

Evaluación de Calidad de Servicio

RDM

Versión 1.0

23/03/2013
Santo Domingo
República Dominicana

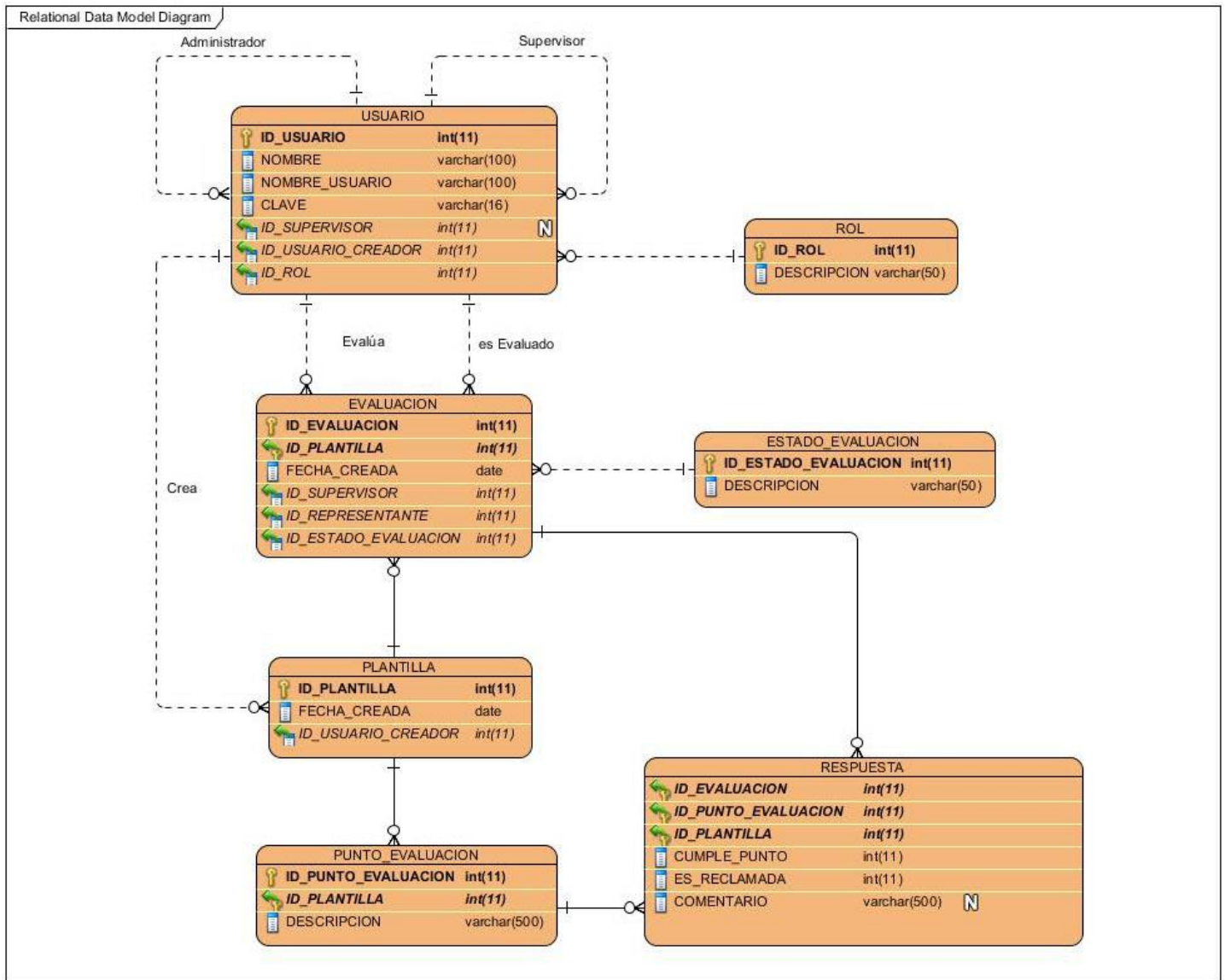
Historia del Documento		
Versión No.	Fecha, dd/mm/aaaa	Autor(es)
1.0	06/04/2013	Jairis Rosario

Responsables		
Nombre	Titulo	Medios para contacto
Felix Ferreira	Patrocinador	ferreiras54@yahoo.es; Móvil xxx-xxx-xxxx
Aneudy Labour	Autor	jairist@gmail.com; Móvil 829-441-8800

Contenido

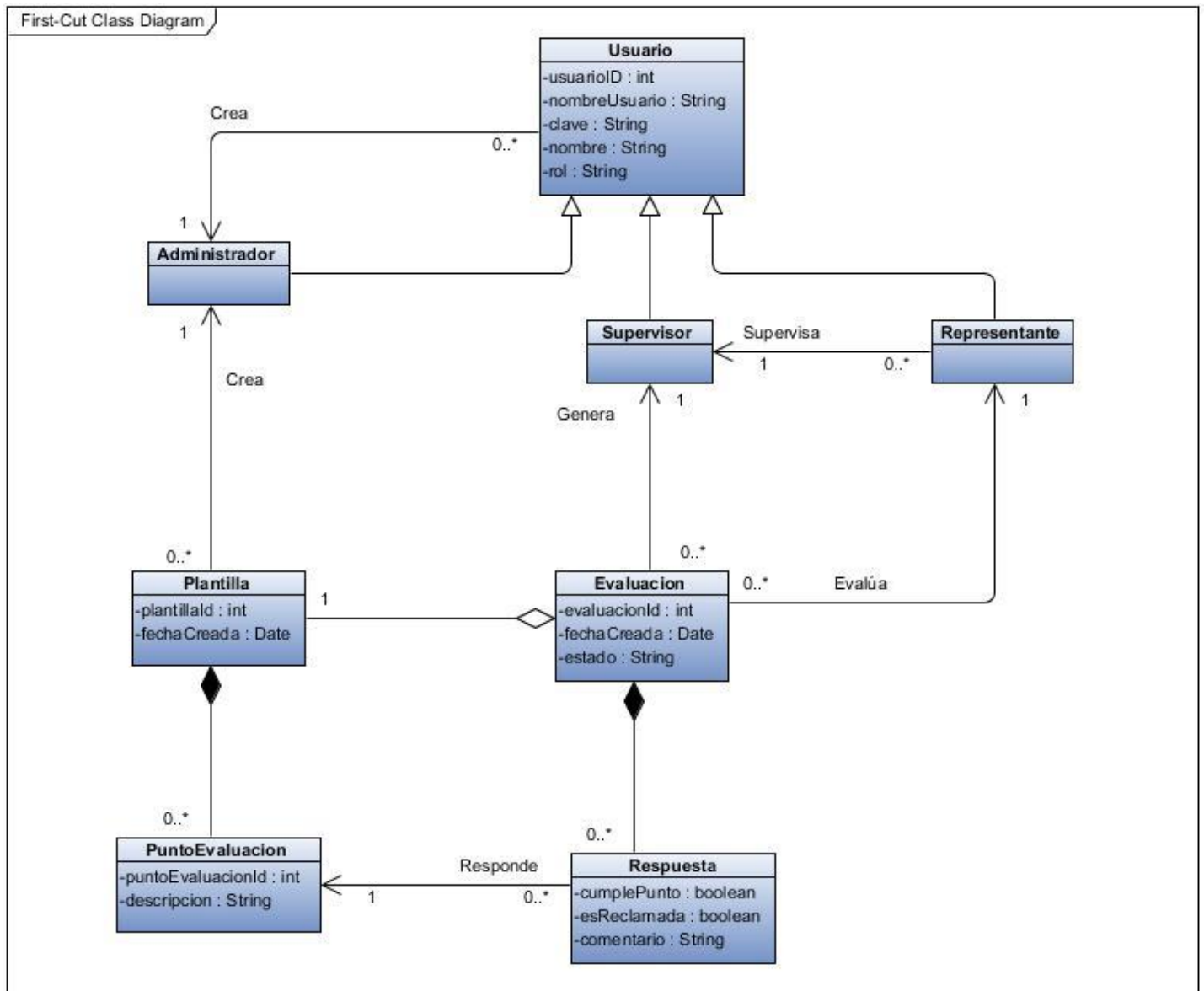
1.	Relational Data Model Diagram	5
2.	First-Cut Class Diagram	6
3.	Tablas de Instancias	7
4.	Scripts.....	9
4.1.	Crear Tablas	9
4.2.	Insert	11
4.3.	Update.....	13
4.4.	Delete.....	13
4.5.	Select.....	13

1. Relational Data Model Diagram



2. First-Cut Class Diagram

Visual Paradigm for UML Community Edition [not for commercial use]



3. Tablas de Instancias

USUARIO				
ID_USUARIO	ID_SUPERVISOR	ID_USUARIO_CREADOR	ID_ROL	...
100		100	1	...
200	400	100	3	...
300	400	800	3	...
400		100	2	...
500	600	800	3	...
600		100	2	...
700	600	800	3	...
800		100	1	...

ROL	
ID_ROL	DESCRIPCION
1	Administrador
2	Supervisor
3	Representante

PLANTILLA		
ID_PLANTILLA	ID_USUARIO_CREADOR	...
5	100	...

PUNTO_EVALUACION		
ID_PUNTO_EVALUACION	ID_PLANTILLA	...
2	5	...
4	5	...
6	5	...
8	5	...
10	5	...
12	5	...
14	5	...
16	5	...
18	5	...

EVALUACION					
ID_EVALUACION	ID_PLANTILLA	ID_ESTADO_EVALUACION	ID_REPRESENTANTE	ID_SUPERVISOR	...
10	5	1	200	400	...
20	5	2	300	400	...
30	5	1	300	400	...
40	5	1	200	400	...
50	5	3	300	400	...
60	5	2	500	600	...
70	5	2	200	400	...
80	5	3	500	600	...
90	5	1	700	600	...
100	5	1	500	600	...
110	5	2	500	600	...
120	5	3	700	600	...
130	5	3	700	600	...

ESTADO_EVALUACION	
ID_ESTADO_EVALUACION	DESCRIPCION
1	Pendiente
2	Reclamada
3	Finalizada

RESPUESTA		
ID_EVALUACION	ID_PUNTO_EVALUACION	...
10	2	...
10	4	...
10	6	...
10	8	...
10	10	...
10	12	...
10	14	...
10	16	...
10	18	...
20	2	...
20	4	...
20	6	...
20	8	...
20	10	...
20	12	...
20	14	...
20	16	...
20	18	...

4. Scripts

4.1. Crear Tablas

```
CREATE TABLE ROL (  
    ID_ROL      int NOT NULL,  
    DESCRIPCION varchar(50) NOT NULL,  
    PRIMARY KEY (ID_ROL)  
);
```

```
CREATE TABLE ESTADO_EVALUACION (  
    ID_ESTADO_EVALUACION int NOT NULL,  
    DESCRIPCIÓN          varchar(50) NOT NULL,  
    PRIMARY KEY (ID_ESTADO_EVALUACION)  
);
```

```
CREATE TABLE USUARIO (  
    ID_USUARIO      int NOT NULL AUTO_INCREMENT,  
    NOMBRE           varchar(100) NOT NULL,  
    NOMBRE_USUARIO   varchar(100) NOT NULL,  
    CLAVE            varchar(16) NOT NULL,  
    ID_SUPERVISOR     int,  
    ID_USUARIO_CREADOR int NOT NULL,  
    ID_ROL           int NOT NULL,  
    PRIMARY KEY (ID_USUARIO),  
  
    FOREIGN KEY (ID_SUPERVISOR) REFERENCES USUARIO (ID_USUARIO),  
    FOREIGN KEY (ID_USUARIO_CREADOR) REFERENCES USUARIO (ID_USUARIO),  
    FOREIGN KEY (ID_ROL) REFERENCES ROL (ID_ROL)  
);
```

```
CREATE TABLE PLANTILLA (  
    ID_PLANTILLA      int NOT NULL AUTO_INCREMENT,  
    FECHA_CREADA       date NOT NULL,  
    ID_USUARIO_CREADOR int NOT NULL,  
    PRIMARY KEY (ID_PLANTILLA),  
  
    FOREIGN KEY (ID_USUARIO_CREADOR) REFERENCES USUARIO (ID_USUARIO)  
);
```

```
CREATE TABLE PUNTO_EVALUACION (  
    ID_PUNTO_EVALUACION int NOT NULL,  
    ID_PLANTILLA         int NOT NULL,  
    DESCRIPCION          varchar(500) NOT NULL,  
    PRIMARY KEY (ID_PUNTO_EVALUACION, ID_PLANTILLA),  
  
    FOREIGN KEY (ID_PLANTILLA) REFERENCES PLANTILLA (ID_PLANTILLA)  
);
```

```

CREATE TABLE EVALUACION (
    ID_EVALUACION          int NOT NULL AUTO_INCREMENT,
    ID_PLANTILLA            int NOT NULL,
    FECHA_CREADA            date NOT NULL,
    ID_SUPERVISOR           int NOT NULL,
    ID_REPRESENTANTE        int NOT NULL,
    ID_ESTADO_EVALUACION    int NOT NULL,
    PRIMARY KEY (ID_EVALUACION, ID_PLANTILLA),

    FOREIGN KEY (ID_SUPERVISOR) REFERENCES USUARIO (ID_USUARIO),
    FOREIGN KEY (ID_REPRESENTANTE) REFERENCES USUARIO (ID_USUARIO),
    FOREIGN KEY (ID_PLANTILLA) REFERENCES PLANTILLA (ID_PLANTILLA),
    FOREIGN KEY (ID_ESTADO_EVALUACION)
        REFERENCES ESTADO_EVALUACION (ID_ESTADO_EVALUACION)
);

```

```

CREATE TABLE RESPUESTA (
    ID_EVALUACION          int NOT NULL,
    ID_PUNTO_EVALUACION    int NOT NULL,
    ID_PLANTILLA            int NOT NULL,
    CUMPLE_PUNTO           int NOT NULL,
    ES_RECLAMADA            int DEFAULT 0 NOT NULL,
    COMENTARIO              int,
    PRIMARY KEY (ID_EVALUACION, ID_PUNTO_EVALUACION, ID_PLANTILLA),
    FOREIGN KEY (ID_EVALUACION, ID_PLANTILLA)
        REFERENCES EVALUACION (ID_EVALUACION, ID_PLANTILLA),
    FOREIGN KEY (ID_PLANTILLA, ID_PUNTO_EVALUACION)
        REFERENCES PUNTO_EVALUACION (ID_PLANTILLA, ID_PUNTO_EVALUACION)
);

```

4.2. Insert

```
-- ROL
INSERT INTO ROL (ID_ROL, DESCRIPCION) VALUES (1, 'Administrador');
INSERT INTO ROL (ID_ROL, DESCRIPCION) VALUES (2, 'Supervisor');
INSERT INTO ROL (ID_ROL, DESCRIPCION) VALUES (3, 'Representante');
```

```
-- USUARIO
INSERT INTO USUARIO
  (NOMBRE, NOMBRE_USUARIO, CLAVE, ID_USUARIO_CREADOR, ID_ROL)
VALUES
  ('Aneudy Labour', 'alabour', '1234', 1, 1);

INSERT INTO USUARIO
  (NOMBRE, NOMBRE_USUARIO, CLAVE, ID_USUARIO_CREADOR, ID_ROL)
VALUES
  ('Pablo primero', 'pprimero', '1234', 1, 2);

INSERT INTO USUARIO
  (NOMBRE, NOMBRE_USUARIO, CLAVE, ID_USUARIO_CREADOR, ID_ROL)
VALUES
  ('Pablo segundo', 'psegundo', '1234', 1, 2);

INSERT INTO USUARIO
  (NOMBRE, NOMBRE_USUARIO, CLAVE, ID_SUPERVISOR, ID_USUARIO_CREADOR, ID_ROL)
VALUES
  ('Pablo tercero', 'ptercero', '1234', 2, 1, 3);

INSERT INTO USUARIO
  (NOMBRE, NOMBRE_USUARIO, CLAVE, ID_SUPERVISOR, ID_USUARIO_CREADOR, ID_ROL)
VALUES
  ('Pablo cuarto', 'pcuarto', '1234', 2, 1, 3);

INSERT INTO USUARIO
  (NOMBRE, NOMBRE_USUARIO, CLAVE, ID_SUPERVISOR, ID_USUARIO_CREADOR, ID_ROL)
VALUES
  ('Pablo quinto', 'pquinto', '1234', 3, 1, 3);
```

```
-- ESTADO_EVALUACION
INSERT INTO ESTADO_EVALUACION (ID_ESTADO_EVALUACION, DESCRIPCION)
  VALUES (1, 'Pendiente');
INSERT INTO ESTADO_EVALUACION (ID_ESTADO_EVALUACION, DESCRIPCION)
  VALUES (2, 'Reclamada');
INSERT INTO ESTADO_EVALUACION (ID_ESTADO_EVALUACION, DESCRIPCION)
  VALUES (3, 'Finalizada');
```

```
-- PLANTILLA
INSERT INTO PLANTILLA (FECHA_CREADA, ID_USUARIO_CREADOR)
  VALUES ('2013-07-02', 1);
```

```
-- PUNTO_EVALUACION
INSERT INTO PUNTO_EVALUACION (ID_PUNTO_EVALUACION, ID_PLANTILLA, DESCRIPCION)
VALUES (1,1, 'El representante utiliza protocolo de bienvenida');
INSERT INTO PUNTO_EVALUACION (ID_PUNTO_EVALUACION, ID_PLANTILLA, DESCRIPCION)
VALUES (2,1, 'El representante muestra empatía durante la conversación');
INSERT INTO PUNTO_EVALUACION (ID_PUNTO_EVALUACION, ID_PLANTILLA, DESCRIPCION)
VALUES (3,1, 'El representante identifica la necesidad del cliente');
```

```
-- EVALUACION
INSERT INTO EVALUACION
(FECHA_CREADA, ID_ESTADO_EVALUACION, ID_PLANTILLA, ID_REPRESENTANTE,
ID_SUPERVISOR)
VALUES
('2013-04-07', 1, 1, 4, 2);
```

```
-- RESPUESTA
INSERT INTO RESPUESTA
(ID_EVALUACION, ID_PLANTILLA, ID_PUNTO_EVALUACION, CUMPLE_PUNTO)
VALUES
(1, 1, 1, 1);
INSERT INTO RESPUESTA
(ID_EVALUACION, ID_PLANTILLA, ID_PUNTO_EVALUACION, CUMPLE_PUNTO)
VALUES
(1, 1, 2, 0);
INSERT INTO RESPUESTA
(ID_EVALUACION, ID_PLANTILLA, ID_PUNTO_EVALUACION, CUMPLE_PUNTO)
VALUES
(1, 1, 3, 1);
```

4.3. Update

```
UPDATE RESPUESTA
    SET ES_RECLAMADA = 1, COMENTARIO = 'Considero que si soy empático en las
interacciones con los clientes'
WHERE
    ID_EVALUACION = 1 AND ID_PUNTO_EVALUACION = 2;
```

```
UPDATE EVALUACION
    SET ID_ESTADO_EVALUACION = 2
WHERE
    ID_EVALUACION = 1;
```

4.4. Delete

```
DELETE FROM USUARIO WHERE ID_USUARIO = 6;
```

4.5. Select

```
-- VER LOS REPRESENTANTES QUE SE REPORTAN AL SUPERVISOR ID = 2
SELECT ID_USUARIO, NOMBRE FROM USUARIO WHERE ID_SUPERVISOR = 2;
```

```
-- VER LOS DETALLES DE LA EVALUACION 1
SELECT
    PE.DESCRIPCION, CUMPLE_PUNTO, ES_RECLAMADA
FROM
    RESPUESTA RP, PUNTO_EVALUACION PE
WHERE
    ID_EVALUACION = 1
    AND PE.ID_PUNTO_EVALUACION = RP.ID_PUNTO_EVALUACION;
```