

PERROTTI'S PIZZA

El gerente de Perrotti's Pizza está recolectando datos sobre las quejas de los clientes a causa de la entrega de sus productos. Las pizzas llegan tarde, o bien, se envía al cliente una pizza que no es la que pidió.

<i>Problema</i>	<i>Frecuencia</i>
La pizza se pega contra la tapa de la caja	17
La pizza no llega a tiempo	35
Gustos equivocados	9
Espera telefónica para hacer el pedido	6
Tamaño incorrecto	4
Diferencias en el tipo de masa solicitada	3
La pizza jamás llega	6

- a) Basándose en una gráfica de Pareto, identifique los “pocos factores importantes” que afectan la entrega de estos productos.
- b) Utilice un diagrama de causa – efecto para identificar las causas potenciales de los retrasos registrados en la entrega de las pizzas.