**RESUMEN**

El presente estudio, establece el comportamiento del cliente transaccional, a fin de otorgarle a la entidad financiera, información que le sirva para diseñar infraestructuras eficientes que cubran satisfactoriamente y con márgenes aceptables de rentabilidad la demanda de servicios de este segmento.

En su primera parte se presenta un enfoque del comportamiento del sistema financiero, sus orígenes y fechas importantes que han causado impacto en la banca. En la segunda parte se revisan las transacciones que se hacen en los bancos y los medios disponibles para los mismos. Adicionalmente se da a conocer los servicios y productos que ofrece el banco.

Para la tercera parte, se presenta el marco teórico a ser aplicado en el estudio del comportamiento de los usuarios. En la cuarta parte se ostenta el diseño de la encuesta a ser aplicada a los usuarios transaccionales, la cual es de gran utilidad para el levantamiento de la información.

Finalmente se realiza el análisis de los datos obtenidos para establecer el comportamiento de los usuarios que realizan transacciones en ventanillas.