



FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA

CURSOS INSTITUCIONALES



*EL CÓDIGO PENAL Y EL
EJERCICIO DE LA PROFESIÓN
EN EL ÁREA MÉDICA*

*MÓDULO I
EL SERVIDOR PÚBLICO DEL GOBIERNO
DEL DISTRITO FEDERAL*

Del 21 al 22 de Septiembre de 2006

APUNTES GENERALES

CI-087

Lic. Hortensia Motelet Pérez
Secretaria de Salud del Distrito Federal
Septiembre del 2006

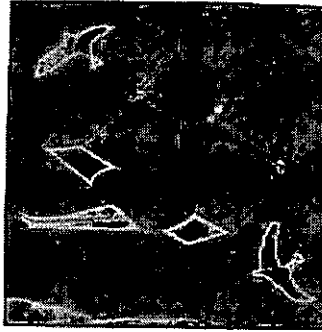
EL SERVIDOR PÚBLICO DEL GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL

OBJETIVO GENERAL: Que los participantes reconozcan y apliquen los conocimientos, habilidades y actitudes básicas que les permitan contribuir en forma personal y como parte del equipo, al logro del objetivo del Programa General de Desarrollo 2000-2006 del Gobierno del Distrito Federal.

TEMARIO

	Páginas
❖ Autoestima	2
❖ Autoconocimiento	6
❖ El trabajo en grupo	10
❖ Establecer metas como equipo	16
❖ El servidor público y su ser ciudadano	19
❖ Ética y nuevo rol del servidor público	24
❖ Programa General de Desarrollo 2000-2006	
❖ Bibliografía	30

1. AUTOESTIMA



***“Sentirme bien conmigo mismo,
nunca es un lujo,
siempre es una necesidad”***

Conforme nos vamos haciendo adultos, dependemos cada vez más de los demás situación que parece extraña, ya que, teóricamente somos más autosuficientes, sin embargo esa dependencia de otros es una poderosa referencia de nuestra propia importancia. Los sentimientos y patrones de pensamiento negativos pueden llegar a convertirse en poderosas ilusiones de la verdad. Las consecuencias psicológicas, físicas así como las emocionales influyen en nuestro pensamiento y en nuestra forma de ver la realidad.

La baja autoestima, contribuye a que las personas no pensemos adecuadamente, y nos lleva a pensar, sentir o actuar de una manera inadecuada. Escondese entonces detrás de una máscara es comúnmente una manera de ocultar nuestros sentimientos, sin embargo esto nos lleva sentirnos enojados, culpables, ansiosos, solos y hasta deprimidos.

Tenemos así al:

Pobrecito de mí: Es la persona que habla continuamente de que tan mala es su salud o la de sus familiares, siempre está en problemas y se centra en problemas familiares o laborales. Su vida se centra en acontecimientos desagradables. En el fondo busca llamar la atención.

El perfeccionista, está máscara la tiene una persona que siempre se compara con los demás, siempre lucha por ser la mejor, tener lo mejor, busca la "excelencia". Es para quién nunca nada es suficiente, y todo siempre podrá estar mejor, sobretodo si lo hacen los demás.

El "empático" Es el que siempre está allí, podemos llorar sobre su hombro, siempre nos ofrece una mano y siempre es quién resuelve todos los problemas. Está tan ocupada por ser aceptada, que toda su energía se drena y termina exhausta.

El trabajólico. Es una persona que corre de una tarea a otra, incapaz de descansar, siempre en competencia, busca mejores oportunidades, puestos mejores, más sueldo, mayor admiración de los demás. Siempre insatisfecho con lo que tiene.

Valdría la pena saber que máscara manejamos cada uno de nosotros o si las combinamos según nos sintamos. Esta es una buena forma de verificar como esta nuestra autoestima.



EJERCICIO

Contesta las siguientes preguntas, recuerda que estos ejercicios son en tu beneficio, por lo que te recomiendo contestes abiertamente.

1.- ¿Cuál es la máscara con la que te identificas en el plano personal?

2.- ¿Cuál es la máscara que más utilizas en el plano laboral?

3.- Si eres de los afortunados que no tiene ninguna máscara, en las siguientes líneas describe tu comportamiento y como lo conseguiste.

Antes de continuar valdría la pena que contestarás

¿Qué significa el cambio para mí?

¿Estoy abierto al cambio? ¿Por qué lo considero así?

¿Hace cuanto tiempo que no cambio?

Mi forma de vestir: _____

Por qué _____

Mi peinado: _____

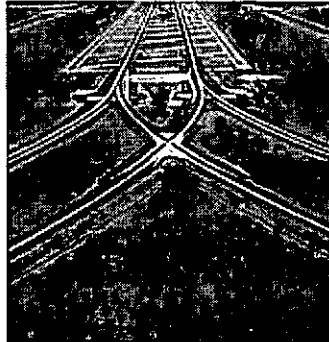
Por qué _____

¿Pido a los demás que cambien? ¿Por qué?

¿Estoy conciente de lo que significa cambiar?

¿Cuál ha sido el cambio más significativo que he hecho en mi vida en los últimos 5 años?

2.-.-AUTOCONOCIMIENTO



***“Si tu piensas que lo puedes hacer o
que no lo puedes hacer,
siempre tendrás razón
Henry Ford***

El comportamiento de cada persona es una consecuencia de sus expectativas y actitudes. El fenómeno conocido como “profecía autocumplida” y que consiste en que las personas vemos y experimentamos lo que esperamos, es decir, si esperamos fallar lo haremos y si esperamos tener éxito muy seguramente lo tendremos,

Constantemente estamos filtrando los eventos que vemos o escuchamos a nuestro alrededor dejando pasar únicamente a nuestro consciente una cantidad adecuada de percepciones. Este proceso es necesario para nuestra salud, ya que imagínate que agotador sería para nuestra mente tratar de manejar todo. Las percepciones consistentes con nuestras expectativas y **nuestras actitudes**, son las que podemos concientizar.

Nuestro subconsciente influye en nuestras percepciones y comportamiento de manera muy importante. Las actitudes y las expectativas hacen que ignoremos algunas cosas y observemos otras, que seamos sensibles a ciertas palabras y a otras no. Esto varía de una persona a otra.

Las personas que tienen alta autoestima, se programan a si mismas para tener expectativas y actitudes positivas a lo largo de su vida, lo que repercute en tener éxito e influenciar a su entorno en forma positiva.

Las expectativas que tenemos son una influencia muy poderosa en nuestras vidas tanto personal como laboral. El reto está en aceptar que las expectativas y las actitudes que tenemos muy en el fondo influyen en nuestro comportamiento y en el éxito o fracaso que tengamos cuando iniciamos un proyecto.

Es muy gratificante el pensar o ver cuanto somos capaces de lograr si optamos por empezar con expectativas positivas, también lo es el considerar la influencia positiva que podemos ser para otras personas, como nuestros hijos, padres, hermanos y compañeros de trabajo si manejamos expectativas positivas con ellos.

Para poder trabajar con las profecías auto cumplidas debemos **creer firmemente** en “**si yo estoy bien, tú estás bien**”, es decir en crear situaciones de **ganar – ganar**. Cuando tenemos expectativas positivas para nosotros mismos, será más sencillo obtener éxito, asimismo si tenemos estas mismas expectativas para con los demás **los influenciamos positivamente, creando lazos que nos apoyen como equipo**.

Pero como identifico mi actual sistema de creencias.



EJERCICIO

Si tu jefe te dice que tienes dos días para hacer una presentación en una reunión muy importante ¿Cuál es tu reacción? ¿Cómo te imaginas el día de dicho evento?

Tu pareja te pide que lo (a) acompañes a una fiesta de sus compañeros de la preparatoria, a quienes no conoces ¿Aceptas ir sin que tu pareja tenga que insistir en que lo (a) acompañes? Si vas ¿Cuáles son tus expectativas?

Date el lujo de contestar honestamente,

La mayoría de las personas hace bien su trabajo y con ello logra buenos resultados _____.

Los hombres son mejores tomando decisiones que las mujeres _____

En todos los trabajos explotan a los trabajadores tanto como pueden _____

Las personas hacen menos de lo que pueden _____

El valor del dinero no es apreciado por los jóvenes _____

Las mujeres saben tratar mejor a los hijos que los hombres _____

La mayoría de las personas únicamente se preocupa por ellas mismas _____

Cuando quiero que algo salga bien, tengo que hacerlo yo mismo _____

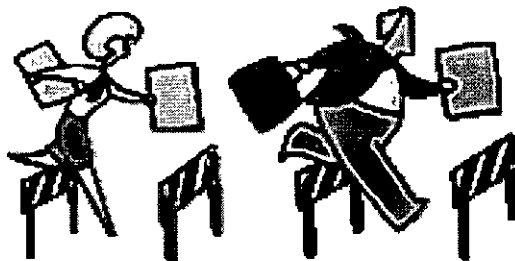
Ahora pongamos a prueba lo aprendido. Con tu estilo personal, como le dirías a un compañero de trabajo y después a ti mismo cada una de estas situaciones

Situación 1: Un colaborador de reciente ingreso, realizó un trabajo excelente lo que te dejó muy bien parado con tu jefe.

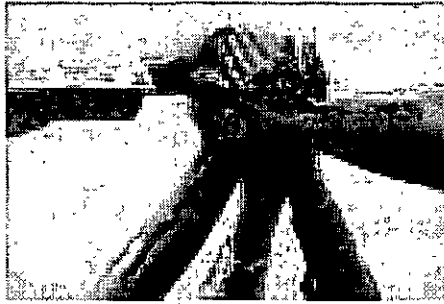
Una responsabilidad que has dado a tu hijo es ordenar su cuarto y poner en el cesto la ropa sucia.

Preguntas a un compañero de trabajo como le fue en la presentación que hizo ayer por la tarde, y que tú sabes invirtió un gran esfuerzo el te dice:

- A) me fue muy bien
- B) me fue mal



3.- TRABAJO EN GRUPO



***Ninguno de nosotros es tan capaz,
como todos nosotros juntos***

Al vivir y trabajar con otras personas requerimos de tener la habilidad para interactuar efectivamente con ellas, ello requiere de desarrollar algunas cualidades y actitudes, ya que aún las personas más positivas y con una alta autoestima, no lograrían mucho si no cuentan con la habilidad de comunicarse efectivamente y cooperar con otros.

Cuando las personas estamos indecisas acerca de lo que deben hacer y decir, si no hacemos, es por que no hemos definido que queremos. *Aprender a identificar nuestros propios deseos* en una situación puede requerir de cierta práctica.

La mayoría de las situaciones en nuestra vida nos presentan opciones y es allí donde tomar decisiones se vuelve un reto. Con frecuencia es la más fácil definir que no queremos hacer, pero es muy importante definir que ***si queremos hacer***. Saber únicamente que no queremos hacer nos lleva a ser *pasivos*, el definir que queremos hacer, nos lleva a la acción, ya que debemos movernos para conseguir lo deseado.

Saber que es lo que queremos no es suficiente, para ser efectivo con los demás, debemos **tener la capacidad de comunicarlo adecuadamente**. Para poder cambiar una situación cuando hay más involucrados, debemos comunicarnos con ellos clara y directamente.

COMUNICACIÓN ASERTIVA

La asertividad se define como la habilidad personal que nos permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos, en el momento oportuno, de la forma adecuada, sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás.

Recordemos algunos lineamientos para comunicarme asertivamente:

- Usa afirmaciones con el pronombre “yo”, en lugar de “tú”.
- Usa descripciones objetivas en vez de juicios o exageraciones. Expresa sentimientos, pensamientos y opiniones que reflejen tu propiedad.
- Usa solicitudes directas o directivas (comandos) cuando quieras que los demás hagan algo. Evita ser indirecto o hacer suposiciones. No olvidemos que cuando necesitemos la cooperación de los demás, la **claridad** es importante, asimismo no olvides las palabras “mágicas” por favor” y “gracias”. Cabe aclarar que, esto es de gran ayuda para conseguir ese apoyo, sin embargo no lo garantiza... Requerimos entonces de otra habilidad, la de saber escuchar.

HABILIDADES PARA ESCUCHAR

El saber escuchar junto con la habilidad de saber transmitir nuestras ideas, pensamientos, sentimientos, solicitudes, comandos con claridad, nos ayudarán a generar menor cantidad de situaciones de conflicto. Recordemos que el conflicto es inevitable, pero debemos evitar que se vuelva malsano.

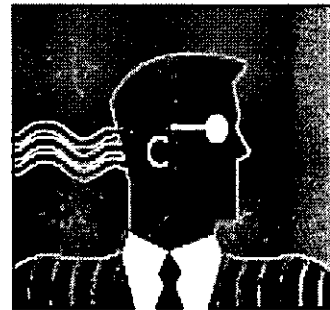
En muchas de nuestras interacciones, la habilidad más importante es la de saber escuchar. No importa con cuanta habilidad escojamos las palabras, aún siguiendo los lineamientos, si los otros no nos escuchan no tenemos comunicación.

La habilidad de escuchar demuestra respeto por los demás, y mejora notablemente la posibilidad de éxito en nuestras relaciones personales y laborales con los demás. Creamos situaciones de ganar – ganar.

Pero... ¿Cuál es el papel de oyente?

Idealmente, el oyente da respuestas que indican, al que le habla que lo escuchó y entendió, Pero, cuantas veces la respuesta no tiene nada que ver con lo transmitido por quién inicio la interacción. La mayoría de nosotros pasamos gran parte de nuestra vida pensando que sabemos escuchar, ya que asumimos que este proceso se da por el hecho de tener oídos.

Algunas de nuestras respuestas habituales como oyentes no confirman que hemos escuchado correctamente, ni mucho menos dan prueba de que hemos entendido lo correcto. Lo peor es que algunas de las respuestas que damos como oyentes crean barreras de comunicación que nos llevan al conflicto.



Algunas recomendaciones para escuchar con menos riesgo son:

Señales de atención:

Demuestro mi atención a través de un buen contacto visual, asintiendo ocasionalmente y mostrándome interesado con mi lenguaje corporal. El decir frases como “te escucho”, “ya veo”, etc. acompañadas de las anteriores reflejan respeto y atención.

Re fraseo verbal: Para demostrar que tú escuchaste y entendiste correctamente, repite lo que piensa de lo que acaba de decir tu interlocutor, de manera muy breve. El re fraseo demuestra empatía y entendimiento.

A) Refraseo del contenido: Repite brevemente con tus propias palabras lo que te acaban de comunicar. Esto prueba que si entendiste.

B) Dándote por enterado de los sentimientos: Interpreta las señales del lenguaje corporal de tu interlocutor y exprésalo.

C) Pregunta de verificación: Termina tu re fraseo con pequeña pregunta de verificación, como ¿Correcto?, ¿Te escuche correctamente? Esto permite hacer la comunicación más fluida.

Otros consejos cuando escuches:

- ✓ **Evita** usar la misma frase de apertura, cuando estás dando retroalimentación, después de la segunda vez que digas “Me pareció entender que ...” sonaras falso
- ✓ **Cuidado** con exagerar y minimizar las emociones de los demás
- ✓ **Concéntrate** en lo que la otra persona te esta diciendo, no quieras adivinar
- ✓ Si tu interlocutor se muestra agresivo con tu refraseo explícale que están intentando entender lo que te dice correctamente.

Recuerda que tu habilidad para escuchar correctamente reduce significativamente los conflictos, apoyándote a generar situaciones de ganar – ganar.

Actualmente en toda institución se hace indispensable que las personas que la conforman desarrollen la habilidad de trabajar en equipo, por las diferentes ventajas que significa entre ellas la sinergia, la integración de la gente al ambiente de trabajo, etc. Sin embargo, antes de hablar de equipos es necesario definir el concepto de grupo.

¿Qué es un grupo?

Un grupo , es un conjunto de personas que interactúan de forma directa para alcanzar un objetivo común

Del concepto se dividen tres ideas principales, que se deben considerar para diferencias a un grupo de otras agrupaciones:

- Conjunto de personas
- Relación cara a cara
- Fin común

Es importante comprender cómo se dan las relaciones interpersonales, es decir, la dinámica, pero ¿qué entendemos por dinámica de grupos?

Es la fuerza que surge de la interacción personal, influye en las actitudes y conductas de los integrantes del grupo tanto fuera como dentro del grupo que formaron.

La dinámica de grupos se refiere a la identificación de la **conducta** de los grupos como un todo; las variaciones de la conducta individual de sus miembros, las relaciones entre ellos y los procesos que aumentan la eficiencia de los grupos.

Todo grupo se forma con la finalidad de lograr objetivos, que surgen por la dinámica que el mismo grupo genera.

¿Qué es un equipo?

Un equipo de trabajo es un grupo, con un alto nivel de organización que le permite lograr los objetivos que se propone...

A diferencia de los grupos, el equipo de trabajo posee una estructura, en la que se detallan las funciones y responsabilidades específicas para cada integrante, se *identifican las capacidades personales* y existen líneas de comunicación formal que facilitan los objetivos.

UN GRUPO SE CONVIERTE EN EQUIPO CUANDO:

- Modifica su organización
- Da orden y estructura a las relaciones
- Obtiene los resultados esperados

Para trabajar en equipo se necesita poseer las siguientes características:

✓ **Objetivos claros y aceptados por todos:**

Cada integrante identifica el rumbo de sus acciones, y orienta su esfuerzo hacia el logro del objetivo común.

✓ **Liderazgo efectivo:**

Existe un dirigente del equipo, reconocido por los integrantes que alcanza los resultados mediante el aprovechamiento de las capacidades del grupo.

✓ **Comunicación efectiva**

La comunicación es el intercambio de información que tiene como propósito lograr un entendimiento que permita establecer acuerdos y emprender acciones hacia los logros de los objetivos.

✓ **Los miembros del equipo reconocen sus capacidades**

La ubicación de los integrantes, es decir, la capacidad de reconocer y aceptar sus potencialidades y limitaciones, incrementa el nivel de responsabilidad del grupo.

✓ **Existe apoyo para generar desarrollo personal.**

Los integrantes del grupo comparten sus conocimientos y general situaciones que favorecen el desarrollo de capacidades.

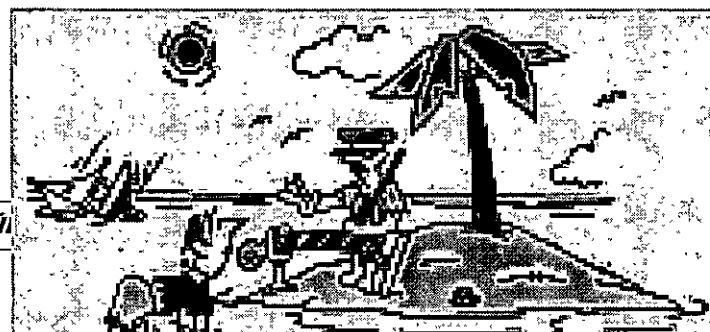
✓ **Los valores y metas del grupo se identifican con las individuales.**

El acuerdo existente entre los valores y las metas del grupo y la de sus integrantes, fortalecen no solo el sentido de pertenencia, sino también la efectividad en las acciones del equipo.

✓ **Efectividad.**

Capacidad de alcanzar resultados aprovechando los recursos disponibles.

4.- ESTABLECER METAS COMO EQUIPO



Una comunidad es una persona de personas

Los procesos a desarrollar en el equipo de trabajo se refieren a las actitudes y comportamientos que deben existir para ser efectivos. Estos procesos se darán poco a poco, dependen en gran medida de la madurez del grupo, de las características individuales de sus integrantes y de la disposición que muestren para formar el equipo.

✓ Membresía y pertenencia

La persona se siente parte del grupo al que pertenece, sus acciones las encamina al bienestar y logro del objetivo común.

✓ Cohesión

La cohesión se refiere al grado de unión que existe entre los miembros del equipo.

✓ Liderazgo

Capacidad para influir en un grupo para alcanzar los objetivos comunes

✓ Sinergia

Significa que juntos podemos lograr mucho más de lo que conseguiría cada persona de manera individual, aún aplicando toda su capacidad.

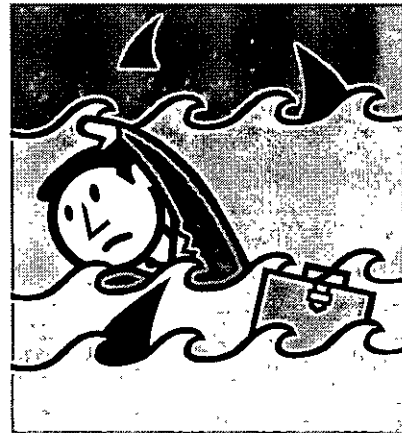
Comportamientos que obstaculizan el Trabajo en Equipo

A las conductas que obstaculizan el logro de objetivos, lo retrasan o bien impiden que sean alcanzados se le identifica como comportamientos de sabotaje, algunos ejemplos típicos son: bromas inocentes, interrupciones frecuentes al trabajar, ridiculizar a otros, no cumplir con el trabajo encomendado, etc.

Pueden ser conductas premeditadas o no, lo interesante es que impactan directamente en el logro de los resultados.

Algunas reglas para los equipos de trabajo:

1. Asegúrate de que las metas se comunican y se comprenden claramente.
2. Propicia oportunidades para intercambiar las ideas de cada uno de los miembros del equipo. Los miembros del equipo deben tratarse con respeto entre ellos y con el líder.
4. Las políticas y procedimientos deben ser respetados.
5. Los miembros del equipo actúen de forma consistente y positiva.
6. Mantengan la calma bajo presión.



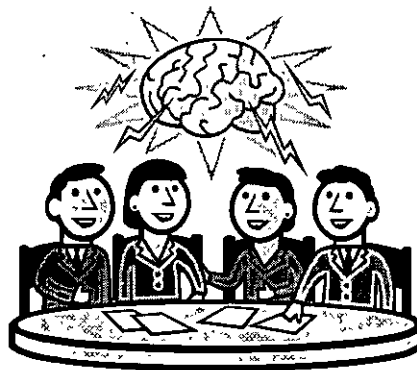
EJERCICIO

¿Cuál es la diferencia entre un grupo y un equipo?

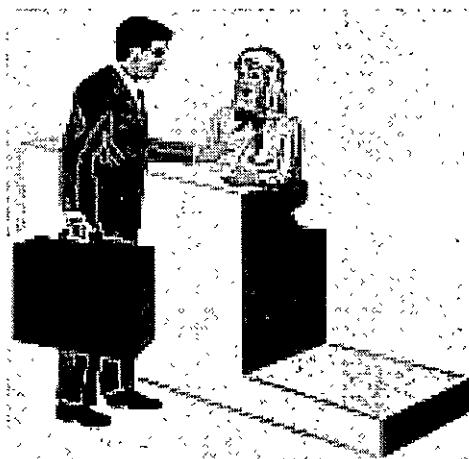
Menciona las características del equipo de trabajo

Describe en qué consiste el liderazgo efectivo

Describe en qué consiste la efectividad



5.- EL SERVIDOR PÚBLICO Y SU SER CIUDADANO



***Si aprendemos a hacer las cosas bien a la primera vez,
sucederán dos cosas:
trabajaremos menos y complaceremos a quienes servimos***

Imagen pública:

En años recientes la imagen pública se ha convertido en un área de oportunidades para las personas, empresas, instituciones, partidos, organizaciones es muy importante reparar en la importancia de su imagen pública, ya que ésta representa los servicios que se brindan.

Se define como: “La percepción dominante que una colectividad establece respecto de un trabajador, institución o referente cultural, con base en las impresiones y la información pública que recibe”.

El concepto de imagen pública puede ser utilizado en dos escenarios posibles:

Imagen personal e imagen institucional.

Imagen Personal

Aquella que es confeccionada o desarrollada para publicitar positivamente a una persona y de ninguna manera puede ser improvisada por un consultor o inventor.

Imagen Institucional

La identidad institucional representa el fundamento último de la imagen institucional, ésta, comprende el conjunto de acciones comunicativas que debe realizar una institución para expresar su identidad y fincar una positiva reputación

pública. El desarrollo de una positiva imagen institucional comprende: relaciones públicas, investigación, publicidad y sus relaciones con la sociedad.

El Poder de la imagen pública

Es sumamente importante la percepción que pueden tener las personas acerca de alguien (ya sea persona o institución); para conseguir una buena percepción hay que tener una buena imagen pública.

La imagen debe estar relacionada con el portador de ella, es decir el emisor. Es fácil crearla, pero es difícil modificarla. Hay que tomar en cuenta que mientras sea mejor la imagen, es mayor la influencia que se puede causar a los demás. Un líder, dirigente o titular de algún grupo social es de gran influencia para todo el grupo, así que es necesario que porte una buena imagen para que así todo el grupo sea percibido frente a los demás de la misma manera que el titular.

IMAGEN PÚBLICA

IMAGEN PERSONAL

- Es la percepción que sobre un individuo tenga su grupo mediante la cual éste le otorgará una identidad.

- Ejemplos: presidente de la república, director general, cónyuge, etc.

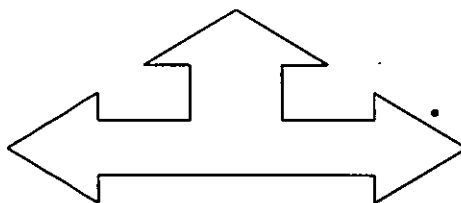


IMAGEN INSTITUCIONAL

- Es la percepción que sobre una Institución tenga un grupo de personas a través de una interacción.

- Ejemplos: un partido político, la empresa donde trabajemos, un restaurante, etc.

Problemas en las instituciones públicas

- ◆ **Asimetría en la Información:** Se produce debido a que la institución ejecutora del programa posee un nivel de información respecto de los beneficiarios distinta a la información manejada por la unidad responsable del programa.
- ◆ **Riesgo moral:** Existe cuando el valor de una transacción para alguna de las partes puede verse afectado por acciones o decisiones adoptadas por la otra. En este sentido, la esencia del problema de riesgo moral radica en el conflicto generado entre los objetivos del principal y el agente.
- ◆ **Incertidumbre:** Existe cuando los resultados asociados a determinadas acciones o decisiones dependen no sólo de tales acciones o decisiones sino que también de otros elementos no conocidos por la persona encargada de tomar dicha decisión o acción.
- ◆ **Selección adversa:** Se refiere al comportamiento de los ejecutores del programa o proveedores de un determinado servicio, los que en circunstancias en las que exista un exceso de demanda por los servicios que entrega el programa, tienen incentivos para marginar a aquellos individuos cuya atención está asociada a un mayor costo: pobres, ancianos, enfermos crónicos, discapacitados, mujeres indígenas, según corresponda.

Weber estaba interesado en la estructura de las organizaciones, sobre todo en las reglas y procedimientos organizacionales, en las maneras en que los trabajos, las responsabilidades y los deberes se distribuyen y organizan, y también en cómo se controlaba a los medios mediante estas restricciones; pretendía explicar por qué las personas estaban dispuestas a comportarse de manera que produjeran la estructura organizacional.

No controlamos a las personas, incluso podemos no controlar exhaustivamente los procesos. Los esfuerzos estarán centrados en controlar y medir los resultados. El control es **UNA MEDIDA IMPERSONAL**

Conceptos y enfoque para una Cultura Organizacional.

Definiciones

- **Definición 1:** Es un proceso que se establece en las dependencias y organismos de la administración municipal para vigilar el cumplimiento de la administración municipal, de los planes y programas de trabajo, evaluar su realización, detectar desviaciones y proponer medidas correctivas, fortalecimiento con ello la toma de decisiones del ayuntamiento.

- **Definición 2:** Es un esfuerzo sistemático que persigue la exitosa implantación de los objetivos y cursos de acción generales definidos por la planeación estratégica, a través de una continua retroalimentación que permita definir acciones correctivas, no sólo a la implantación, sino inclusive a la planeación estratégica en sí.

Objeto y objetivos

Contribuir a la eficiencia de la asignación de los recursos públicos a los diferentes programas, proyectos e instituciones, propiciando además una mejor gestión de éstas.

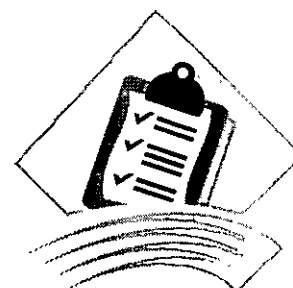
- Proporcionar información sobre el desarrollo de los resultados comparado con sus metas.
- Señalar las desviaciones producidas.
- Interrelacionar todos los aspectos de la organización.
- Mantener un instrumento de regulación.

Beneficios de la Incorporación del control de gestión:

- ◆ Disponer de información del desempeño de las instituciones y enriquecer el análisis en la formulación del presupuesto.
- ◆ Exigencias cada vez mayores de disciplina presupuestal y de responsabilidad por la calidad de gasto frente a la ciudadanía.

Características del control de gestión

- Participativo.
- Dinámico.
- Cuantitativo.
- Cualitativo.
- Total.
- Oportuno.



- Eficiencia.
- Creatividad.
- Impulso a la Acción.
- Equilibrio

Tipos de control de gestión

- **De Resultados.** Medición objetiva y cuantitativa de los resultados, estableciendo instrumentos con diferente grado de formalización para la captación, medición, análisis o evaluación.
- **Normativo.** Programación de los comportamientos mediante la aplicación de un código de conducta que incita a actuar a los individuos en el sentido de los intereses de la organización.

También se pueden clasificar en:

- ◆ Jurídico.
- ◆ Administrativo.
- ◆ Contable.
- ◆ Avance físico y financiero.

Ámbitos de control de gestión

a) Procesos:

Se refiere a actividades vinculadas con la ejecución o forma en que el trabajo es realizado para producir los productos (bienes o servicios), incluyendo actividades o prácticas de trabajo tales como procedimientos de compra, procesos tecnológicos y de administración financiero.

Los indicadores de proceso ayudan en la evaluación del desempeño en áreas donde los productos o resultados son difíciles de medir.

b) Productos

Se refieren a los bienes y/o servicios producidos o entregados y corresponde a un primer resultado de un programa o acción pública. En este marco la calidad de los bienes y servicios entregados por el programa también se considera como un resultado a nivel de producto.

En algunos sectores pueden ser usados indicadores de productos como indicadores de resultados intermedios o finales (p.e. Núm. de Km. caminos construidos).

c) Resultados intermedios

Se refiere a los cambios en el comportamiento, estado, actitud o certificación de los beneficiarios una vez que han recibido los bienes o servicios de un programa o acción pública.

d) Resultados Finales o Impacto

Son resultados a nivel del fin de los bienes o servicios entregados e implican un mejoramiento en las condiciones de la población objetivo atribuible exclusivamente a éstos.

En algunos casos es difícil realizar éstas mediciones, principalmente, por la dificultad de aislar los efectos de otras variables externas y/o porque muchos de éstos efectos son de largo plazo.

6.- ÉTICA Y NUEVO ROL DEL SERVIDOR PÚBLICO



Nada grande se ha realizado en el mundo, sin pasión

¿Qué es la ética?

Seguramente alguna vez has escuchado decir que el comportamiento de alguna persona no es ético o que alguien actuó o no con ética. ¿Qué quiere decir esto? A primera vista, parecería que una, conducta ética es buena y que una conducta no ética es mala. Ejemplo:

Decir mentiras no es ético y es algo malo; por el contrario cumplir con nuestras obligaciones es ético y es algo bueno.

En efecto, la ética se ocupa de lo que es bueno o malo, y de lo que es justo o injusto. Su derivación es de términos cuyo significado es costumbre o conducta. La ética es un saber práctico, de nada sirve saber mucho de ella si no la ponemos en práctica.

Definición

Es la categoría programática que representa el conjunto de operaciones, tareas y/o proyectos (institucionales y/o inversión), que llevan a cabo las dependencias para dar cumplimiento a su misión, y refleja de manera concreta la producción de un bien o la prestación de un servicio.

Características

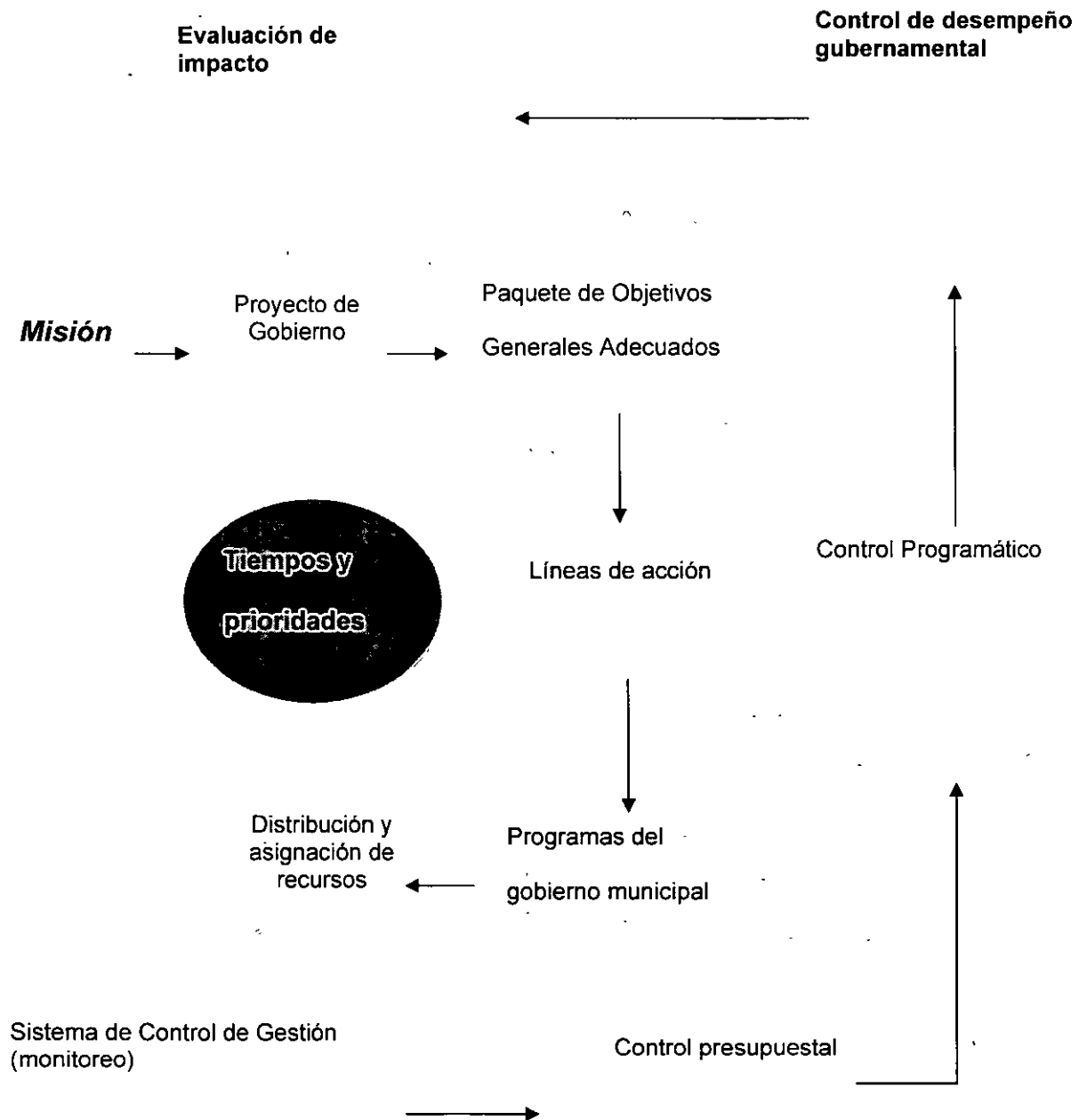
- Denominan de manera breve y concreta el quehacer de la dependencia o entidad.
- Corresponden al máximo nivel de agregación funcional de las unidades administrativas.
- Se asocian a una o a varias unidades administrativas.

Utilidad

- Permiten ubicar el quehacer estratégico de la dependencia o entidad. Posibilitan precisar los alcances del ámbito de operación bajo su competencia, así como contar con una clasificación dentro de la asignación y destino del gasto público.

Procedimiento de revisión.

- Retomar o realizar el análisis del marco normativo utilizando el formato de vinculación, lo que permitirá analizar en forma práctica, sencilla y rápida el marco jurídico y administrativo de la dependencia o entidad.
- Revisión de las actividades. Contesta las preguntas ¿La actividad institucional refleja las funciones contenidas en el Reglamento Interior? ¿La actividad institucional refleja el quehacer institucional que permite el cumplimiento de los objetivos estratégicos?
- Integrar las respuestas con base en las condiciones actuales y compararlas con el catálogo de categorías programáticas emitido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, para definir si se deben confirmar, reubicar o modificar; en caso de que proceda algún cambio, se debe iniciar el trámite establecido por la SHCP.

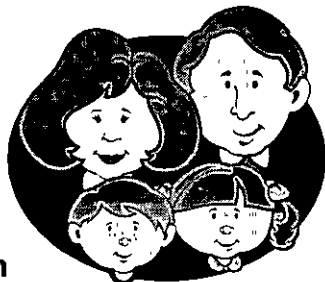


La definición de moral y ética

<p>Escribe tu definición de moral</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<p>Escribe la definición de moral obtenida por el equipo</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>Escribe tu definición de ética</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<p>Escribe la definición de ética obtenida por el equipo</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

CONCEPTOS

MORAL



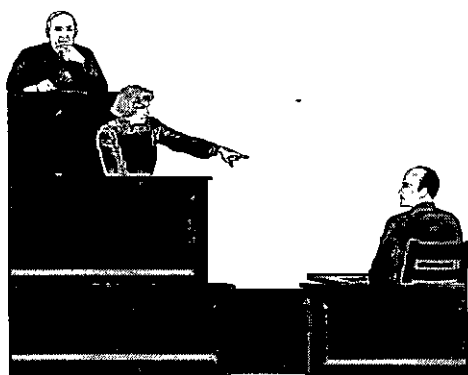
Es un conjunto de normas que evolucionan a través del tiempo, y se utilizan para orientar la conducta de los integrantes de una sociedad.

ÉTICA

Es un conjunto de normas, principios y razones que un sujeto ha analizado y establecido como la línea directriz de su propia conducta.



DEFINICIÓN DE ÉTICA:



Aquella instancia desde la cual juzgamos y valoramos la forma como, "de derecho", se comporta el hombre y, hacia dónde debemos dirigir nuestra acción.

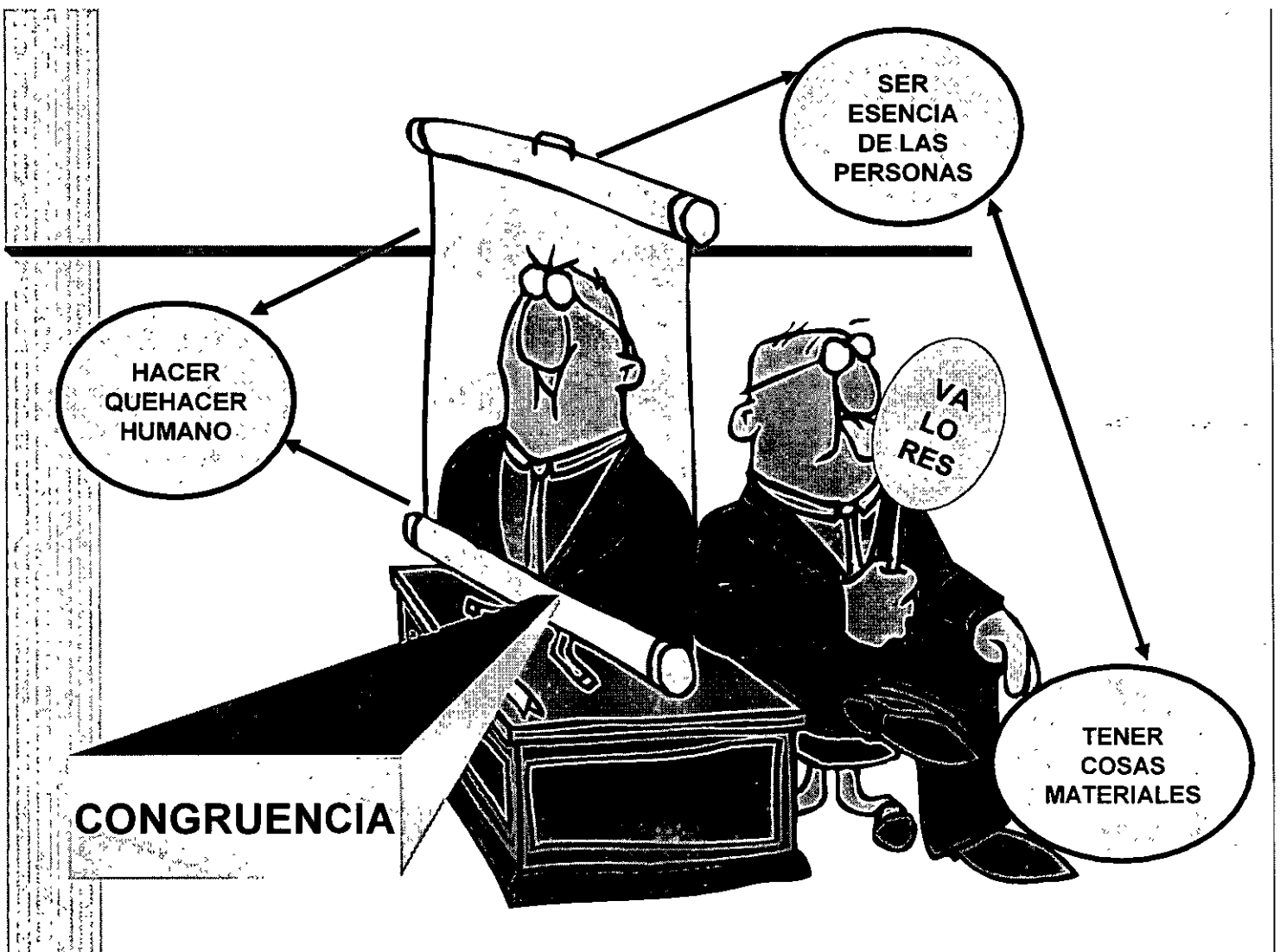
CARACTERÍSTICAS DE LA ÉTICA

Es una **ciencia** porque explica las cosas por sus causas. Juzga el bien y el mal, pero explicando la razón de tales juicios.

Es **racional**, porque para encontrar la causa de las cosas usa la razón a través del análisis y la reflexión.

Es **práctica** porque está hecha para utilizarse en la vida diaria, cumpliendo su finalidad en el contexto de la conducta humana.

Es **normativa**, porque es guía de la conducta al dirigir y encauzar las decisiones y acciones del hombre; es rectora de la conducta humana.



BIBLIOGRAFIA

“COMO RESOLVER LOS PRINCIPALES CONFLICTOS EN EL TRABAJO”
Chalvin, D. Ediciones Deusto, Bilbao 2002

“LA CARA HUMANA DE LA NEGOCIACIÓN”
De Caro, J. McGraw Hill Interamericana Bogota 2004

“REINGENIERÍA”
Hammer, M. Editorial Norma, Bogota, 2005

“RELACIONES HUMANAS”
Haro Leeb, L. Editorial Edicol México, 2004

“COMO ADMINISTRAR EL CAMBIO EN LA ORGANIZACIÓN”
Hussey, D. E., Panorama México 2004