



FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM  
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA

# CURSOS INSTITUCIONALES

## VALORES

Del 06 al 09 de Junio de 2006

## APUNTES GENERALES

CI - 090

Instructora: Lic. María de los Ángeles Solís Flores

COFEPRIS

JUNIO DE 2006

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Aproximaciones a la Ética.

Una de las definiciones de la ética o filosofía moral es el estudio del comportamiento humano en cuanto bueno o malo a la luz de la razón; tratamiento de la moral y las obligaciones del hombre. Proviene del griego *ethos*: carácter, modo de ser. El tema de la Ética lo constituye el comportamiento humano o las acciones humanas y en primer lugar, la conducta es humana en cuanto es racional, es decir, conlleva cierto conocimiento, aunque sea mínimo de lo que va a hacer o está haciendo. Se trata de la conciencia de la acción que va a realizar o realiza. En resumen, puede decirse que es un intento racional para averiguar cómo vivir mejor.

### 1.2. Ejercicio Personal y grupal. Acorde con las indicaciones del instructor.

## 2. CONCEPTO DE VALORES

La palabra valor, se utiliza y aplica en muchos sentidos. Originalmente se refería al mundo económico, pero poco a poco su uso se ha extendido a todos los órdenes del saber y de la vida. Actualmente hablamos de valores estéticos, artísticos, educativos, noéticos (del conocimiento), humanos, religiosos, culturales, familiares, tradicionales, sociales, democráticos, etc. En general, los valores tienen doble cara, es decir, forman parejas antitéticas: bello y feo, placentero y desagradable, verdadero y falso; cuando se trata de valores morales: bien y mal, virtud y vicio, gratitud e ingratitud, justicia e injusticia. Por su parte, los valores morales responden a impulsos, tendencias y aspiraciones del ser humano y son bienes necesarios. Según Aristóteles, se da una correlación profunda entre el ser y el bien. El bien es aquello que todos nosotros deseamos porque con él nos perfeccionamos, realizamos y somos felices.

### 2.1. Valores Morales y principios universales

### 3. LA ÉTICA COMO FILOSOFÍA DE VIDA.

#### 3.1. La Ética como el arte de vivir con uno mismo.

Además del elemento racional de la conducta humana para ser propiamente humana, se requiere de voluntad, es decir, dominio del hombre sobre sus acciones. La voluntad o el querer presupone que el ser humano conozca y se esfuerce conscientemente por lograr el objetivo hacia el cual se dirige el acto y para ello se requiere tener Ética. Por lo tanto, una actitud ética implica la capacidad de la persona para darse cuenta en sí misma de que en ella misma está la semilla del cambio y de asumir las responsabilidades de sus actos para encontrarse entonces en una posición de libertad. La libertad en cuanto poder de elegir, escoger o preferir es una dimensión esencial de la conducta humana. En el proceso de elegir entre el bien y el mal intervienen tanto la razón como la voluntad. En virtud de la libertad moral, cada uno de nosotros nos hacemos responsables de nuestra conducta, por lo tanto, la responsabilidad moral está estrechamente relacionada con la voluntad y la libertad. Así, para lograr el inicio de un cambio, necesitamos estar conscientes de las repercusiones que nuestros actos pueden tener y dar el paso hacia delante para iniciar un nuevo camino en el arte de vivir con uno mismo. ¿Qué tan a gusto te sientes contigo mismo?

### 4. LAS CUATRO ESFERAS DE LA VIDA

<b>S</b> Horas dedicadas a la semana Asuntos inconclusos mejoras	<b>T</b> Horas dedicadas a la semana Asuntos inconclusos mejoras
<b>S</b> Horas dedicadas a la semana Asuntos inconclusos mejoras	<b>F</b> Horas dedicadas a la semana Asuntos inconclusos mejoras

#### 4.2. Ejercicio: congruencia de valores.

Defina un valor en las esferas y coméntelo con el grupo.

### **5. CAMBIOS EN MIS PARADIGMAS**

Un paradigma es un conjunto de formas de actuar sin ser razonadas que aplicamos a nuestra vida diaria y encierran en conjunto nuestras creencias, valores y actitudes ante la vida, es decir, es un modelo de vida que actuamos. Dicho modelo se forma a través de la educación que recibimos tanto dentro de la familia como de la sociedad en su conjunto y puede permanecer inmóvil, sin ser jamás modificado causando como consecuencia, un conjunto de conductas obsoletas que no permiten ni el mejoramiento de la vida propia ni tampoco de la vida laboral.

Antes de romper un paradigma, es necesario poder encontrar las contradicciones internas en aquellas situaciones laborales que enfrentamos diariamente, es decir poder ver de frente una situación paradójica. Cuando los mensajes enviados entre las personas son contradictorios, fácilmente se cae en confusiones que no permiten la elaboración eficiente de una acción, por lo tanto, es necesario permanecer atento a cada una de las actividades que la persona realiza para evitar así emitir tanto mensajes contradictorios como recibirlos sin hacer las observaciones pertinentes.

Si buscamos cambiar un valor, primero se requiere cambiar un pensamiento, después, una emoción, una creencia y al final, una actitud ante dicho valor nuevo.

Los valores que conforman a una persona están estrechamente vinculados con los pensamientos y actitudes así como con las creencias que se ha formado sobre el mundo que le rodea. Resulta fundamental que la persona comprenda que un ser humano está constituido por sus valores personales además de aquellos que ha ido adquiriendo a lo largo del aprendizaje social, educativo, religioso, moral, etc. del mundo en el cual se ha desarrollado. Esto significa que su propia naturaleza humana permanece con él desde sus funciones fisiológicas básicas hasta la más compleja de sus actitudes hacia algo o alguien.

Existen casos en donde los valores que han sido asociados con el desempeño de un trabajo, tienen que ver con estigmas de ideas devaluadas o que además de adoptarse de manera general, poco favorecen las actitudes creativas en las personas puesto que no se buscan nuevas formas de actuar. Para lograr un

---

“VALORES”

---

cambio, es fundamental tener la capacidad de ver los diferentes beneficios y posibilidades de desarrollo que la oportunidad de laborar le brinda a una persona. Esto es, plantearse las nuevas perspectivas sobre el significado que el desempeño de un trabajo tiene para cada persona.

### 5.1. Rutina y vida cotidiana.

La vida está llena de acciones constantes, pero la diferencia en nuestra forma de vivirla consiste en la actitud y en el grado de conciencia que le demos a cada acto realizado a lo largo del día. Si vivimos ausentes de nosotros mismos, las actividades del día serán simplemente “rutina” pero si ponemos en marcha el cobrar conciencia en cada acto de la vida y le damos su justa valoración, la vida cotidiana, cobra su más pleno sentido.

### 5.2. Congruencia e integración.

Para lograr integrar los valores dentro de nuestra vida, requerimos de congruencia, es decir, aquello que piense, sienta y actúe sea lo mismo, dirigido a un mismo fin para no caer en contradicciones internas.

Si algo hay congruente en el universo, es el cambio. Una de sus leyes fundamentales es que nada puede permanecer igual, lo único permanente en la vida es el cambio. De la misma forma, una persona, debe renovarse constantemente para llevar un toque fresco a aquellos valores que conforman su vida cotidiana, de lo contrario, será muy fácil permanecer estático y matar todos aquellos procesos tanto de expansión del ser como de placer por el conocimiento y consecuentemente de creatividad.

### 5.3. Ejercicio: agendar cambios en áreas de mi vida

## **6. PAZ INTERNA Y MEDITACIÓN**

### **6.1 Paz interna y clarificación de valores.**

Una de las formas más sencillas para introducirnos en el silencio personal y contactar con nuestras verdaderas emociones y motivaciones en el fondo, es el ejercicio de la meditación o silencio interno. Nuestra vida diaria, tan ajetreada, no nos permite dar un respiro para reflexionar sobre nosotros mismos. Al encontrarnos con nuestro propio silencio, podemos reformular nuestros valores y afianzarlos o bien, mejorar nuestras propias definiciones y además, incorporar una nueva forma de sentirnos en tranquilidad con nosotros mismos.

### **6.2 Emociones subyacentes**

Todas las emociones que están relacionadas con la paz interna, son todas aquellas que nos hagan sentir en expansión: amor, felicidad, bondad, alegría, optimismo, equilibrio, deseos de vivir, impulso por ser mejor persona, etc. y nos hacen cobrar una dimensión objetiva de cualquier circunstancia que enfrentemos. ¿Cuáles son las emociones que a lo largo del día repites con mayor frecuencia? ¿Con qué están relacionadas? ¿Cuántas veces en el día piensas que te sientes muy bien? ¿Cuántas veces en el día te sientes en realidad muy bien? ¿Qué tantas emociones positivas expresas hacia otras personas? Piénsalo un momento y reflexiona tus conclusiones.

## **7. Valorarme y trascender.**

### **7.1 Sentido de trascendencia personal**

¿Para qué te sirve trascender? ¿qué significa eso? La valoración de nosotros mismos es el primer paso para poder después valorar a alguien más y para valorar cualquier circunstancia. Cuando cobramos conciencia de nosotros mismos logramos sentirnos como seres integrados y no fragmentados, es entonces cuando podemos ofrecer a los demás compartir nuestro ser dentro de los mismos actos de la vida cotidiana. Cualquier persona puede ser amable con alguien si se lo propone, y a través de ese sencillo acto le está enseñando a otros la importancia de trascender una actitud, y de que ésta se contagie de una forma creativa y positiva.

## 7.2 Reflexión integral

Cuando en la persona misma habita un mayor grado de satisfacción en su vida, necesariamente, sus actitudes se reflejan en el cuidado que pone, en el ámbito laboral, al realizar su trabajo. Si la persona desarrolla la habilidad de la empatía y comprende que en sus manos también está el progreso de otras personas, se convierte en un hecho más factible, el poder desear un verdadero bien-estar para otros y por lo tanto ella misma, agilizar sus habilidades en la realización de su labor. Asimismo, cuando la persona es capaz de formarse un concepto sobre sí misma mucho más valioso y sólido confiando en sí misma, entonces está preparada para confiar en lo que hace así como en los demás, sin que por ello pierda de vista ni las reglas del trabajo ni de su sociedad, igualmente, será capaz de prevenir futuros errores y aprender que puede mejorar cada vez, su forma de conducirse.

Realiza tu propia reflexión personal sobre lo que significan para ti tus propios valores y la forma en que los estás aplicando en tu vida diaria así como en las esferas en que los llevas a cabo. Comenta con otras personas tus conclusiones generales.



FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM  
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA

# CURSOS INSTITUCIONALES

# VALORES

Del 06 al 09 de Junio de 2006

## ANEXOS

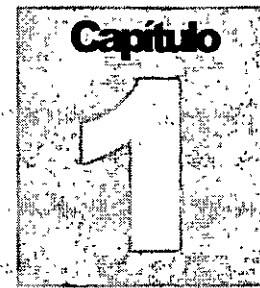
CI-090

Instructora: Lic. María de los Ángeles Solís Flores

C O F E P R I S

JUNIO DE 2006





## JUSTIFICACIÓN

Es esencial una Ética que proponga aquellos valores olvidados que hoy vivenciamos indispensables para construir una sociedad en forma. La institución debe ser un motor de renovación social que goza de aquellas cualidades de las que carecen las viejas instituciones anquilosadas asfixiadas por el imperio de los mediocres, represoras de todo aquel que innova, que destaca. Una Institución éticamente impecable, es decir, la que persigue los objetivos por los que una empresa existe como es, satisfacer necesidades humanas, se caracteriza por la agilidad e iniciativa, por el fomento de la cooperación entre sus miembros, más que por hundirse en sus conflictos, ya que a todos mueve un interés común, por la solidaridad al alza, por el riesgo razonable, por la corresponsabilidad. Todo ello dentro de un marco de justicia sin el que cualquier institución sería inmoral.

El presente curso presenta de una forma clara los diferentes elementos que constituyen la base para lograr una mejor actitud ante el servicio y fundamentalmente, que las personas consideren su propio actuar para disponerse a llevar a cabo acciones éticas y morales que contribuyan al desarrollo personal y de la institución para la cual prestan sus servicios. Para lograr un mayor nivel de comprensión de los contenidos teóricos de este curso, se aplicarán técnicas individuales y grupales que favorezcan el aprendizaje.

## OBJETIVOS

### Objetivo General:

Al final del curso los participantes habrán desarrollado las habilidades pertinentes para aplicar la filosofía de la institución en cuanto a la atención eficiente a los usuarios y alcanzar así un clima laboral satisfactorio.

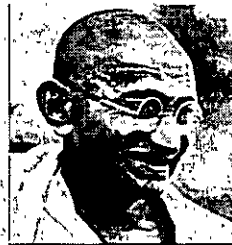
# 1. ÉTICA Y VALORES

## 1.1. Concepto de Ética

*Ética, del griego ethos: carácter, modo de ser. Es la conciencia de la acción que va a realizar o que realiza.*

Una de las definiciones de la Ética o filosofía moral es el estudio del comportamiento humano en cuanto bueno o malo a la luz de la razón; tratamiento de la moral y las obligaciones del hombre. Proviene del griego *ethos*, carácter, modo de ser. El tema de la Ética lo constituye el comportamiento humano o las acciones humanas y en primer lugar, la conducta es humana en cuanto es racional, es decir, conlleva cierto conocimiento; aunque sea mínimo de lo que va a hacer o está haciendo. Se trata de la conciencia de la acción que va a realizar o realiza.

Otras definiciones de Ética son: 1) Ciencia de la conducta moralmente adecuada. Es el metalenguaje o fundamentación filosófica de la moral. 2) Ciencia derivada de la naturaleza del Hombre que estudia el fin al que debe dirigirse la conducta de los hombres y los medios requeridos para lograr tal propósito. 3) Ciencia que intenta determinar los impulsos de la conducta humana con vistas a disciplinarla o dirigirla.\*



*"Cuando la verdad controla la acción, nos movemos hacia una total congruencia entre las palabras y las acciones. Esto es vivir sinceramente, pensar y actuar verdaderamente" M. Gandhi.*

---

\* Maggi Yáñez, R.E. y Díaz Barriga F. *Cómo desarrollar valores y actitudes. Guía para el maestro.* CONALEP, SEP, 1997, p. 145.

## 1.2. Concepto de Valores

---

VALORES

---

- ☞ Valere
  - ☞ Antitéticos
  - ☞ Preferencias
  - ☞ Juicio
- 

La palabra Valor, viene del latín "Valere" que significa "estar sano" "ser fuerte". Es una palabra cotidiana que se utiliza y aplica en muchos sentidos. Originalmente se refería al mundo económico, pero poco a poco su uso se ha extendido a todos los órdenes del saber y de la vida. Actualmente hablamos de valores estéticos, artísticos, educativos noéticos (del conocimiento), humanos, religiosos, culturales, familiares, tradicionales, sociales, democráticos, etc. En general, los valores tienen dos sentidos, es decir, forman parejas antitéticas: bello y feo, placentero y desagradable, verdadero y falso; cuando se trata de valores morales: bien y mal, virtud y vicio, gratitud e ingratitud, justicia e injusticia. Los valores pueden concebirse también como principios y cualidades propios de las personas, hechos o cosas, que nos sacan de la indiferencia al despertar admiración, estima, aprecio o complacencia.\* Según Aristóteles, se da una correlación profunda entre el ser y el bien. El bien es aquello que todos nosotros deseamos porque con él nos perfeccionamos, realizamos y somos felices.

Los valores morales, se han definido como principios éticos con respecto a los cuales las personas sienten un fuerte compromiso de conciencia y que emplean para juzgar las conductas. Son la base, el sentimiento interior que conduce a escoger lo positivo y rechazar lo malo (adaptado de Bander Zanden, 1990, en Sarabia, 1992, p. 140). Un valor no es simplemente una preferencia, sino una preferencia que se cree y se considera justificada moral y estéticamente como fruto de un proceso de razonamiento como consecuencia de un juicio (Curwin y Curwin, 1989). Entendamos la conciencia como un regulador de la acción que permite juzgarse a sí mismo de manera directa y determinar cursos de conducta. Permite representarse los fines y elegir los mejores caminos para llegar a ellos, determinando la dirección de la conducta.

---

\* Maggi Yáñez, R.E. y Díaz Barriga F. Cómo desarrollar valores y actitudes. Guía para el maestro. CONALEP, SEP, 1997, P. 29

FILOSOFIA
Honestidad
Confidencialidad
Responsabilidad
Puntualidad

### 1.3. La Ética como Filosofía de Trabajo

Para tomar conciencia de la Ética en su aplicación al trabajo, es fundamental que la persona comprenda la aplicación práctica de este conocimiento en el ejercicio de su labor, es decir, conlleva la comprensión de que su forma de trabajar, es decir, cada acción que realice, lleva en sí misma una filosofía aplicada que da como resultado la satisfacción, en primera instancia, de la persona que le ejecuta, y como consecuencia, se ve reflejada en su trato con las personas con quienes interactúa.

### 1.4 Los valores en el contexto del desarrollo personal y laboral.

Para que una persona pueda desarrollar en plenitud sus facultades como servidor público es indispensable lograr un equilibrio entre la adquisición y definición de sus propios valores primero, así como la conciliación con aquellos valores propios de la institución para la cual presta sus servicios, de lo contrario, encontrará un campo fértil de desarmonía para adaptar su forma de pensar, sentir y actuar con aquella perteneciente a su empresa o sitio de trabajo.

### 1.5. Actitud en los Valores.

La palabra "Actitud" proviene del latín *acti tult* que significa "acto total" Dentro de las definiciones más aceptadas de este concepto está aquella que menciona que son constructos que median nuestras acciones y que se encuentran compuestas de tres elementos básicos: a) un componente Cognitivo-afectivo, referente a los conocimientos y creencias, b) un componente afectivo referente a sentimientos, y preferencias y c) un componente conductual. (Bednar y Levie, 1993; Sarabia, 1992).

Las actitudes incluyen:

1. Una *disposición* para responder con facilidad ante una situación determinada.
2. Un *estado adquirido* a través de la experiencia cognitivo-afectiva que facilita la ejecución del acto.

3. Una *tendencia* a comportarse de un modo en vez de otro.
4. Una *idea cargada de emotividad* que predispone a una clase de acciones o motivaciones.

Las actitudes no son simples estados de ánimo o creencias en general ya que siempre se focalizan hacia una persona, cosa, o situación determinada, es decir, siempre hay algo o alguien que nos resulta agradable o desagradable.

Existe un componente activo en las actitudes que las lleva a manifestarse a través del lenguaje verbal o no verbal y a transmitirse con la intención de que sean recibidas o entendidas por los otros. En este sentido, una actitud es un *acto social* expresado en acciones explícitas y declaraciones de intenciones. Por eso se dice que si queremos desarrollar valores y actitudes habrá que tocar la cabeza (conocimientos), el corazón (sentimientos y preferencias) y las manos (acciones y declaraciones).

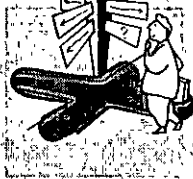
Podemos concluir que las actitudes son: "tendencias o disposiciones adquiridas y relativamente duraderas, que predisponen a percibir de un modo determinado un objeto, persona, suceso o situación y a actuar en consonancia con dicha percepción" (Sarabia, 1992, p. 137).

Las actitudes manifiestan los valores fundamentales de la persona y facilitan la realización de una actividad o el desempeño de una función.

### 1.5.1. Diferencia entre Actitud y Valores.

Los valores son más centrales y estables que las actitudes debido a que "incluyen la creencia según la cual el objeto sobre el que se focaliza el valor es deseable con independencia de la propia posición de la persona" (Sarabia, op.cit. p.135) Además, una de las funciones psicológicas de tipo motivacional que cumplen las actitudes es precisamente la *función expresiva de los valores*. Las actitudes reflejan los valores más relevantes que una persona tiene sobre el mundo y sobre sí mismo, es decir, las actitudes son indicadores de los valores que posee un individuo. Por ejemplo, la tolerancia es un valor que se expresa en actitudes de respeto frente a creencias religiosas o costumbres diferentes.

## 2. TRANSFORMACIÓN DE PARADIGMAS PERSONALES Y LABORALES.



### 2.1. Cambio de valores acerca del trabajo.

Las ideas negativas asociadas con el desempeño de un trabajo, tienen que ver con estigmas de ideas devaluadas o invalidantes que además de que algunas personas las adoptan de manera general, poco favorecen las actitudes creativas en las personas puesto que no se buscan nuevas formas de actuar.

Para lograr un cambio, es fundamental tener la capacidad de ver los diferentes beneficios y posibilidades de desarrollo que la oportunidad de laborar le brinda a una persona. Esto es, plantearse las nuevas perspectivas sobre el significado que el desempeño de un trabajo tiene para cada persona.

Para cambiar un valor, primero se requiere cambiar un pensamiento, después, una emoción, una creencia y al final, una actitud ante dicho valor nuevo. Los valores que conforman a una persona están estrechamente vinculados con los pensamientos y actitudes así como con las creencias que se ha formado sobre el mundo que le rodea. Resulta fundamental que la persona comprenda que un ser humano está constituido por sus valores personales además de aquellos que ha ido adquiriendo a lo largo del aprendizaje social, educativo, religioso, moral, etc. del mundo en el cual se ha desarrollado.

### 2.2. Superar la parálisis paradigmática

Antes de romper un paradigma, es necesario poder encontrar las contradicciones internas en aquellas situaciones laborales que enfrentamos diariamente, es decir poder ver de frente una situación paradójica. Cuando los mensajes enviados entre las personas son contradictorios, fácilmente se cae en confusiones que no permiten la elaboración eficiente de una acción, por lo tanto, es necesario permanecer atento a cada una de las actividades que la persona realiza para evitar así emitir tanto mensajes contradictorios como recibirlos sin hacer las observaciones pertinentes. Un paradigma es por definición un conjunto de teorías que aplicamos a nuestra vida diaria y que encierra en conjunto tanto nuestras creencias, valores y actitudes ante la vida, es decir, es un modelo que seguimos. Dicho modelo se forma a través de la educación que recibimos tanto dentro de la familia como de la sociedad en su conjunto y puede permanecer inmóvil, sin ser jamás modificado causando como

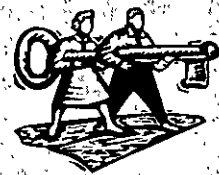
consecuencia, un conjunto de conductas obsoletas que no permiten ni el mejoramiento de la vida propia ni tampoco de la vida laboral.

**Iniciativa en tu persona y lugar de trabajo**



Al ser el paradigma un modelo que abarca diversos aspectos de nuestra realidad, suele permanecer estático puesto que la persona se ha formado ya ideas, creencias y valores que considera no es necesario cambiar, sin percatarse quizá de la importancia que en su vida actual y cotidiana, podría haber ciertos cambios importantes si tan sólo pudiera transformar un pensamiento, una creencia o una actitud y ver los resultados de esto en su actuar con los otros. El lograr ejercitar las funciones verdaderas del pensamiento, implica necesariamente una transformación en la actitud hacia sí mismo y como reflejo, hacia los demás. Para ello, es necesario tomar en cuenta las diferentes ideas y actitudes que uno mismo puede transformar.

### 2.3. Adoptar nuevos paradigmas



**Has buscado nuevos lugares, nuevas formas de percibirte?**

La adopción de nuevos paradigmas implica la evaluación consciente de los valores y creencias previamente adquiridos y la consecuente capacidad para reestructurarlos poniéndolos a prueba ante las mismas circunstancias ya experimentadas antes. Una transformación se lleva a cabo paso a paso, no de un momento a otro. La persona tiene que considerar que, una vez que ha redefinido sus pensamientos o creencias, entonces, podrá ir poniendo en marcha sus nuevas actitudes para que su proceso de percatación sobre aquello que le acontece y que gira alrededor de él, vaya cobrando un nuevo sentido en su vivencia. Los nuevos modelos pueden tomarse como resultado, por ejemplo, de lecturas enriquecedoras, de personas que consideramos nos pueden aportar parte de su conocimiento o experiencia, o aún mejor, del propio proceso de toma de conciencia de las propias actitudes y replanteamiento de aquellos aspectos de la vida que se consideran más importantes.

## ÉTICA Y VALORES

Para llegar a un cambio en nuestra conducta, podemos comprender que las personas deben sentir una alta estima y un compromiso emocional o de conciencia tan fuerte y con determinadas cualidades que los lleve no sólo a admirarlas sino, en el caso de las de tipo ético, a tomarlas como pautas de acción y a practicarlas. *Encarnar un valor* significa asumirlo como propio y manifestarlo en actitudes y conductas.

Raths y cols. Han intentado encontrar manifestaciones empíricas o indicadores de la presencia de valores en ocho categorías que se muestran a continuación:

1. Metas y propósitos
2. Aspiraciones
3. Actitudes
4. Intereses
5. Sentimientos
6. Creencias y convicciones
7. Actividades
8. Preocupaciones, problemas y obstáculos (Muñoz Batista, 1982:87)

Podemos ver que en el proceso de internalización y exteriorización de valores encontramos tres etapas fundamentales:

1. **Selección.** Requiere hacerse con libertad, tener la opción de elegir entre varias alternativas y hacer una cuidadosa consideración de las consecuencias de cada alternativa.
2. **Estimación u orientación.** Exige un gran aprecio de la selección realizada y como consecuencia, un sentimiento de satisfacción por haberla elegido. Sin embargo, una exteriorización de un valor conduce primero a asumirlo interiormente y a comprometerse con él y a afirmarlo públicamente, aún a costa de sufrir perjuicios por ello.
3. **Actuación.** Es el hecho de plasmar en actos el resultado de la selección y a repetir consuetudinariamente el comportamiento (Muñoz Batista, 1991:87).



## ÉTICA Y VALORES

Hay otros autores que identifican cuatro etapas en la integración de un valor:

- A) Identificación. Hay que identificar el valor en todas las dimensiones de la realidad
- B) Profundización. Hay que profundizar el valor a través del estudio, la reflexión, el trabajo.
- C) Asunción. Se debe asumir el valor en los planos intelectual, afectivo y vivencial.
- D) Proyección. El valor debe ser proyectado por medio de acciones concretas de personas y compromisos reales. (Hernández, 1991:54).

En suma, el aprendizaje de valores y actitudes es un proceso gradual donde influyen diversos factores como las experiencias previas, la información recibida, el comportamiento de personas significativas y el contexto sociocultural (a través de las instituciones, los medios masivos y las representaciones colectivas).

### **3. TRANSICIÓN HACIA UNA VERDADERA CULTURA DE SERVICIO EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS**

#### **3.1. Erradicar la insensibilidad, la parcialidad, la ambivalencia y el escepticismo**

Para la erradicación de estas actitudes es necesario retomar aquellos pensamientos valores y actitudes obsoletos en nosotros para reformularlos con la mayor honestidad. Cuando en la persona misma habita un mayor grado de satisfacción en su vida, necesariamente, sus actitudes se reflejan en el cuidado que pone al realizar su trabajo. Si la persona desarrolla la habilidad de la empatía y comprende que en sus manos también está el progreso de otras personas, se convierte en un hecho más factible, el poder desear un verdadero bien-estar para otros y por lo tanto ella misma, agilizar sus habilidades en la realización de su labor. Asimismo, cuando la persona es capaz de formarse un concepto sobre sí misma mucho más valioso y sólido confiando en sí misma, entonces está preparada para confiar en lo que hace así como en los demás, sin que por ello pierda de vista ni las reglas del trabajo ni de su sociedad, igualmente, será capaz de prevenir futuros errores y aprender que puede mejorar cada vez, su forma de conducirse.

#### **3.2. Renovación personal y laboral constante = Autonomía.**

Una de las leyes fundamentales en el Universo es que nada puede permanecer igual, lo único permanente en la vida es el cambio. De la misma forma, una persona, debe renovarse constantemente para llevar un toque fresco a aquellos valores que conforman su vida cotidiana, de lo contrario, será muy fácil permanecer estático y matar todos aquellos procesos tanto de expansión del ser como de placer por el conocimiento y consecuentemente de creatividad.

Para lograr realizar sus metas y planes, debe primero considerarse a sí mismo como una persona autónoma. Veamos qué significa esto. La palabra *Autonomía*, se compone de la suma de dos conceptos: auto-nomía. Empezando por el final,

“nomía” deriva del griego “nómos” que quiere decir “norma”, “ley” “costumbre”, de su extensión “nomia” sistematización de las leyes, normas o conocimientos y las reglas que regulan el movimiento de los astros. (Por ejemplo: economía “la que sistematiza el saber relacionado al *ekos*: casa, lugar, entorno.) Y el comienzo de la palabra “auto” que significa: por uno mismo.

Autónomo, etimológicamente es aquel capaz de administrar, sistematizar y decidir sus propias normas, reglas y costumbres. Y si uno quiere ser auto-dependiente, primero tendrá que animarse a ser autónomo, es decir, a establecer sus propias normas y a vivir de acuerdo con ellas. Esto no quiere decir que uno mismo desconozca las reglas existentes en la sociedad. Sostener normas coincidentes con las de la sociedad en la que uno vive, es una manera de asegurar una vida más serena y más feliz porque es muy difícil ser feliz a contrapelo de los demás.

*La libertad consiste en ser capaz de elegir  
entre lo que es posible para mí  
y hacerme responsable de mi elección.*

*Jorge Bucay*

---

♦ Bucay, Jorge. *Historias de Roma*. Ed. Océano, México 2004, p. 88

## **4. LA HUMANIZACION DEL SERVICIO APLICADA A INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES**

### **4.1. El servicio hace la diferencia, importancia de invertir en la satisfacción de la ciudadanía e interesados**



En este rubro podemos ver con claridad la forma en que se aplica no sólo el “costo-beneficio” de un servicio sino las ganancias posteriores que ambas partes interactuando pueden obtener como resultado de lograr un beneficio para ambos. El servicio ofrecido a la ciudadanía genera una imagen que puede beneficiar o repercutir no sólo a quien lo otorga sino a gran escala, a toda la nación. Por ello resulta de gran relevancia saber que las personas a quienes servimos demandan un trato humano de la misma manera en que cualquiera otra persona lo necesita en cualquier circunstancia en la que se encuentre como comprador, consumidor o usuario de un servicio. El trato humano implica la capacidad no sólo de lograr una empatía con la otra persona sino, comprender que sus diversas circunstancias o problemas no deben alterar la calidad y eficiencia del propio desempeño.

## **5. EL SERVIDOR**

### **5.1. Perfil**

**SERVICIO:  
BENEFICIOS y  
SATISFACCION**



Se ha confundido el servicio con el servilismo y con la connotación despectiva de sirviente. Una persona dedicada a servir a otros debe encontrar en el servicio una forma de realización personal, dándose cuenta que al ayudar a otros, es también a sí mismo a quien se ayuda. Debe ser capaz de darse cuenta de que las acciones recaen en primera instancia sobre

él y sólo después recaen sobre el otro u otros. Si una persona está lo suficientemente consciente de que aquello que hace a los demás en realidad, se lo está haciendo primero a sí mismo, podría ver el efecto que tiene la forma de comportarse ante los demás y así, observar que puede cambiar sus actitudes y acciones por otras más asertivas.

Otra característica del servidor es que está consciente de que sus acciones tienen una repercusión a gran escala, por lo tanto, deberá actuar con la mayor diligencia posible haciendo a un lado los prejuicios que detengan el progreso de su trabajo y el progreso del usuario solicitante del servicio.

## 5.2. Código ético de conducta

### ÉTICA PERSONAL Y LABORAL



En todo sitio de trabajo existen normas de comportamiento hacia aquellas personas con quienes interactuamos, éstas suelen existir tanto de manera implícita como explícita; de tal forma que pueda haber lugar para un tablero de ajedrez donde cada pieza tiene un valor diferente y puede relacionarse con las demás piezas de una forma específica para lograr ciertas jugadas.

Sería imposible imaginarnos un juego de ajedrez con canicas, no habría manera de que funcionara adecuadamente y por lo tanto, ya no sería más un juego de ajedrez.

Cuando en el lugar de trabajo se observa que el clima laboral se ve afectado por las relaciones interpersonales resulta fundamental una nueva evaluación para determinar aquellos elementos que están incidiendo y poder así reestructurar una nueva escala de normas que permitan un mejor desempeño entre las personas involucradas.

Cada institución considera un determinado código de ética para actuar tanto en los procesos como en las relaciones con otras personas. Dicho código define la personalidad de una empresa, el proyecto que constituye su carta de presentación ante el mercado, la sociedad y sus propios miembros, es decir, presenta un marco de referencia común. No es un sustituto de la toma de decisiones ni un catálogo dogmático, es un criterio de orientación para la acción institucional que pretende ser. La aportación de un especialista ético consiste en una determinada configuración de los valores básicos, de modo que sepa combinar las exigencias morales derivadas de la necesidad de legitimación con las características propias de cada institución. De esta forma, los códigos éticos deben incluir tres aspectos básicos: filosofía, cultura y política institucional. En cuanto a los principios de conducta, son normas superiores y líneas rectoras para el comportamiento "ante" y "frente" los distintos grupos que componen la institución que es necesario definir de manera particular.

*Voy con las riendas tensas  
y refrenando el vuelo  
porque lo importante  
no es llegar solo ni pronto  
sino con todos y a tiempo.*

*León Felipe*

## **6. LA ÉTICA COMO PRINCIPIO BÁSICO DEL CAMBIO HACIA EL SERVICIO**

Además del elemento racional de la conducta humana para ser propiamente humana, se requiere de voluntad, es decir, dominio del hombre sobre sus acciones. La voluntad o el querer presupone que el ser humano conozca y se esfuerce conscientemente por lograr el objetivo hacia el cual se dirige el acto.

Por lo tanto una actitud ética en el servicio implica la capacidad de la persona para darse cuenta en sí misma de que en ella misma está la semilla del cambio y de asumir las responsabilidades de sus actos para encontrarse entonces en una posición de libertad. La libertad en cuanto poder de elegir, escoger o preferir es una dimensión esencial de la conducta humana. En el proceso de elegir entre el bien y el mal intervienen tanto la razón como la voluntad. En virtud de la libertad moral, cada uno de nosotros nos hacemos responsables de nuestra conducta, por lo tanto, la responsabilidad moral está estrechamente relacionada con la voluntad y la libertad.

Así, para lograr el inicio de un cambio, necesitamos estar conscientes de las repercusiones que nuestros actos pueden tener y dar el paso hacia delante para iniciar un nuevo camino en el servicio.

Para iniciar un cambio en la actitud del prestador de servicios, es necesario reflexionar sobre la repercusión de la aplicación de nuevos valores en la relación que establezca con el usuario o interesado. Por principio, se requiere de: Respeto que se entiende como la habilidad intelectual de comprender las opiniones contrarias a las propias, tolerancia, como la convivencia armónica de las diferencias, y empatía, trato a la otra persona como a mí me gustaría ser tratado. Los cambios son permanentes y hay que estar atentos a ellos. Con un mínimo de valores puede iniciarse un cambio en la persona, y como consecuencia reflejarse

en el servicio que brinde a los demás, dando este proceso como resultado, no sólo una actitud ética en el trato sino resultados mucho más eficientes en la práctica diaria.



*El cambio de valores y la adquisición de nuevos, nos permitirá abrir una nueva perspectiva de la vida diaria, mirando siempre desde lo más alto de nuestra condición humana.*

**APLICACION**

8

**EVALUACIÓN GENERAL:**

Ahora que concluyó la unidad, por favor, verifique lo siguiente:

¿El tema le aportó algo nuevo? Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Qué le aportó? \_\_\_\_\_

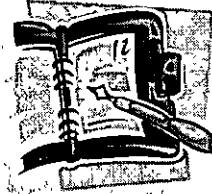
\_\_\_\_\_

¿Cómo aplicará lo aprendido en esta unidad en las diferentes áreas de su vida?

LABORAL	FAMILIAR	SOCIAL	SALUD



## MI EVALUACION



Instrucciones: A continuación se le presentan una serie de enunciados, reflexioné su respuesta detenidamente y conteste:

1. ¿Qué es un valor?

---

---

2. ¿Cuál es la diferencia entre una actitud y un valor?

---

---

3. ¿Qué es un Paradigma?

---

---

4. ¿Qué es la autonomía personal?

---

---

5. ¿Qué es un código de Ética? ¿Para qué nos sirve?

---

---

5. ¿Qué es Ética personal y Moral Pública?

---

---

## CONCLUSIÓN

Escriba de manera breve su conclusión personal sobre este curso:

---

---

**BIBLIOGRAFIA**

Bednar, A. Y Levie, W.H. Attitude-change Principles. En: M. Fleming y W.H. Levie (Eds.) Instruccionnal message design (second edition). Englewood Cliffs, 1993.

Bucay, Jorge. Hojas de Ruta, México; Ed. Océano, 2004.

Bucay, Jorge. Cuentos para Pensar. México; Ed. Océano, 2004

Cuesta, R. Escaparse de las prisiones interiores. Oxford University Press, 2001.

Cortina, A. Ética en la empresa. Trotta; España, 2000.

Curwin, R. Y Curwin, G: Cómo fomentar los valores individuales. Barcelona, Ediciones, CEAC, 1989.

Dyer, W. Tus zonas erróneas, Grijalbo; Barcelona, 1998.

Juan Pablo II. Memoria e Identidad. Ed. Planeta, México; 2005.

Leemans, A. F. Cómo reformar la administración pública. Fondo de Cultura Económica, México, 1ª impresión, 1982.

Ouspensky, P.D. Psicología de la Posible Evolución del Hombre.

Rogers, C.R. El proceso de convertirse en persona; Paidós, Buenos Aires. 1990.

Sarabia, Bernabé. El aprendizaje y la evaluación de las actitudes. En: C. Coll, J. I. Pozo, B. Sarabia y E. Valls. Los contenidos de la reforma. Enseñanza y aprendizaje de conceptos, procedimientos y actitudes. Madrid, Santillana, 1992.

Savater, Fernando. Ética para Amador. España, Ed. Ariel. 2004.

Taylor, Ch. La Ética de la autenticidad. Pradós, España, 1994.

## ANEXO

### EJERCICIOS DE REFLEXIÓN

**Ejercicio escrito**  
**Pienso 3 minutos**  
**sobre mis**  
**actitudes**



A continuación trata de definir tus maneras de valoración de la vida diaria, qué modelo usas más? Qué beneficios te ha dejado pensar así?

Presta atención a tus palabras, explicaciones sobre tu relación con el mundo:

Solitaria: “yo y mis comportamientos desconectados de los demás”

Negativa: “sólo encuentro defectos en el mundo mío y en los demás”

Determinista: “mi hermano es médico pero yo soy la oveja negra de la familia”

Dependiente del control externo “el otro y lo otro son los únicos culpables de mis desgracias”


Precipitada: discriminaciones, prejuicios basados en creencias preconcebidas

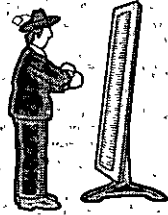
Simplista: las generalizaciones; percepciones absolutas; todo o nada; sí o no”

Enmascarada: “trato de disfrazar lo que soy, los motivos e intenciones de mi conducta”

Infantil: “el mundo empieza y termina en mí mismo”

## EJERCICIO

 *Reflexión Individual*



Ninguno de nosotros está exento de cometer errores, ya sea por haber actuado de cierta forma o por haber omitido una acción.

Reflexiona sobre tu comportamiento **laboral** y completa las siguientes frases:

En el último bimestre, considero que cometí un error cuando:

---

---

Me parece particularmente importante que todos respetemos la norma de:

---

---

De mis ocho horas de trabajo, realmente las que trabajo son \_\_\_\_\_ y durante las demás, lo que más evito es \_\_\_\_\_

---


---

Me gustaría que se me reconociera en mi trabajo como una persona que se caracteriza \_\_\_\_\_ por \_\_\_\_\_

---

---

**CÓDIGO DE ÉTICA PERSONAL:**

 Escriba a continuación los valores constitutivos que a usted le gustaría incorporar dentro de los diferentes ámbitos de su vida, conformando así su propio código de Ética personal aplicable a todos los ámbitos de su vida.

**FAMILIA:**

---

---

---

**TRABAJO:**

---

---

---

**SOCIAL:**

---

---

---

**SALUD:**

---

---

---

# GRACIAS!

“El Hombre mediante la libertad, está llamado a acoger y realizar el verdadero bien. Ejerce su libertad en la verdad eligiendo y cumpliendo el bien verdadero en la vida personal y familiar, en la realidad económica y política, en el ámbito nacional e internacional”

Juan Pablo II

