

BUENOS AIRES,

SEÑOR SECRETARIO GENERAL DEL CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES


Ing. Juan José CIACERA

S / D

De mi mayor consideración:

Cumplo en elevar a Ud. para su consideración el Informe Parcial correspondiente al Proyecto de Atención al Público, en su segunda etapa de desarrollo, con la implementación de los Cursos de Nivelación destinados al personal que atiende usuarios en la A.P.P., que forma parte del Programa de Modernización de la Administración Pública del Neuquén, según el contrato suscripto oportunamente.

Sin otro particular saludo a Ud. muy atentamente.

  
Lic. HORACIO BEOANE



O/N. 311.1  
632/p  
II  
ef 2

PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACION PUBLICA

Pcia.del NEUQUEN

PROYECTO: Atención al Público.Etapa de Capacitación:Cursos de Nivelación para el personal que atiende público (Niveles de Responsables de UAP y del Personal de Supervisión y operación).

C.F.I.:Lic.María Cristina GUINDANI y Lic.Horacio SEOANE.

ETAPA III.-Desarrollo de las actividades curriculares..

- 1.Coordinación de los docentes seleccionados y designados con el equipo de trabajo CFI-Pcia. sobre las temáticas y metodologías a desarrollar y la operatividad de las actividades (horario,días,bibliografía, etc)
- 2.Desarrollo de los cursos y talleres.
- 3.Supervisión y evaluación permanente de los aspectos operativos,académicos y metodológicos.
- 4.Elaboración de los Informes de Avance sobre el desarrollo de las actividades.

ETAPA IV.- Evaluación de los resultados.

- 1.Análisis y evaluación (Parcial) de las actividades curriculares.

A.-ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN LA PCIA.-

Lunes 14 y martes 15 de Octubre de 1991.-Reuniones de evaluación entre el equipo de CFI y la contraparte provincial a los efectos de intercambiar impresiones acerca de la marcha de las actividades planificadas y conocer las opiniones de las supervisoras.

Orientación docente a los responsables del desarrollo de los contenidos de las Áreas de Gestión y de Relaciones Humanas.

Entrega de material didáctico y bibliográfico para los docentes y cursantes.

Lunes 21, martes 22 y miércoles 23 de octubre .

Los expertos del CFI presenciaron las clases de las tres Comisiones: A (Jefes de Departamento UAP) y B y C (Personal de supervisión y operativo de las UAP). (Se adjuntan listados de asistentes).

Según el Proyecto de Evaluación presentado oportunamente se supervisaron las clases siguiendo la GUIA N° 1; por otro lado se aplicó la encuesta de Evaluación N° 2 para recabar la opinión de los cursantes y una vez finalizadas las clases se efectuará un seguimiento de acuerdo a la Guía N° 3. Los tres instrumentos metodológicos se anexan.

Una vez recabada toda la información referente a las alternativas que el desarrollo del curso plantea, se elaboró el siguiente Informe Parcial

---

ANEXOS:

- Listados de participantes.
- Guía N° 1 de Supervisión de clases.
- Cuestionario de Evaluación n° 2 (a los cursantes).
- Guía de Seguimiento "in situ" N° 3.
- Temarios analíticos desarrollados hasta el 18-10-91.
- Trabajos Prácticos realizados en el Area de Gestión.
- Supervisiones de clases efectuadas por la Coordinadora Operativa de los Cursos (Equipo Provincial) y Expertos del CFI.

INFORME PARCIAL DE EVALUACION DE LOS PRIMEROS CURSOS DE NIVELACION  
PROYECTO ATENCION AL PUBLICO CFI-PCIA.de1 NEUQUEN.1991.

A.-METODOLOGIA.-

Una vez finalizado el desarrollo de las áreas de Introducción a la A.P., Jurídica y de Gestión, se les entregó a los cursantes, para que la respondieran, la encuesta de opinión N° 2; paralelamente, los expertos del CFI y las responsables de la contraparte provincial, presenciaron las clases, alternadamente, volcando sus impresiones más importantes, orientándose en la Guía de Supervisión N° 1, preparada al efecto.

La Guía N° 3, de Seguimiento será utilizada en los primeros quince días posteriores a la terminación del Curso., será incluida en el Informe Final de Evaluación.

Obtenida la información se procesaron los datos cuantitativos manualmente expresándolos en valores relativos (porcentajes) para facilitar su interpretación y efectuar comparaciones, si fuera necesario.

Las respuestas abiertas fueron objeto de un análisis de su contenido para identificar las unidades de análisis y sus frecuencias. Sobre un total de cursantes efectivos de 50, completaron la encuesta 42, es decir el 82%.-

En las Conclusiones Generales se analizan todos los comentarios provenientes de los distintos medios de información.

B.-DESARROLLO DEL INFORME.

1.-Conclusiones del Cuestionario N° 2 (a los cursantes).

Con respecto a las expectativas que esta convocatoria de capacitación pudo haber generado entre los asistentes, el 67% de los mismos coincide en señalar que fueron "altamente satisfactorias"; el 60% manifiesta que "fue un ámbito propicio para discutir los problemas de gestión y sus posibles soluciones".

\* Según el 43% de los cursantes manifestó que los objetivos del Curso fueron logrados "parcialmente", un 36% opina que se alcanzaron "plenamente".



\*En cuanto a los contenidos, el 73% de los participantes considera que los mismos los hicieron reflexionar sobre aspectos, ideas y/o situaciones de los temas tratados en los que antes no habían reparado.

\*De igual modo, los temas tratados y la metodología con que fueron desarrollados, a la mayoría le pareció adecuados (71% y 62% respectivamente).

\*Por otro lado, los asistentes opinan que durante las reuniones se trabajó en un clima humano cordial (78.6%), entusiasta (43 %) y cooperativo (55 %).

\*El 83 % estima que los aprendizajes logrados hasta ahora pueden contribuir positivamente en su desempeño laboral, no hubo respuestas negativas; fundamentaron las respuestas con los siguientes comentarios:

- "Porque las pautas generales transmitidas hacen comprender que la buena atención al público comienza conociendo en profundidad la propia función".

- "Se adquirieron y ampliaron conocimientos".

- "Se conoció la Ley 1284"

- "Se mejoró la información"

- "Se reafirmaron conceptos"

- "Por el enriquecimiento personal, me proporciona herramientas y aprendizaje global"

- "Por las exposiciones reales, sintéticas y concisas"

- "Ayudará a la aplicación de nuevos enfoques para los inconvenientes"

- "Permite mejores respuestas y simplificar las tareas"

- "Amplía la forma de pensar y ver las cosas y mejorar"

- "Trataré de aplicar todo si no se oponen los sectores intermedios"

- "La experiencia del grupo me enriqueció"

- "En parte, por las limitaciones que cada empleado tiene según las normas vigentes"

- "Para aprovechar mejor el tiempo"

- "Se comparten distintos modos de trabajar"

- "Por los nuevos temas y la reflexión de los ya conocidos"

- "Por los temas tratados que se aplican en las UAP"

\*Con respecto a los factores físicos y ambientales, tales como las características del recinto o aula, la iluminación, temperatura, asientos, etc., al 52,4% de los participantes le pareció "los mas adecuados", al 40% "poco adecuados", en tal sentido efectuaron los siguientes comentarios:

- "Espacio chico pero muy familiar y con excelentes anfitriones"

- "Se estaba cómodo"

- "Importante el refrigerio que se sirvió"

- "Lugar inadecuado pero existe un clima excepcional"

- "Excelente atención"

- "Entiendo las limitaciones pero existen lugares mejores"

- "Por la comodidad y sencillez"

- "Faltaron pupitres para escribir"

\*Para el 70% de los asistentes la duración total del curso le resultó "adecuada", al resto "escasa".

\*La convocatoria le resultó "adecuada" al 74% porque:

- "Es necesario que la sociedad se sienta conforme con la administración pública, que la deje de ver como un sistema deteriorado y burocrático y con muchas expectativas de modernización"

- "Permitió tratar sinceramente la situación"

- "Se necesita un perfeccionamiento a todo nivel"

- "Unifica criterios para resolver los problemas"

- "Proporcionó información y conocimientos"

- "Los cursantes pertenecen a los sectores más dinámicos de atención al público"

- "Por la relación con pares"

- "Ayuda a conocer la administración pública"

- "Permite conocer la realidad de otras UAP"

- "Hubo resistencia de los jefes"

- "Permite desarrollar mejor nuestras actividades"
- "Se aprenden cosas nuevas con visión clara para encarar las cosas de otra manera"
- \* El material didáctico entregado a los alumnos y la bibliografía indicada, ambos para consulta y/o fijación de los temas vistos, resultó "adecuado, en función de los contenidos" (40.5%), "suficiente, en función de sus necesidades" (38 %) y "ameno, en función de su tiempo" (28.6%).
- \* A continuación se transcriben los comentarios de carácter positivo y negativo, así como las sugerencias efectuadas por los participantes:
  - A) Aspectos positivos:
    - "Que por fin se realizó"
    - "La participación de otros pares"
    - "Clases muy bien explicadas"
    - "Bien elegidas las materias"
    - "La informalidad y libertad para expresar opiniones sin preconceptos ni tecnicismos"
    - "El área de Gestión me interesó más por el manejo de las docentes, lo expuesto y la participación"
    - "El intercambio de ideas para el mejoramiento de las UAP"
    - "Puedo contribuir a mejorar el servicio"
    - "Es necesaria la capacitación de los agentes"
    - "Todo positivo"
    - "Conocimos la Ley 1284 y gestión administrativa"
    - "La información fue bien desarrollada y explicada (excepto el área Jurídica)"
    - "Mejores conocimientos sobre el recurso humano de las UAP"
    - "El intercambio con otras UAP"
    - "Aporte teórico-práctico, reflexión y comentarios"
    - "Mejoró la forma de dirigirnos a los jefes"
    - "Curso altamente positivo"
    - "El interés de los profesores para que cada uno entienda".

b) Aspectos negativos:

- "Época del año y duración"
- "Muchas horas"
- "Las clases de la Ley de empleados públicos fue poco pedagógica"
- "Más horas al Área Jurídica"
- "Poco tiempo"
- "Horario muy reducido"
- "El análisis de la Ley 1284 fue escaso"
- "No hay"
- "Poco legible el material didáctico"
- "Poco tiempo para la Ley 1284"
- "Muy corto el trabajo con expedientes"
- "Faltó tiempo para el análisis y comentarios de los temas"
- "Asistí sin dormir luego de 12 horas de servicio"

c) Sugerencias:

- "Programar otros cursos como este"
- "Más tiempo"
- "Desarrollar actividades que compatibilicen tareas de UAP"
- "Más práctica a los niveles inferiores de UAP"
- "Extender este curso a otras UAP para arribar a un diagnóstico y modificar la situación"
- "Curso más amplio"
- "Visitar las UAP"
- "Capacitación general a toda la A.P.P."
- "Bibliografía más accesible"
- "Continuar con otros cursos de capacitación"
- "Más duración (3 o 4 meses) para profundizar los temas"

## B.2. CONCLUSIONES GENERALES:

Del análisis de todo el material de información obtenido surgen las siguientes conclusiones:

\*Los cursantes asisten regularmente a las clases, no se registran en las planillas de asistencia ausencias prolongadas o frecuentes.

\*Todas las UAP estudiadas están representadas con participantes en los tres grupos, se destaca la Comisaría Ira. que envió la mayor cantidad entre oficiales y cabos.

\*La organización de la infraestructura así como la coordinación operativa por parte del equipo provincial es excelente motivando elogios por parte de los destinatarios de estas acciones.

\*El equipo docente, en general, demuestra gran idoneidad didáctico-pedagógica, así como académica, en el manejo de las clases, observándose absoluta afinidad con los objetivos y filosofía de los cursos.

\*De los comentarios de los cursantes respecto a la necesidad de ampliar y profundizar los temas desarrollados se infiere que de continuar con esta iniciativa, es necesario retomar la programación originaria propuesta por los expertos del CFI.

\*En el Área Jurídica es conveniente, una vez analizada la Ley 1284 de Procedimientos, particularizar las reglamentaciones vigentes en cada UAP.

\*En el Área de Gestión se debe profundizar el tema Conducción de Personal para el nivel de jefatura.

\*Finalmente, es importante señalar que hasta el momento no se registraron complicaciones o inconvenientes de ninguna naturaleza que pudieran perturbar el normal desarrollo de las actividades, trabajándose en un clima de cooperación y entendimiento general.-

## A N E X O S

PROYECTO DE ATENCION AL PUBLICO  
PLANILLA DE CONTROL DE ASISTENCIA DE PARTICIPANTES

GRUPO A: Nivel Jefatura

Lunes de 14 a 16:30 hs.

Jueves de 8 a 10:30 hs.

Fecha:     /     /

- Pereyra, Juan Luis	.....
- <del>Olivera, Marta</del>	.....
- Rodríguez, Luis A.	.....
- Jaramillo, Roberto	.....
- Diaz, Gulfrida	.....
- Errecart, Delia	.....
- Salinas, Esther	.....
- Miranda, Nelly	.....
- Garrido, Mirta	.....
- Vazquez, Jorge Horacio	.....
- Troncoso, Jorge Omar	.....
- Linares, Juan Alberto	.....
- Perez, Aída	.....

---

Firma Coordinador

PROYECTO DE ATENCION AL PUBLICO  
PLANILLA DE ASISTENCIA DE PARTICIPANTES AL CURSO

GRUPO B: Nivel Operativo

Martes de 14 a 16:30hs.

Jueves de 14 a 16:30hs.

Fecha:    /    /

- BURGOS, Angel	.....
- VERGE, Alberto	.....
- MINOR, Alicia	.....
- AVENDAÑO, Ana María	.....
- <del>SALINAS, Berta</del>	.....
- ALAMO, Carmen	.....
- AGUIRRE, Susana	.....
- <del>CAMPILLO, Graciela</del>	.....
- SOTO, Guillermina	.....
- SOTO, Julia	.....
- LOPEZ, Eusebio	.....
- CASTILLO, José	.....
- PEREZ, Oscar	.....
- NIEVAS, Nicolás	.....
- LITOUX, José L.	.....
- <del>CAMPOS, Mariela</del>	.....
- GARRO, Miguel	.....
- <del>PIFARRE, Patricia</del>	.....
- <del>ALCAPAN, Susana</del>	.....
LOPEZ, Isaías Jorge	.....
- HUARTE, Mario César	.....
- <del>VERGARA, María de los Angeles</del>	.....

---

FIRMA DEL COORDINADOR



PROYECTO DE ATENCION AL PUBLICO

PLANILLA DE CONTROL DE ASISTENCIA DE PARTICIPANTES

GRUPO C: Nivel Operativo

Miércoles de 8 a 10:30hs.

Viernes de 8 a 10:30hs.

Fecha:     /     /

- YOLAN, Nora	.....
- <del>MENA, Nelba</del>	.....
- <del>MOYA, Erminda</del>	.....
- BENAVIDEZ, Lidia	.....
- AGUADO, Susana	.....
- <del>PINTOS, Graciela</del>	.....
- <del>TIERNO, Beatriz</del>	.....
- CASTRO, Azucena	.....
- ARANEDA, Alicia	.....
- FERREYRA, Nora	.....
- RAMIREZ, Norma	.....
- SEPULVEDA, Héctor	.....
- PERELLO, Ramón	.....
- CABAS, Horacio	.....
- BURGOA, Mario	.....
- RUIZ, Rigoberto	.....
- ROURET, Mirta	.....
- CARRASCO, Ana María	.....
- RIFFOS, Clara	.....
- CACERES, Leticia	.....
- MENDEZ, Alberto	.....
- SOTO, Adelina	.....
- LEGUIZAMON, Dionisio	.....
- ZILLE, Alicia	.....
- SANBUEZA, Amparo	.....
- POMPONIO, Miguel Angel	.....
- SEIFERT, Norma	.....

---

FIRMA DEL COORDINADOR

PROYECTO ATENCION AL PUBLICO (CFI-Pcia.del Neuquén)

- Cursos de Nivelación 1991 -

GUIA N° 1. Supervisión de clases.

Tema:..... Fecha:.....

Grupo:..... Responsable de la evaluación:

.....

A.- Desempeño del grupo docente: - Dominio del tema, manejo de la información.

- Calidad de las exposiciones.

- Claridad conceptual

- Distribución del tiempo.

- Utilización de recursos auxiliares.

- Actividad de cierre.

B.- Comportamiento del grupo - clase: - Interés.

- Participación.

- Disciplina.

C.- Conclusiones:

PROYECTO ATENCION AL PUBLICO (CFI-Pcia.del. Neuquén)

- Cursos de Nivelación -

CUESTIONARIO DE EVALUACION N° 2

Señor/a participante:

Su opinión respecto a las actividades que ha presenciado  
permitirá reajustar las futuras programaciones.

Agradecemos su valiosa colaboración.

1. ¿Cuáles fueron sus expectativas iniciales y el grado  
de satisfacción alcanzado de las mismas?

(marque con una x en el/los casillero/s elegido/s)

GRADO DE SATISFACCION EXPECTATIVAS	ALTAMENTE SATISFECHAS	MODERADAMENTE SATISFECHAS	POCO SATISFECHAS	NO SATISFECHAS
-Nuevos conoci- mientos				
-Herramientas pa- ra solucionar problemas de gestión				
-Un ámbito para discutir sus problemas de gestión y las posibles solu- ciones				
-Interactuar con otros pares.				
-Otras (aclarar) ..... .....				

Otras (aclarar).....

2. Con respecto a los objetivos del Curso, Ud. opina que fueron logrados:

Plenamente ☐ Parcialmente ☐ Escasamente ☐

3. Según Ud. los contenidos desarrollados:

(marque con una x en el/los casillero/s elegido/s)

	En gran medida	Moderadamente	Muy poco
a) Le proporcionaron información sobre temas que no conocía.			
b) Le permitieron actualizar temas que ya conocía.			
c) Le hicieron reflexionar sobre aspectos, ideas y/o situaciones de los temas tratados en los que antes no había repa- rado.			

4. Los temas tratados, en general, fueron desarrollados:

En profundidad ☐ Adecuadamente ☐ Superficialmente ☒

5. La metodología de trabajo utilizada durante las clases, le pareció:

Sumamente adecuada ☐ Adecuada ☐ Inadecuada ☐

6. Durante las reuniones se dio un clima humano:

Cordial ☐

Tenso ☐

Estusiasta ☐

Apático ☐

Cooperativo ☐

Individualista ☐

7. ¿Estima Ud. que los aprendizajes logrados pueden contribuir positivamente en su desempeño laboral?

Sí ☐

En parte ☐

No ☐

¿Por qué? . . . . .  
.....  
.....

8. Los factores ambientales (características del recinto, iluminación, temperatura, asientos, etc.), le resultaron:

Los más adecuados ☐ Poco adecuados ☐ Inadecuados ☐

¿Por qué? . . . . .  
.....  
.....

9. La duración total del curso fue:

Excesiva ☐ Adecuada ☐ Escasa ☐

10. La convocatoria a estos cursos le pareció:

Adecuada Poco adecuada Inadecuada

¿Por qué? .....

11. La bibliografía indicada o entregada para consulta y/o repaso, le pareció:

- Adecuada, en función de los contenidos ☐
- Suficiente, en función de sus necesidades ☐
- Amena, en función de su tiempo ☐

12. ¿Está interesado en continuar asistiendo a actividades semejantes?

Si ☐

No ☐

- En caso afirmativo señale qué áreas son de su interés:

- a) Area Informática ☐
- b) Area Jurídica ☐
- c) Area Administrativa ☐
- d) Area de los Recursos Humanos ☐
- e) Area de Gestión ☐
- f) Area Económico-contable ☐
- g) Otras...

13. Explícite sintéticamente los aspectos positivos, negativos y sugerencias que considere oportunas:

- a) Aspectos positivos: . . . . .
- . . . . .
- . . . . .

b) Aspectos negativos: . . . . .

. . . . .

. . . . .

c) Sugerencias: . . . . .

. . . . .

. . . . .

PROYECTO ATENCION AL PUBLICO  
GUIA DE SEGUIMIENTO "IN SITU" N° 3

FECHA.....  
CURSO:.....  
ENTREVISTADO/A.....  
ENCUESTADOR.....

VARIABLES:

1. Generación de resultados previstos y no previstos en el Programa
2. Aplicación concreta de lo desarrollado (dificultades y/o elementos facilitadores)
3. Visualización de cambios organizacionales
4. Mejoramiento en el aprovechamiento de los recursos humanos y materiales  
Integración de los canales de comunicación (inter-niveles jerárquicos e inter-áreas)
5. Incorporación teórico-práctico de nuevas tecnologías de gestión



### TEMARIOS ANALITICOS

#### AREA :INTRODUCCION A LA ADMINISTRACION PUBLICA

- \* El Estado:Concepto.Modelos.
- \* Fines y funciones del Estado según modelos.
- \* La Administración Pública:Concepto,enfoques.
- \* La función Pública:Diferentes concepciones.
- \* La administración pública según los modelos de estado.
- \*Funciones de la administración pública.
- \*Democracia y administración.

#### \*Trabajos Prácticos:

-Análisis y reflexión: Conferencia de Alain Touraine sobre el estado en la Argentina.

La administración pública vs. administración privada.

Mitos y paradojas de la administración pública.

#### AREA:JURIDICA

##### Primera clase:

Ley de Procedimientos Administrativos N° 1284:\*Metodología.Ambito general de aplicación.

- \* Principios de procedimientos administrativos,constitucionales,etc.
- \* Desconcentración y descentralización.
- \* Formas jurídicas administrativas:Acto administrativo;reglamento administrativo;hecho administrativo;simple acto administrativo y contrato administrativo.

\*Requisitos sustanciales y formales del proceso:Sustanciales:Constitucionales (Principio de legalidad,debido proceso:derecho a ser oído,a ofrecer prueba y obtener resolución fundada; gratuidad).

Formales: Informalismo,eficacia y oficialidad.

Segunda Clase:

- \*Profundización del acto administrativo: Elementos, competencia, objeto, forma (expediente), voluntad.
- \*Vicios del expediente: Graves, muy graves, leves y muy leves, cuales se pueden sanear y la forma de hacerlo.
- \*Enmienda: Saneamiento, notificación y aclaratoria.
- \*Extinción: Renuncia, rechazo, revocación, caducidad y declaración judicial de inexistencia.
- \*Extinción de pleno derecho: Cumplimiento del objeto, expiración del plazo, condición resolutive, imposibilidad de hecho.-

AREA: GESTION.

Primera Clase:

- \*Sistemas de Información. Características y proceso.

Trabajo Práctico: Identificación en el área a la que se pertenece los sistemas de información según:

- a) De los cuales recibe información.
- b) A los cuales brindan información.

Luego señalar los soportes de la información en cada caso.

Indicar los métodos de procesamiento en uso.

Desarrollar propuestas de mejoramiento.

Segunda clase:

- \*Comisión A: (Jefes) Planeamiento y Programación. Manejo del tiempo. Comisiones B y C (Personal de superv. y operativo): Planeamiento y Programación. Simplificación de tareas.

Tercera clase:

- \*Com. A: (Jefes) Proceso decisorio.
- \*Com. B y C (Niveles superv. y operativos) Nuevos modelos de gestión y Círculos de Calidad.

Cuarta clase:

- \*Com. A. (Jefes): Control de gestión.
- \*Com. B y C. (Niveles operativos). Trabajo de Integración de los temas desarrollados.

## TRABAJOS PRACTICOS DEL AREA DE GESTION

### NIVEL JEFATURA:

TEMA: PLANIFICACION, PROGRAMACION Y MANEJO DE TIEMPOS

### CONSIGNAS:

- 1.- Describir las actividades desarrolladas en el sector, respondiendo a las preguntas básicas de la planificación analizadas en la parte teórica.
- 2.- Reflexionar sobre la posibilidad de mejorar las actividades con idea de armar la programación de las actuales tareas, con reasignación de tiempos.

NOTA: Se trabajó en forma individual por UAP y se dedicó un tiempo para compartir con las otras unidades los resultados.

### OBJETIVOS:

Que los participantes tomaron conciencia que, en algunos casos aunque sea intuitivamente, efectúen permanentemente programación de las actividades desarrolladas en su sector.

### NIVELES OPERATIVOS:

TEMA: PLANIFICACION, PROGRAMACION, MANEJO DE TIEMPO Y SIMPLIFICACION DE TAREAS.

Se desarrolló formando grupos tratando de agruparlos por UAP consignas.

- 1.- Describir las tareas efectuadas el día anterior ( ordenándolas cronológicamente ).

- 2.- Comparar las mismas tareas con respecto a un día de la semana anterior, determinando si se repitieron las secuencias o si se alteraron, analizar por-qué.

OBJETIVO: Lograr que el participante vuelque ordenadamente dos días trabajo y establezca si siempre lo efectúa de la misma manera, o si reasigna tiempos secuencia para mejorarla.

2° PARTE:

- 3.- Seleccionar un procedimiento ( secuencia de tareas ) en función de la importancia y describirlo.
- 4.- Analizar si el procedimiento seleccionado se puede llegar a hacer de cualquier forma, con asignación de otros tiempos y otros recursos ( humanos, materiales etc. ). Explicar porqué hay otra forma de hacerlo.

OBJETIVO: Reflexionar sobre la posibilidad de hacer una tarea de manera distinta con menos personal, soporte de información, espacio físico etc.

NIVEL JEFATURA:

TEMA: PROCESO DECISORIO:

En función de las reflexiones individuales del práctico anterior ( planificación, y manejo de tiempos ) formar tres grupos de cuatro personas c/u .

CONSIGNAS:

1° PARTE:

- 1.- Compartir rápidamente la situación problemática surgida de las falencias analizadas de la clase anterior en base a la cual habían reprogramado, hallada por cada uno.
- 2.- Consensuar con el grupo la solución de una sola situación problemática ( que deberá surgir del trabajo de uno de los integrantes del grupo)
- 3.- Trabajar sobre esta situación problemática, identificando los problemas que caracterizan esa situación.
- 4.- Tomando c/u de los problemas identificados, de a uno por vez, proponer maneras distintas alternativas de solución.
- 5.- Del listado de alternativas de solución las que aparezcan como más factibles de llevar a cabo ( en función de la posibilidad de implementación conforme al contexto institucional).

2° PARTE:

- 6.- Relatos de c/u de los grupos de cómo llegaron a la decisión final.

OBJETIVOS: Lograr que los participantes desarrollen un proceso decisorio, identificando cada paso con la exposición teórica del docente.

NIVELES OPERATIVOS:

TEMA: NUEVOS MODELOS DE GESTION- CIRCULOS DE CALIDAD.  
TRABAJO GRUPAL ( Trabajo de dramatización )

CONSIGNA:

- 1.- Continuando con la descripción de qué hacer y los obstáculos visto a ese "qué hacen", formar grupos y seleccionar una sola de esas situaciones.
- 2.- Elaborar una propuesta de mejoramiento al jefe y representarla, asumiendo un miembro del grupo la figura la figura del jefe, su exposición frente a superior jerárquico.  
Para desarrollar esta parte del trabajo deberán tratar de desarrollar todas las preguntas de la planificación, explicados en los aspectos teóricos.

OBJETIVOS: Que el participante tome conciencia de cómo funcionan operativamente los círculos de calidad.

NIVELES OPERATIVOS:

TEMA: TRABAJO DE INTEGRACION DE LOS TEMAS DEL AREA DE GESTION.

Trabajo grupal, conformando los mismos grupos que los de " Círculos de Calidad "

Habiendo hecho una revisión de los prácticos anteriores.

PROGRAMACION	REPROGRAMACION	CONTROL
Descripción de lo programado.	Reflexión sobre obstáculos.	propuesta al jefe.
qué hacen	propuesta de modificación	dramatización

#### CONSIGNA:

1.- Elaborar una síntesis de estos tres puntos y rever en qué fallaron en la presentación de la propuesta para no lograr el objetivo de convencimiento del jefe ( que se había detectado en el trabajo de dramatización )

2.- Presentar una reprogramación tratando de evitar los NO, Considerando las preguntas presentadas en la exposición para evitarlo.

- Hubo alguna falla en mi manera de pensar?
- Tenía yo la información adecuada?
- Hubo alguna falla en la presentación?
- Elegí el momento oportuno para hacer la presentación?
- La presenté con convicción?
- Tuve en cuenta la posición de mi superior?

#### OBJETIVOS:

Elaboración por parte de los participantes de una propuesta más elaborada y con todos los elementos desarrollados en el área.

#### OBSERVACIONES GENERALES:

Los casos utilizados en los trabajos prácticos, se basaron siempre en el marco teórico desarrollado diariamente. En algunas oportunidades ( caso planificación, prog., manejo de tiempos y simplificación de tareas del nivel operativo ) se desarrollaron primero los aspectos prácticos para luego encuadrar los resultados de los mismos en la exposición docente.

Los trabajos efectuados fueron siempre tomados de la realidad manejada por las UAP participantes, con esto se logró despertar el interés de los concurrentes ya que les permitió intercambiar problemas con los que a diario se enfrentan, descubriendo que eran comunes a todas las áreas y de esta manera pudieron compartir soluciones aplicables a todas ellas.

TEMA: Introducción ..... Fecha: 23 al 27/9/91  
 CARGO: Lic. Eduardo Mestre ..... Responsable de la evaluación  
 PERIODO: Perin Marta .....

- A.- Desempeño del grupo docente:
- ) Dominio del tema, manejo de la información. Muy Bueno
  - ) Calidad de las exposiciones. Muy Buena.
  - ) Claridad conceptual Buena.
  - ) Distribución del tiempo. Muy Buena.
  - ) Utilización de recursos auxiliares. Respuesta al dorso.
  - ) Actividad de cierre. Respuesta al dorso.

- B.- Comportamiento del grupo - clase:
- ) Interés. Alto grado.
  - ) Participación. Buena.
  - ) Disciplina. Muy buena.

C.- Conclusiones:

Creo que debería darse más énfasis en el programa, a los temas que corresponden a la organización de la Adm. Púb. Prov.

Considero además, que habría que analizar en profundidad, el material de lectura que se distribuyó en el área ya que dada la heterogeneidad de los cursantes, para algunos resultó de difícil comprensión; por ejemplo no sucedió esto en el grupo "A" que corresponde al nivel de jefatura donde el material resultó más efectivo.

*Eduardo Mestre*



- 1) Porque demostró un buen respaldo de conocimientos.
- 2) Porque logró despertar el interés de los cursantes.
- 3) Porque a pesar de ser difícil la exposición de los temas incluidos en este área, el docente logró encontrar el nivel adecuado para los participantes.
- 4) Transparencias que permitieron simplificar algunos temas, además utilizó la pizarra, esquematisando otros.
- 5) Al finalizar las exposiciones se realizó intercambio de dudas y conocimientos.
- 6) Porque permitió consolidar temas de actualidad brevemente conocidos.
- 7) Porque los participantes hicieron aportes durante las exposiciones del docente.
- 8) Porque logró un clima de atención e interés de los cursantes.

PROYECTO ATENCION AL PUBLICO (CFI-Pcia.del Neuquén)

- Cursos de Nivelación 1991 -

GUIA N° 1. Supervisión de clases.

Tema: Gov. a la P.P. - Estado y sociedad Fecha: 24-9-91  
Grupo: Comisión A. Jefes de Dpt. Responsable de la evaluación:  
Lic. H. Cristina GUINDANI  
(CFI)

- A.- Desempeño del grupo docente: - Dominio del tema, manejo de la información. *HB*  
- Calidad de las exposiciones. *B*  
- Claridad conceptual *HB*  
- Distribución del tiempo. *B*  
- Utilización de recursos auxiliares. *B*  
- Actividad de cierre. *HB*

- B.- Comportamiento del grupo - clase: - Interés. *Allí*  
- Participación. *Suficiente*  
- Disciplina. *Adecuada*

C.- Conclusiones:

El docente demostró solencia en el manejo del tema, destacó los aspectos claves; demostró responsabilidad y esfuerzo por la síntesis de los contenidos (en razón del recorte en la programación) sin perder calidad de los mismos. Buena desempeño didáctico-pedagógico, estimulando permanentemente a los asistentes logrando la participación de todos. Teniendo en cuenta de que se trata de la primera clase los participantes fueron distendiéndose paulatinamente y demostrando interés.

*H. Cristina Guindani*  
H.C. GUINDANI

Tema: Área Jurídica ..... 30/9/91 al 4/10/91.  
Prof.: Dr. Carlos María Acquistapace .....  
Perin Marta .....

A.- Desempeño del grupo docente: -) Dominio del tema, manejo de la información. Muy Bueno.  
-) Calidad de las exposiciones. Muy Buena.  
-) Claridad conceptual. Muy Buena.  
-) Distribución del tiempo. Buena.  
-) Utilización de recursos auxiliares. Cuadros sinópticos.  
-) Actividad de cierre. Respuesta al dorso.

B.- Comportamiento del grupo - clase: -) Interés. Muy Bueno.  
-) Participación. Muy Buena.  
-) Disciplina. Muy Buena.

C.- Conclusiones:

Se debería otorgar mayor cantidad de horas cátedras a este área, para poder incorporar más casos prácticos, y así obligar de alguna manera, a los participantes, a leer la ley y analizarla, porque se evidenció un marcado desconocimiento de la misma.

Attestado

- 1) Porque demostró conocer los temas en profundidad.
- 2) Porque a pesar de lo esquemático y rígido de los temas desarrollados, el docente supo simplificarlos y transmitirlos en forma clara.
- 3) Porque las exposiciones tuvieron un buen nivel de interpretación.
- 4) Se alcanzaron a ver todos los temas previstos.
- 5) Se aclararon dudas de los temas desarrollados.
- 1) A pesar del desconocimiento de la ley 1284 (de Proced. Adm.), los participantes despertaron interés en conocerla.
- 2) Se intercambiaron experiencias.
- 3) Los participantes se mostraron atentos e interesados en los temas tratados.

Tema: Área de Gestión ..... Fecha: 7.21.9/10/91.....  
 Grupo: Lic. Marta Mantecón ..... Responsable de la evaluación:  
 Perin Marta.....

- A.- Desempeño del grupo docente: -) Dominio del tema, manejo de la información. Muy bueno.  
 -) Calidad de las exposiciones. Muy buena.  
 -) Claridad conceptual. Muy buena.  
 -) Distribución del tiempo. Buena.  
 -) Utilización de recursos auxiliares. Respuesta al dorso.  
 -) Actividad de cierre. Respuesta al dorso.

- B.- Comportamiento del grupo - clase: -) Interés. Respuesta al dorso.  
 -) Participación. Buena.  
 -) Disciplina. Buena.

C.- Conclusiones: Las exposiciones en líneas generales, tuvieron buen nivel de profundidad y a su vez de comprensión por parte de los participantes. El tema desarrollado por la docente que fue Sistemas de Información, despertó interés, e incluso en algunos casos se llegó a manifestar deseos de continuar viendo el tema.

Marta Mantecón

- 1) Basado en los conocimientos y en la basta experiencia en el tema.
- 2) Ya que logró hacer aportes interesantes y útiles para los cursantes.
- 3) Porque logró que los participantes comprendieran aspectos desconocidos sobre temas inherentes a gestión.
- 4) Porque se desarrollaron todos los temas previstos.
- 5) Se trató de llegar al alumno simplificando los temas en la pizarra y exponiendo experiencias concretas.
- 6) Charlas directas con los participantes del curso, que facilitaron el diálogo.
- 1) Alto grado, ya que los participantes demostraron curiosidad y decisión de incursionar en los temas expuestos.
- 2) Ya que se hicieron aportes de experiencias desde ambos niveles (docente y cursantes).
- 3) Ya que no surgieron problemas al respecto.

Tema: Area de Gestión Fecha: 10 al 18/10/91  
 Grupo: Liliana Vera Barros de Nestre Responsable de la evaluación:  
Perin Marta

- A.- Desempeño del grupo docente:
- 1) Dominio del tema, manejo de la información. Muy bueno
  - 2) Calidad de las exposiciones. Muy buena.
  - 3) Claridad conceptual. Muy buena.
  - 4) Distribución del tiempo. Muy bueno.
  - 5) Utilización de recursos auxiliares. Respuesta al dorso.
  - 6) Actividad de cierre. Respuesta al dorso.

- B.- Comportamiento del grupo - clase:
- 1) Interés. Respuesta al dorso.
  - 2) Participación. Respuesta al dorso.
  - 3) Disciplina. Respuesta al dorso.

C.- Conclusiones:

La docente supo llegar a los participantes de una manera especial, con simplicidad. Logro despertar interés en los temas expuestos, además que pudieran asimilar los mismos a sus tareas habituales, plantear los problemas y aprovechar los conocimientos transmitidos.

*Marta Perin*

- 1) Porque la docente demostró amplios y sólidos conocimientos en los temas desarrollados.
- 2) Es importante destacar el alto nivel que logró la docente en las exposiciones.
- 3) Ya que logró alcanzar en cada uno de los grupos el nivel de comprensión esperado, logrando de los alumnos excelentes respuestas, e internalización de las conclusiones arribadas.
- 4) Porque se distribuyó de manera óptima entre trabajos prácticos y teoría.
- 5) A través de la pizarra se ayudó a visualizar los temas, con cuadros sinópticos, ~~cuadros~~ gráficos y extractando las ideas más concretas.
- 6) Se trató siempre de redondear las ideas o conclusiones arribadas.
- 1) Se logró despertar un alto grado de interés por parte de los participantes, ya que los mismos manifestaron que es el área que le proporcionó mayor cantidad de elementos a aplicar en sus puestos de trabajo.
- 2) Se consiguió movilizar casi en forma permanente el conjunto de alumnos que aportaron experiencias en los temas desarrollados.
- 3) Muy buena porque demostraron los cursantes un buen nivel de concentración e interés en las exposiciones.