa de una muestra aleatoria de 1.000 reclamaciones y se encontraron los siguientes errores:

Tipo de Error	Frecuencia
Códigos de atención	40
Información del proveedor	9
Información del paciente	6
Tablas de precios	17
Solicitudes de contratos	37
Ajustes de los proveedores	7
Otros	4

2. Gráfica de Pareto de Quejas en Hotel

En Bali, el Hard Rock Hotel recopiló los datos de 75 llamadas de quejas hechas al gerente general durante el mes de octubre. El gerente quiere preparar un análisis de las quejas. De los datos proporcionados, 54 son de servicio a la habitación; 12 de demoras en el registro de entrada; 4 sobre los horarios de la alberca; 3 de los precios del minibar, y 2 sobre diversos aspectos. Realice un análisis de Pareto de las quejas al hotel.