|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Colegio Universitario **IES** *Siglo 21* | | | |
| PRIMERA INSTANCIA EVALUATIVA | | | |
| **Materia:** PROBABILIDAD Y ESTADISTICA | | **Profesora:** Rosana Toledo | |
| **Modalidad Presencial (en contexto virtual)** | | **Fecha:** | |
| **A completar por el estudiante:** | |  | |
| **Apellido y nombres**: | **Boschero Jose** | | |
| **DNI:** | **42696426** | | |
| **Carrera:** | **Informatica** | | **TEMA 3** |
| **Devolución por parte del docente:** | |  | |
| **Nota:** |  | | |
| **Observaciones:** |  | | |

1. **Metodología para realizar el examen:**

* **En *Archivos*/*Guardar como***, almacena este archivo en tu computadora bajo el nombre: **PIE-APELLIDO-NOMBRE-MATERIA-CARRERA-COMISIÓN-PROFESOR.**
* Realiza las actividades que se presentan debajo del ítem “desarrollo del examen” durante el horario indicado.
* Envía al profesor la evaluación resuelta como archivo adjunto en el Aula Virtual desde Contactos/Redactar.

1. **Objetivos:**

· Analizar situaciones problemáticas aplicando las técnicas de la estadística

· Integrar las herramientas de la estadística descriptiva en situaciones concretas

1. **Criterios de Evaluación:**

* La forma de analizar, plantear y resolver situaciones concretas empleando las herramientas de la estadística.
* La fundamentación de los pasos que ha utilizado para resolver una situación determinada.
* La capacidad para extraer conclusiones sobre la base de los resultados obtenidos.

1. **Escala de Valoración**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Puntaje | 1-24 | 25-39 | 40-54 | 55-61 | 62-66 | 67-72 | 73-79 | 80-87 | 88-95 | 96-100 |
| Nota | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

|  |
| --- |
| DESARROLLO DEL EXAMEN |

# ACTIVIDAD 1:

Una empresa de telefonía de nombre conocidísimo le solicita a Ud como pasante del área de Marketing, que realice un estudio profundo sobre la opinión de los clientes ubicados en Barrio Alberdi de la ciudad de Córdoba con la finalidad de mejorar la performance del servicio lanzando un nuevo producto importado de Suiza, dicho servicio y lanzamiento dependerá de los resultados obtenidos.

Para ello se realiza una encuesta sobre la opinión de 54 clientes seleccionados al azar, los cuales respondieron de la siguiente manera:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **MASO** | **BIEN** | **EXCELENTE** | **MAL** | **MAL** | **MASO** | **MAL** | **MUY BIEN** | **MASO** |
| **MASO** | **MASO** | **BIEN** | **TERRIBLE** | **MUY BIEN** | **BIEN** | **BIEN** | **MAL** | **EXCELENTE** |
| **BIEN** | **BIEN** | **MAL** | **MASO** | **MASO** | **EXCELENTE** | **EXCELENTE** | **MASO** | **MUY BIEN** |
| **EXCELENTE** | **MUY BIEN** | **MUY BIEN** | **TERRIBLE** | **TERRIBLE** | **MAL** | **TERRIBLE** | **BIEN** | **MASO** |
| **MAL** | **BIEN** | **MASO** | **TERRIBLE** | **MASO** | **TERRIBLE** | **MAL** | **EXCELENTE** | **MUY BIEN** |
| **TERRIBLE** | **MASO** | **MUY BIEN** | **BIEN** | **MASO** | **BIEN** | **TERRIBLE** | **MASO** | **MAL** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **X** | **f** | **fr** | **FA** |  |  |  |  |  |
| **MUY BIEN** | **7** |  |  |  |  |  |  |  |
| **MASO** | **14** |  |  |  |  |  |  |  |
| **BIEN** | **10** |  |  |  |  |  |  |  |
| **EXCELENTE** | **6** |  |  |  |  |  |  |  |
| **MAL** | **9** |  |  |  |  |  |  |  |
| **TERRIBLE** | **8** |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **54** |  |  |  |  |  |  |  |

Gracias a la rapidez y al conocimiento adquirido por Usted, ya tiene claro que necesita usar una herramienta clave “la tabla de frecuencia”. Es así que a partir de los datos obtenidos deberá realizar un **GRÁFICO TOTALMENTE REPRESENTATIVO** para mostrar al gerente del área, los resultados de una manera más clara.

Entonces:

1. Realizar Grafico representativo.
2. Realizar informe completo de los resultados obtenidos.
3. Se recomienda copiar tabla y luego PEGADO ESPECIAL – TEXTO (en Excel)

# ACTIVIDAD 2

En un día hábil del mes de noviembre, se registró el tiempo que duraban los clientes en el área de quejas y devoluciones. El estudio se realizó con la finalidad de mejorar la performance en la atención de dichos clientes desconformes.

Los datos fueron los siguientes.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **10** | **23** | **58** | **15** | **25** | **46** | **27** | **48** |
| **25** | **7** | **14** | **23** | **8** | **45** | **6** | **31** |
| **9** | **13** | **30** | **12** | **53** | **55** | **35** | **20** |
| **2** | **23** | **24** | **44** | **8** | **28** | **56** | **35** |
| **30** | **60** | **53** | **35** | **7** | **48** | **25** | **3** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **INTERVALOS** | | **f** | **fr** | **FA** |  |  |  |
| **0** | **10** | **8** |  |  |  |  |  |
| **10** | **20** | **5** |  |  |  |  |  |
| **20** | **30** | **10** |  |  |  |  |  |
| **30** | **40** | **6** |  |  |  |  |  |
| **40** | **50** | **5** |  |  |  |  |  |
| **50** | **60** | **5** |  |  |  |  |  |
| **60** | **70** | **1** |  |  |  |  |  |
|  |  | **40** |  |  |  |  |  |

Se pide:

1. Armar y organizar los datos en una hoja de Excel.
2. Obtener todos los valores(MEDIDAS) estadísticos posibles.
3. Armar un informe general que contenga todos los resultados obtenidos a partir de las diferentes medidas estadísticas conocidas.
4. Gráfico representativo.

|  |
| --- |
| FIN DEL EXAMEN |