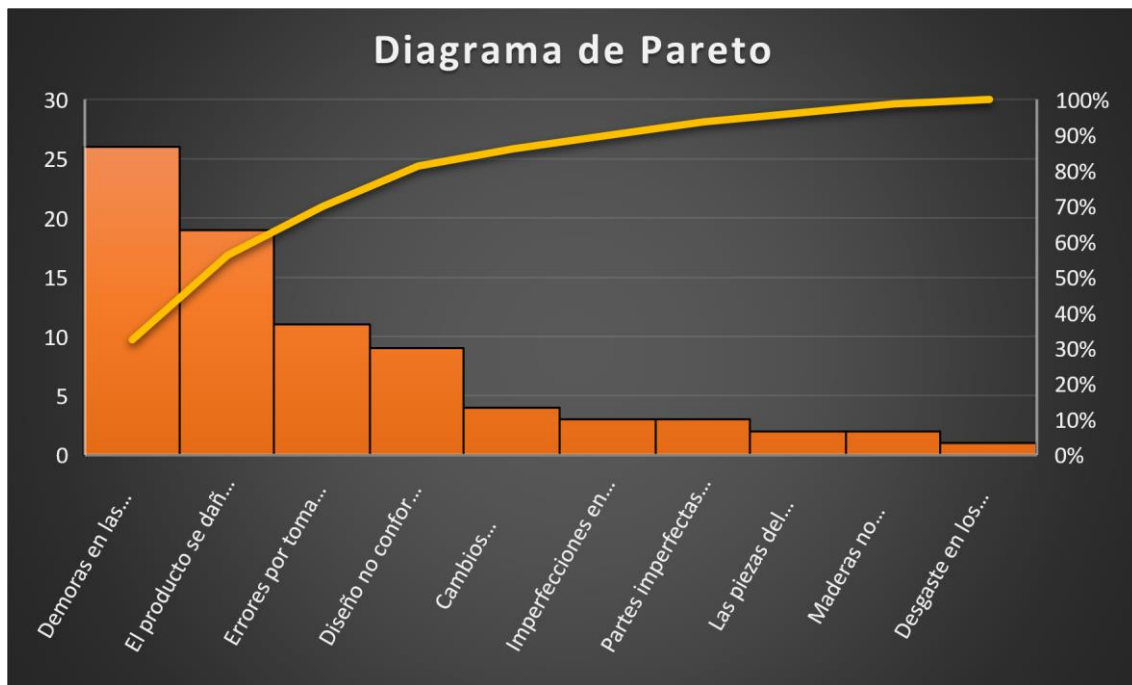

 Universidad Cooperativa de Colombia	UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA	Código: S-01-17
		Versión: 01
	MUEBLES ROJAS	Fecha:16/05/2017

N° Queja	DETALLE DEL PROBLEMA	Frecuencia	Frecuencia Acumulada	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
1	Demoras en las entregas del producto	26	26	33%	33%
2	El producto se daña en las costuras	19	45	24%	56%
3	Errores por toma de medidas incorrectas	11	56	14%	70%
4	Diseño no conforme por el cliente	9	65	11%	81%
5	Cambios ambientales	4	69	5%	86%
6	Imperfecciones en las partes ensambladas	3	72	4%	90%
7	Partes imperfectas por la mala aplicación de la pintura	3	75	4%	94%
8	Las piezas del producto no llegan completas	2	77	3%	96%
9	Maderas no acordadas con los proveedores	2	79	3%	99%
10	Desgaste en los equipos	1	80	1%	100%
TOTAL		80			



 Universidad Cooperativa de Colombia	UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA	Código: S-01-17
	MUEBLES ROJAS	Versión: 01
		Fecha:16/05/2017

El 81% de las quejas están concentradas en las 4 primeras causas. Demora en entregas del producto, El producto se daña en las costuras, Errores en por toma de medidas incorrectas y en Diseños no conformes por el cliente. Son las causas que están ocasionando el 81% de las quejas en este proceso, esta distribución es suficiente para dirigir nuestros esfuerzos en dar solución a estos inconvenientes. Posteriormente encontramos las quejas restantes con un 19% donde están representados en otros aspectos.