

**Título:** CENTROS DE RECEPCION DE LLAMADAS Y FENOMENOS DE ESPERA: MODELIZACION Y SIMULACION.

**Nombre:** LÓPEZ ARES, SUSANA

**Universidad:** Universidad de Oviedo

**Fecha de lectura:** 01/01/1994

**Programa de doctorado:** DESCONOCIDO

**Dirección:**

> **Director:** EMILIO COSTA REPARAZ

**Tribunal:**

> **presidente:** MANUEL LÓPEZ CACHERO

> **secretario:** JUAN JESUS BERNAL GARCIA

> **vocal:** RODOLFO VAZQUEZ CASIELLES

> **vocal:** JOAQUÍN ARANDA GALLEGO

> **vocal:** ANTONIO LÓPEZ DIAZ

**Descriptores:**

> MATEMATICAS

> COLAS

> INVESTIGACION OPERATIVA

**El fichero de tesis** no ha sido incorporado al sistema.

**Resumen:** EL SECTOR DEL MARKETING TELEFONICO SE ENCUENTRA EN NUESTRO PAIS EN UN PERIODO DE FUERTE EXPANSION QUE PRESUMIBLEMENTE ALCANZARA LA MADUREZ EN LOS PROXIMOS AÑOS. COMO CONSECUENCIA, SE PRODUCIRA UNA REDUCCION EN LOS RATIOS DE CRECIMIENTO DEL SECTOR Y CIERTA SATURACION DEL MERCADO, LO CUAL LLEVARA A LAS EMPRESAS DEL MISMO A LA BUSQUEDA DE UNA MAYOR EFICIENCIA EN SU FUNCIONAMIENTO.

DENTRO DE LAS DECISIONES QUE HABRAN DE SER TOMADAS PARA ALCANZAR ESTE OBJETIVO SE ENCUENTRA LA RELATIVA A LA DETERMINACION DEL NUMERO DE OPERADORES QUE HAN DE SER ASIGNADOS A LA ATENCION DE LAS LLAMADAS DE LOS CLIENTES EN LAS DIFERENTES HORAS DEL DIA. ESTE PROBLEMA ES ENFOCADO DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LA TEORIA DE COLAS, YA QUE LA ESTRUCTURA DEL FENOMENO ES ISOMORFA CON LA DE LOS FENOMENOS DE ESPERA, PUES EXISTEN UNOS CLIENTES QUE

DESEAN SATISFACER UNA NECESIDAD, UNOS OPERADORES QUE PRESTAN UN SERVICIO Y UNA LINEA DE ESPERA, DE TAL FORMA QUE UNA LLAMADA QUE LLEGA AL SISTEMA Y SE ENCUENTRA CON TODOS LOS SERVIDORES OCUPADOS ENTRARA A FORMAR PARTE DE LA MISMA.

POR ESTA RAZON, SE REALIZA UN REPASO DE LOS MODELOS DE TEORIA DE COLAS EXISTENTES PARA DETERMINAR SI ALGUNO DE ELLOS ES APLICABLE AL SISTEMA OBJETO DE ESTUDIO. AL NO SER NINGUNO DE ELLOS VALIDO SE RECURRE A LA SIMULACION COMO MEDIO QUE NOS PERMITE ANALIZAR SU FUNCIONAMIENTO.