



ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA-APLICADA

# EJERCICIOS ADICIONALES

## EJEMPLO Y EJERCICIO RESUELTO 2

1. Los siguientes son los tiempos de espera (en minutos) para los clientes en una línea de atención:

5, 12, 8, 15, 10, 6, 9, 14, 11, 7, 13, 16, 9, 12, 8

- a. Calcular la media, mediana y moda de los tiempos de espera.
  - b. Calcular los cuartiles y el rango intercuartílico.
  - c. Interpretar los resultados en el contexto del servicio al cliente.
2. Los siguientes son los puntajes de satisfacción de los empleados en una encuesta (en una escala de 1 a 100):

Empleado	Puntaje satisfacción
1	87
2	85
3	92
4	95
5	70
6	65
7	98
8	60
9	80
10	82
11	90
12	85
13	82
14	92
15	95
16	94
17	82
18	75
19	91
20	87

- a. Calcular los deciles de la distribución de puntajes.
- b. ¿Qué porcentaje de empleados tiene un puntaje de satisfacción por debajo de D3?

- c. Si un puntaje de 75 corresponde al percentil 60, ¿qué significa esto? ¿Es este un resultado positivo o negativo?
3. Usted es el gerente de una cadena de tiendas y tiene los siguientes datos de ventas diarias (en miles de dólares) para cada tienda:

Tienda	Ventas
Norte	\$4.000
Sur	\$2.500
Centro	\$6.000
Occidente	\$3.500
Oriente	\$3.000

- a. Calcule los cuartiles, deciles y percentiles clave de la distribución de ventas.
- b. ¿Qué insights puede obtener de estas medidas sobre el desempeño de las tiendas?
- c. ¿Cómo podría usar estos hallazgos para informar la estrategia de ventas y operaciones?

A medida que trabaja en estos ejercicios, piense no solo en los cálculos, sino también en lo que los resultados dicen sobre la situación en cuestión. Practique la interpretación de estas medidas en contexto y considere cómo podría aplicar estos insights en la toma de decisiones.

**Recuerde:** el objetivo final no es simplemente generar números, sino usar esos números para contar una historia y resolver problemas reales. Esa es la esencia del análisis de datos efectivo y el corazón de la estadística aplicada a los negocios.