1. IDENTIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Programa de Formación: GESTION INTEGRADA DE LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	*Ficha de caracterización:*
Nombre de la Guía: Estructuración de un Sistema Integrado de Gestión en Pyme de la región – fase evaluación y mejora.	*Código de la Guía:*
Nombre del Instructor: ELVERT CRUZ A.	
Ciudad y fecha:	

2. PRESENTACIÓN E INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

Señor/a Aprendiz:

- Resuelva los problemas o casos planteados.
- Al responder escriba con letra clara y sea conciso.

3. RESOLVER LOS SIGUIENTES CASOS:

3.1. Servicio de atención del Banco SS5

En la siguiente tabla se han registrado los tiempos de atención en minutos, que los clientes se mantuvieron en la fila antes de ser atendidos en una sucursal bancaria de la localidad

12	14	9	10	8	26	27	14	13	14
3	5	10	8	7	7	6	13	12	21
25	27	22	7	12	12	13	19	18	17
28	30	25	21	15	15	16	21	20	14
14	16	11	18	21	8	9	10	9	9
7	9	4	32	20	4	5	8	7	18
6	8	12	11	16	31	24	26	25	26
4	6	18	12	14	22	23	31	30	12

Como parte de evaluación del nivel servicio prestado, por la entidad bancaría, en términos de tiempo, el gerente de la sucursal le ha solicitado al aprendiz de SIG, hacer un análisis que le permite caracterizar los tiempos de atención brindados a sus clientes. Por lo anterior, responda:

a) ¿es la variable tiempo, en este caso, una variable cualitativa o cuantitativa? Explique su respuesta
b) ¿De acuerdo a la variable tiempo, aplicaría un análisis de distribución de frecuencias agrupadas o no agrupadas?
c) ¿Cuál es el % de clientes atendidos en un tiempo menor a 14 minutos?
d) ¿Cuál es el % de clientes que tuvieron que esperar más de 26 minutos?

3.1.1. Si la Superintendencia de Industria y Comercio estipulará un tiempo máximo de 18 minutos para mínimo el 80% de usuarios atendidos, evalúe, según los tiempos registrados, si habría un motivo de preocupación para el gerente de la sucursal, sustente su respuesta con base el análisis estadístico correspondiente a que haya lugar.