



# ANALISIS DE SISTEMAS

## TRABAJO PRACTICO N°1

### EJERCICIO PARA VER EN CLASE

Del cierre de una entrevista surge el siguiente texto como descripción de un proceso realizado por un analista.

Lea el mismo y resuelva los puntos enumerados al final.

#### Proceso

El proceso de reserva de pasajes aéreos implica varios pasos. El cliente o el agente de reservas busca información sobre vuelos disponibles, que se encuentra almacenada en la base de datos de vuelos. Una vez que se encuentra el vuelo deseado, se selecciona el vuelo y se realiza una solicitud de información de pasajeros. El cliente o el agente de reservas proporciona la información de los pasajeros y luego realiza un pago, que se registra en el registro de pagos. Si el pago es exitoso, se confirma la reserva y se actualiza el registro de reservas.

1. Genere a su consideración el DFD del sistema de reserva, sobre el cual usted debe diseñar el proceso de acuerdo a lo explicado en el párrafo anterior.
2. Genere de los niveles de: contexto, nivel 1 y nivel 2 (primitivo)
3. Enliste de manera separada los elementos encontrados. (flujos, procedimientos, almacenes y entidades externas)

4. Genere una lista de preguntas que lo habrían llevado a obtener ese D.F.D.
5. Explique que técnica de entrevista utilizo para generar las preguntas y justifique porque eligió esa técnica.
6. Puede agregar los elementos que considere para mejorar el proceso, si ese fuera el caso, justifique porque los agrego.
7. Si considera que la descripción del proceso confeccionada al cierre es poco clara. Vuelva a redactarla incluyendo sus consideraciones de mejor.

## **RESPUESTAS:**

1. El DFD del sistema de reserva se presenta en el diagrama anterior
2. Los niveles de DFD son:
  - **Contexto**
  - **Nivel 1**
  - **Nivel 2 (primitivo)**
3. Los elementos encontrados se enlistan a continuación:
  - **Flujos:**
    - Información sobre vuelos disponibles
    - Solicitud de información de pasajeros
    - Información de los pasajeros
    - Pago
    - Confirmación de reserva
  - **Procedimientos:**
    - Búsqueda de información sobre vuelos disponibles
    - Selección del vuelo deseado
    - Registro del pago
    - Actualización del registro de reservas
  - **Almacenes:**
    - Base de datos de vuelos
    - Registro de pagos

- Registro de reservas
  - **Entidades externas:**
    - Cliente o agente de reservas
1. **La lista de preguntas que me habrían llevado a obtener este DFD es la siguiente:**
    - ¿Cuántas aerolíneas trabajan con su agencia?
    - ¿Cuántas reservaciones en promedio realizan al mes?
    - ¿En cuántas ciudades tienen sucursales?
    - ¿Qué tipo de servicios adicionales ofrecen a sus clientes, como seguros de viaje o renta de autos?
    - ¿Tienen algún programa de lealtad para los clientes frecuentes?
    - ¿Qué porcentaje de las reservaciones que realizan son para vuelos internacionales?
    - ¿Tienen algún tipo de política de cancelación o cambio de fechas en las reservaciones?
    - ¿Cuál es el plazo promedio de respuesta a consultas o solicitudes de cotización?
    - ¿Tienen alguna alianza con empresas de alojamiento o turismo para ofrecer paquetes completos a sus clientes? ¿cuales?
  2. La técnica utilizada para generar las preguntas fue la entrevista estructurada de preguntas cerradas estilo embudo. Esta técnica fue elegida porque permite obtener información precisa y detallada sobre el proceso y asegura que todas las preguntas importantes sean respondidas.
  3. Una posible mejora para el proceso sería agregar una opción para cancelar una reserva y recibir un reembolso.