

Consultoría de diagnóstico SICE

**Cooperación Técnica No Reembolsable ATN/OC-10195-UR
Programa de Apoyo a la Implementación de una Gestión por Resultados**

INFORME DE ENCUESTA

ANEXO II **RESULTADOS DE ENCUESTA A NO USUARIOS**

Noviembre – Diciembre de 2008

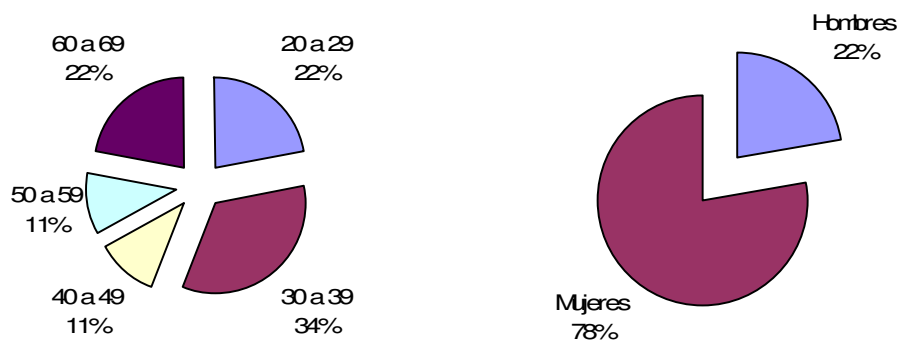
INDICE

| | Pág. |
|--|------|
| Anexo II - Resultados de encuesta a no usuarios | |
| Perfil del entrevistado | 3 |
| Vínculo con el sistema | 6 |
| Participación | 10 |
| Funcionalidad | 12 |
| Usabilidad | 14 |
| Performance | 16 |
| Eficiencia | 18 |
| Propuestas de mejora y de simplificación | 21 |
| Conclusiones generales | 22 |

Resultados de encuesta a no usuarios

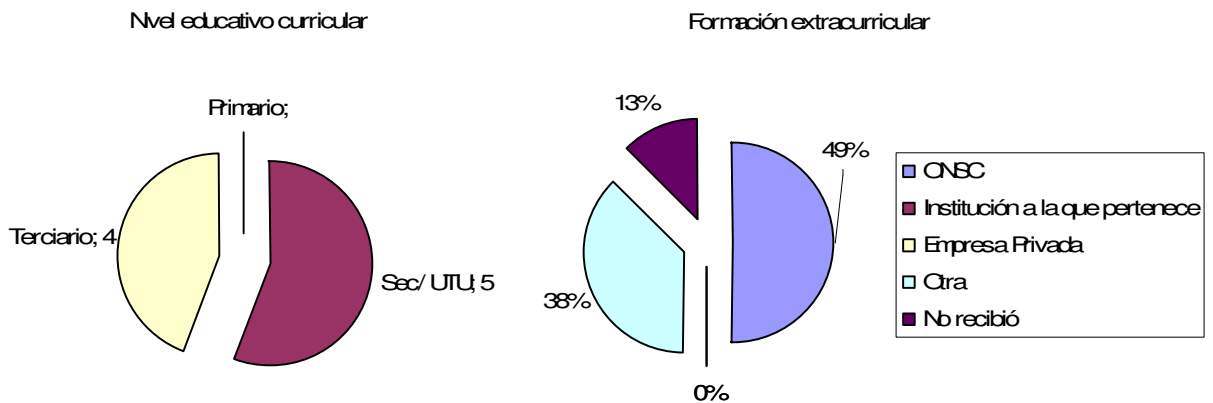
3. Perfil del entrevistado

3.1. Distribución por edades y por sexo



Se mantiene una distribución análoga al caso de usuarios, con tendencia hacia la franja de 30 a 39 y al sexo femenino.

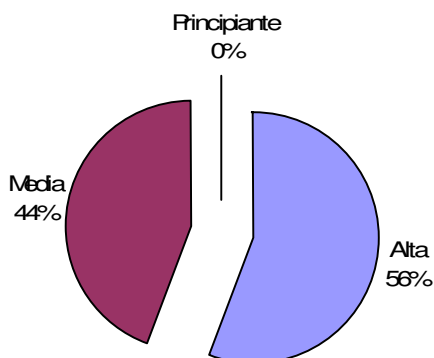
3.2. Nivel educativo



También se mantiene la distribución en el nivel educativo curricular, con mayoría de usuarios con secundaria completa.

La formación extracurricular es básicamente de carácter técnico-administrativo y en el caso de "otra" institución, corresponde al Tribunal de Cuentas y se verifica también, aunque en menor proporción, que hay una franja de usuarios que no ha recibido ningún tipo de formación extracurricular vinculada su función.

3.3. Experiencia en el uso de sistemas informáticos



Igual que en el caso de usuarios, pese a las carencias de capacitación, los usuarios se autoevalúan muy bien en su experiencia y habilidad en el uso de sistemas informáticos en general.

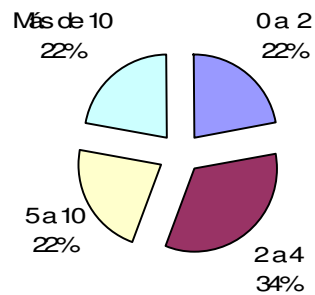
3.4. Relación con la función de compras



Se entrevistó tanto a integrantes como a responsables de las unidades, lo que aporta a la calidad de la información recibida.

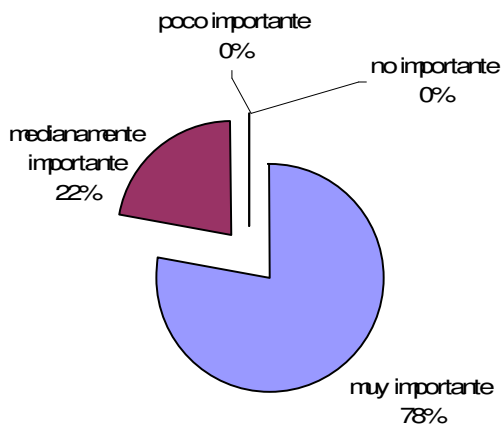
Nuevamente se observa una distribución homogénea en la antigüedad en la función.

Antigüedad en la función de compras



4. Vínculo con el sistema

4.1. Importancia de la integración:

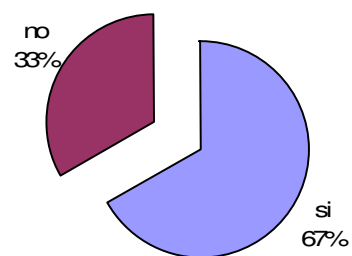


Los no usuarios valoran mayoritariamente como muy importante que las compras del Estado, estén integradas en un mismo sistema, a pesar de no utilizarlo actualmente.

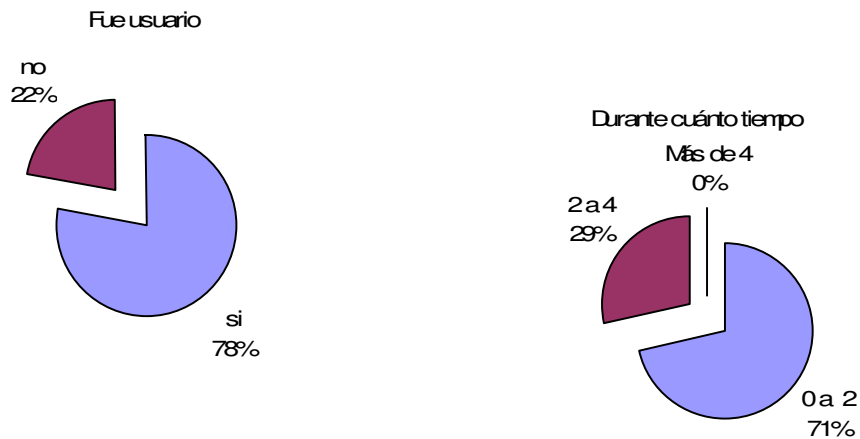
4.2. Capacitación

Todos los entrevistados conocen el sistema de compras estatales y la mayoría recibió capacitación en el uso del mismo

Recibió capacitación



4.3. Experiencia como usuario

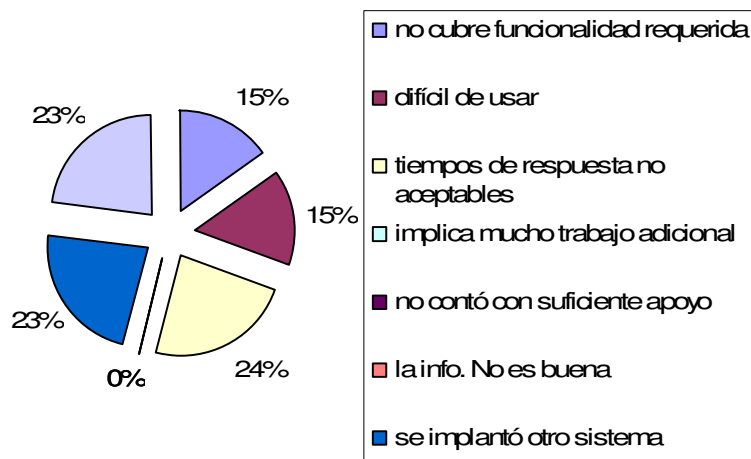


La distribución entre personas que alguna vez fueron usuarios o nunca lo fueron es coherente con la muestra definida. Se produjo una excepción en el caso de una entrevista en la que si bien la persona pertenecía a una unidad que había sido usuaria, no lo había sido personalmente, pero siendo responsable de la unidad y trabajando allí desde había tiempo, manifestó tener conocimientos e interés para realizar aportes.

En general se trató de personas que habían sido usuarias durante relativamente poco tiempo.

4.4. Motivos por los que no es usuario

Motivo por el que se dejó de usar:



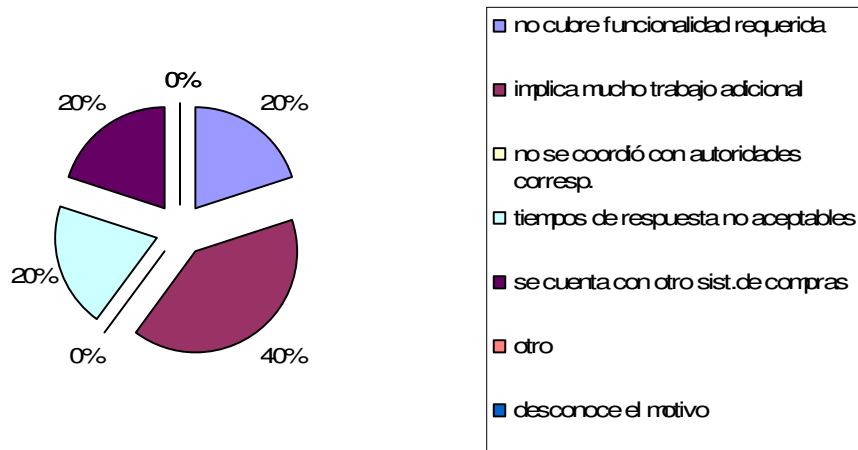
Los ex usuarios adujeron motivos variados que consideran que llevaron a dejar de utilizar el sistema, si bien en varios casos se respondió que la decisión fue de ASSE.

En el caso de que "implica mucho trabajo adicional", se hizo referencia a controles que aportaba el sistema y que actualmente no se realizan en el procedimiento manual.

En los casos en que se respondió que "se implantó otro sistema", se refirieron a volver a utilizar el sistema con que contaban anteriormente y no a la implantación de uno nuevo. Dicho sistema es un desarrollo Clipper que funciona en forma local y que sirve a modo de registro, careciendo de elementos de control y seguridad, así como de posibilidad de integración. En las oficinas de ASSE además, crearon una base de datos Access propia a fin de registrar, como complemento al sistema anterior, algunos datos con los que contaban en el SICE.

Adicionalmente, los tiempos de respuesta y la falta de disponibilidad del sistema revistieron alta criticidad, constituyéndose en otro factor determinante.

Motivo por el que nunca se usó



Además de motivos similares al caso en que se dejó de usar, se agrega aquí el uso de otro sistema de compras. Este es el caso de Presidencia, en que, si bien se manifiesta no ofrecer resistencia a la implantación, se requiere la cobertura de algunas funcionalidades que disponen actualmente:

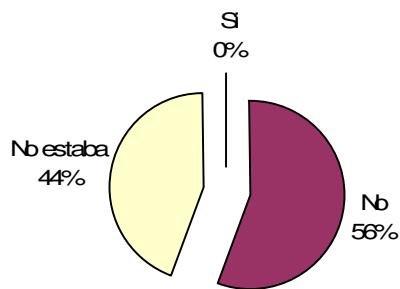
- Ingreso descentralizado de pedidos
- Gestión de stocks

El ingreso descentralizado estaría cubierto a través de una adecuada asignación de roles, en tanto no se dispone de gestión de stocks.

El sistema utilizado actualmente es un desarrollo a medida, que no cuenta con integración a otros sistemas ni bases de datos, y cuya administración la realiza el propio usuario, careciendo de garantías de seguridad, pero es aceptado por el usuario, ya que está diseñado a la medida de los requerimientos internos de su unidad.

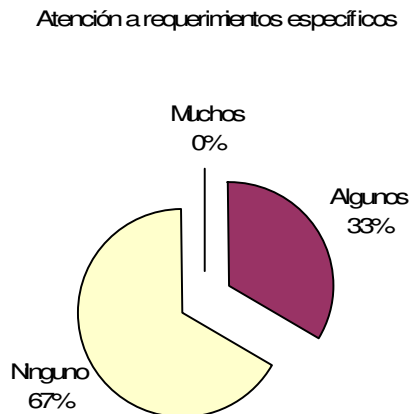
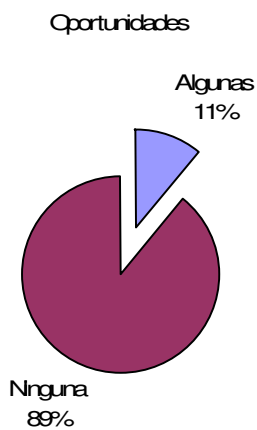
3. Participación

3.1. Participación en el proceso de construcción:



Se relevó una participación nula en las etapas tempranas del proyecto, por lo cual la percepción de los interesados es que no se consideraron en el diseño del sistema, sus problemas y requerimientos específicos.

3.2. Participación posterior:



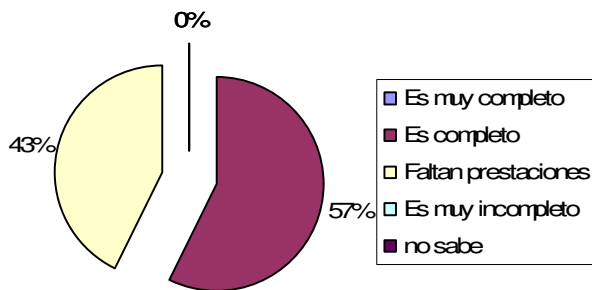
Acerca de las instancias que pudieron existir para la realización de propuestas, la percepción de los usuarios es que no se dieron oportunidades, en la mayoría de los casos y en el caso en que presentaron alguna, esta fue muy cercana a la decisión de dejar de usar el sistema.

Siguiendo la misma tendencia, los entrevistados opinan que posteriormente a la implantación tampoco fueron considerados sus requerimientos (o sólo algunos).

De este relevamiento no surge por tanto una valoración de los esfuerzos y dedicación al tema que manifiesta haber realizado el equipo de soporte del proyecto, tanto funcional como de desarrollo.

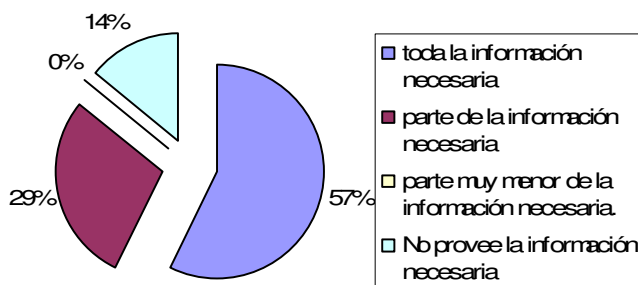
4. Funcionalidad

4.1. Prestaciones



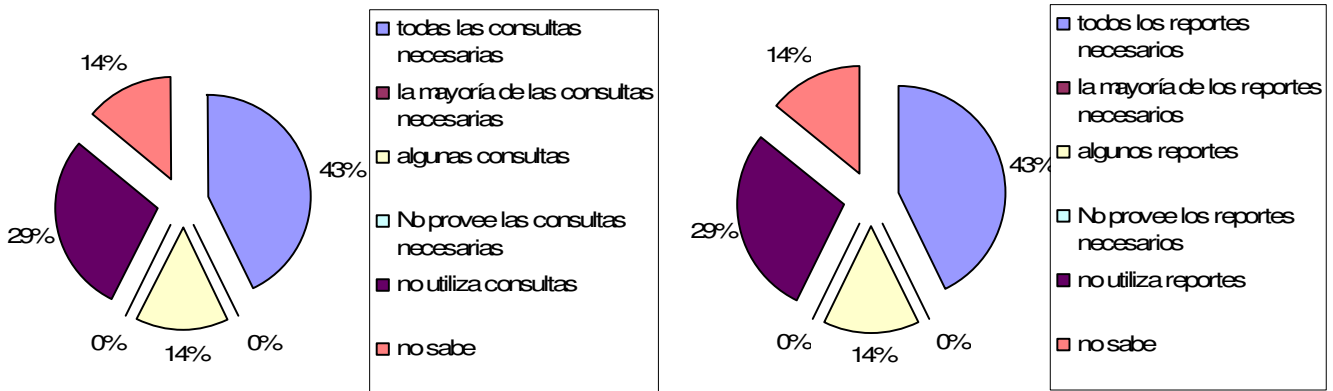
Si bien se mantiene una mayoría de respuestas positivas, cambia la relación, aumentando la opinión de que "faltan prestaciones", refiriéndose a algunas como control de entregas y saldos pendientes, gestión de stocks, cálculo de impuestos y características más flexibles.

4.2. Información



En cuanto a la disponibilidad de información, en general se observa que, aunque con carencias, no se trata de un punto crítico.

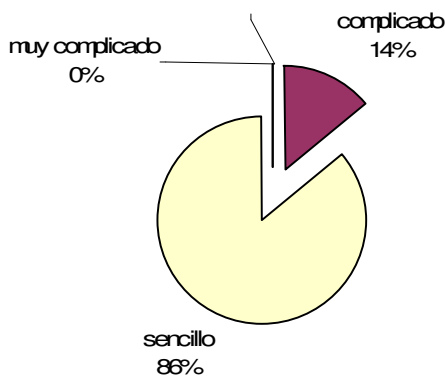
4.3. Consultas y reportes:



Las respuestas respecto a consultas y reportes son las mismas. Si bien en el caso de no usuarios vemos que los reportes son utilizados por algunos más, el porcentaje disminuye para las consultas. Es importante la sub-utilización de estas facilidades, lo que indicaría que, o bien no se aprovecharon para la extracción de información que se requería, o bien que el diseño de consultas y reportes no era el apropiado para los requerimientos de los usuarios.

5. Usabilidad

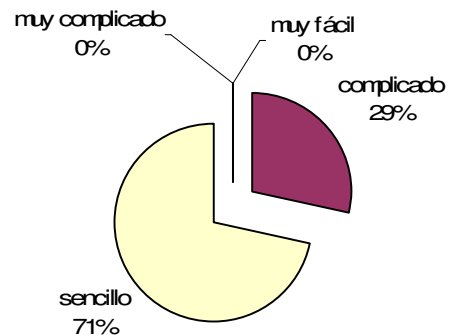
5.1. Facilidad de uso



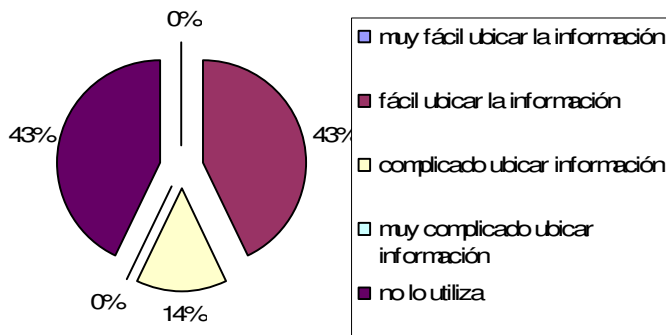
Nuevamente el uso del sistema se evalúa como sencillo, y en caso de uso complicado, se hizo referencia a la operativa, que resultaba engorrosa.

5.2. Facilidad de aprendizaje

El aprendizaje del sistema también resulta sencillo, con las mismas características que para usuarios, por lo que valen las mismas apreciaciones.



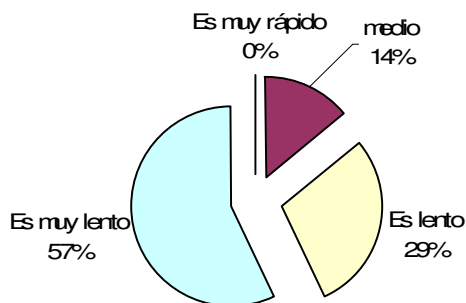
5.3. Manual de usuario



Se repite el resultado obtenido en la encuesta a usuarios respecto de la utilización. Se aprecia una diferencia en cuanto a la facilidad de uso, si bien no podría interpretarse como una tendencia.

6. Performance

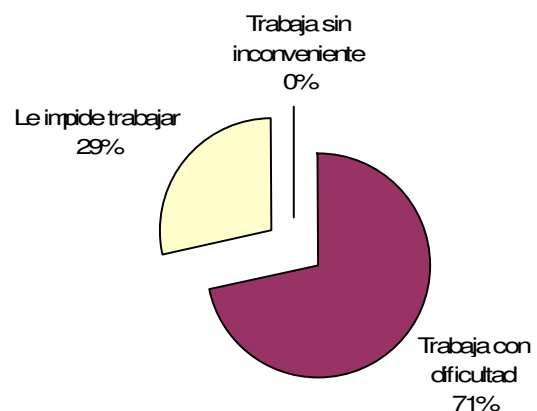
6.1. Velocidad de operación



Prácticamente todos los usuarios tienen una valoración mala en cuanto a los tiempos de respuesta. Este factor, que ya era crítico en el caso de usuarios, recibe ahora una peor evaluación.

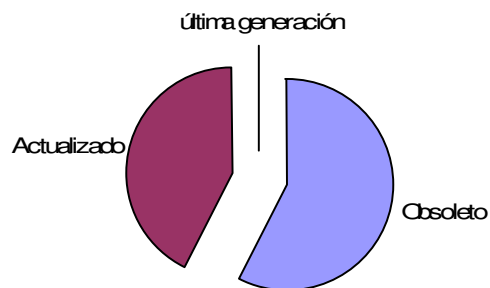
6.2. Impacto en el trabajo:

Coherentemente con la respuesta anterior, el impacto de la performance del sistema en el trabajo de la unidad, es muy importante. Cabe señalar, además, que los entrevistados manifestaron que se producían faltas de disponibilidad habituales, e incluso de varios días.



6.3. Entorno de trabajo – Equipamiento local:

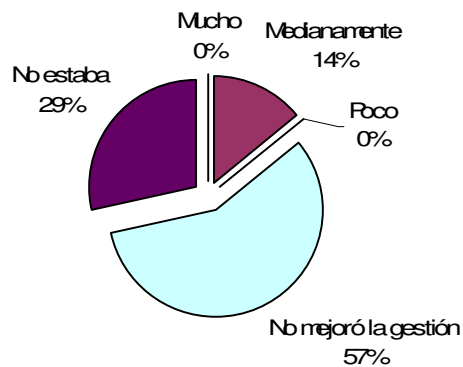
Características del equipo (PC)



Una parte de los problemas de performance, también podría atribuirse a las características de los equipos con que se contaba, ya que en este caso, tienden a ser obsoletos. Algunos ex usuarios han recibido PC's actualizados, pero recientemente y no cuando utilizaban el sistema.

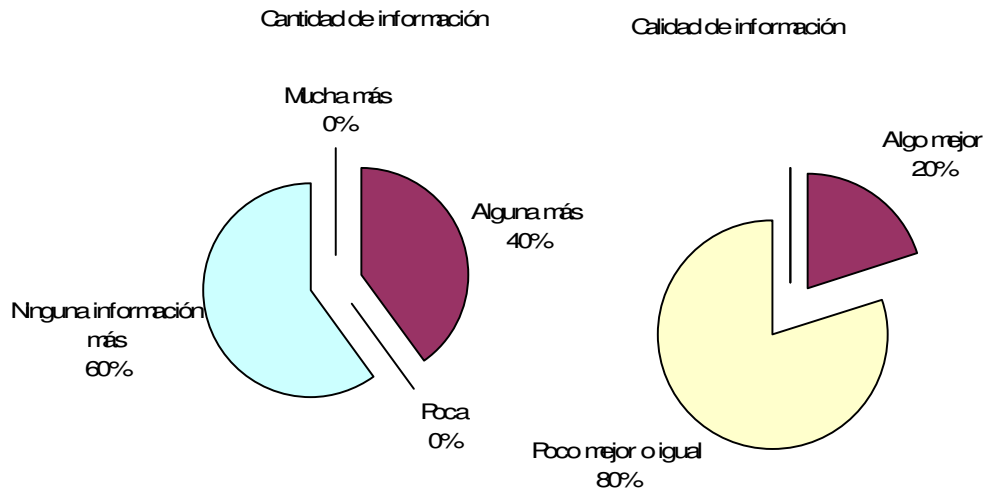
7. Eficiencia

7.1. Mejora de la gestión:



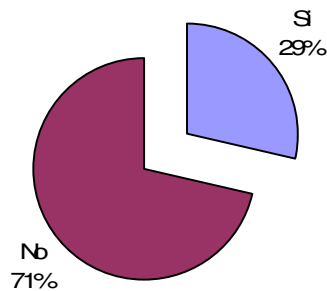
En la opinión de quienes participaron del proceso de implantación, mayoritariamente no mejoró la gestión. Esta opinión está directamente vinculada con la visión de la utilidad para el trámite y con la vigencia de procedimientos anteriores, como en el caso de usuarios, pero está también fuertemente afectada por los problemas de disponibilidad y performance.

7.2. Disponibilidad de información



Los ex usuarios no perciben que se haya podido disponer de más o mejor información que a través del trámite manual. Nuevamente la respuesta está teñida de la óptica de los mismos respecto a su función.

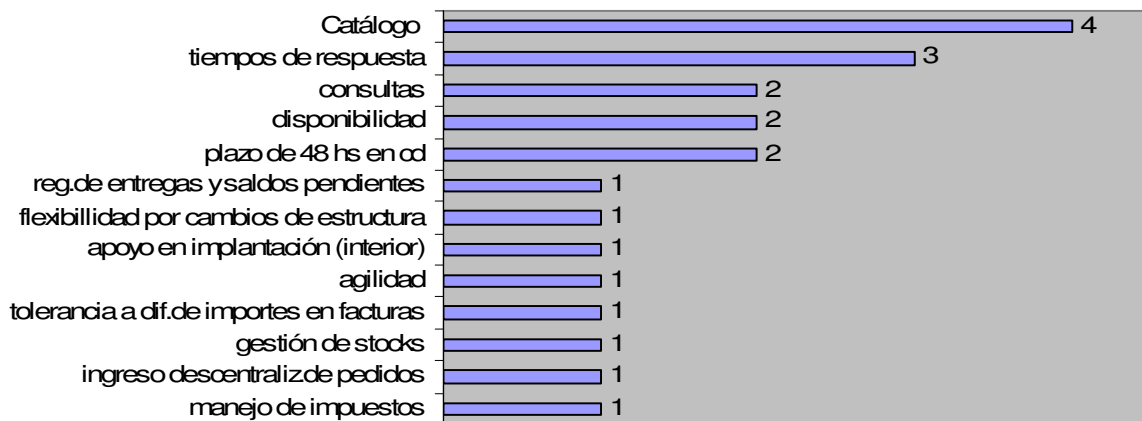
7.3. Registro suficiente



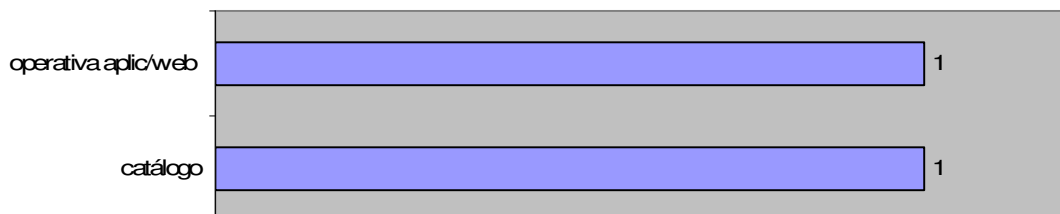
Si bien en la mayoría de los casos se llevaban registros paralelos, todos eran de carácter manual. En algún caso se utilizaba un sistema Clipper anterior para la emisión de órdenes de compra, en caso de falta de disponibilidad del sistema, pero no en forma paralela... Los registros de carácter manual eran similares a los de los usuarios (seguimiento, numeración) y en este caso se agrega el control de entregas.

No se planteó el caso de compras que no estuvieran soportadas por sistema y se tramitaran por fuera.

8. Propuestas de mejora y de simplificación



En las propuestas de mejora vuelve a surgir el tema del catálogo, y con énfasis los problemas de performance y disponibilidad. Fuera de algunas funcionalidades en particular, como manejo de impuestos y gestión de stocks, entregas y saldos pendientes, hay varias referencias a aspectos de flexibilidad del sistema.



En las propuestas de simplificación se menciona nuevamente el catálogo, y las dificultades de operativa por distribución de funcionalidades en las dos versiones.

En ambos casos, las propuestas refieren más a aspectos a considerar y no a contenidos concretos.

9. Conclusiones generales

Análogamente al caso de usuarios, pueden apreciarse aspectos críticos que van más allá del alcance del trabajo y que tienen características similares: aspectos culturales del trabajo en general y de la función de compras en particular, problemas de procedimiento y criterios de participación.

En cuanto a aspectos técnicos, el problema de performance y falta de disponibilidad reviste mayor gravedad y se constituye en un factor determinante para abandonar el uso del sistema, al sumarse a algunas características de falta de flexibilidad del mismo.

No se trasluce de las respuestas y comentarios aprecio por el trabajo realizado por parte del equipo de proyecto en pos de paliar las dificultades que fueron surgiendo, probablemente porque ya se hubiera instalado una actitud de rechazo, debido a las características del proceso de construcción del que no fueron parte, las dificultades técnicas y los propios e importantes problemas de procedimiento. Las posibilidades de apoyo a la planificación y de control a partir de la información del sistema no son suficientes para compensar las dificultades surgidas y tampoco están instaladas en la cultura de la mayoría de los usuarios sino de áreas especializadas.