

#### Información

🚩 Señalar con bandera la pregunta

En un centro de atención telefónica, las llamadas de los clientes llegan siguiendo un proceso de Poisson con una tasa de llegada de 10 llamadas por hora. El centro cuenta con 3 agentes de atención que trabajan simultáneamente para atender las llamadas entrantes. Cada 3 minutos se atiende a un cliente, y este tiempo sigue una distribución exponencial. **Responda las siguientes preguntas en formato decimal (no porcentaje) utilizando 4 decimales.**

#### Pregunta 1

Sin responder aún

Puntaje de 1.00

🚩 Señalar con bandera la pregunta

¿Cuál es la tasa de llegada? (en minutos)

Respuesta:

#### Pregunta 2

Sin responder aún

Puntaje de 1.00

🚩 Señalar con bandera la pregunta

¿Cuántas llamadas en promedio están en espera de ser atendidas?

Respuesta:

#### Pregunta 3

Sin responder aún

Puntaje de 1.00

🚩 Señalar con bandera la pregunta

¿Cuánto tiempo (en minutos) se tarda una persona desde que llama hasta que cuelga?

Respuesta:

**Pregunta 4**

Sin responder aún

Puntaje de 1.00

🚩 [Señalar con bandera la pregunta](#)

¿Cuál es la probabilidad de que el sistema se encuentre con 2 clientes?

Respuesta:

**Pregunta 5**

Sin responder aún

Puntaje de 1.00

🚩 [Señalar con bandera la pregunta](#)

¿Cuál es la probabilidad de que al llamar deba esperar 3 minutos en ser atendido?

Respuesta: