



FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM  
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA

CURSOS INSTITUCIONALES

# ACTITUD DE SERVICIO BASADA EN VALORES

Del 04 al 14 de Julio de 2005.

*APUNTES GENERALES*

CI - 153

Instructor: Lic. Pedro A. Philemore Álvarez  
LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA  
JULIO DE 2005



FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM  
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA

CURSOS INSTITUCIONALES

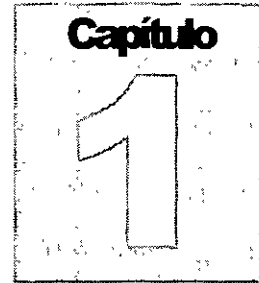
**ACTITUD DE  
SERVICIO BASADA  
EN VALORES**

Del 04 al 14 de Julio de 2005

*APUNTES GENERALES*

CI - 153

Instructor: Lic. Pedro A. Philemore Álvarez  
LOTERÍA NACIONAL PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA  
JULIO DE 2005



## EL MUNDO EN QUE VIVIMOS

*Siempre es más valioso tener el respeto, que la admiración de las personas.  
Jean Jacques Rousseau*

**E**n la actualidad toda Institución debe contar con un equipo de individuos excepcionales que hayan sido formados bajo conceptos de calidad personal en el servicio, ética y valores.

Todo ser humano puede y debe adquirir conductas que lo orienten a lograr resultados óptimos dentro de sus actividades, y que le permitan mantener una actitud constante de éxito.

La experiencia aplicada a través de la capacitación, nos permite afirmar que la actitud del ser humano puede ser reforzada y encauzada para buscar y alcanzar los conceptos de excelencia, calidad y éxito en forma personal, familiar, social y de trabajo.

### El cambio y la calidad humana en México

Un nuevo concepto de *CALIDAD*, surgió después de la Segunda Guerra Mundial. Japón, forjó con los resultados de su trabajo y durante treinta y cinco años, frases que hoy nos suenan muy familiares:

Calidad es: Cero Errores

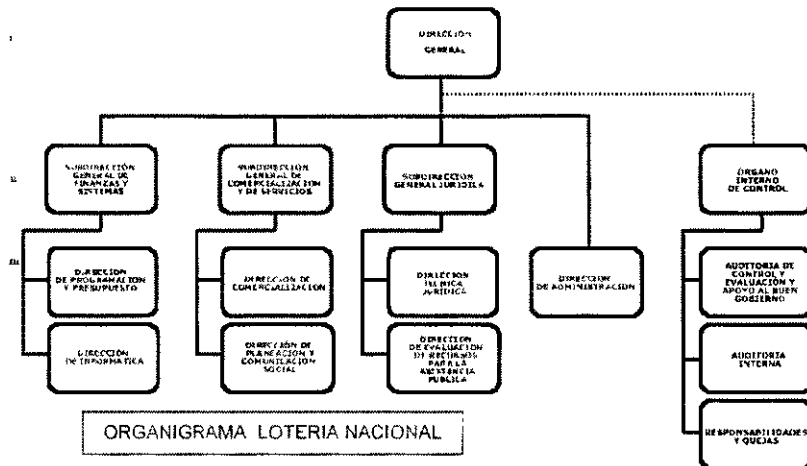
Calidad es: Hacer las cosas bien en la primera vez

Japón es el país con más empresas certificadas en ISO 14000 y China es el país con más empresas certificadas en ISO 9001.



Este concepto de calidad en el servicio se puede aplicar a los seres humanos y al estilo de vida que los distingue.

UNA INSTITUCION ES, \_\_\_\_\_



## ETICA. Definición

- 1. Perteneciente o relativo a la ética.
- 2. Recto, conforme a la moral.
- 3. Persona que estudia o enseña moral.
- 4. Parte de la filosofía que trata de la moral y de las obligaciones del hombre.
- 5. Conjunto de normas morales que rigen la conducta humana.
- Carácter, modo de ser. Es la conciencia de la acción que va a realizar o que realiza.

[Del lat. del gr. *ethicus*, del griego *ethos* ]

## VALORES. Definición

- 1. Grado de utilidad o aptitud de las cosas, para satisfacer las necesidades o proporcionar bienestar o deleite.
- 2. Cualidad de las cosas, en virtud de la cual se da por poseerlas cierta suma de dinero o equivalente.



- 3 Alcance de la significación o importancia de una cosa, acción, palabra o frase.
- 4. Cualidad del ánimo, que mueve a acometer resueltamente grandes empresas y a arrostrar los peligros, denotando osadía, y hasta desvergüenza.
- 5 Subsistencia y firmeza de algún acto.
- 6. Persona que posee o a la que se le atribuyen cualidades positivas para desarrollar una determinada actividad.
- [Del lat. *valor*, -ōris

## PRINCIPIOS. Definición

- Primer instante del ser de algo.
- Base, origen, razón fundamental sobre la cual se procede discuriendo en cualquier materia
- Causa, origen de algo.
- Cada una de las primeras proposiciones o verdades fundamentales por donde se empiezan a estudiar las ciencias o las artes.
- Norma o idea fundamental que rige el pensamiento o la conducta

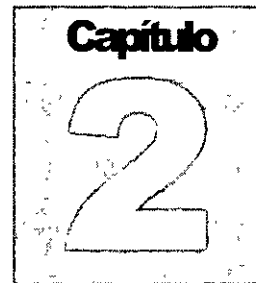
[Del lat. *principium*]

Los *principios* son leyes universales, son eternos y universales

Los PRINCIPIOS son mapas  
que nos permiten entender  
la realidad, guiarnos en ella  
y tomar decisiones.

## EL PARADIGMA DE LA ADMINISTRACION

Las tradiciones, las costumbres y la creencias populares, hacen del reto y la innovación algo muy difícil de aceptar e implementar, sobre todo si nos ha dado cierto grado de éxito a lo largo de los años.



*La vida es el arte de sacar conclusiones suficientes*

*A partir de datos insuficientes Samuel Butler*

## EL SER HUMANO

Todo ser humano tiene

### RECURSOS:

- MENTALES: Inteligencia, memoria, creatividad, emociones, etc.
- FISICOS: Sentidos.



### NECESIDADES:

- Fisiológicas, Seguridad, Amor, Reconocimiento y Autorrealización.

## PIRAMIDE DE LAS NECESIDADES

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

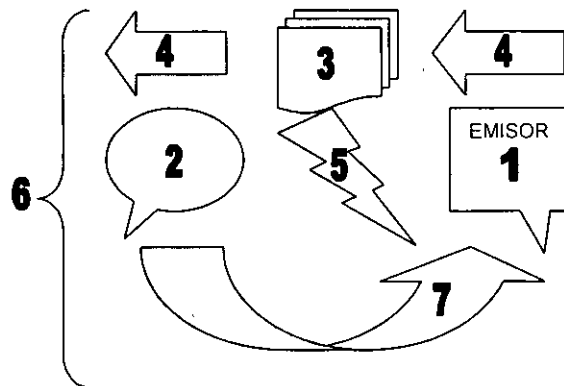
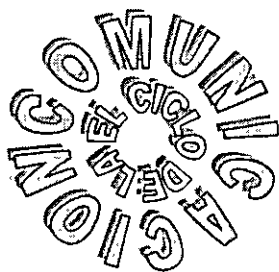


$$\begin{array}{r} + \\ + \\ + \\ + \\ \hline = \end{array} \text{ A M O R } = \begin{array}{r} + \\ + \\ + \\ + \\ \hline \end{array} \text{ C A L I D A D}$$

### EL CICLO DE LA COMUNICACION

- 1 - E \_\_\_\_\_
- 2 - R \_\_\_\_\_
- 3 - M \_\_\_\_\_
- 4 - C \_\_\_\_\_
- 5 - B \_\_\_\_\_
- 6 - M \_\_\_\_\_
- 7 - R \_\_\_\_\_

EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN SE FORMA CON LOS SIGUIENTES ELEMENTOS:





## PRINCIPIOS Y VALORES

Pitágoras advirtió que:

"El principio es la mitad del todo".

Mientras que los principios son universales, los valores son particulares.

¿Cómo usar los principios para hacer un cambio?

La respuesta depende de nuestro paradigma

## AUTOCONTROL



---

---

---

---

---

## DESARROLLO DE HABILIDADES

Para desarrollar una habilidad, cualquiera que sea, todos cruzamos por los siguientes niveles.

- INCONSCIENTE
- CONSCIENTE
- CONSCIENTE
- INCONSCIENTE





## ¿QUE BUSCA LA CALIDAD PERSONAL?

En principio busca hacemos seres efectivos, que lo que nos propongamos sea lo que logremos, que lo que digamos sea lo que hagamos, que lo que nos comprometamos se convierta en una realidad.

Ser, hacer, tener y parecer. Que haya sincronía entre lo que somos, lo que hacemos, lo que tenemos y lo que parecemos.

2. Que lo que sentimos sea lo que pensamos, sea lo que decimos y sea lo que hagamos.

## RESISTENCIA AL CAMBIO

- |                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| ■ Necesidades de equilibrio. | ■ Resistencia a jugar        |
| ■ Costumbrismo               | ■ Falta de creatividad.      |
| ■ Exceso de seguridad.       | ■ Temor a perder el control. |
|                              | ■ Limites rígidos.           |

QUERER  
ACTITUD

PODER  
HABILIDAD

SABER  
CONOCIMIENTO

CREER  
VALOR



## TRABAJO EN EQUIPO

EL RENDIMIENTO DE UN EQUIPO DEPENDE DE:

LA  DEL EQUIPO

DEPENDE DE:

- LA CLASE DE  Y LA PREDISPOSICIÓN DE LA GENTE MOSTRADA HACIA ELLA.
- LA  Y LA MORAL DEL EQUIPO.
- LA VIVENCIA DE  AL EQUIPO.

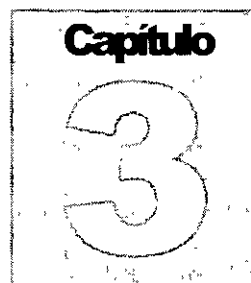
DEPENDE DE:

- LA SATISFACCIÓN DE NECESIDADES PERSONALES.
- LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL EQUIPO.
- LAS RELACIONES AFECTIVAS INTERNAS DEL EQUIPO.

*Para ser grande hace falta un 99 por ciento de talento,  
Un 99 por ciento de disciplina  
Y un 99 por ciento de trabajo  
William Faulkner*



ACTITUD DE SERVICIO  
BASADA EN VALORES ETICOS



## NUESTRA INSTITUCION

*Un Golpe de Suerte, lo decide todo*

## CODIGO DE ETICA

### MISIÓN INSTITUCIONAL

Maximizar la generación de recursos económicos para apoyar las prioridades nacionales de educación y salud, mediante el desarrollo de la mejor proveeduría de juegos y sorteos de calidad internacional que satisfagan las expectativas de la sociedad mexicana, apoyando el sano desarrollo de sus canales de distribución y de sus empleados, bajo un esquema de integridad y transparencia.

### VISIÓN

Ser una institución encargada de dar apoyo a personas desamparadas, marginadas o en estado de abandono, a través de programas de seguridad y bienestar social.

### ÉTICA

#### Objetivo:

Este código de ética tiene como objetivo afianzar en los individuos su compromiso de respeto por las leyes. La ley define las bases indispensables de comportamiento que se espera de las personas y sin las cuales la convivencia sería imposible.

A continuación queremos compartir, a través de este documento, algunos lineamientos que nos ayudarán a hacer más exitosa a nuestra institución:

- ✓ BIEN COMÚN
- ✓ INTEGRIDAD



- ✓ HONRADEZ
- ✓ IMPARCIALIDAD
- ✓ JUSTICIA
- ✓ RENDICIÓN DE CUENTAS
- ✓ ENTORNO CULTURAL Y ECOLÓGICO
- ✓ GENEROSIDAD
- ✓ IGUALDAD
- ✓ RESPETO
- ✓ LIDERAZGO
- ✓ SEGURIDAD E HIGIENE

## RELACION CON LA INSTITUCION

Nos dedicamos al servicio público con esmero, pues nuestro compromiso institucional es con la sociedad, para mejorar, cumplir y satisfacer con excelencia las demandas de nuestros usuarios y compañeros.

Denunciaremos ante las autoridades competentes, los malos manejos que perjudiquen a la institución anteponiendo la integridad profesional.

## RELACIÓN ENTRE COMPAÑEROS DE TRABAJO

Como parte del equipo de trabajo que conformamos en cada una de las áreas de la lotería Nacional, la línea de comunicación es de suma importancia. Debemos aspirar a una comunicación abierta, clara, transparente y oportuna.

## CÓDIGO DE CONDUCTA

El Código de Conducta de los Servidores Públicos de la Lotería Nacional, abarca los siguientes rubros:

- I. Conocimiento y aplicación de las leyes y normatividad
- II. Ejercicio del cargo público
- III. Uso y asignación de recursos
- IV. Transparencia y honradez
- V. Ambiente laboral
- VI. Actitud de servicio
- VII. Salud, higiene, seguridad y preservación del ambiente ecológico
- VIII. Actualización y desarrollo



## ACTITUD Y APTITUD

**ACTITUD:** ES LA FORMA DE PENSAR Y ACTUAR DE LAS PERSONAS.

**APTITUD:** ES TENER Y APLICAR EL CONOCIMIENTO, LA PREPARACION TECNICA, EXPERIENCIA, ETC., EN FORMA CORRECTA.

DE ESTAS, LA **ACTITUD**, ES LA MÁS IMPORTANTE.

## TIPOS DE ACTITUD

- 1 -ACTITUD NEGATIVA, SIN
- 2.- ACTITUD POSITIVA SIN
- 3.- ACTITUD NEGATIVA CON
- 4.- ACTITUD POSITIVA CON

La gran mayoría de los problemas que padecemos en nuestro país, en el hogar y en nuestro trabajo, así como en el mundo entero, son a causa de la **actitud negativa** para hacer bien las cosas. Porque nuestra **aptitud**, es razonablemente buena.

Todos culpamos a los demás; pero normalmente nadie acepta sus responsabilidades y todo queda en el "ahí se va" y en la mediocridad. Eso sí, hacemos las cosas al "viva México", pero nos quejamos cuando sucede algo que nos perjudica.

¿Qué caso tiene quejarnos, si no hacemos nada para mejorar? Culpamos a la empresa, a los jefes, a los compañeros, etc. Nos pasamos el tiempo buscando excusas y justificaciones para no cumplir con nuestra responsabilidad.

SI NO RECONOZCO MIS ERRORES,  
NO TENGO POSIBILIDAD DE MEJORAR

## ASERTIVIDAD

**NADIE PUEDE VIVIR DE ACUERDO A SUS PRINCIPIOS  
Y VALORES, SIN SER ASERTIVO**



Ser asertivo significa:

Comportarnos de una manera directa y honrada.

No fingir, pensar o sentir lo que en realidad se piensa o se siente.

Tener el valor de defender los sentimientos y pensamientos propios, los principios y valores personales, sin vulnerar los derechos de los demás.

Lista de derechos en la asertividad

- TIENES DERECHO A SER TRATADO CON RESPETO Y TOLERANCIA
- TIENES DERECHO A NO DAR RAZONES NI EXCUSAS PARA JUSTIFICAR TUS ACCIONES
- TIENES DERECHO A JUZGAR CON RESPONSABILIDAD POR QUERER SOLUCIONAR PROBLEMAS DE OTROS
- TIENES DERECHO DE LUCHAR POR LO QUE QUIERES Y OBTENERLO

DESARROLLAR LA ASERTIVIDAD ES MUY IMPORTANTE PORQUE SUPONE UNA ALTERNATIVA A LA AGRESION.

## LA IMPORTANCIA DEL ORDEN

Para formar equipos de calidad, además de contar con gente de calidad, es necesario mantener un **orden**. El orden es lo más importante en la vida personal y de trabajo. Sabemos que todo satisfactor se obtiene a través del trabajo.

El **TRABAJO** es la utilización de

- ✓ \_\_\_\_\_
- ✓ \_\_\_\_\_
- ✓ \_\_\_\_\_

Existen dos clases de trabajo:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

El trabajo eficiente, se caracteriza por la correcta utilización del tiempo, energía y materiales. Mientras que el trabajo deficiente esta propiciado por la pésima utilización de los recursos. tiempo, energía y materiales.



Nuestro trabajo es producir satisfactores a un costo cada vez más bajo.

Para abatir los costos, nos tendremos que preocupar solamente en el control de una cosa:

\_\_\_\_\_

Las tres clases de desperdicio que hay, son:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



Y no hay nada que favorezca más el desperdicio de estos tres factores que el desorden.

Podemos decir que **ORDEN** es: "el arreglo del tiempo y los materiales de tal forma que el trabajo se pueda realizar positivamente y de acuerdo con las metas establecidas".

## DEPARTAMENTOS DE LA MENTE

SIMPLIFICANDO LAS ACTIVIDADES DE NUESTRA MENTE, LA DIVIDIREMOS EN DOS ÁREAS, QUE A SU VEZ CONTIENEN DOS DEPARTAMENTOS CADA UNA.

**AREA DEL**

DEPARTAMENTO DE

DEPARTAMENTO DE

**AREA DEL**

DEPARTAMENTO DE

DEPARTAMENTO DE

LA IMAGINACION PRODUCE IDEAS, PERO EL JUICIO LAS REPRIME.

Quando dos mentes se unen, crean más que dos mentes separadas; a esto es a lo que llamamos **sinergia**.



## CONCLUSIONES

### LA CALIDAD NO ES UNA META

LA CALIDAD es una forma de \_\_\_\_\_ y empieza  
en \_\_\_\_\_ mismo

La verdad es que en lo personal no aceptamos errores, pero cuando se trata de algo que no hemos hecho correctamente, simplemente nos disculpamos con la frase " fue un error".

No se trata de buscar excusas o culpables, sino de reconocer nuestras fallas y mejorar nuestros servicios.

Calidad es: hacer las cosas bien a la primera vez.

Calidad es: cero errores

Calidad es: Hacer lo mejor que puedo con lo que tengo  
y mejorarlo constantemente.

A Philemore A

### CALIDAD HUMANA TOTAL

¿Hacia donde voy en la vida?

El trabajo es una parte importante de nuestra vida. El saber donde estamos y a donde vamos, nos permite planear nuestro desarrollo futuro.

Si sumamos a nuestra experiencia vivida, la capacidad de imaginar, tendremos ante nosotros un plan de desarrollo y hasta un plan de vida. Hoy es el momento para aprovechar lo aprendido en el pasado y proyectar nuestro futuro

### PLANEANDO EL FUTURO

⊕ 1. ¿ \_\_\_\_\_ ?

⊕ 2. ¿ \_\_\_\_\_ ?

⊕ 3. ¿ \_\_\_\_\_ ?





Sabemos que la manera de conducirnos con los demás influye grandemente en nuestro éxito en la vida, en la forma en que logramos nuestros objetivos y los niveles de aspiración que alcanzamos.

La forma en que nos conducimos deberá reflejar nuestra personalidad, no la de nuestros semejantes.



*El pesimista se queja del viento;*

*El optimista espera que cambie;*

*El realista ajusta las velas.*

*William George Ward*