



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**Facultad de Administración Finanzas E  
Informática**

**Nombre de la escuela**

**Estadística Descriptiva**

**Catedra**

**PhD. Bonet Chaple Ruperto**

**Catedrático**

**Jimmy Romario Carrera Palomino**

**Alumno**

**Proyecto de aula**

**Modalidad: Matutino**

**Curso: III C.P.A**

**Babahoyo – Ecuador**

**2015-2016**



## **TEMA**

Determinar cómo influye la atención al cliente por parte de los empleados en la rentabilidad del Hotel “Jimmy”.

Jimmy Romario Carrera Palomino

**AUTOR**

## **PROBLEMA**

¿Cuál es la influencia que tiene la atención al cliente por parte de los empleados en la rentabilidad del Hotel “Jimmy”?



## OBJETIVOS

### Objetivo General.

Investigar si la atención al cliente influye en la rentabilidad económica del Hotel “Jimmy”.

### Objetivo Especifico

- ✓ Determinar los factores que inciden en la fuerza de trabajo a la hora de prestar un servicio.
- ✓ Analizar el libro de observaciones del hotel para constatar el grado de satisfacción que tuvieron los clientes al hospedarse en el Hotel “Jimmy”.
- ✓ Determinar las causas que origina el descontento de los clientes del Hotel “Jimmy”.



## HIPÓTESIS

**Hipótesis 1:** Con una mejor atención al cliente mayor rentabilidad económica obtendrá el hotel.

**Hipótesis 2:** La calidad de servicio percibida por el cliente influirá positivamente en la intención de volver (lealtad) de los clientes de los hoteles.

**Hipótesis 3:** La calidad de servicio percibida por el cliente influirá positivamente en la intención de recomendar (lealtad) de los clientes de los hoteles.



## **VARIABLES**

### **Variables cuantitativas.**

- ✓ Número de clientes que visitaron el hotel.
- ✓ Tiempo de estadía de los clientes.
- ✓ Cantidad de clientes que se quejaron de la atención.
- ✓ Cantidad de ingresos económicos anuales.
- ✓ Promedio de rentabilidad de los primeros 2 años.

### **Variables cualitativas**

- ✓ Calidad que reflejan los clientes de la atención.
- ✓ La infraestructura que tiene el hotel.
- ✓ Tipo de servicio que ofrece el hotel.
- ✓ Calidad del servicio en general que ofrece el hotel.



## **POBLACIÓN**

Todos los clientes que se hospedaron en el Hotel “Jimmy” en los seis primeros meses del año 2015 que son 100 personas.

## **MUESTRA**

Los clientes que se sintieron insatisfechos con la atención recibida por parte de los trabajadores en el momento de su estadía.



Para el presente proyecto se aplicará la fórmula para calcular el tamaño de la muestra desconociendo varianza poblacional para estimar una proporción poblacional con un límite para el error de estimación B.

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{B^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

**En donde:**

n = muestra

N = población

p = probabilidad de ocurrencia del suceso (0.5)

q = probabilidad de no ocurrencia del suceso (1 - p)

Z = nivel de confianza (95% = 1.96)

B = límite de error (5 %)

$$n = \frac{1.96^2 * 100 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 * (100 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$
$$n = 79$$

La muestra está constituida por **79** personas.



Clientes que se hospedaron durante los últimos 6 meses del presente año.

Número	Apellidos	Tipo de habitación	Teléfonos
1	AGUILAR MARCO	Simple	96-2315164
2	AGULLO SALON V	Matrimonial	96-2184025
3	ALCACER CERVERA, A	Simple	96-2315127
4	ALCACER PEREZ, S	Matrimonial	96-2315446
5	ALONSO BUENO, A	Doble	96-2315356
6	ALVAREZ DE MIGUEL, M	Doble	96-2315288
7	ANTON ADALID I	Matrimonial	96-2315451
8	ARAGONES ARTIGAS, T	Simple	96-2315417
9	ARANDA CHAVES, S	Simple	96-2315477
10	ARCUSA MONTOLIO, J	Simple	96-2315194
11	ARCUSA MONTOLIO, P	Simple	96-2315204
12	ARENAS SORIA, S	Matrimonial	96-2184058
13	ARGUDO GOMEZ, E	Simple	96-2315093
14	ARGUDO HERNANDEZ, M	Matrimonial	96-2184023
15	ASENSIO MAYA, L	Doble	96-2315050
16	AYUNTAMIENTO DE SINARCAS	Doble	96-2315411
17	AYUNTAMIENTO FAX	Matrimonial	96-2315062
18	BADIA MARTINEZ, R	Simple	96-2315485
19	BALLESTEROS PEREZ, A	Simple	96-2315461
20	BARRERA MORENO, A	Simple	96-2315472
21	BARRERA MORENO P	Simple	96-2315456
22	BELLOCH VILLAR, E	Matrimonial	96-2315045
23	BERLANGA GONZALEZ, R	Simple	96-2315005
24	BERMUDEZ BUSTAMANTE, N	Matrimonial	96-2315234
25	BOMBEROS VOL. -Móvil Jefe Parque-	Doble	619-006966
26	BOMBEROS VOLUNTARIOS	Doble	96-2315008
27	BROTONS CERVERA, M.C	Matrimonial	96-2184030
28	BUENO PEREZ, C	Simple	96-2315088
29	BUENO PÉREZ, A	Simple	96-2315262
30	C.T.R LAS VIÑUELAS	Simple	96-2184024





Número	Apellidos	Tipo de habitación	Teléfonos
31	CAJA RURAL DE VALENCIA	Simple	96-2315251
32	CAJA RURAL DE VALENCIA FAX	Matrimonial	96-2315230
33	CANO RAMIREZ, J.L	Simple	96-2184035
34	CAÑIZARES HERNANDEZ, R	Matrimonial	96-2315269
35	CASAS MONTERDE, M.P	Doble	96-2315373
36	CASAS PALOMARES, A	Doble	96-2315042
37	CERAMICAS SAEZ, S.L	Matrimonial	96-2315067
38	CESAR PEREZ, R.M	Simple	96-2315092
39	CHIVA VIANA, A	Simple	96-2315120
40	CHIVA VIANA, F	Simple	96-2315032
41	CLEMENTE CAÑIZARES, A	Simple	96-2315136
42	CLEMENTE CAÑIZARES, V	Matrimonial	96-2184012
43	CLEMENTE LINUESA -Farmacia-, M.J	Simple	96-2315089
44	CLEMENTE LLORIA, F.J	Matrimonial	96-2184039
45	CLEMENTE LOPEZ, A.V	Doble	96-2315309
46	CLEMENTE LOPEZ J	Doble	96-2315097
47	CLEMENTE LOPEZ J.A	Matrimonial	96-2315108
48	CLEMENTE MARTINEZ S	Simple	96-2184017
49	CLEMENTE MAS - Pub Zacuca- F	Simple	96-2315143
50	CLEMENTE MONTERDE, S	Simple	96-2315159
51	CLEMENTE MONTERDE, V	Simple	96-2315354
52	CLEMENTE ORTIZ, J	Matrimonial	96-2184008
53	CLEMENTE ORTIZ, J-Panadería Oscar-	Simple	96-2315047
54	CLEMENTE PEREZ, A	Matrimonial	96-2315113
55	CLEMENTE PEREZ, J	Doble	96-2315076
56	CLEMENTE PEREZ, J	Doble	96-2315205
57	CLEMENTE PEREZ, J	Matrimonial	96-2315400
58	CLEMENTE PEREZ, L	Simple	96-2315169
59	CLEMENTE SALON, A	Simple	96-2315087
60	CLEMENTE SALON, A.R	Simple	96-2315358



Número	Apellidos	Tipo de habitación	Teléfonos
61	COCERA ALBERIQUE P	Simple	96-2315255
62	COCERA CHIVA, A	Matrimonial	96-2184056
63	COCERA GOMEZ, S	Simple	96-2315336
64	COLEGIO RAMON LAPORTA,	Matrimonial	96-2315085
65	COLLADO MONTERDE, A	Doble	96-2315304
66	CONSULTORIO ME,DICO	Doble	96-2315412
67	COOPERATIVA VIT,IV. -Bodega-	Matrimonial	96-2315425
68	COOPERATIVA VITIV. -Oficinas-	Simple	96-2315436
69	CREMADES CAÑIZARES, F	Simple	96-2315445
70	CREMADES CAÑIZARES, J	Simple	96-2315154
71	CREMADES RAMIREZ, J.A	Simple	96-2315123
72	CRESPO CLEMENTE, J	Matrimonial	96-2315025
73	CRESPO CLEMENTE, J	Simple	96-2315033
74	CRESPO CLEMENTE,R	Matrimonial	96-2315308
75	CRESPO NAVARRO,A	Doble	96-2315366
76	CREUS FERRER,S	Doble	96-2184050
77	CUENCA LEON,A	Matrimonial	96-2315203
78	CUEVAS VILLANUEVA, E	Simple	96-2315264
79	DE FRUTOS LOPEZ, G	Simple	96-2315351
80	DEFEZ MAYORDOMO, A	Simple	96-2315275
81	DEFEZ MAYORDOMO, L	Simple	96-2315227
82	DEFEZ MAYORDOMO, T	Matrimonial	96-2315268
83	DEL CASTILLO MORENO, E	Simple	96-2315078
84	DELGADO RUBIO, J.V	Matrimonial	96-2315480
85	DIAZ CRESPO, P	Doble	96-2315023
86	DIAZ MINGUEZ, A	Doble	96-2315166
87	DOMINGO CAMAÑAS, J	Matrimonial	96-2315138
88	FENOLLOSA ORENGA, S	Simple	96-2184043
89	FERRIS MALONDA, C	Simple	96-2315318
90	FRIAS CORTES, E	Simple	96-2315277



Número	Apellidos	Tipo de habitación	Teléfonos
91	GALIANO SOLAZ, A	Simple	96-2315421
92	GALLEGA PEREZ, H	Matrimonial	96-2315038
93	GALLEGA VALERO, S	Simple	96-2315048
94	GARCIA AHULLANA, M.A	Matrimonial	96-2315267
95	GARCIA GALLEGA, A	Doble	96-2315125
96	GARCIA GALLEGA, J	Doble	96-2315274
97	GARCIA MONTERDE, A	Matrimonial	96-2315054
98	GARCIA MUÑOZ, J.A	Simple	96-2315427
99	GARCIA PIQUERAS, R	Simple	96-2184018
100	GARCIA RUIZ, J	Simple	96-2315001



## TÉCNICA DE MUESTREO

Para la selección de los clientes que formaran parte del estudio se ha optado por elegir la técnica de muestreo simple, la cual fue la destinada para realizar el estudio por los beneficios que trae la misma con son la extracción de los individuos al azar y su facilidad de armar la muestra para el estudio.

**Se utiliza una tabla de números aleatorios.**

Para extraer un tamaño de  $n=79$  con una población de 100 individuos

Columna Fila	1 - 6	7-12	13-18	19-24	25-30	31-36	37-42	43-48
1	0017026942	027625296	604571320	675736837	319425438	391326067	705545395	815944582
2	504926282	349059261	878403775	141061086	102877175	255012115	81653729	1332301037
3	423386480	450778096	422601519	1707363103	06352691	4151432454	2320833469	0021982258
4	1173478743	310470394	306106345	706492794	906523046	406266366	1070198071	072901073
5	085696086	054055853	075544076	086836084	041794446	0117528337	44012725	051530028
6	095222861	033504718	0932520946	659428862	021950521	1050064882	790166591	953549714

## Lista de clientes seleccionados para el estudio.

Número	Apellidos	Tipo de habitación	Teléfonos
1	AGUILAR MARCO	Simple	96-2315164
2	ALCACER CERVERA, A	Simple	96-2315127
3	ALCACER PEREZ, S	Matrimonial	96-2315446
4	ALVAREZ DE MIGUEL, M	Doble	96-2315288
5	ANTON ADALID I	Matrimonial	96-2315451
6	ARAGONES ARTIGAS, T	Simple	96-2315417
7	ARANDA CHAVES, S	Simple	96-2315477
8	ARCUSA MONTOLIO, J	Simple	96-2315194
9	ARCUSA MONTOLIO, P	Simple	96-2315204
10	ARENAS SORIA, S	Matrimonial	96-2184058
11	ARGUDO GOMEZ, E	Simple	96-2315093
12	ASENSIO MAYA, L	Doble	96-2315050
13	AYUNTAMIENTO DE SINARCAS	Doble	96-2315411
14	AYUNTAMIENTO FAX	Matrimonial	96-2315062
15	BADIA MARTINEZ, R	Simple	96-2315485
16	BALLESTEROS PEREZ, A	Simple	96-2315461
17	BARRERA MORENO, A	Simple	96-2315472
18	BARRERA MORENO P	Simple	96-2315456
19	BELLOCH VILLAR, E	Matrimonial	96-2315045
20	BERLANGA GONZALEZ, R	Simple	96-2315005
21	BERMUDEZ BUSTAMANTE, N	Matrimonial	96-2315234
22	BOMBEROS VOL. -Móvil Jefe Parque-	Doble	619-006966
23	BROTONS CERVERA, M.C	Matrimonial	96-2184030
24	BUENO PEREZ, C	Simple	96-2315088
25	BUENO PÉREZ, A	Simple	96-2315262
26	C.T.R LAS VIÑUELAS	Simple	96-2184024



Número	Apellidos	Tipo de habitación	Teléfonos
27	CAJA RURAL DE VALENCIA	Simple	96-2315251
28	CAJA RURAL DE VALENCIA FAX	Matrimonial	96-2315230
29	CANO RAMIREZ, J.L	Simple	96-2184035
30	CAÑIZARES HERNANDEZ, R	Matrimonial	96-2315269
31	CASAS MONTERDE, M.P	Doble	96-2315373
32	CASAS PALOMARES, A	Doble	96-2315042
33	CERAMICAS SAEZ, S.L	Matrimonial	96-2315067
34	CESAR PEREZ, R.M	Simple	96-2315092
35	CHIVA VIANA, A	Simple	96-2315120
36	CLEMENTE CAÑIZARES, A	Simple	96-2315136
37	CLEMENTE CAÑIZARES, V	Matrimonial	96-2184012
38	CLEMENTE LLORIA, F.J	Matrimonial	96-2184039
39	CLEMENTE LOPEZ J	Doble	96-2315097
40	CLEMENTE LOPEZ J.A	Matrimonial	96-2315108
41	CLEMENTE MAS - Pub Zacuca- F	Simple	96-2315143
42	CLEMENTE MONTERDE, S	Simple	96-2315159
43	CLEMENTE ORTIZ, J	Matrimonial	96-2184008
44	CLEMENTE PEREZ, A	Matrimonial	96-2315113
45	CLEMENTE PEREZ, J	Doble	96-2315076
46	CLEMENTE PEREZ, J	Matrimonial	96-2315400
47	CLEMENTE SALON, A	Simple	96-2315087



Número	Apellidos	Tipo de habitación	Teléfonos
48	COCERA ALBERIQUE P	Simple	96-2315255
49	COCERA CHIVA, A	Matrimonial	96-2184056
50	COCERA GOMEZ, S	Simple	96-2315336
51	COLEGIO RAMON LAPORTA,	Matrimonial	96-2315085
52	COLLADO MONTERDE, A	Doble	96-2315304
53	COOPERATIVA VIT,IV. -Bodega-	Matrimonial	96-2315425
54	CREMADES CAÑIZARES, J	Simple	96-2315154
55	CREMADES RAMIREZ, J.A	Simple	96-2315123
56	CRESPO CLEMENTE, J	Matrimonial	96-2315025
57	CRESPO CLEMENTE, J	Simple	96-2315033
58	CRESPO NAVARRO,A	Doble	96-2315366
59	CREUS FERRER,S	Doble	96-2184050
60	CUENCA LEON,A	Matrimonial	96-2315203
61	DEFEZ MAYORDOMO, A	Simple	96-2315275
62	DEFEZ MAYORDOMO, L	Simple	96-2315227
63	DEFEZ MAYORDOMO, T	Matrimonial	96-2315268
64	DEL CASTILLO MORENO, E	Simple	96-2315078
65	DELGADO RUBIO, J.V	Matrimonial	96-2315480
66	DIAZ CRESPO, P	Doble	96-2315023
67	DIAZ MINGUEZ, A	Doble	96-2315166
68	DOMINGO CAMAÑAS, J	Matrimonial	96-2315138
69	FENOLLOSA ORENGA, S	Simple	96-2184043
70	FRIAS CORTES, E	Simple	96-2315277
71	GALIANO SOLAZ, A	Simple	96-2315421
72	GALLEGA PEREZ, H	Matrimonial	96-2315038
73	GALLEGA VALERO, S	Simple	96-2315048
74	GARCIA AHULLANA, M.A	Matrimonial	96-2315267
75	GARCIA GALLEGA, A	Doble	96-2315125
76	GARCIA MONTERDE, A	Matrimonial	96-2315054
77	GARCIA MUÑOZ, J.A	Simple	96-2315427
78	GARCIA PIQUERAS, R	Simple	96-2184018
79	GARCIA RUIZ, J	Simple	96-2315001



Se realizó una entrevista telefónica a los 79 clientes que se hospedaron en el Hotel “Jimmy” preguntándoles sobre los aspectos que les incomodan los mismos que son Inseguridad, mal servicio, falta de atención personalizada, amabilidad de los empleados, lentitud de la atención, las respuestas fueron las siguientes.

14 clientes responden que el hotel es inseguro

26 clientes afirman que los empleados dan un mal servicio

5 clientes mencionan que le falta atención personalizada

5 nos dicen que no son amables los empleados

12 clientes dicen que es muy lenta la atención

8 clientes nos mencionan que se despreocupan en la solución de problemas

9 clientes nos dicen que no se atienden los reclamos

Con esta información se realiza la distribución de frecuencia para analizar y buscar una solución, a estos inconvenientes.



## TABLA DE DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS

#	Xi	fi	Fi	hi
1	Inseguridad	14	14	0,18
2	Mal servicio	26	40	0,33
3	Atención no personalizada	5	45	0,06
4	Falta de amabilidad	5	50	0,06
5	Lentitud de la atención	12	62	0,15
6	Despreocupacion de la solucion de problemas	8	70	0,10
7	Reclamos no atendidos	9	79	0,11
		79		

Hi	Xi.fi	$x^2$	$x^2 \cdot f$	$ Xi - \bar{x} $	$f \cdot  Xi - \bar{x} $
0,18	14	1	14	2,44	34,20
0,51	52	4	104	1,44	37,52
0,57	15	9	45	0,44	2,22
0,63	20	16	80	0,56	2,78
0,78	60	25	300	1,56	18,68
0,89	48	36	288	2,56	20,46
1,00	63	49	441	3,56	32,01
	272	140	1272		147,87

Hi%	$\sum Xi \cdot fi$	qi %	Hi% - qi	$\sum H\% - qi$
18,00	14	5,15	12,85	12,85
51,00	66	24,26	26,74	39,59
57,00	81	29,78	27,22	66,81
63,00	101	37,13	25,87	92,67
78,00	161	59,19	18,81	111,48
89,00	209	76,84	12,16	123,64
100,00	272	100,00	0,00	
456,00				



## Cálculos

### ✓ Media aritmética

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i \cdot f_i}{n}$$

$$\bar{X} = \frac{272}{79}$$

$$\bar{X} = 3,44 \quad = \text{Atención no personalizada}$$

### ✓ Mediana

$$\frac{N}{2}$$

$$Me = 2 \quad = \text{Mal servicio}$$

### ✓ Moda

$$Mo = 2$$

### ✓ Desviación Media

$$Dx = \frac{\sum_{i=1}^n f |Xi - \bar{x}|}{N}$$

$$Dx = \frac{1487}{79}$$

$$Dx = 18.82$$



✓ Varianza

$$s^2 = \sum_{n=1}^n \frac{x^2 \cdot f}{N} - \bar{x}^2$$

$$s^2 = \frac{1272}{79} - 3.44^2$$

$$s^2 = 16.10 - 3.44^2$$

$$s^2 = 16.10 - 11.83$$

$$s^2 = 4.27$$

✓ Desviación Típica

$$S = \sqrt{\sum_{n=1}^n \frac{x^2 \cdot f}{N} - \bar{x}^2}$$

$$S = \sqrt{4.27}$$

$$S = 2.06$$

✓ Coeficiente de variación de Pearson

$$Cv = \frac{s}{\bar{x}} \cdot 100$$

$$Cv = \frac{2.06}{3.44} \cdot 100 \quad Cv = 59.88 \%$$

✓ Índice de Gini

$$IG = \frac{\sum_{i=1}^n (Pi - qi)}{\sum_{i=1}^n Pi}$$

$$IG = \frac{123.64}{456}$$

$IG=0.27$  cierta tendencia a uniformida



✓ Cuartil  $Q_1$

$$Q(1) = \frac{nk}{100}$$

$$Q(1) = \frac{79(25)}{100}$$

$$Q(1) = 19.75 \quad = 20$$

$$Q(1) = 2 \quad = \text{mal servicio}$$

✓ Cuartil  $Q_3$

$$Q(1) = \frac{nk}{100}$$

$$Q(1) = \frac{79(75)}{100}$$

$$Q(1) = 59.25.75 \quad = 60$$

$$Q(3) = 5 \quad \text{Lentitud de la atención}$$

✓ Asimetría

$$As = \frac{\bar{x} - Mo}{s}$$

$$As = \frac{3.44 - 2}{2.06}$$

$$As = \frac{1.44}{2.06}$$

$$As = 0.69$$

## Gráficos

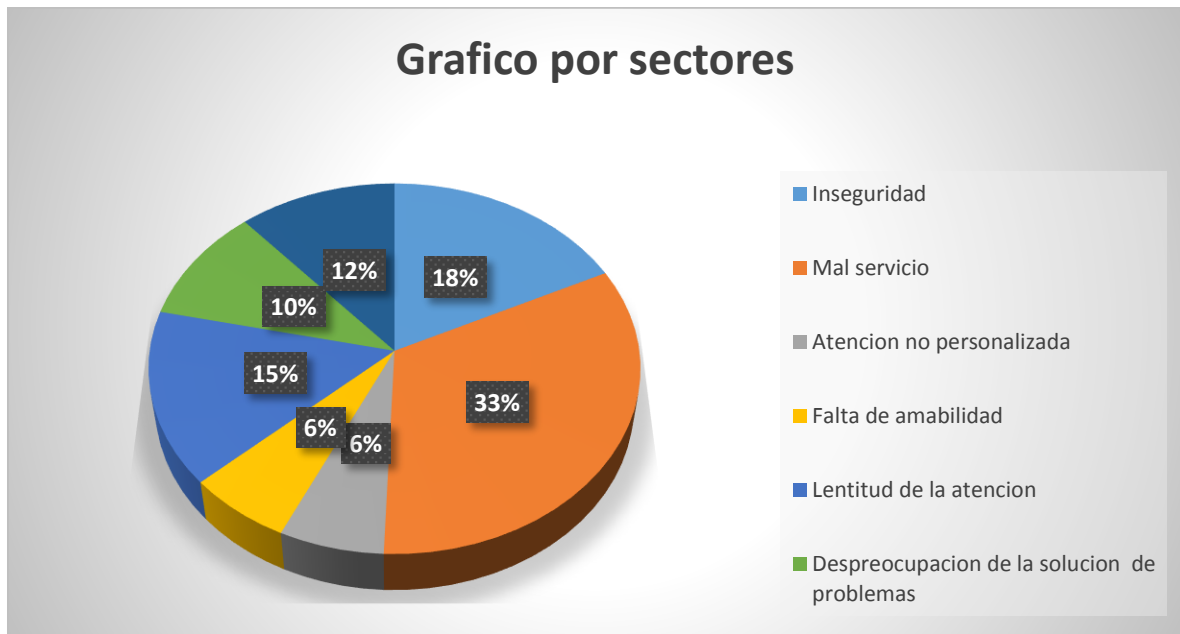
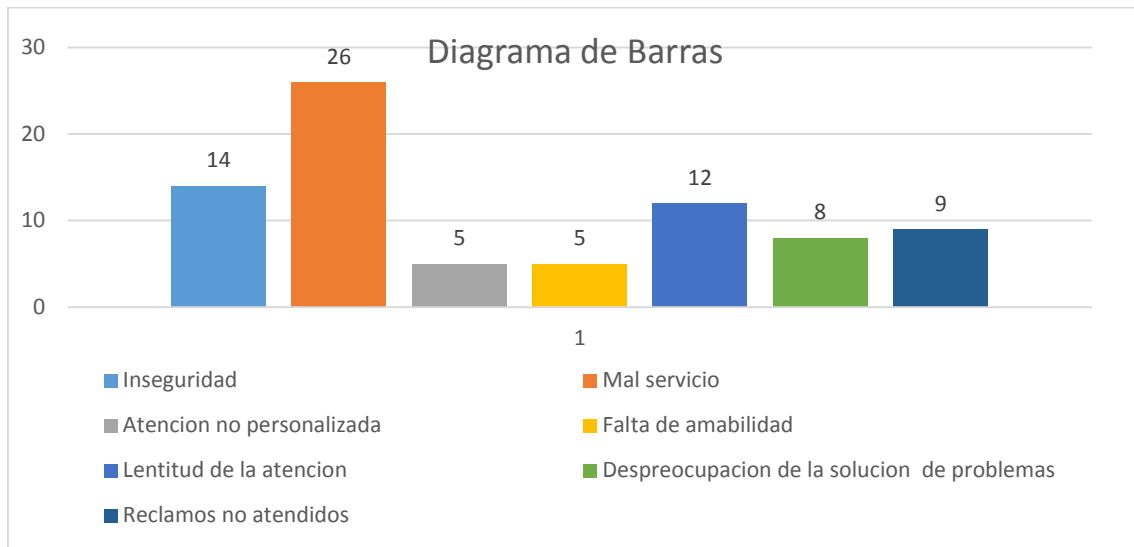
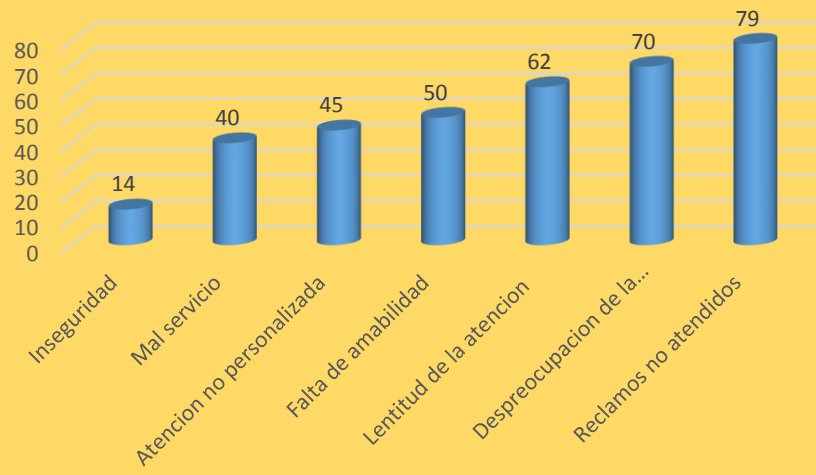


Grafico de Frecuencias Acumuladas



El propietario del Hotel “Jimmy” considera que los empleados que tiene a su disposición no están atendiendo al cliente de una manera adecuada, por lo que decide realizar un test a los 40 empleados que tiene el hotel sobre la atención al cliente y de personalidad, las notas se reflejan continuación.

<b>Atención al cliente <math>x_i</math></b>	3	4	5	6	6	7	7	8	10
<b>Personalidad <math>y_i</math></b>	2	5	5	6	7	6	7	9	10
<b>Nº de empleados <math>f_i</math></b>	4	6	12	4	5	4	2	1	2

$f_i$	$X_i$	$Y_i$	$f_i \cdot x_i$	$f_i \cdot y_i$	$f_i \cdot x_i^2$	$f_i \cdot y_i^2$	$f_i \cdot X_i \cdot y_i$
4	3	2	12	8	36	16	24
6	4	5	24	30	96	150	120
12	5	5	60	60	300	300	300
4	6	6	24	24	144	144	144
5	6	7	30	35	180	245	210
4	7	6	28	24	196	144	168
2	7	7	14	14	98	98	98
1	8	9	8	9	64	81	72
2	10	10	20	20	200	200	200
40			220	224	1314	1378	1336

✓ Medias aritméticas

$$\bar{x} = \frac{\sum X_i \cdot f_i}{N} = \frac{220}{40} = 5.5$$

$$\bar{x} = 5.5$$

$$\bar{y} = \frac{\sum Y_i \cdot f_i}{N} = \frac{224}{40} = 5.6$$

$$\bar{y} = 5.6$$



✓ Varianzas y desviaciones típicas

$$S^2 = \sum_{n=1}^n \frac{x^2 \cdot f}{N} - \bar{x}^2 = \frac{1314}{40} - (5.5)^2 = 2.60$$

$$S = \sqrt{2.60} = 1.61$$

$$S^2 = \sum_{n=1}^n \frac{y^2 \cdot f}{N} - \bar{y}^2 = \frac{1378}{40} - (5.6)^2 = 3.09$$

$$S = \sqrt{3.09} = 1.76$$

✓ Covarianza

$$S_{xy} = \sum_{n=1}^n \frac{x \cdot y}{N} - \bar{x} \bar{y} = \frac{1336}{40} - (5.5 \cdot 5.6) = 2.60$$

✓ Correlacion de Pearson

$$r = \frac{s_{xy}}{s_x \cdot s_y} = \frac{2.6}{1.61 \cdot 1.76} = 0.92 = r = 0.92 \quad \text{Existe una correlacion positiva fuerte.}$$

✓ Recta de regresion de Y sobre X

$$y = \bar{y} + \frac{S_{xy}}{S^2_x} (x - \bar{x})$$

$$y = 5.6 + \frac{2.6}{2.6} (x - 5.5) \quad y = 5.6 + 1(x - 5.5) \quad y = x + 0.1$$

Nota esperada en el test de personalidad habiendo obtenido una nota de 7 en test de atención al cliente.

$$y = 7 + 0.1 = 7.10$$



