

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL
EXAMEN DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

Profesora: MSc. Glenda Jácome

Fecha: 09 de diciembre de 2010

Estudiante: _____

Nota ____/50

TEMA 1. Conteste Verdadero o falso. (20 puntos)

- Los sistemas de Web y Comercio electrónico son desarrollados para cubrir las necesidades de información como lo hacen los TPS, OAS y KWS ()
- La confiabilidad en un entrevista estructurada es baja. ()
- Los ERP son sistemas integradores de los diferentes sistemas existentes en los niveles administrativos ()
- El error de preguntas tendenciosas, es cuando se obtiene una sola respuesta a las dos preguntas realizadas. ()
- El enfoque estructurado en el ciclo de desarrollo de un sistema, responde a los continuos cambios del mundo de los negocios ()
- IA son sistemas que en la actualidad se desarrollan con el propósito de que las máquinas tengan un comportamiento inteligente. ()
- Cuando usted realiza una entrevista necesita de la observación, para verifica las respuestas de su entrevistado. ()
- En el ciclo de vida moderno de un sistema la etapa de soporte se refiere a probar las redes, bases de datos, programas en si todo el nuevo sistema. ()
- Los DFD son gráficas que representan los procesos sobre todo como fluye la información por áreas involucradas en el proceso. ()
- Los gráficos de columnas sirven para comparar dos o más variables en un periodo de tiempo particular. ()

Tema 2. Mencione (6 puntos)

1. Mencione las partes de un cuestionario (2 puntos)

2. Mencione 4 principios para el desarrollo de sistemas con éxito (4 puntos)

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL
EXAMEN DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

Profesora: MSc. Glenda Jácome

Fecha: 09 de diciembre de 2010

Estudiante: _____

Nota ____/50

Tema 3. Caso de estudio

Sistema de garantías

La empresa X actualmente recepta los reclamos por garantía de forma personal, pero desea incorporar a su sitio web el proceso de garantías. Cuando un cliente presenta su reclamo por garantía, debe llenar una solicitud que es receptada por la asistente de reclamos, además de receptar el producto para su revisión, entonces entrega al cliente un comprobante que inicia el trámite de garantía. El cliente entonces se va y debe esperar la respuesta y continuamente nos está llamando continuamente para saber el resultado de su reclamo.

La asistente entonces envía el producto a un supervisor quien ingresa en el sistema el informe sobre el daño y si cubre o no la garantía, si cubre la garantía entonces pasa al jefe de planta quien con el informe genera una orden de despacho para inventarios a fin de sustituir el producto defectuoso y se proceda a entregarlo al cliente, con su respectivo documento de entrega.

Si el daño no lo cubre la garantía se informa al cliente.

1. Que parte del proceso se puede colocar en el sitio web. (6 puntos)
2. Realice un DFI del Proceso de garantía (10 puntos)
3. Realice un diagrama de procesos (quién y qué) (8 puntos)

Buena Suerte