

Instrumento de diagnóstico de satisfacción del ciudadano universitario aplicado a expediente electrónico

Miguel A. Marafuschi Phillips¹ , Ariel Pasini² , Ana C. Lacunza³ 

¹Instituto de Ciencias Sociales (UNAJ) Av Calchaqui N° 6200

²Instituto de Investigación en Informática III- LIDI -Facultad de Informática (UNLP) 50 esq.
120 La Plata, Buenos Aires

³UNLP Calle 7 N° 776, La Plata

{miguel.marafuschi, ana.lacunza}@presi.unlp.edu.ar

apasini@lidi.info.unlp.edu.ar

Abstract. Este trabajo introduce el concepto de satisfacción del ciudadano universitario (SCU) y propone un instrumento para la evaluación de dicha satisfacción. En base a una identificación de 11 servicios del sistema de expediente electrónico de la UNLP (SUDOCU), se realiza un diagnóstico de la SCU actual, lo que permite planificar posibles mejoras a la prestación de servicios por parte de las universidades a miembros de sus comunidades.

Keywords: gobierno electrónico universitario, satisfacción del ciudadano universitario, calidad de uso

1 Introducción

Desde fines del siglo pasado la gestión de la educación ha sido modificada por el uso de las nuevas tecnologías. Las utilizaciones de estas nuevas tecnologías implica cambios técnicos e invita a reflexionar en forma general sobre la forma de gestionar. Estas innovaciones fueron acompañadas de desarrollos teóricos como la nueva administración pública, el gobierno electrónico [1] y el gobierno como plataforma [2] [3].

Este trabajo introduce un concepto relacionado al gobierno electrónico universitario (EGOV-U) como es la satisfacción del ciudadano universitario (SCU) y propone una metodología para la evaluación de dicha satisfacción.

Para ello se realizará un diagnóstico de la satisfacción de los ciudadanos universitarios con diferentes servicios componentes del sistema de expedientes electrónico

denominado SUDOCU utilizado en 29 universidades nacionales. En este caso el relevamiento se llevó a cabo en usuarios de la UNLP.

El resto de este trabajo se organiza de la siguiente manera. La Sección 2 presenta los conceptos generales relacionados a gobierno electrónico y la historia del sistema de expedientes digitales SUDOCU. La Sección 3 detalla el instrumento de diagnóstico de evaluación de la satisfacción del ciudadano universitario. La Sección 4 introduce los resultados obtenidos durante la ejecución del diagnóstico. Finalmente, en la Sección 5, se discuten las conclusiones y trabajos futuros.

2 Conceptos Generales

Cuando las limitaciones del modelo burocrático weberiano superaron a sus beneficios, apareció la teoría del Nuevo Gerenciamiento Público (New Public Management, NPM). Inicialmente se implementó en Inglaterra, los Estados Unidos y Australia [4] para luego expandirse a otros lugares del mundo a partir del proceso de globalización.

Este nuevo gerenciamiento Público introduce una serie de reformas administrativas originadas en el sector privado como la medición de la productividad, la introducción de servicios orientados a usuarios, la descentralización, los conceptos de eficiencia y mejora de los servicios ofrecidos y el control [5]. Todos estos esfuerzos se llevaron a cabo para simplificar el acceso a la información y los servicios públicos; mejorar la calidad de los servicios prestados y reducir los costos [6].

Estas nuevas ideas fueron acompañadas por el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información (TICs). La aplicación de las mismas al gobierno dio lugar a lo que se denomina gobierno electrónico

El Gobierno Electrónico es vinculado comúnmente con las estructuras relacionadas al Estado, ya sean, los gobiernos municipales, provinciales, o nacionales. Sin embargo, existen otras unidades del Estado, como las universidades nacionales, que poseen su propio gobierno con amplia autonomía institucional.

Las mismas reformas impactaron en las últimas décadas a nivel global en la educación superior, debido al gran crecimiento en términos de estudiantes, instituciones, complejidades, costos y su relación directa con la prosperidad económica de los países [7]. Este crecimiento en un marco de restricciones presupuestarias precisó, a partir de los 1980s, de medidas de eficiencia y una mayor productividad.

Muchos trabajos de investigación han generado conocimiento sobre el Gobierno Electrónico, pero poco se ha profundizado en la aplicación de esas ideas a la gestión de la educación en general y de las universidades en particular. Una de las ideas ausentes hasta el momento es la satisfacción de los ciudadanos pertenecientes a la comunidad universitaria.

2.1 Gobierno Universitario

Las universidades argentinas poseen gobiernos propios y gozan de autonomía del gobierno político del Estado. El gobierno universitario está compuesto por alumnos, docentes, no docentes, graduados, etc., dependiendo de la estructura definida en su estatuto. Este conjunto representa a los ciudadanos universitarios que desarrollan actividades bajo las reglamentaciones de dicho gobierno.

Los gobiernos universitarios prestan un amplio conjunto de servicios a su comunidad. Estos servicios, son mayoritariamente brindados a través del uso de las TIC. De los muchos conceptos generados por estas teorías este trabajo se va a centrar en uno en particular, la satisfacción del ciudadano universitario (SCU).

La utilización de las tecnologías de la información (TICs) en la administración pública busca encontrar mecanismos que impacten positivamente en el trabajo diario [9]. Esto es lo que se denomina gobierno electrónico o EGOV y que en su traslado a las universidades [10] denominó EGOV-U.

2.2 Satisfacción del ciudadano

Todos los cambios citados, nacidos en el Nuevo Gerenciamiento Público, dieron origen a nuevas formas de relacionarse con los usuarios de los servicios públicos. La evolución de estas ideas y las investigaciones que surgieron de las mismas dio lugar al concepto de Citizen Relationship Management (CiRM). El CiRM es una concepción que hace hincapié en el esfuerzo, de todos los niveles de gobierno de dar una respuesta rápida y adecuada a todos los requerimientos, necesidades y consultas de los ciudadanos, a partir de cambios en las prácticas, políticas y procedimientos del sector público.

El sector privado fue el primero en profundizar en el concepto de satisfacción en la búsqueda de complacer a sus clientes a fin de obtener una rentabilidad. El concepto moderno más completo es el de CRM, del inglés Customer Relationship Management (Gestión de Relación con los Clientes). El CRM permite anticipar necesidades y deseos de los usuarios y costumizar la relación con el mismo.

El CRM se centra en la relación entre las empresas y sus clientes, en tanto que el CiRM se enfoca en la provisión de servicios a los ciudadanos a fin de contribuir al desarrollo de los ciudadanos y su integración con la sociedad [11]. Una de las grandes diferencias entre estas dos visiones es que, en el caso de los servicios de gobierno, el ciudadano, en su gran mayoría, está obligado a tratar con una oferta monopólica por parte de los diferentes estratos de gobiernos. En tanto que en el CRM se busca atraer a los clientes para obtener una rentabilidad.

Esta sencilla diferencia implica que las estrategias del CiRM enfrentan la complejidad del entorno gubernamental que incluye intereses políticos, el timing de las prácticas públicas y los cambios en las demandas sociales [12].

Lacunza [9], Describe el proceso de selección de herramientas por parte del Consejo Interuniversitario Nacional (CIN) que desembocó en la elección de SUDOCU como solución de expediente electrónico para las universidades nacionales argentinas. SUDOCU fue aprobado en el año 2020 por el consejo superior de la UNLP y desde entonces ha sido incorporado en la administración central y en las 30 unidades académicas que componen la universidad.

2.3 SUDOCU

SUDOCU es un sistema de Gestión Integral de documentos y trámites, con el que se crean diferentes tipos de documentos digitales. Permite administrar el ciclo de vida completo de los mismos. Esos documentos, a su vez, pueden incorporarse en contenedores, expedientes y trámites, y llevar registro de todos los actos administrativos que componen al ciclo de vida del trámite documental.

3 Instrumento de diagnóstico de Calidad para la satisfacción de usuarios de SUDOCU

Como antecedente directo del modelo de evaluación de satisfacción de ciudadanos universitarios está el trabajo de Pasini[13], quien identificó una serie de servicios prestados por las unidades académicas de diferentes universidades, a fin de evaluar la madurez de los mismos [14]. Dicho autor [13] evaluó 25 servicios y alcanzó a gran parte de los ciudadanos universitarios: alumnos, graduados, docentes y nodocentes. Para cada servicio descrito el responsable de la prestación debía indicar los canales de entrega del mismo y a partir de allí se determinaba la madurez del servicio y evalúa la calidad de los mismos.

A partir de dicha experiencia, este trabajo busca evaluar los servicios relacionados al expediente electrónico utilizado en la UNLP, SUDOCU. Con este fin, se definió un instrumento de recolección, centrado en un subconjunto de servicios prestados por SUDOCU, para un grupo de usuarios frecuentes y relevar la percepción de los mismos en su uso cotidiano.

3.1 Objetivos del instrumento de diagnóstico

El objetivo principal del instrumento de diagnóstico es conocer la satisfacción del ciudadano universitario con los servicios seleccionadas pertenecientes al sistema de expedientes electrónicos SUDOCU.

A partir de dicho instrumento el próximo paso es desarrollar un modelo de evaluación de la satisfacción del ciudadano universitario.

3.2 Contexto de usuarios del SUDOCU

Desde el punto de vista del estatuto los tipos de ciudadanos universitarios son: alumnos, graduados, docentes y nodocentes. Esta misma tipología aplica al total de sistemas que conforman los servicios tecnológicos de la UNLP o EGOV-U.

Tipos de ciudadanos:

En el caso específico de SUDOCU, los ciudadanos cuentan con sub-categorías debidas a los servicios que utilizan distintos perfiles de usuarios. En este caso las subcategorías son:

1. Autoridades: su uso se centra mayoritariamente en la firma
2. Nodocentes en general y dentro de los no docentes: 1) usuarios de áreas relacionadas a operativas, despacho y mesa de entradas. Crean expedientes y crean y numeran resoluciones. Precisan permisos de edición especiales. 2) usuarios de áreas relacionadas a contabilidad, compras o tesorería. Interactúan mayoritariamente con los sistemas contables. Precisan permisos de Inter operatividad. 3) resto de usuarios nodocentes. Se trata de usuarios con los permisos básicos de crear documentos, subirlos a los expedientes y pasar expedientes

3.3 Selección de Servicios de SUDOCU

Determinación de los servicios.

SUDOCU incluye una cantidad importante de servicios a los diferentes miembros de su comunidad. A fin de realizar el diagnóstico de los mismos, se identificó para cada uno de los posibles receptores, un subconjunto de servicios que se considera indispensable a los objetivos de los mismos. Por ejemplo, como servicio identificado para los usuarios de áreas contables se consulta por la inter-operatividad con otros sistemas SIU como Pilagá o Diaguita.

Se relevaron los siguientes servicios: 1-Búsqueda de documentos y expedientes. 2- Envío de notificaciones. 3- Celeridad en las tramitaciones. 4- Utilidad en los repositorios. 5- Firma dentro del sistema. 6- Uso de plantillas. 7- Seguridad en la información. 8-Simplicidad en la firma de documentos. 9- Tamaño de los archivos. 10- Formato de los archivos. 11- Simplicidad en la generación de expedientes.

También se consultó sobre funcionalidades ausentes a ser incorporadas que consideramos necesarias para un funcionamiento más eficaz del sistema: 1-Módulo de comunicación interna. 2- Monitoreo de expedientes. 3- Digesto. 4-Interoperabilidad con otros sistemas. 5-Generación de reportes de información

3.4 Instrumento de evaluación.

El relevamiento de la información se llevó a cabo a través de un formulario google forms. Que consta de 21 preguntas cerradas y una pregunta abierta para sugerir nuevos servicios. Las preguntas cerradas se agrupan en cuatro conjuntos referidos a: los servicios prestados, los servicios específicos sobre generación de expedientes y trámites, las de priorización de servicios futuros y las de priorización de inconvenientes a resolver.

3.5 Método de evaluación

Para la evaluación se utilizó una escala de Likert de 5 elementos compuesta por: 1- Muy insatisfecho. 2 - Insatisfecho. 3 – Indistinto. 4 – Satisfecho. 5 - Muy insatisfecho

Para determinar la prioridad en las funcionalidades a incorporar se aplica una escala 1 a 5, donde 1 es el de mayor prioridad.

4 Evaluación y resultados

Durante el mes de junio de 2024, se envió el instrumento de evaluación a un grupo seleccionado de usuarios de SUDOCU y se obtuvieron un total de 84 respuestas (ver tabla 1) esto representa un 48,6% del total de los formularios enviados. El contexto de aplicación del instrumento fue el siguiente:

El universo de usuarios SUDOCU UNLP es de unos 1500 usuarios. El formulario fue enviado a 173 usuarios frecuentes, por otro lado existe un grupo importante de usuarios que acceden al sistema solo de manera eventual, por lo que no se los consideró en esta etapa de evaluación.

Table 1. Cantidad de usuarios por tipo

Tipos de usuarios	Cantidad	Porcentaje
Autoridad	3	3,6%
Áreas operativas, despacho y mesa de entradas	31	36,9%
Áreas Administrativas financieras	23	27,4%
Otras áreas administrativas	27	32,1%
Total	84	100%

Para agrupar los resultados se consideró que el nivel mínimo deseado, que la suma de los niveles de satisfecho y muy satisfecho sea superior a la suma de los valores de muy insatisfecho e insatisfecho.

De los 11 servicios relevados, en cinco casos es mayor el valor de la satisfacción que el de la insatisfacción, ver Tabla 2.

Table 2. Servicios relevados con mayor satisfacción del ciudadano universitario

Tipos de Servicios	SAT	INSAT	DIF
Simplicidad en las firmas	51,2%	29,8%	21,4%
Simplicidad en la generación de expedientes	48,8%	29,8%	19,0%
Formato de los archivos	44,0%	25,0%	19,0%
Firma dentro del sistema	44,0%	32,1%	11,9%
Seguridad en la información	36,9%	28,6%	8,3%

Los resultados muestran que cinco servicios cuentan con una satisfacción superior a la insatisfacción y cuatro de esos servicios están por encima del 44% de satisfacción. En particular se destaca que hay un importante nivel de satisfacción con el *Simplicidad en las firmas* y con la *Simplicidad en la generación de expedientes*.

Por otra parte, los resultados también muestran que seis servicios cuentan con una insatisfacción superior a la satisfacción, ver tabla 3, las que mayor insatisfacción presentan son: *Celeridad en las tramitaciones*, el *Tamaño de los archivos* y las dificultades que aparecen con la *Búsqueda de documentos y expedientes*.

Table 3. Servicios con mayor insatisfacción del ciudadano universitario

Tipos de Servicios	SAT	INSAT	DIF
Celeridad en las tramitaciones	22,6%	69,0%	-46,4%
Envío de notificaciones	16,7%	38,1%	-21,4%
Tamaño de los archivos	31,0%	46,4%	-15,5%
Uso de plantillas precargadas	11,9%	25,0%	-13,1%
Búsqueda de documentos y expedientes	40,5%	47,6%	-7,1%
Utilidad de los repositorios	23,8%	25,0%	-1,2%

Profundizando con los usuarios respecto al concepto *problemas en la celeridad de las tramitaciones*, respondieron que tienen su origen en los cortes del servicio (disponibilidad de SUDOCU), la velocidad del funcionamiento y las dificultades que se presentan cuando un expediente o trámite queda pendiente de tramitación por un período prolongado.

En la Tabla 4 se presenta los servicios que los usuarios proponen para ser incorporadas al SUDOCU, en orden de prioridad.

Table 4. Servicios ordenados por prioridad en el desarrollo

Servicios	Prioridad
Monitoreo de expedientes	67,9%
Módulo de comunicación interna	52,4%
Interoperabilidad con otros sistemas	50,0%
Generación de reportes de información	50,0%

Digesto

35,7%

Analizada las principales falencias, se puede inferir que se relacionan con infraestructura de hardware y funcionalidades ineficientes.

Informado los resultados obtenidos por el instrumento de diagnóstico, las autoridades correspondientes, propusieron hacer un análisis sobre la incorporación de nuevo equipamiento y en una primera instancia, mejorar el software con relación a la disponibilidad del servicio y la celeridad del proceso del expediente. A mediano plazo, se está diseñando una nueva versión que incluya las funcionalidades priorizadas por los usuarios.

A fin de comprobar si las soluciones propuestas impactan de la manera esperada, a los 60 días de implementadas las mejoras, se llevará a cabo un nuevo relevamiento a fin de comparar los resultados obtenidos en las dos mediciones.

5 Conclusiones

De este diagnóstico realizado sobre ciudadanos universitarios de la UNLP, respecto de su satisfacción con el sistema de expedientes electrónicos SUDOCU, se pueden identificar los servicios que resultan satisfactorios o insatisfactorio a los principales receptores.

La escala utilizada permite conocer la profundidad de la satisfacción e insatisfacción de los servicios relevados. Este tipo de relevamiento también permite priorizar el desarrollo de las futuras soluciones.

Del instrumento generado, se obtuvo un informe con las falencias detectadas que fue entregado a las autoridades de SODUCU de la UNLP, quienes coordinaron con las áreas involucradas un plan de mejoras a corto y mediano plazo. Haciendo hincapié en la disponibilidad y celeridad del servicio. Es importante destacar que las mejoras realizadas por la UNLP pueden ser directamente aplicadas en SUDOCU de otras Universidades Nacionales.

Como trabajo futuro, se busca generalizar el instrumento de diagnóstico a otros softwares de uso institucional de las Universidades (Guaraní, Diaguaita, Pilaga, etc.) y aplicarlo en primera instancia en la UNLP.

Con la información recabada, se espera generar un modelo de evaluación de satisfacción del ciudadano universitario, tomando como base la bibliografía existente, analizando el marco teórico correspondiente.

A futuro, se desea aplicar el modelo propuesto a otras Universidades Nacionales.

6 Bibliografía

- [1].-Naser, Alejandra y Concha, Gastón. (2011) El Gobierno Electrónico en la gestión pública. Serie Gestión Pública 73. Santiago de Chile: cepal-ilpes, 2011. Disponible en: http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/54303/El_Gobierno_electronico_en_la
- [2]-O'Reilly, T. (2011). Government as a Platform. *Innovations*, 6(1), 13–40. https://www.mitpressjournals.org/doi/pdf/10.1162/INOV_a_00056
- [3] Oszlak, O. (2020). El Estado en la era exponencial.
- [4] Abrucio, F. L. (2007). Trajetória recente da gestão pública brasileira: um balanço crítico e a renovação da agenda de reformas. *Revista de Administração Pública*, 41(spe), 67–86. <https://doi.org/10.1590/S0034-76122007000700005>
- [5] Secchi, Leonardo. (2009). Modelos organizacionais e reformas da administração pública. *Revista de Administração Pública*. 43. 10.1590/S0034-76122009000200004.
- [6] Lara, R. D., & Gosling, M. (2016a). Análise dos fatores que compõe a ouvidoria no relacionamento com o cidadão. *Espacios*, 37(23), 23–37
- [7] Bleiklie, Ivar. (2018). New Public Management or Neoliberalism, *Higher Education*. 10.1007/978-94-017-9553-1_143-1.
- [8] Brunsson, Nils, and Kerstin Sahlin-Andersson. 2000. Constructing organizations: The example of the public sector reform. *Organization Studies* 21: 721–746.
- [9] Lacunza, A. C. (2020). *Implementación de un sistema de gestión documental electrónico en la UNLP* (Doctoral dissertation, Universidad Nacional de La Plata). <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/115287>
- [10] Pasini, A. C. (2022). *Modelo de madurez para servicios de gobierno electrónico en el ámbito universitario* (Doctoral dissertation, Universidad Nacional de La Plata). <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/134522>
<https://doi.org/10.35537/10915/134522>
- [11] Demo, G., & Pessôa, R. (2015). CRM na administração pública: desenvolvimento e validação de uma Escala de Relacionamento com o Cidadão (ERCi). *Revista de Administração Pública*, 49(3), 677-697.
- [12] Tavana, M., Zandi, F., & Katehakis, M. N. (2013). A hybrid fuzzy group ANP–TOPSIS framework for assessment of e-government readiness from a CiRM perspective. *Information & Management*, 50(7), 383-397.

[13] Pasini, A. C., Estévez, E. C., Pesado, P. M., & Boracchia, M. (2016). Una metodología para evaluar la madurez de servicios universitarios. In *XXII Congreso Argentino de Ciencias de la Computación (CACIC 2016)*.

[14] Janowski T., Estevez E. and Baguma R. 2018. Platform governance for sustainable development: Reshaping citizen-administration relationships in the digital age. *Government Information Quarterly*. Volume 35, Issue 4, Supplement. Pages S1-S16. ISSN 0740-624X <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.09.002>.

(<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X18303836>)