1. **Título del trabajo de grado**

DESARROLLO DE UN MODELO PARA LA ATENCIÓN TRANSACCIONAL EN UNA SUCURSAL BANCARIA

CASO: Oficina Unicentro Banco Caja Social

1. **Nombre del Autor**

JORGE ENRIQUE JAIMES JAIMES

1. **Director trabajo de grado**

Ingeniero JAIRO RAFAEL MONTOYA TORRES

1. **Tipo de Trabajo**

Tesis

1. **Facultad y Programa**

ESCUELA INTERNACIONAL DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS. Instituto de Postgrados FORUM

MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES

1. **Resumen**

Este proyecto de investigación busca desarrollar un modelo que permita analizar las diversas variables que inciden en la determinación de la utilización de recursos humanos para la realización de transacciones financieras en una oficina bancaria del Banco Caja Social. Se hace un análisis de la demanda transaccional y se construye una herramienta de pronóstico que es la base para la determinar la cantidad de personal FTE (full time equivalent) requeridos para atender de manera coherente con la estrategia de servicio definida por la entidad a los clientes dicho requerimiento. Se utilizan herramientas estadísticas de pronóstico, programación lineal para la optimización de recursos, y modelos de simulación de operaciones que generen elementos objetivos para la toma de decisiones.

1. **Abstract**

This research project aims to develop a model to analyze the many variables that affect the determination of the use of human resources to carry out financial transactions in a bank of Banco Caja Social. An analysis of transactional demand and build a forecasting tool that is the basis for determining the number of staff FTE (full time equivalent) required to meet consistently with the strategy defined by the contracting service to clients this requirement. Statistical tools are used forecasting, linear programming for optimization of resources, and operations simulation models to generate objective evidence for decision making.

1. **Palabras clave**

Pronóstico de demanda, Modelos de asignación, Simulación de Operaciones, Optimización, Colas.