SEMINARIO PARA ALUMNOS DE MATEMÁTICA

Viernes 7 de Abril de 2017, 12:00 hs.  
Aula 2-4-9, 4to piso, Block 2- FaCET-UNT

**“La Teoría de Colas como herramienta en la toma de decisiones”**  
Lic. María Lourdes Fernández\*

\* Facultad de Ciencias Exactas y Tecnología  
  
 Todos hemos experimentado en alguna ocasión la sensación de estar perdiendo el tiempo al esperar en una cola. El fenómeno de las colas nos parece natural: esperamos en el auto en un semáforo mal regulado, o en un peaje; esperamos en el teléfono a que nos atienda un operador y en la cola de un supermercado para pagar.... Pero a veces las esperas son buenas ya que nos hacen visualizar la importancia del producto o servicio que vamos a adquirir.  
 En particular los gerentes de operaciones suelen utilizar modelos de colas o filas de espera para equilibrar las ventajas que podrían obtener incrementando la eficiencia del sistema de servicio y los costos que esto implica.  
 El presente trabajo tiene como objetivo principal introducir brevemente la Teoría de Colas dentro del marco de la Dirección de Operaciones de una empresa y a partir de un ejemplo concreto mostrar su utilidad a la hora de tomar decisiones.