



Yo (Nosotros) Jony Esteban Osorio Hernández, Víctor Hugo Ángel, Haga clic aquí para escribir texto, mayor(es) de edad, domiciliados y vecinos(s) de (Ciudad) Manizales, identificados(s) con la(s) cedula(s) de ciudadanía N°(s) 1058816540 de Neira-Caldas N°(s) 10269967, de Manizales; N°(s) Haga clic aquí para escribir texto., de Haga clic aquí para escribir texto., Código de estudiante N° 1058816540, N° 10269967, N° Haga clic aquí para escribir texto. Actuando en nombre propio, en mí (nuestra) calidad de autor(es) del trabajo de grado, monografías o tesis relacionado a continuación:

Título: Aplicación del modelo Box-Jenkins en la estimación del flujo de llamadas en servicios de atención al cliente en el sector contact center

Presentado y aprobado en el año Escriba el año, como requisito para optar el título Especialista en estadística aplicada autorizo (autorizamos) a la Fundación Universitaria los Libertadores para efectos de uso, reproducción (sin fines de lucro), préstamo y comunicación pública de la obra objeto del presente documento, en formato electrónico abierto (consulta acceso abierto on-line), en los términos establecidos en la Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, Ley 1450 de 2011, Decisión Andina 351 de 1993, Decreto 460 de 1995, la Circular No. 6 de la Dirección Nacional de Derechos de Autor y demás normas generales sobre la materia.

Esta autorización se otorga, bajo las siguientes Cláusulas:

Primera: El/los autor(es) manifiesta(n) que la obra objeto de la presente autorización es original y fue realizada sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es de su exclusiva autoría y detenta(n) la titularidad de la misma.

En caso de presentar cualquier reclamación o acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión, el/los autor(es) asumirá(n) toda la responsabilidad y saldrá(n) en defensa de las facultades y derechos aquí autorizados, asumiendo cualquier costo por este concepto. Para todos los efectos la Fundación Universitaria los Libertadores actúa como un tercero de buena fe; así mismo el acá firmante dejará indemne a la Fundación Universitaria los Libertadores de cualquier reclamación o perjuicio.

Segunda: La presente licencia no implica la cesión de los derechos morales sobre la obra por cuanto de conformidad con lo establecido por el artículo 30 de la Ley 23 de 1982, el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993 y demás normas concordantes, estos derechos son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables; igualmente, esta licencia no implica la cesión de los derechos patrimoniales sobre la obra.

Tercera: La Fundación Universitaria los Libertadores, hará cumplir las normas sobre los derechos morales, dando los créditos respectivos al(los) autor(es) en las acciones de reproducción, préstamo al público y divulgación pública o privada y todas aquellas que impliquen el uso y utilización autorizada.

Cuarta: El/los autores manifiesta(n) que los derechos patrimoniales sobre la obra en cuestión no han sido cedidos con antelación y que sobre ellos no pesa ningún gravamen ni limitación en su uso o utilización.

Quinta: La Fundación Universitaria los Libertadores se compromete a preservar la obra en el estado en que se encuentra dentro de los límites de lo posible. En caso de causas sobrevenidas e imprevisibles, caso fortuito o fuerza mayor, o hecho exclusivo de tercero no responderá por ningún perjuicio que se cause a la obra.

Palabras claves:

Relacione cuatro palabras que sean los temas o elementos más característicos del texto y permitan su recuperación.



LOS LIBERTADORES
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO PARA PUBLICAR Y
ADMINISTRAR TRABAJOS DE GRADO

CÓDIGO: FO-FT-020

VERSIÓN: 01

1. Pronósticos
2. Box-Jenkins
3. Call Center
4. ARIMA

Resumen:

Máximo 200 palabras.

Implementación de la metodología Box-Jenkins en un servicio de atención al cliente para la optimización del pronóstico de llamadas entrantes. El trabajo explora la metodología Box-Jenkins el sector contact center desde su concepto para posteriormente proceder a la estimación y evaluación de modelos en un servicio determinado de atención al clientes. Se encuentra que la metodología es pertinente y aporta a la solución de la estimación de llamadas.

Director de trabajo de grado o Tesis

Sebastien Lozano Forero

Niveles de Confidencialidad

¿Usted (es) autoriza (n) que este trabajo de grado, monografía, o tesis sea publicado teniendo en cuenta que no contiene información confidencial?

SI ☒ NO ☐

En el caso de No, por favor indique los motivos por los cuales no autoriza la publicación:

Haga clic aquí para escribir texto.

Hábeas Data

Con la firma de este documento declaro (declaramos) que la información primaria recolectada en entrevistas, encuestas, cuestionarios, experimentos, entre otros, fue codificada y los datos personales anonimizados como protección a los derechos de los participantes en la investigación. Con la firma de este documento declaro (declaramos) que el trabajo de grado, monografía, o tesis no revela información reservada, datos personales o datos sensibles cuya divulgación pueda afectar los derechos de terceros que hayan sido participantes en la investigación.

Para constancia se firma el presente documento en dos (02) ejemplares del mismo valor y tenor, en la Ciudad de Manizales, a los 23 días del mes de Diciembre, dos mil diecinueve.

EL (LOS) AUTOR(ES) – ESTUDIANTE(S):



LOS LIBERTADORES
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO PARA PUBLICAR Y
ADMINISTRAR TRABAJOS DE GRADO

CÓDIGO: FO-FT-020

VERSIÓN: 01

Firma:

Nombre del autor: Jony Esteban Osonio Hernández

Número de identificación: 1058816540

Código de estudiante: 1058816540

Correo electrónico: jeosorich@libertadores.edu.co

Facultad / Programa / Área de Investigación: Facultad de ingeniería y ciencias básicas/Estadística aplicada/ Series de tiempo

Firma:

Nombre del autor: Victor Hugo Ángel

Número de identificación: 10269967

Código de estudiante: 10269967

Correo electrónico: vhagenlo@libertadores.edu.co

Facultad / Programa / Área de Investigación: Facultad de ingeniería y ciencias básicas/Estadística aplicada/Series de tiempo

Firma:

Nombre del autor: Haga clic aquí para escribir texto.

Número de identificación: Haga clic aquí para escribir texto.

Código de estudiante: Haga clic aquí para escribir texto.

Correo electrónico: Haga clic aquí para escribir texto.

Facultad / Programa / Área de Investigación: Haga clic aquí para escribir texto.

