

Modelo de Negocio para la sistematización de los Procesos Administrativos y Técnicos; Caso: Clínica Universitaria de Diagnóstico Agrícola (C.U.D.A.). Universidad de Oriente - Venezuela

Zairen Torres¹, Jesús Chaparro²

Universidad de Oriente. Núcleo Monagas, Maturín, Venezuela, zairen24@hotmail.com

Universidad de Oriente Núcleo Monagas, Maturín, Venezuela, jchaparro@udo.edu.ve

The development of this research was aimed at developing the business model for the systematization of the Agricultural University Hospital Diagnostic (CUDA) from the Universidad de Oriente, Monagas core to the organization and classification of administrative and technical processes. This research is governed by the guidelines of a projective research and therefore a comprehensive level. Techniques and instruments for data collection were used direct observation, unstructured interviews and the literature review in order to get accurate data and information, basing the interpretation of the data in the content analysis technique for processing information. For the development and achievement of the employment proposed software development methodology Gray Watch yourself we used the Unified Modeling Language (UML). This study spanned a period of the analysis stage (business model) of the technical processes proposed by the methodology applied. The business model developed represents a detailed description of administrative processes and techniques of clinical allowing to know the organizational environment and verify that current CUDA processes running fully. Keywords: Business Model, Methodology Gray Watch.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones que están a la vanguardia solicitan el desarrollo e implementación de sistemas de información para mejorar la ejecución de las tareas diarias de las entidades que requieren del uso de dichas tecnologías. La aplicación de estas herramientas ofimáticas permite la automatización de los procesos propios de estas instituciones, proporcionándole una plataforma de información que apoye la toma de decisiones. A si mismo le proporciona la posibilidad de obtener grandes ventajas competitivas e incrementar la capacidad de organización de la empresa. Los centros de diagnósticos agrícolas no escapan de esta realidad. La Clínica Universitaria de Diagnóstico Agrícola (C.U.D.A), es una de estos centros u organizaciones que busca la implementación de sistemas de información que apoyen el desenvolvimiento del trabajo diario que se lleva a cabo.

Por consiguiente, en el presente estudio se plantea el desarrollo del modelo de negocio para la sistematización de los procesos administrativos y técnico de la Clínica Universitaria de Diagnóstico Agrícola de la Universidad de Oriente, núcleo Monagas; haciendo uso de la información proporcionada por la metodología de desarrollo de software GRAY WATCH, la cual se basa en tres (03) modelos, el modelo de actores, de productos y el de procesos. Estos modelos describen tres elementos claves del método: el producto que se quiere elaborar, los actores que lo elaboran y el proceso que los actores deben seguir para elaborar el producto.

El modelo de proceso se clasifica en tres (03) procesos, Procesos Técnicos, de Gestión y de Soporte, los cuales representan los procesos necesarios para gestionar proyectos de desarrollo de aplicaciones empresariales y llevar a cabo las actividades técnicas y de soporte que requieren estos proyectos. Para esta investigación se empleo el Proceso de Modelo de Negocio de los procesos técnicos, para representar el ambiente o Sistema de Negocios (dominio de la aplicación) dentro del cual se desarrollará la aplicación; de manera que se puedan definir sus elementos claves, sus interrelaciones y el grado de influencia que éstos pudieran tener sobre los requisitos técnicos que la aplicación empresarial debe satisfacer; especialmente, aquellos que se corresponden con la integración de la aplicación al Sistema de Negocios.

Cuadro 1. Cuadro Operativo.

Etapas	Metodología	Actividades	Objetivos Específicos
--------	-------------	-------------	-----------------------

Etapa I: Definición de la Situación Actual	Gray Watch	Recopilar información sobre la situación actual de la C.U.D.A. Entrevistar al personal de la C.U.D.A. Estudiar los procesos que se lleven a cabo en la C.U.D.A.	Definir la situación actual de los procesos administrativos y técnicos de la Clínica Universitaria de Diagnóstico Agrícola de la Universidad (C.U.D.A) de Oriente, Núcleo Monagas.
Etapa II: Modelo de Negocio	Gray Watch	Definición del sistema de negocio. Construcción de la jerarquía de objetivos. Validación de jerarquía de objetivos. Construcción de la cadena de valor. Descomposición de procesos en subprocesos.	Describir el funcionamiento de la Clínica Universitaria de Diagnóstico Agrícola (C.U.D.A) de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas, a través del modelo de negocio.

CONCLUSIONES

- El diagnóstico realizado al sistema de negocio bajo estudio permitió detectar las fortalezas y debilidades con las que cuenta la C.U.D.A, entre las fortalezas se encuentra el desempeño diario de cada uno de los trabajadores en función de crecer y mejorar como institución que se dedica al diagnósticos de los agentes patógenos y contaminantes de las especies vegetales y animales de la zona. Las debilidades se encuentran enmarcadas en las deficiencias de redacción que presentaba la misión y visión de la misma; los focos problemáticos resaltaron la inexistencia de procedimientos bien definidos de los procesos administrativos y técnicos de la clínica, permitiendo detectar las respectivas causas que impiden el mejor funcionamiento de las actividades de dichos procesos.
- El diseño del Modelo de Negocio permitió representar y describir el sistema de negocio en donde el modelador logró descubrir, comprender y plasmar diferentes aspectos de la organización como los procesos (medulares y de apoyo) que se ejecutan, su función dentro del Clínica Universitaria de Diagnóstico Agrícola, la descripción de cada uno de los procesos administrativos y técnicos, la distribución jerárquica de los mismos y la relación con otras unidades.
- Todos los modelos fueron relacionados a través de un conjunto de matrices que mostraban la interdependencia existente entre los procesos, objetos reglas, actores y eventos del negocio.
- La comunicación con los usuarios finales represento una clave fundamental para poder recopilar y validar la información obtenida para el cumplimiento de los objetivos planteados.
- La utilización del Lenguaje de Modelado Unificado (UML), permitió tener una visión detallada y explicativa de cada uno de los procesos que conforman parte de la unidad de negocio bajo estudio.

RECOMENDACIONES

- Tomando como base el Modelado para la sistematización de la Clínica Universitaria de Diagnóstico Agrícola de la Universidad de Oriente, núcleo Monagas, realizar un estudio minucioso a cada uno de los procesos descritos, bien sea aplicando un enfoque sistémico o empleando cualquier otra técnica o método que la organización considere apropiado, con el propósito de descubrir cuáles son los problemas específicos y reales que afectan al negocio y así proveer soluciones a estas, permitiendo que la misma opere de manera óptima.
- Difundir el modelado de negocios a toda la institución, para que las demás organizaciones conozcan el trabajo realizado y lo empleen en los proyectos presentes y futuros de las mismas, ya que de esta forma se hará más fácil el levantamiento de información y se comprenderá mejor los procesos en los cuales se este trabajando.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación. (5ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Hurtado, J. (2007). El Proyecto de Investigación. Metodología de la Investigación Holística. Caracas, Venezuela: Editorial Quirón
- Jacobson, I., Booch, G. & Rumbaugh, J. (2000). El Lenguaje Unificado de Modelado. Madrid: Pearson Addison Wesley.
- Larman, C. (2002). UML y Patrones. Introducción al análisis y diseño orientado a objetos. Editorial Prentice-Hall.México.
- Montilva C., J. GRAY WATCH Método de desarrollo de software para aplicaciones empresariales. Venezuela 2008.
- Pressman, R. (2005). Ingeniería de Software. (6ta Edición). México: McGrawHill.