



Urbanidad

Aprende a convivir y habitar

URBANIDAD PARA EL NUEVO MILENIO



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



CRÉDITOS

COMITÉ ACADÉMICO

Beatriz Restrepo Gallego
Alberto Granda Marín
Jaime Andrés Ferrer

Filósofa- Asesora del proyecto
Abogado Constitucionalista
Especialista en Negociación

MARCO TEÓRICO

César Darío Guisao Varela
Clara Elena Sierra
Nelson Gaviria
Martha Silvia Ángel
Literatura
Luis Horacio Lora Restrepo

Magister en Educación
Magister en Educación
Sociólogo
Licenciada en Educación y
Literatura
Magister en Educación

COORDINACIÓN Y REDACCIÓN

Beatriz Restrepo Gallego
Norha Ángel Londoño
Medellín

Asesora del Proyecto
Cámara de Comercio de
Medellín
Fundación Amor por Medellín

Queremos reconocer el soporte dado al Proyecto Urbanidad 2000, por las siguientes entidades y personas: Abad Faciolince Clara Inés Abad Gilma Úsuga Sonia Garcés ■ Acopecom Martha Olga Montoya ■ Aeropuerto José María Córdova Jaime Tobón Giovanna Castrillón ■ Bancolombia Martha Elena Acosta a Cadenalco Jenny Tamayo - Margarita María Montoya Cades Gilma Chica ■ Centro Comercial Camino Real Lina María Teherán ■ Centro Comercial Monterrey Clara Inés Orrego a Centro Comercial Oviedo Patricia Mora Centro Comercial San Diego Diana Lucía Peláez ■ Centro Persona y Familia Luz Marina Villa de Yarce ■ Cepas Luz Beatriz Medina ■ Clínica Cardiovascular Patricia Pérez ■ Clínica Las Américas Clara Inés Gómez a Codetaxis y Conaltaxis Norman Velásquez ■ Comfenalco Margarita María Londoño a Confecciones Laura Julio César



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



Aristizábal a Cotelco Gloria Amparo Vélez in Corporación Universitaria Remington Claudia Patricia Triana Defencarga Amanda Toro a Eafit Jorge Gonzalo Tabares - Ana Cristina Abad ■ Comité Regional de Rehabilitación de Antioquía Olga Cecilia Restrepo a Empresas Públicas de César Tobón - Patricia Restrepo - Omar Federico Hernández a Escuela de ingeniería de Antioquia Jorge Mario Puerta a Hospital Pablo Tobón Uribe Beatriz Betancur ■ Ideal; Alicia Piedrahita ■ Incolmotos Verónica Mejía • Angela María Gallón Botero a Ipsicol Padre Adalberto Gómez. Joyería Ángel y Ángel Ligia Ángel. Leonisa S.A Astrid Cecilia Restrepo ■ Metro de Medellín Luz Mercedes Mejía ■ Microplast Victoria Eugenia Marín ■ Museo de Antioquía Pilar Velilla • Palacio de Exposiciones Floralba de Vega ■ Rápido Ochoa Mónica Patricia Luján ■ Productos Familia Beatriz Saldarriaga. Secretaría de Transportes y Transito de Medellín Héctor Ignacio Pérez a Sena Francisco Javier Alvarez ■ Teatro Pablo Tobón Uribe Martín Córdoba ■ Teresita Naranjo ■ Corporación Universitaria Lasallista Silvia Helena Rivera ■ Universidad de Antioquia Alberto González a Universidad Nacional Diana Barreneche ■ Universidad Pontificia Bolivariana Nydia Restrepo a Universidad San Buenaventura Luis Norberto Jiménez a Relatoria: Carmen Emilia García ■ Logística: Analicia Jaramillo, Lina Gómez ■

Cámara de Comercio de Medellín Fundación Amor por Medellín
Metro de Medellín



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



Urbanidad

TEMAS

1. VIDA FAMILIAR
2. RELACIONES ENTRE VECINOS
3. DISCAPACITADOS Y TERCERA EDAD
4. CULTO RELIGIOSO
5. AMBIENTE EDUCATIVO
6. ESPACIOS CULTURALES
7. CENTROS DE COMERCIO
8. HOTELES, RESTAURANTES Y CLUBES
9. TRANSPORTE
10. CLÍNICAS Y HOSPITALES
11. MUNDO EMPRESARIAL
12. ENTIDADES PÚBLICAS



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



INTRODUCCIÓN

Las ciudades proyectan su desarrollo a partir de maneras determinadas y propias de habitar, convivir y ordenar; elementos que constituyen su identidad. En este proceso, son los seres humanos los que hacen de sus prácticas cotidianas en el entorno urbano ejercicios comunicativos que hemos denominado rituales de convivencia, los que posibilitan el uso compartido de espacios y servicios, un aprovechamiento adecuado del equipamiento urbano y la construcción de consensos alrededor de lo público. Esta cultura común que configuramos, se llama Urbanidad.

El esfuerzo se condujo a identificar los temas urbanos más significativos, su naturaleza y fines, los valores que permiten su cumplimiento y los comportamientos que de ellos se deriva, es por ello que el proyecto no es propiamente un manual de reglas, pues nos mueve una intención más pedagógica al invitar a los ciudadanos a adaptar normas y comportamientos acordes. Urbanidad reconoce la complejidad de lo urbano y no la reduce a la dimensión del comportamiento social, aunque en ello se hace énfasis, sino también del comportamiento político – ciudadanos de un Estado – y de comportamiento moral- personas miembros de una comunidad-. Estas dimensiones están presentes en toda la vida urbana y se refuerzan mutuamente.



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOViendo LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



Tres hechos han determinado la aparición del trabajo, sus contenidos y metodología:

- ✓ La expansión del urbanismo, que obliga a la adopción de nuevas actitudes, comportamientos tanto por parte de quienes llegan a las ciudades, como de quienes ya la habitan.
- ✓ El derecho que todos tenemos a exigir respeto y el deber de cada uno de asumir el ejercicio de su civilidad con autonomía y responsabilidad.
- ✓ La necesidad de una presencia clara y efectiva de normas reconocidas, respetadas y compartidas, surgidas de acuerdos ciudadanos y que reflejan valores.

El texto apunta a que cada uno de sus lectores se sienta motivado a discernir y asumir su papel de actor urbano; busca una igualdad de todos los habitantes de la ciudad y de sus aspiraciones para vivir con calidad; reconoce en la negociación una forma transparente y equitativa de intercambio y reciprocidad.

El proyecto recupera el sentido genuino del término Urbanidad que hacer referencia a la civilidad, a la capacidad de compartir un espacio en el que todos nos veamos beneficiados, en un contexto de corresponsabilidad, lo cual supone una adecuada comprensión del hecho urbano y de la incidencia que la intervención de cada hombre y mujer tiene en términos de calidad de vida para todos.



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOViendo LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



Urbanidad es un regalo que aspira a guiar a esta región hacia un comportamiento civilizado en el nuevo milenio. De cada uno depende convertirlo en una forma de vida que haga de nosotros verdaderos ciudadanos del mundo.



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



1. TEMA:

VIDA FAMILIAR

Se refiere a las relaciones que se establecen dentro de la familia entendida ésta como el núcleo primario en el cual transcurre la vida. Allí se generan relaciones con características comunes que es necesario cultivar en términos de armonía y cooperación.

1.1. ESENCIA DEL TEMA

La familia como comunidad donde se establecen relaciones de pareja, paterno-filiales (entre padres e hijos) y fraternales (entre hermanos) teniendo como centro el amor.

1.2. ELEMENTOS DEL TEMA

Relaciones entre los que conviven en familia
Relación con los parientes
Roles familiares

1.3. VALORES

Amor y Ternura
Solidaridad
Respeto
Lealtad



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



1.4. PAUTAS PARA LA REFLEXIÓN

Pregunta orientadora: ¿qué comportamientos posibilitan que la vida familiar sea grata y prepare a sus integrantes para la afectividad y la convivencia social?

VIDA EN FAMILIA

En la familia actual los roles y funciones de sus integrantes se complementan y adquieren un carácter más horizontal porque, a la manera de un equipo, todos los miembros se comprometen a proveer y satisfacer las necesidades del grupo familiar según la capacidad de cada uno.

La familia se constituye en el escenario de socialización primaria en tanto que introduce al niño en la adopción de comportamientos sociales y en el cumplimiento de la norma para establecer relaciones ordenadas, respetuosas y responsables con las demás personas.

El amor es la savia que nutre la vida familiar y en virtud de él cual se pueden resolver las dificultades y fortalecer su intimidad; la lealtad es la piedra angular alrededor de la cual se construye una relación familiar sólida.

¿QUÉ COMPORTAMIENTOS POSIBILITAN QUE LA VIDA FAMILIAR SEA GRATA Y PREPARE A SUS INTEGRANTES PARA LA AFECTIVIDAD Y LA CONVIVENCIA SOCIAL?





Actualmente el mundo se entiende como una red de comunicaciones y de relaciones que, para ser eficaces, deben caracterizarse por la reciprocidad y construirse con base en el diálogo; la familia es el primer momento en la configuración de esta red, pero las relaciones que ella genera se asumen como vínculos, esto es, adquieren una connotación afectiva mas profunda.

Las relaciones entre los que conviven en familia

En el seno de la familia se inicia la formación del ser humano; allí, mediante el reconocimiento de las capacidades y potencialidades de sus integrantes se promueven actitudes propositivas y motivaciones para actuar; de esta manera se van construyendo la autoestima y autovaloración de cada quien, lo que permite mirar el futuro con confianza en una doble dirección: enfrentar el mundo y sus retos y relacionarnos con los otros para la construcción de tareas comunes.

El respeto que es la base de todas las relaciones, se aprende fundamentalmente en el hogar y proviene de la aceptación de la dignidad de cada uno de sus miembros y de sus posibilidades de realizarse a plenitud.

En la familia hay que adoptar, definitivamente, un lenguaje positivo que sustituya el no por el sí, que sea estimulante y no prohibitivo, que fomente el discernimiento frente a cada situación, buscando con ello fortalecer la autonomía, el ejercicio responsable de la libertad y la consideración por el





otro. La comunicación afectuosa, concisa y precisa, oportuna y siempre respetuosa, es preferible a la cantaleta repetitiva, insistente, poco efectiva y con frecuencia despectiva, que más que lograr el objetivo propuesto, crea en el hogar un clima de resentimiento e insatisfacción. Los gritos y la violencia física violan derechos fundamentales de los seres humanos y causan daños irreparables en la personalidad del individuo, en las relaciones familiares y en los comportamientos futuros. El lenguaje constructivo es una disciplina que se adquiere por una decisión personal, cuando se comprende su validez y su eficacia.

Las situaciones que fomentan la convivencia y las relaciones familiares deben ser estimuladas y aprovechadas al máximo, especialmente hoy cuando las características de la vida moderna hacen cada vez más escasos los encuentros familiares. Son momentos propicios las horas de las comidas, el uso de la TV, acontecimientos familiares -tanto los de celebración como los de duelo-, los oficios domésticos compartidos, los paseos y vacaciones juntos y los momentos de recogimiento espiritual. Para el diálogo, que es la forma esencial de las relaciones familiares, hay que crear las condiciones y las condiciones porque la comunicación es el elemento cohesionador de la familia.

A pesar de que la familia es un equipo, eso no quiere decir que todos sus miembros sean iguales, precisamente en la diversidad radica la gran riqueza humana de este núcleo; ello exige estar abierto a la comprensión.





Cada uno de los miembros de la familia requiere tener momentos de intimidad y privacidad que deben ser respetados tanto por lo adultos como por los niños.

En el fondo las relaciones familiares son relaciones de amor que conllevan una actitud abierta y permanente de reconciliación como mecanismo para reconstruir los vínculos que se han debilitado o roto.

Relaciones entre parientes

La familia va mas allá del núcleo de quienes conviven en un hogar; son las redes que surgen por consanguinidad y por enlace y que permiten un trato cercano manifestado en acciones cotidianas que no exigen grandes inversiones materiales: escuchar, visitar, llamar, prestar un servicio, saludar o hacer un pequeño regalo. La común pertenencia y la frecuencia en el trato, generan sentimientos de solidaridad entendida como compañía y apoyo que, sin embargo, son respetuosos de la autonomía y la intimidad del grupo familiar.

Una familia nuclear tiene por tanto obligaciones con el grupo familiar y de manera muy especial con los niños y con los ancianos que son quienes necesitan mayor soporte, el cual debe ser provisto por todos los miembros del grupo familiar, de común acuerdo y según las capacidades y posibilidades de cada uno.





Roles Familiares

Cada miembro de la familia desempeña un rol y unas funciones específicas que al ser realizadas se convierten en modelo, porque generan comportamientos por imitación: así los hijos aprenden de los padres, los hermanos menores de los mayores; y es de esta manera como las prácticas familiares cumplen una función pedagógica y formativa. Los roles deben ser asumidos de manera auténtica y asertiva, aceptando las consecuencias positivas y negativas inherentes; así por ejemplo un padre debe conservar su rol de padre y aunque puede ser amistoso, es equivocado adoptar el papel de amigo de sus hijos, el cual es mas propio entre hermanos.

El rol de los padres o de quienes hacen sus veces, incluye varias funciones una de las cuales es el ejercicio de la autoridad, necesaria para regular las relaciones, dirimir los conflictos, reprender a los agresores y conciliar las diferencias en un marco de justicia. En muchas ocasiones consideramos que la manera de ejercer la autoridad es la rigidez, cuando lo mejor es aplicarla desde el amor, desde la inteligencia, desde el respeto, desde la comunicación constructiva y positiva, desde la persuasión y, en todo caso, desde el ejemplo.

En este orden de ideas, la autoridad se presenta mas bien como la encargada de propiciar acuerdos entre los miembros de la familia para regular las relaciones a su interior con el concurso de todos. Al avalar estos acuerdos, todos los miembros de la





familia adquieren responsabilidad sobre su continuidad y cumplimiento.

Parte importante de este ejercicio de autoridad es entonces la asignación equitativa y clara de responsabilidades entre los hijos, según las etapas de crecimiento y desarrollo. Hay que despertar y estimular tempranamente en el niño todas las habilidades y potencialidades posibles, para que, al ellos asumir su vida, sientan la satisfacción que depara el actuar con autonomía.

La disciplina y el orden son garantía del buen funcionamiento de la vida familiar y sientan las bases de positivos comportamientos futuros, tanto en lo individual, como en lo social y laboral. Es competencia de quien ejerce autoridad, inducir hábitos en esta dirección.

Los jóvenes y niños tienen roles individuales específicos de los cuales deben apropiarse y responsabilidades familiares asignadas que igualmente deben cumplir. Expresar el afecto hacia los padres, mantener relaciones fraternales y vínculos cálidos y cercanos con el grupo familiar, fortalece el entorno y enriquece al individuo mismo; un beso, un abrazo o una palabra delicada, forman en el ejercicio del amor, la ternura y la gratitud.

En muchos casos los padres de familia son reemplazados por personas mayores pertenecientes al grupo familiar a quienes les cabe actuar con funciones de autoridad y hacia quienes se





debe tener el mayor reconocimiento y respeto por estas tareas asumidas de manera generosa.

Tengamos presente

La vida familiar es determinante en la formación del individuo como persona y ciudadano y, por tanto, en el desarrollo de la sociedad. Dirigir los esfuerzos hacia el mejoramiento de las relaciones y la convivencia familiar, es incidir positivamente en la calidad de vida del siglo que comienza. Las normas siguientes son de carácter general y sugieren comportamientos para el logro de este fin; las demás pueden ser elaboradas a partir de la comprensión del capítulo:

- Los padres de familia son responsables de que los hijos adquieran el reconocimiento y el respeto por la jerarquía, buenos modales y relaciones sociales, hábitos de vida sana - aseo, salud, alimentación, ejercicio, buena presentación-.
- Una buena presentación personal es manifestación del respeto hacia sí mismo y hacia los demás. La familiaridad de la vida del hogar no autoriza a permanecer en la casa en ropa interior o de dormir y menos a participar en las reuniones y comidas con esta presentación. Siempre al iniciar el día, lo primero ha de ser tomar el baño, asearse y vestirse adecuadamente.
- De manera especial debe fomentarse la práctica familiar de compartir, al menos, una comida al día. Es responsabilidad de





los padres que los hijos tengan buenos modales en la mesa; esto los capacita para actuar con mayor seguridad en este aspecto en otros escenarios.

- La pareja en sus integrantes por igual, es la responsable de la familia que ha construido. Los asuntos propios y exclusivos de la vida de pareja no deben ser ventilados delante de los hijos y mucho menos delante de los amigos y vecinos. Esto daña a la familia y deteriora su imagen ante los demás.
- El trato humillante y descalificador a los hijos ha de evitarse con mayor razón si se hace frente a los hermanos, amigos y vecinos.
- Debe reinar mucho acuerdo y coordinación entre los padres frente a las prácticas educadoras de los hijos; por ningún motivo se ha de descalificar o desautorizar al otro.
- Es fundamental para la convivencia familiar llegar a acuerdos sobre horarios familiares y de cada uno de los miembros y acerca de aportes y usos del dinero; estos acuerdos obligan por igual a todos los miembros de familia.
- En la era digital el hombre tiende mas a relacionarse con la máquina que con los otros seres humanos. El computador, la TV, el teléfono, el equipo de sonido, son herramientas que han redimensionado el mundo y pueden enriquecer también la vida familiar, si se les utiliza adecuadamente.





- La familiaridad y la proximidad no exoneran de los detalles corteses del saludo, la despedida, el agradecimiento y el interés por el otro.
- Los objetos de uso común en la familia hay que cuidarlos y hacer de ellos un uso racional y compartido, por ejemplo: con el teléfono y la televisión.
- El respeto por la individualidad del otro -refiriéndonos a la intimidad, las pertenencias y los gustos- es esencial para la convivencia.
- Cuando el núcleo familiar se descompone, sus integrantes originales han de mantener relaciones en un plano de respeto y objetividad, de tal manera que no dañen a sus miembros en la nueva configuración familiar, cualquiera que ella sea.
- El trato de los hijos hacia los padres debe ser siempre respetuoso; es preferible guardar silencio o retirarse cuando las condiciones emotivas no favorecen el debido respeto y buen trato.
- En la familia el vínculo por consanguinidad y afecto debe primar en las relaciones, por encima de las diferencias físicas, de temperamentos, gustos, edad o género.
- La construcción de cada hogar, en lo afectivo y físico, es el patrimonio familiar que se disfruta y se recibe de herencia; cada uno de los miembros de la familia está comprometido





con el cuidado y mejoramiento de ese patrimonio y no debe permitir que otros atenten contra él.

- El lenguaje, el tono y el vocabulario de una persona son reflejo de la educación recibida en el hogar y de los valores reinantes en él.
- En todas las culturas se reconoce el valor de la experiencia y conocimientos acumulados por los mayores, lo que los hace objeto de gran respeto y reconocimiento independientemente de sus condiciones actuales.
- Un trato especialmente cuidadoso ha de darse a los miembros de la familia discapacitados, con enfermedades contagiosas o adictos; ellos como seres humanos con dificultades, ameritan tratamiento y los cuidados especiales indicados por las instituciones especializadas. En todo caso, hay que enfrentar estas situaciones con respeto, estimulando las posibilidades de los afectados, para que alcancen el mejor nivel de vida posible.
- Si al núcleo familiar se incorporan nuevos miembros por enlace, ellos deben ser acogidos en el seno familiar y tratados con igual consideración y cariño. Estos parientes políticos enriquecen la vida familiar y la hacen más grata y variada.
- El personal de servicio doméstico -cuando lo haya- forma parte de la familia y debe tratarse como tal: integrándolo a la vida familiar, respetando sus limitaciones y debilidades,





ofreciéndole posibilidades de capacitación y mejoramiento, dándole un espacio privado adecuado, reconociendo sus horas y días de descanso y pagándole lo justo. Además, darles un trato cortés y respetuoso, saludarlos y agradecer sus servicios.

- Los amigos y personas externas a la familia que nos visitan, deben recibir un tratamiento especial, lo que se traduce en hospitalidad, buen trato y cortesía.
- Las mascotas son responsabilidad de su dueño, pero en su ausencia todos los miembros de la familia están a cargo de su bienestar y cuidado. Cuando ingresa a la casa un visitante, debe concedérsele un espacio prudencial de tiempo para familiarizarse con el ambiente, antes de que la mascota irrumpa en el lugar; los visitantes no tienen por qué compartir los afectos de la familia hacia la mascota. El manejo de la mascota por fuera del hogar, exige la presencia del dueño y su responsabilidad en el mantenimiento del aseo en lugares públicos. Los excrementos de los animales debes ser recogidos por sus dueños.





TEMA

2. RELACIONES ENTRE VECINOS

Se refiere a las relaciones de cordialidad y cooperación que se establecen entre las personas que ocupan lugares contiguos, próximos y comunes. Es decir, al trato que se establece entre los habitantes cuyas residencias y locales colindan, tanto en el barrio como en la urbanización o en el comercio.

2.1 ESENCIA DEL TEMA

Comprender y armonizar las relaciones de vecindario, mediante la diferenciación entre el comportamiento social, el privado y el de la familia.

2.2. ELEMENTOS DEL TEMA

El barrio o conjunto residencial

Vida en familia

Visitantes

Personal de servicio y personal de apoyo

2.3. VALORES

Respeto

Cooperación

Cordialidad

Solidaridad



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



2.4 PAUTAS PARA LA REFLEXIÓN

Pregunta orientadora: ¿Cuáles son las claves para que establezcamos con nuestros vecinos relaciones de cooperación, cordialidad y solidaridad, a la vez que de respeto por la privacidad?

RELACIONES ENTRE VECINOS

Las características de la vida urbana hacen que las personas estemos más cerca unas de otras y tengamos que interactuar. Esto nos exige asumir de manera conjunta un mayor número de situaciones.

El vivir tan cerca, se convierte en una oportunidad para entender que somos elementos de una sociedad y partícipes de ella; que necesitamos y queremos establecer relaciones que nos permitan a unos y otros satisfacer nuestras necesidades, vivir la rutina diaria con mesura y educación y mantener un equilibrio entre nuestra vida social y privada. Lo anterior requiere unos mínimos acuerdos para garantizar la convivencia y el correcto uso de bienes comunes que nos pertenecen a todos.

¿CUÁLES SON LAS CLAVES PARA QUE ESTABLEZCAMOS CON NUESTROS VECINOS RELACIONES DE COOPERACIÓN, CORDIALIDAD Y SOLIDARIDAD, A LA VEZ QUE DE RESPETO POR LA PRIVACIDAD?



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



La vida de vecindario es una excelente oportunidad para ejercitar nuestra capacidad de establecer relaciones solidarias y afectivas, respetuosas y cordiales. Relaciones que nos ayuden a hacer más cálida nuestra vida y la del sector, barrio o conjunto residencial en el que habitamos.

El barrio o conjunto residencial

Establecer el límite entre cooperación e independencia es la clave para lograr mejores niveles de calidad de vida. Los recintos privados nos ayudan a satisfacer nuestras necesidades de encuentro familiar, de descanso e independencia y los espacios sociales nos permiten encontrarnos y relacionarnos con otros, para la solución de manera solidaria y armoniosa de nuestras necesidades comunes.

Aspectos relativos a la prevención de riesgos geológicos, ambientales y sociales tales como incendios, inundaciones, movilizaciones masivas, contaminación y delitos en los conjuntos residenciales y barrios, son responsabilidad de todos los que habitamos en ellos. Por lo cual es vital nuestro compromiso en el diseño y aplicación de los reglamentos de propiedad horizontal y los acuerdos comunitarios encaminados a contar con formas precisas y coordinadas de actuación en el momento en el que se presenten dichos riesgos.

La salud e higiene son parte fundamental de un ambiente colectivo; de ahí que los acuerdos comunitarios respecto a los lugares de disposición final de la basura, horarios y formas de





recolección sean necesarios. La atención y aseo de las mascotas por parte de cada dueño, contribuyen a garantizar la salud de todos. La limpieza y buena presentación del sector donde vivimos, requiere de nuestra participación para validar y hacer efectivos dichos acuerdos.

Vida en familia

Dado que en familia transcurre la mejor parte de nuestro tiempo y que de allí derivamos los ánimos y la energía para proyectarnos luego hacia el ámbito social y laboral, es importante alcanzar armonía y bienestar con el entorno vecinal. Sin embargo, como la vida en familia se refiere al ámbito de la intimidad, las situaciones que en ella se viven no deben trascender al vecindario.

En particular, existen eventos familiares que por su naturaleza deben ser disfrutados y vividos por quienes la integran como parte de los encuentros que fortalecen ese núcleo vital y a cuyo disfrute tenemos derecho. En este tipo de reuniones, es importante observar un adecuado manejo del volumen de los equipos de sonido y del tono de voz en nuestras conversaciones o discusiones; un tono demasiado alto puede incomodar a quienes viven cerca. Para estos acontecimientos debemos tener en cuenta los vecinos, para integrarlos o para no molestarlos.

Visitantes



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



El orientar con precisión al visitante respecto a la dirección completa y números de teléfono de nuestra vivienda, formas de transporte para llegar a ella, le permitirán ubicarse y le ayudarán a llegar con mayor facilidad evitando riesgos en lugares desconocidos. Igual gentileza será acompañarlo al terminar la visita, hasta cuando tome el medio de transporte elegido.

Las áreas comunes de nuestro barrio donde recibimos ocasionalmente a los visitantes, los espacios para nuestro desplazamiento, así como andenes y fachadas, debemos mantenerlos con la presentación y aseo propios, como prolongación de nuestra vivienda; esto generará un ambiente de mayor bienestar para propios y extraños.

En las urbanizaciones, los espacios sociales permiten el encuentro, socialización y comunicación, no sólo con los vecinos sino con los visitantes. Cuando hacemos uso privado de espacios comunes, debemos dejarlos en un estado impecable de aseo, presentación y funcionamiento, respetando el concepto de "bien común". El cuidado y mantenimiento de espacios como parques, calles, andenes y aceras, parqueaderos, zonas verdes, juegos, piscinas, ascensores y pasillos, destinados a satisfacer necesidades de movilización y esparcimiento, es responsabilidad de todos, no solo del personal de aseo. Todo esto contribuye al bienestar de quienes habitamos el sector.

La impresión que recibe el visitante acerca de la calidad de los habitantes de un sector, depende tanto de la información





amable, oportuna y completa, como de la limpieza y organización de nuestro entorno.

Personal de servicio y personal de apoyo

La complejidad de la vida en la ciudad hace necesario la presencia de personas que realizan tareas como mantenimiento, aseo, distribución de bienes y servicios, ya que muchas de ellas contribuyen de manera esencial a la satisfacción de algunas de nuestras necesidades. Por lo anterior, es vital que establezcamos con ellos relaciones de respeto, corresponsabilidad y cordialidad con el fin de facilitar el cumplimiento de su función, lo cual redundará en beneficio mutuo.

Estas personas o empleados en muchas ocasiones ni conocen ni están familiarizados con el barrio o conjunto residencial, por lo que se hace necesario apoyarlos y orientarlos con el fin de optimizar el cumplimiento de su función y prevenir riesgos para ellos o para el sector, fruto de la falta de comunicación y de cooperación.

Además de este personal externo de servicios, en los barrios o conjuntos residenciales, el mantenimiento de zonas comunes o espacios públicos nos involucra a todos como ciudadanos y vecinos, en el cuidado de canchas parques, quebradas y jardines. Algunos de estas labores ameritan concertación a través de las diferentes formas organizativas de la comunidad.





Las calles, como espacio público que son, no han de ser aprovechadas para nuestro beneficio privado, entorpeciendo con ello su uso por parte de otros.

Tengamos presente

Las relaciones de vecindario han de ser asumidas bajo la convicción de que es posible lograr el entendimiento, la solidaridad, el respeto y la armonía con quienes nos rodean y encarar con prudencia y madurez los hechos que nos suceden a diario. La aplicación de estas claves enriquece nuestras vidas y nos permite la resolución concertada de las necesidades que nos son comunes y de los desacuerdos que son inevitables.

Las siguientes normas son de carácter general y sugieren comportamientos para el logro de este fin; las demás podrán ser elaboradas a partir de la comprensión del capítulo:

- La participación personal y activa en los asuntos vecinales es un deber ciudadano y un derecho consagrado en la Constitución. Asistir a las asambleas de vecinos y copropietarios, formar parte de las juntas administradoras, integrar los diversos comités son expresión de madurez ciudadana a la vez que nos permiten ser artífices del desarrollo de nuestro vecindario.
- El respeto por el vecino se manifiesta en la cordialidad del saludo desde su llegada al vecindario, la atención a sus necesidades y la discreción frente a la vida de cada familia.





- El cuidado, aseo y mantenimiento interno y externo de nuestra casa o apartamento trasciende de la mera presentación a la calidad ambiental del sector donde vivimos.
- En nuestra vivienda es donde tenemos nuestro mayor patrimonio: la familia y los bienes materiales más preciados. El cuidado y el disfrute de ella incrementa su valor y, por ende, el del sector donde vivimos.
- Los bienes comunes como parques, canchas, calles, salones comunitarios, templos, escuelas, entre otros, son nuestro mayor patrimonio comunitario, por lo que ameritan decidida participación en su cuidado y mantenimiento.
- Nuestra presentación personal y vestimenta en el balcón o por fuera de la casa o apartamento ha de ser adecuada y respetuosa. El uso de la ropa de dormir, la ropa interior y las pantalonetas, es totalmente inadecuado en calles, mercados, zonas comunes y debe restringirse, en el contexto urbano, al interior de la vivienda.



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



TEMA:

3. DISCAPACITADOS Y TERCERA EDAD

Se refiere a las relaciones que se establecen con personas que merecen atención especial debido a sus condiciones de edad o a sus características físicas y mentales. Entre ellos se cuentan las personas de la tercera edad y los discapacitados.

3.1. ESENCIA DEL TEMA

Garantizar la relación y cuidado de las personas que poseen limitaciones determinadas por su edad o sus características físicas y mentales deficitarias, y optimizar el cuidado que estas personas se merecen, para que vivan en condiciones dignas y logren aportar a la sociedad, según su capacidad.

3.2 ELEMENTOS DEL TEMA

Personas de la tercera edad
Discapacitados

3.3. VALORES

Dignidad
Protección
Respeto



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



3.4. PAUTAS PARA LA REFLEXIÓN

Pregunta orientadora: ¿Cómo facilitar una vida digna para personas con limitaciones dadas por su edad o por sus condiciones físicas o mentales y cómo relacionarnos con ellos en términos de respeto y protección?

ANCIANOS Y DISCAPACITADOS

En nuestras ciudades, vecindario y familia hay personas con características especiales que al igual que nosotros buscan acceder a los bienes y servicios de la sociedad; es el caso de las personas de la tercera edad y de los discapacitados. Convivir con ellos en diferentes actividades humanas, supone la comprensión de su estado y la comprensión a sus derechos, de tal manera que establezcamos relaciones concretas que les permitan participar en esas actividades.

¿CÓMO FACILITAR UNA VIDA DIGNA PARA PERSONAS CON LIMITACIONES DADAS POR SU EDAD O POR SUS CONDICIONES FÍSICAS O MENTALES Y CÓMO RELACIONARNOS CON ELLOS EN TÉRMINOS DE RESPETO Y PROTECCIÓN?

Los ancianos y personas discapacitadas requieren de quienes se encuentran a su alrededor un trato comprensivo y un apoyo oportuno para la satisfacción de sus necesidades. Movilidad y seguridad son condiciones fundamentales de la vida en sociedad, en las cuales este grupo necesita particular atención.





Personas de la tercera edad

La cultura universal ha reconocido en los ancianos una fuente de conocimiento y continuidad de las tradiciones que identifican a los diversos grupos humanos; es por ello que la edad avanzada es sinónimo de experiencia acumulada a lo largo de la vida y en ello se funda la dignidad de los mayores.

Valorar y aprovechar este potencial enriquece el núcleo familiar y el entorno social que los acoge, propiciar la integración entre ellos y las nuevas generaciones permite tejer una sociedad más sólida e incluyente donde cada quien ocupa un lugar significativo.

El respaldo y cuidado por parte de los familiares en ambientes seguros y adaptables a sus preferencias y necesidades personales, facilita mantener y recuperar un óptimo nivel de bienestar físico y mental de los mayores; estimular y desarrollar todas sus potencialidades en los espacios educacionales, culturales y recreativos que les puede ofrecer la sociedad, eleva su calidad de vida.

Las personas de la tercera edad pueden aprender y aplicar principios de salud física, mental y autocuidados propios de este período de la vida, gracias a los cuales elevan su autoestima y pueden participar activamente en la prestación de servicios a la comunidad o en la conformación de grupos afines para trabajar por su propio bienestar.





Tengamos presente

Todas nuestras actitudes y comportamientos hacia los ancianos deben estar enmarcados dentro del propósito de garantizarles una vida con dignidad y con respeto a sus derechos, así como el ejercicio de su autonomía personal en la toma de decisiones. A continuación, se enuncian algunas pautas generales encaminadas al logro de este fin; las demás podrán ser elaboradas a partir de la comprensión de este capítulo:

- Reconocer en las personas de la tercera edad lo que ya han aportado al entorno en términos de vida, laboriosidad y experiencia y escuchar valorativamente los aportes que tienen para darnos.
- Tratarles con respeto lo cual exige no explotar su condición buscando con ello beneficios y no hacerlos objeto de maltrato físico o mental.
- Hacerlos partícipes de las reuniones familiares.
- Brindarles amor, ellos lo necesitan
- Comprender y disimular sus limitaciones y las dolencias que los aquejan
- Brindarles prelación en los turnos.
- Cederles el asiento



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



- Acompañarlos en el cruce de las vías, en los ascensores, escaleras eléctricas y aviones.
- Darles la mano para subirse o bajarse de un vehículo, ascender o descender escaleras, para arrodillarse.
- Asistirlos en los supermercados, tiendas y espacios públicos en general, cuando requieran de nuestra colaboración.
- Cuidar de su vestuario y su arreglo personal.

Discapacitados

Las personas con limitaciones físicas o mentales de algún tipo, desarrollan grandes habilidades y otras capacidades que pueden ser reconocidas y aprovechadas por las familias y grupos sociales donde se desenvuelven. Actitudes de sobreprotección y lástima no permiten el máximo desarrollo de sus potencialidades.

La familia tiene la responsabilidad de asesorarse de profesionales y entidades especializadas en el tratamiento de la discapacidad que ayuden a la comprensión y manejo de la misma y permitan la articulación de este miembro a la vida familiar.

La comunidad por su parte puede constituirse en un importante facilitador de la vinculación social de los discapacitados, toda



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



vez que, mediante el respeto, trato equitativo, concesión de oportunidades, abrimos espacios para su realización y desempeño.

Los espacios públicos deben ser pensados y diseñados conforme a las características y necesidades específicas que la población discapacitada requiere para su normal desenvolvimiento; es así como las vías, medios de transporte público, oficinas, centros educativos y unidades recreativas deben posibilitar accesos y adaptación de sus instalaciones para los discapacitados, disminuyendo las barreras arquitectónicas que esta población encuentra; todo lo cual refleja una sociedad más desarrollada.

Los centros educativos y los especializados en atender a esta población, deberán además enfatizar la formación en los aspectos psicosociales que son vitales para su autoestima, su desarrollo integral y su adaptación.

Tengamos presente

La sociedad tiene mucho que aportar al desarrollo y realización de esta población y consecuentemente también qué recibir de ella. La comprensión y los acuerdos sobre los planteamientos precedentes, hacen posibles comportamientos beneficiosos como los que se sugieren a continuación; otros podrán ser elaborados a partir de la comprensión de este capítulo:



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



- Incluirlos activamente a la vida familiar y no recluirllos en instituciones, cuando la familia puede atender su limitación.
- Propiciar su desarrollo, autonomía y autoestima, básicos para lograr su inserción en la vida familiar y social.
- Si la limitación no es profunda ni grave, propiciar su asistencia a una institución de educación regular.
- Favorecer la vinculación de discapacitados a tareas laborales acordes a su situación.
- Ofrecer amablemente ayuda en los momentos que lo requieran.
- No discriminarlos con miradas o gestos, por sus limitaciones.



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



TEMA:

4.CULTOS RELIGIOSOS

Se refiere a las normas de comportamiento básico que guían la conducta de las personas en los lugares donde se celebran actividades de carácter religioso

4.1. ESENCIA DEL TEMA

Actitudes frente a los cultos religiosos, comportamientos de los practicantes de una religión y relaciones con la jerarquía religiosa.

4.2. ELEMENTOS DEL TEMA

Los lugares religiosos, sus elementos y símbolos
La convivencia entre diferentes expresiones religiosas
Relaciones con la jerarquía religiosa
Actitudes y presentación personal en los espacios de culto religioso.

4.3 VALORES

Espiritualidad
Respeto
Tolerancia



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



4.4. PAUTAS PARA LA REFLEXIÓN

Pregunta orientadora: ¿Cuáles actitudes y comportamientos favorecen la búsqueda de la vivencia espiritual, el respeto y comprensión de otras prácticas religiosas?

CULTOS RELIOSOS

La humanidad a través de la historia ha expresado de diferentes maneras su vivencia espiritual y su sentido de trascendencia mediante las religiones y ritos, que en distintos momentos de la historia han sido recreados en prácticas, cultos y símbolos propios de los diversos credos. Son éstos los que nos permiten asumir la gran riqueza espiritual de los grupos humanos, en cuanto a formas de vida; lo que ha contribuido a dar sentido a su existencia y ha aportado significativamente a construcciones éticas, axiológicas y a muchas normas de comportamiento social en las diferentes épocas.

El culto religioso, a través de las diferentes liturgias, manifiesta una de las más valiosas formas de la espiritualidad del ser humano: El sentido de trascendencia, la vivencia de lo comunitario, el valor de lo ritual y lo simbólico, la emoción estética.

¿CUÁLES ACTITUDES Y COMPORTAMIENTOS FAVORECEN LA BÚSQUEDA DE LA VIVENCIA ESPIRITUAL, EL RESPETO Y COMPRENSIÓN DE OTRAS PRÁCTICAS RELIGIOSAS?





Por el valor y significado que para la cultura y los creyentes tiene el culto religioso, es preciso atender algunas pautas de comportamiento, comunicación y trato interreligioso, que faciliten la comprensión, el respeto y el desarrollo del mismo.

Los lugares religiosos, sus elementos y símbolos

Al visitar cualquier templo o lugar sagrado es necesario tratar de comprender el significado de lo que allí encontramos. Las formas arquitectónicas, la distribución de los espacios, la ubicación de muebles, imágenes y objetos en general, todo en estos lugares se coloca con una clara y precisa intencionalidad. Todo significa y representa algo; los colores, olores, la música e iluminación, son algunos de los elementos que ayudan a cumplir su propósito. Conociendo los significados de estos espacios, podemos con mayor facilidad respetar a quienes se encuentran allí viviendo su religiosidad; y conociendo el significado de los elementos sagrados que allí se encuentran, evitamos caer en profanaciones e irrespeto a los mismos.

Generalmente, todos los objetos que hay en estos sitios religiosos, tales como imágenes, símbolos, libros, cancioneros, instrumentos musicales, etc., son de propiedad colectiva y se disponen para el uso de muchas personas, por esto debemos usarlos con cuidado, procurando dejarlos en el sitio adecuado para garantizar así su duración y uso futuros.

La convivencia entre diferentes expresiones religiosas



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



El ecumenismo entendido como el diálogo universal de las religiones, es un valor central en los credos contemporáneos y un síntoma de sociedades convivientes y plurales. Mas aún, nos propone la necesidad de repensar nuestra capacidad de aceptar las diferencias -y valorarlas- no solo entre credos sino entre culturas.

La comprensión y aceptación de la diferencia son hoy un valor fundamental de la vida social y de la convivencia, por cuanto permiten reconocer la pluralidad y valorar las diversas manifestaciones del espíritu humano. En el caso de la religión, esto es un valor fundamental que conlleva a asumir actitudes abiertas y comprensivas hacia la pluralidad de las manifestaciones religiosas y hacia quien no realiza tales prácticas. La comprensión permite descubrir en todas las religiones elementos comunes que enriquecen y dignifican la vida social.

Relaciones con la jerarquía religiosa

El trato con sacerdotes, pastores, ministros, maestros y en general con todos los orientadores espirituales que presiden los actos religiosos o que acompañan espiritualmente a la comunidad, debe ser respetuoso y realizarse en los momentos indicados y convenidos con ellos, atendiendo a las características, roles y funciones de cada uno. Las formas de dirigirnos a aquellas personas que, por su jerarquía, edad, conocimientos o funciones, representan la dirección o el



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



liderazgo propio de las estructuras religiosas, deben estar de acuerdo con sus nominaciones o títulos.

Dada la dedicación exclusiva de estas personas a estos menesteres, su sostenimiento y la atención a sus necesidades personales, dependen de quienes profesan dichas religiones y se ven beneficiados por sus servicios. Lo mismo debe entenderse en relación con el mantenimiento de los lugares y elementos propios de la actividad religiosa.

Actitudes y presentación personal en los espacios de culto religioso.

En ceremonias, oraciones o meditaciones, los creyentes se acompañan de cantos, invocaciones o momentos de silencio que debemos respetar por ser expresión de una vivencia religiosa, a la vez personal y colectiva. Utilizar los textos, guías y orientaciones disponibles, nos permiten participar de manera adecuada o asumir una actitud de observación y compostura conformes con el momento.

Los diálogos y otras manifestaciones deben cumplirse según las prácticas propias de cada religión; si no se conocen, se debe permitir que quienes lo saben tomen la iniciativa y oriente el comportamiento de los demás.

Cada credo religioso ha construido en su proceso histórico comportamientos propios, a través de los cuales expresa la trascendencia, la solidaridad y la emoción en momentos de





profunda espiritualidad que hacen viva la práctica religiosa. Es por ello que debemos respetarlos y adecuarnos a ellos.

Nuestra asistencia a estos lugares está motivada por el deseo de contacto con lo que consideramos el “ser superior”; es la oportunidad de expresarnos en su recinto y ello nos compromete de actitud, palabra y presentación. En consecuencia, en todos los lugares de culto han de usarse vestidos, prendas y accesorios acordes con la importancia de las celebraciones, con la valoración de los significados que allí se expresan y con el respeto hacia quienes comparten una fe y unas prácticas. Por otra parte, muchas ceremonias requieren de atuendos especiales lo cual nos debe conducir a informarnos anticipadamente sobre ello.

Debemos ingresar a los lugares de culto de manera oportuna, puntual y armónica para no distraer la atención de los presentes y no alterar el curso normal que las ceremonias.

Tengamos presente

La comprensión del culto religioso y de su alta significación nos lleva a adoptar normas de comportamiento social como las siguientes que son de carácter general, las demás pueden ser elaboradas a partir de la comprensión del capítulo:

- Cuando no compartamos determinadas prácticas religiosas es preciso mantener una actitud de respeto, evitando gestos y palabras de desagrado, agresión o burla.





Urbanidad

- Por aquello de que “los derechos terminan donde empiezan los derechos de los demás”, nuestras prácticas religiosas deben evitar el causar molestias a los vecinos que no las comparten; respetemos su tranquilidad; las iglesias han de tener cuidado con el volumen de los altavoces y de las plegarias.
- En los ritos de nuestra fe o en aquellos a los que asistamos por compromiso social o curiosidad, hemos de asumir las posturas requeridas en el momento oportuno, como estar de pie, arrodillados, sentados, saludar, etc.
- Controlemos con discreción aquellas conductas que desentonan en el ambiente de recogimiento religioso como juegos o llantos de niños; plegarias o cantos estrepitosos.
- Los objetos sagrados y elementos de culto tienen no solo un significado religioso sino de uso colectivo como patrimonio de esa comunidad, lo cual exige que sean bien utilizados y cuidados.
- Ermitas, oratorios, calvario y cementerios religiosos o no, deben ser respetados y cuidados.
- Facilitemos la circulación de otros feligreses, movilizándonos en orden y por la derecha.
- Cedemos el puesto a los discapacitados, niños y mujeres embarazadas.





Urbanidad

- Apaguemos celulares y buscapersonas durante todas las ceremonias religiosas.



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



TEMA

5.CENTROS EDUCATIVOS

Se refiere al sistema de relaciones que se establece entre las personas que comparten espacios de formación como son la escuela, el colegio, la universidad, los centros de capacitación y de educación no formal.

5.1. ESENCIA DEL TEMA

Los comportamientos que propician la formación para la autonomía personal en un espacio de socialización, con propósitos de preparación para el ejercicio de la ciudadanía.

5.2. ELEMENTOS DEL TEMA

Formación
Socialización
Comunicación
Presentación y Actitudes

5.3 VALORES

Responsabilidad
Autonomía
Disciplina
Puntualidad
Normatividad



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



Pluralidad
Respeto

5.4 PAUTAS PARA LA REFLEXIÓN

Pregunta orientadora: ¿Qué valores y conductas adquirimos y aportamos en los centros educativos para nuestra formación personal y social?

CENTROS EDUCATIVOS

A las instituciones educativas acudimos además de adquirir conocimiento y desarrollar nuestras capacidades cognitivas, a formarnos como personas y a prepararnos para un ejercicio ciudadano. Estas instituciones han sido constituidas especialmente para entregar a las nuevas generaciones lo mejor del saber acumulado por la sociedad, para que hombres y mujeres podamos desarrollar nuestras potencialidades, contribuir al progreso de la sociedad y convivir armónicamente.

¿QUÉ VALORES Y CONDUCTAS ADQUIRIMOS Y APORTAMOS EN LOS CENTROS EDUCATIVOS PARA NUESTRA FORMACIÓN PERSONAL Y SOCIAL?

Hoy la institución educativa se ha constituido como el centro de la socialización, entendida ésta como el proceso de aprendizaje y desarrollo de las competencias y destrezas para vivir en sociedad.



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



La socialización

Es el proceso mediante el cual una sociedad se cohesiona y fortalece en la medida que logra que todos sus miembros, adopten comportamiento comunes -normas, valores y fines compartidos- que les permitan a ellos identificarse con su grupo social, vivenciar sentimientos de arraigo y pertenencia, participar activamente en tareas comunes y sentirse corresponsables de lo que esa sociedad hace, con sus logros y fracasos. Las instituciones educativas son centros de socialización por excelencia y hoy en día tienen que asumir buena parte de esta función antes encomendada a la familia.

La socialización no es solo identidad con el grupo, sino reconocimiento y valoración de las diferencias que se dan a su interior. Por ello, la diversidad social, racial y cultural, son vividas en la institución educativa como elemento positivo que le permite cumplir su misión formadora del ser humano, para un mundo rico en las diferencias y donde cada día se requiere de mayor capacidad de comprensión y aceptación de la pluralidad, mediante la práctica de la tolerancia.

La formación

Es el proceso por medio del cual el hombre se construye como ser humano, quien nace como una posibilidad y la formación permite el desarrollo de todas sus potencialidades.



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



Hoy se entiende que a la educación le corresponde esa tarea con el ser humano y por tanto un proyecto educativo completo ha de atender los tres aspectos fundamentales de la formación: lo cognitivo, dirigido al conocimiento y por lo tanto a la ciencia; lo volitivo, dirigido a la acción y por lo tanto a la moral y a la política y lo sensible, dirigido a lo sensitivo y por lo tanto al goce. La socialización es un eje transversal de estas tres dimensiones: el conocimiento se construye y se apropia colectivamente, la moral y la política se ejercen con los otros y el goce de la sensibilidad se comparte.

La misión, objetivos y símbolos de cada institución educativa, expresan la identidad institucional y los criterios pedagógicos que definen y orientan la formación que allí se imparten. Por ello es importante la participación activa de todos los estamentos sociales en la estructuración del proyecto educativo que queremos.

La complejidad de la tarea educativa, como formación integral, exige comportamientos propios de cada uno de sus diversos integrantes y compromisos en términos de respeto, disciplina, laboriosidad y puntualidad, con el fin de lograr la formación para la autonomía personal, como preparación al ejercicio ético de la ciudadanía.

La comunicación

La base de las relaciones humanas es la comunicación, vehículo privilegiado para lograr el entendimiento entre los



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



hombres. Es así como los niveles de socialización logrados por un grupo, se expresan en su capacidad de establecer y mantener relaciones armoniosas entre sus miembros. Si la educación es el agente socializador por excelencia, la comunicación es la materia prima que nutre ese sistema.

La pluralidad de miembros de la institución educativa y la interdisciplinariedad propia de estos centros, hacen mucho más variadas y ricas las relaciones interpersonales, pero también las hacen más complejas; por esto se requiere la construcción de una cultura de la comunicación en la que el diálogo, la escucha y la disposición para acompañar los procesos, encuentren los canales para el ejercicio cotidiano.

La naturaleza socializadora de la institución educativa se manifiesta en esta capacidad de crear lenguajes y culturas, en las que el respeto por el otro y sus ideas, la veracidad y la corrección en el trato, están presentes en sus actividades propias. Es ésta la manera como los centros educativos logran transformar su gestión académica y administrativa en verdaderos procesos comunicacionales.

Presentación y actitudes

El vestuario y los modales responden a los principios de la institución denotando los valores acordados de respeto, autoestima, orden y disciplina. El lenguaje gestual y verbal es manifestación del carácter, la educación y la procedencia social de las personas y revela su disposición a la apertura y al





diálogo o al rechazo y la agresión. Estas formas de expresión corporal y anímica, deben ser tenidas en cuenta como elementos importantes del proceso formativo, en términos de socialización.

La puntualidad, el cumplimiento de tareas y la participación en las actividades, favorecen el desarrollo armónico de los propósitos escolares. Los integrantes de la comunidad educativa valorarán el acatamiento permanente de las normas que regulan estas conductas, las que inciden no sólo en los logros académicos del plantel, sino en la proyección social del mismo.

Nuestra comprensión de la educación convoca a los distintos miembros de la comunidad escolar a involucrarse en la vida de su plantel. Ello supone la adopción de actitudes de participación, compromiso y corresponsabilidad, que tejen un sistema de relaciones que posibilita el mejoramiento de la institución y de quienes participan en ella.

Tengamos presente

La institución escolar como centro de socialización es fundamental para encarar la realidad en la cual el aprendizaje colaborativo, la capacidad de interactuar, el trabajo en equipo y la confianza mutua, son factores determinantes. Damos aquí algunas pautas generales para este logro; las demás podrán ser elaboradas a partir de la comprensión del capítulo:





- En la institución escolar se ha de valor el conocimiento individual para ser convertido en conocimiento colectivo.
- Todas las personas que interactúan en un centro educativo han de aportar positivamente con sus acciones al logro de los fines de la institución.
- La comunicación en la vida escolar debe expresar la calidad del tejido social y la identidad cultural construidas por esa comunidad; ella ha de ser en sí misma educadora.
- Quienes visitamos un establecimiento de educación debemos respetar sus propósitos y objetivos, manteniendo una conducta acorde con sus fines.
- Los espacios físicos de la institución educativa y su dotación son una excelente oportunidad para aprender a utilizar los bienes colectivos. La entidad ha de establecer reglas claras sobre su uso.
- La norma escolar entendida como un acuerdo común, posibilita la realización de las metas de cada individuo, articuladas a los fines de la colectividad y por ello merecen respeto y acatamiento.





TEMA

6. CENTROS CULTURALES, ESPACIOS DEPORTIVOS Y ESPECTÁCULOS

Se refiere a la naturaleza de los centros culturales dedicados a la conservación y cultivo del arte, la ciencia y la cultura; de los espacios deportivos donde se realizan torneos y exhibiciones; y de los espectáculos masivos. Hace referencia también a las relaciones y comportamientos sugeridos a quienes los visitan, participan en sus actividades y laboran en ellos.

6.1. ESENCIA DEL TEMA

Valoración de los espacios culturales, deportivos y de entretenimiento, como patrimonio de la comunidad; para plantear desde allí las actitudes y comportamientos adecuados para cuidar, conservar y disfrutar el arte, la ciencia y la cultura, el deporte y la diversión.

6.2 ELEMENTOS DEL TEMA

Museos y Galerías
Teatros y Cines
Bibliotecas
Espectáculos
Parques



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



6.3. VALORES

Respeto
Cuidado y Conservación
Identidad Cultural
Sensibilidad
Formación del Gusto

6.4 PAUTAS PARA LA REFLEXIÓN:

Pregunta orientadora: ¿Cómo comportarnos en los espacios culturales, deportivos y de entretenimiento, para enriquecernos y contribuir a la conservación del patrimonio social?



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



CENTROS CULTURALES, ESPACIOS DEPORTIVOS Y ESPECTÁCULOS

A lo largo de la historia, la humanidad ha plasmado sus sueños y visiones del mundo en un conjunto de producciones espirituales y materiales que llamamos cultura; el patrimonio por su parte, es aquello de lo que una comunidad se ha apropiado como su acervo cultural: bienes arqueológicos, objetos de arte, conocimientos y creencias, roles y comportamientos, entre otros. Los espacios culturales no solo conservan y difunden este patrimonio, sino que lo enriquecen y construyen una identidad cultural alrededor de él; algunos de ellos se constituyen en un bien público, otros mantienen carácter privado, pero ambos están abiertos para el disfrute de todos.

Desde tiempos inmemoriales el deporte ha estado presente en la historia de la humanidad como manifestación del espíritu lúdico del ser humano, como ejercicio de sus capacidades físicas e intelectuales, como expresión de su afán de superarse y competir y como medio de alcanzar la gloria y el reconocimiento. El deporte ha alcanzado niveles de desarrollo insospechados: su universalización, la proliferación de disciplinas deportivas, la organización y reglamentación exhaustiva de las mismas, los avances tecnológicos que lo apoyan y posibilitan, los intereses económicos involucrados, la transmisión en tiempo real de los eventos a nivel mundial y su significado como elemento cohesionador de las nacionalidades. Todo ello hace que los seres humanos estemos en contacto con el mundo del deporte, bien sea como actores, espectadores o empresarios.



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



El mundo del entretenimiento ha salido de las pequeñas salas a los grandes escenarios, permitiendo que la población gane acceso a espectáculos que antes le estaban vedados. Todas estas situaciones propician el ejercicio de la convivencia.

¿CÓMO COMPORTARNOS EN LOS ESPACIOS CULTURALES, DEPORTIVOS Y DE ENTRETENIMIENTO, ¿PARA ENRIQUECERNOS Y CONTRIBUIR A LA CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO SOCIAL?

A través de la cultura, el hombre se recrea a sí mismo y al mundo que lo rodea: comprender, transformar y gozar son actitudes vitales de profundo valor, las cuales debemos apoyar y promover mediante nuestros comportamientos en los espacios artísticos, científicos, culturales, en los escenarios deportivos y en los espectáculos masivos.

Museos y Galerías

Los museos son espacios donde se reúnen, conservan y exhiben obras de interés artístico, científico y cultural que tienen significado para la humanidad o para una comunidad; los museos pueden tener carácter oficial o privado, pero en todo caso están abiertos al público por cumplir con una importante función social. En los museos se realizan actividades y programas en relación con la índole de sus colecciones y orientación, con el fin de atraer el público, educarlo y lograr una mayor efectividad en sus objetivos.





El ambiente que un museo genera, exige una actitud de reverencia y respeto, de silencio y compostura que posibilitan la comprensión y admiración de lo que allí se exhibe. Para lograr este objetivo, los museos ofrecen visitas guiadas, orientación, señalización y material escrito; utilizarlos adecuadamente es la mejor manera de aprovechar al máximo las posibilidades que estos centros ofrecen.

Las Galerías de Arte son espacios culturales que cada vez cobran mayor fuerza en las ciudades modernas, son de carácter privado, promueven exhibiciones temporales y se especializan en la promoción y comercialización de obras de arte. Muchas de ellas llegan a ser lugares de encuentro y discusión sobre estos temas, convirtiéndose así en dinamizadores de la vida cultural de las ciudades.

El ambiente de las galerías es más flexible que el de los museos, porque su objetivo es promocionar artistas mediante la exhibición de sus últimas obras o la muestra de retrospectivas. Con el debido respeto a las obras y su autor, allí se pueden asumir comportamientos de una dinámica más social e informal; es admitido, por ejemplo, entablar conversaciones en voz baja, discutir sobre la calidad de las obras, observarlas con más detenimiento y cercanía, consumir licor y viandas ofrecidas por el establecimiento.

Las obras y objetos que se conservan y exhiben en museos y galerías tienen valor como expresión de la creatividad del ser humano y como manifestación significativa de su época. Su





mantenimiento y cuidado es de vital importancia porque dichos objetos son el testimonio histórico de cómo han evolucionado los pueblos a través del tiempo. En la medida en que nosotros nos consideramos parte de esa humanidad y beneficiarios de sus esfuerzos, todos estos objetos y obras merecen la mayor admiración, respeto y consideración.

Los museos y galerías no son instituciones pasivas dedicadas a recoger y guardar objetos, sino que su existencia se justifica por la interacción de la gente con sus espacios y programas para el disfrute y la culturización. En la medida que conozcamos y nos identifiquemos con nuestra riqueza cultural, nos sentiremos orgullosos de presentarla a quienes nos visitan, para que ellos la valoren con los consiguientes beneficios culturales, turísticos y económicos que de allí se derivan.

Teatros y Salas de Cines

Los teatros son también espacios culturales donde se representan obras de literatura, de música, de danza y otros géneros de una gran variedad y calidad. Son en sí lugares imponentes y respetables no solo por su arquitectura, que normalmente los convierten en referentes urbanos, sino por el nivel de las obras y artistas que allí se presentan. La asistencia a estos lugares requiere de un protocolo en relación a la puntualidad, vestimenta, modales y reacciones frente a las obras e intérpretes.



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



La sala de cine, por su parte están diseñadas básicamente para proveer entretenimiento mediante la exhibición de videos y películas, donde de manera pasiva e informal nos sentamos a disfrutar de la proyección. Dada la evolución tecnológica de los medios audiovisuales, la versatilidad e informalidad que ofrecen estos espacios y el desarrollo de la industria cinematográfica, las salas de cines han adquirido gran importancia y reciben alta afluencia de público habiéndose convertido en puntos de encuentro ciudadano.

El ambiente del cine, por estar enfocado al entretenimiento, es más descomplicado; permite posturas más cómodas, consumir alimentos, expresar sentimientos, reaccionar emotivamente y hacer comentarios al oído de nuestro acompañante para no incomodar a otros espectadores.

En ambos escenarios, el teatro y la sala de cine, tenemos la oportunidad de disfrutar obras que han logrado reconocimiento mundial o local porque recogen valores universales e intemporales o porque reflejan el folclor propio de un territorio. Esos mismos escenarios nos hacen sentir en contacto con la cultura universal, recordándonos que somos parte de la especie humana, como un colectivo que, frente a estímulos sensibles y estéticos, reacciona de manera común.

Bibliotecas

Son espacios destinados a recoger el conocimiento general o especializado, las obras literarias y de información artística, con



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



el fin de ser divulgados y consultados; pueden además custodiar material histórico en temas de su interés, o bien invertir sus recursos en ofrecer el conocimiento de punta y en actualizar el material de consulta. Además, recogen documentos únicos que por su naturaleza son considerados incunables y por lo tanto patrimonio de la nación. En algunas ocasiones las bibliotecas convocan a conferencias y tertulias en torno a la discusión de tópicos específicos para intercambio de ideas y enriquecimiento de los asistentes.

Actualmente y cada vez más, las bibliotecas se están conectando a nivel mundial a través del ciberespacio, lo que permite hacer consultas en tiempo real de cualquier dato, o penetrar en la información recogida en lenguaje gráfico, escrito, audiovisual, o en medio electrónico o internet. Esto evidentemente nos muestra que estamos conectados con el resto del planeta a través del conocimiento.

Para podernos concentrar en la consulta y el estudio, son fundamentales el silencio el orden y tranquilidad. La preservación de un material que está a disposición de todos es responsabilidad de cada uno. El uso racional y la devolución oportuna de los materiales permite la optimización de los recursos.

Espectáculos

Son presentaciones y demostraciones dirigidas a un gran público, las cuales han adquirido preponderancia en la



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



sociedad moderna. Ellas permiten a los múltiples sectores y estratos de la población acceder masiva e informalmente al disfrute de las artes -música, danza, tauromaquia, circo, etc.-, la tecnología visual, el deporte y la recreación. Igualmente posibilitan manifestaciones del espíritu al dar rienda suelta a la emotividad, la sensibilidad y el patriotismo, expresiones que son necesarias a los seres humanos en un mundo marcado cada vez más por estructuras de conocimiento y organizaciones complejas, lo que contrasta con una búsqueda creciente de humanización.

La industria del espectáculo responde a la mundialización del gusto, como efecto sociológico y cultural del desarrollo tecnológico que representa a su vez, una fuerza económica y laboral de grandes proporciones.

Estas grandes aglomeraciones conllevan situaciones frente a las cuales hay que estar atento; el mejor criterio para afrontarla es el autocuidado, la conciencia de la propia dignidad, el respeto por el otro y la responsabilidad por los bienes ajenos.

Parques

Originalmente fueron espacios destinados a mantener viva la memoria de algún personaje destacado, incluían y algunos aún conservan zonas verdes, monumentos, fuentes y bancas; se han mantenido como un elemento embellecedor de la ciudad. Con el crecimiento de las ciudades y ante la diversidad de demandas ciudadanas, llamamos ahora parques a las zonas





verdes amplias, a los espacios para el deporte aficionado y la recreación y a los lugares que por su riqueza natural tienen una finalidad ecológica y educativa. Todos ellos contribuyen a la calidad de vida en la medida en que cada vez más, los seres humanos necesitamos del contacto y disfrute de la naturaleza; ellos forman parte del patrimonio público de una ciudadanía y deben ser objeto de un uso cuidadoso y responsable.

Las zonas verdes y parques que han surgido del trazado urbano, están abiertos a la circulación peatonal de todos. Algunos otros, aunque mantienen su carácter público, requieren cobrar el ingreso y limitar el horario de uso para efectos de mantenimiento de los equipos y organización de los servicios; hay que respetar esta disposición y colaborar en su preservación.

Tengamos presente

Hacer uso de centros culturales, espacios deportivos y asistir a espectáculos, es un verdadero privilegio porque nos permite entrar en contacto con la cultura universal, participar en el deporte y acceder a formas de entretenimiento masivas. El aprovechamiento de estas posibilidades y el adecuado manejo de ellas, da cuenta de nuestro grado de civilidad y desarrollo. A continuación, sugerimos pautas generales de comportamiento universalmente aceptadas; las demás podrán ser elaboradas a partir de la comprensión de este capítulo:





- La razón de ser de museos y galerías está en el servicio cultural que le prestan a la ciudadanía. ¡Visitémoslos! Al ingresar a ellos aceptemos orientación e información. Estaremos más cómodos y contribuiremos a la seguridad, dejando nuestros objetos de mano en el lugar destinado a ello. Las cámaras fotográficas y de video pueden ser utilizadas única y exclusivamente si hay autorización para ello.
- No debemos tocar los objetos de museo y galerías
- En los museos puede hablarse en voz baja evitando toda conducta ruidosa.
- Si al terminar nuestra visita al museo deseamos comprar objetos en su tienda, respetemos la fila, usemos un lenguaje cortés y en todo caso evitemos obstaculizar los intereses de otras personas.
- Asistir al teatro no hace parte de nuestra cotidianidad: es una excelente ocasión para vestirnos y comportarnos de manera especial. Llegar a tiempo nos permite socializar y atender a las tres señales del timbre universalmente aceptadas: la primera llamada es para captar la atención, la segunda indica el ingreso de todo el público a la sala para ocupar sus asientos y la tercera marca el inicio de la presentación. Es totalmente impropio retrasarse, entrar a la sala ingiriendo alimentos y bebidas o fumando.





- Cuando asistimos al estadio o a otros escenarios deportivos, lo hacemos para disfrutar la competencia; si mantenemos esto en mente, podremos compartir nuestro entusiasmo sin agresividad ni demostraciones exageradas, para permitir a los otros el mismo disfrute. Y aquí vale la pena resaltar que la calidad de una acción determina la calidad de la reacción frente a ella.
- En la competencia deportiva se enfrentan dos contendores con iguales aspiraciones y comprometidos con un juego limpio; por este motivo ambos merecen igual respeto, las decisiones del árbitro deben ser acatadas y los resultados aceptados como consecuencia de esta competición.
- Al ingresar a cualquier escenario público, hay que respetar la fila, aguardar pacientemente la hora de ingreso, entrar ordenadamente y ocupar los lugares indicados. Las personas con limitaciones deben recibir trato prioritario.
- Consumir licor y fumar está prohibido en algunos lugares, pero es desaconsejable en todos. Lo mismo puede decirse del consumo de alimentos en estos escenarios.
- La puntualidad es no solo expresión de nuestra cultura sino de respeto hacia quienes presentan y asisten a los espectáculos. Llegar con suficiente antelación favorece la circulación ordenada de vehículo y el ingreso respetuoso de personas.





- Los buscapersonas, celulares y radios de comunicación, han de permanecer apagados en teatros, durante la presentación de obras y conciertos. En cines, galerías de arte, bibliotecas, espectáculos musicales masivos al aire libre y competencias deportivas pueden mantenerse encendidos pero su señal se recibirá en modo de luz o vibración y su uso se hará de la manera más discreta.



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



TEMA:

7. CENTROS DE COMERCIO Y SERVICIOS

Se refiere a la actuación de las personas en los espacios comerciales o de mercado, que además se constituyen en puntos de servicio, encuentro y esparcimiento para la ciudadanía.

7.1 ESENCIA DEL TEMA

Las relaciones sociales generadas en el intercambio de bienes y servicios, para la satisfacción de necesidades, inciden en la calidad de vida y bienestar de las personas y las modalidades de este intercambio han evolucionado de manera impresionante en los últimos tiempos. Sin embargo, este intercambio debe desarrollarse siempre en condiciones de honestidad.

7.2 ELEMENTOS DEL TEMA

Reglas claras entre los participantes

El vendedor y el comprador

Usos de áreas comunes

Discapacitados, niños y mujeres gestantes

7.3 VALORES

Honestidad



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOViendo LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



Legalidad
Seriedad
Respeto

7.4 PAUTAS PARA LA REFLEXIÓN:

Pregunta orientadora: ¿Cómo intercambiar con honestidad y cortesía los bienes y servicios que necesitamos?

CENTROS DE COMERCIO

El comercio ha sido ideado por la sociedad para intercambiar bienes y servicios entre los habitantes, según sus necesidades y expectativas. Comprar y vender son hoy acciones que en el medio urbano realizamos cotidianamente de manera cada vez más cómoda.

La actividad comercial de principios de siglo se realiza a través de grandes centros comerciales, almacenes de cadena, tiendas por departamentos, supermercados, bancos, corporaciones, y graneros de barrio, en los cuales se encuentra una amplia oferta de artículos locales o de otras partes del mundo para ser adquiridos a través de diversos métodos y sistemas de pago. En todos los casos, las transacciones comerciales deben mantenerse dentro del orden legal, de claridad en los términos de la negociación y garantía del bien o servicio.



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



Los centros de comercio además de ser puntos de compra y venta, son espacios de encuentro, diversión y socialización.

¿CÓMO INTERCAMBIAR CON HONESTIDAD Y CORTESÍA LOS BIENES Y SERVICIOS QUE NECESITAMOS?

Los centros de comercio nos invitan a adoptar comportamientos acordes con las actividades que en ellos se realizan.

Reglas claras entre los participantes

Existen normas legales que regulan la actividad comercial, las cuales han de ser cumplidas; pero existen también normas sociales y morales referidas a esta misma actividad. El buen cumplimiento de todas ellas se logra a partir de la observancia del principio de la reciprocidad en las transacciones; del reconocimiento de la utilidad de estos centros para adquirir los bienes que necesitamos y recibir servicios con calidad; y como aspecto central, la honestidad entre compradores y vendedores

Entre las reglas que han de tener claras los participantes mencionamos:

- Todo negocio ha de ser respetuoso de la legalidad, la honestidad y las costumbres: cumplir con los registros, las obligaciones tributarias y parafiscales, la contratación y





compromisos prestacionales, el pago cumplido de las obligaciones y la legalización de las mercancías.

- Todo producto ha de ser ofrecido con las respectivas garantías de calidad y servicio postventa, que permitan al cliente hacer uso de su derecho a la reclamación cuando no quede satisfecho con la compra.
- Quienes van a los centros de comercio en plan de diversión no deben actuar como compradores, cuando ésta no es su intención; ello ocasiona pérdidas de tiempo a los vendedores y obstaculiza ventas efectivas.

Los eventos comerciales tales como ferias, promociones y exposiciones, se rigen por parámetros previamente establecidos, con reglas claras de juego que requieren respeto y acatamiento por parte de todos los participantes en ellos.

El vendedor y el comprador

El vendedor al observar las normas de higiene, almacenamiento, calidad, rigor en pesas y medidas, manejo de precios conforme a los parámetros comerciales, facilita las transacciones, contribuye a la respetabilidad del sector y se granjea la permanencia de los clientes.

La clara identificación de la necesidad o motivo que conduce al comprador a tiendas, establecimientos y centros de comercio, el conocimiento de las cantidades que necesita y del





presupuesto del cual dispone, ayuda a realizar una compra acertada y a racionalizar el dinero, a la vez que permite al vendedor optimizar su oferta.

Los artículos de mercados y tiendas necesitan conservarse en buen estado. Al manipularlos debemos evitar su deterioro, no contaminarlos o desordenarlos, posibilitando con ello que otros compradores puedan encontrarlos en excelente estado.

Cuando dos compradores elegimos el mismo producto, alguno de los dos ha de ceder cortésmente a la otra persona la mercancía seleccionada; de igual manera debemos permitir que otros compradores que están interesados en los productos exhibidos en las estanterías puedan acceder a ellos sin obstaculizar la visión o el tránsito.

Usos de las áreas comunes

Los centros comerciales tienen diferentes áreas que hacen más cómoda la permanencia en ellos y su uso apropiado ayuda a cumplir este fin; los corredores brindan un fácil acceso al lugar que necesitamos y es prudente no entorpecer el paso de los demás; la misma recomendación es válida en lo referente a los parqueaderos y ubicación de los vehículos, que nos facilitan el almacenamiento y transporte directo de nuestros bienes. El acatamiento de estas sugerencias permite el uso racional del espacio y el manejo adecuado de las situaciones de pánico o riesgo colectivo.



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



Los centros o establecimientos comerciales, ofrecen servicios como el teléfono público, que ha de ser utilizado con cuidado, rapidez y precisión, lo que ayuda a que muchos más puedan beneficiarse de él; los baños públicos han de ser utilizados con pulcritud, puesto que cumplen un servicio básico y elevan la calidad del establecimiento.

El aseo en los locales y en las zonas comunes -plazoletas, parques, corredores y parqueaderos, es esencial para la comodidad y salud de los visitantes y usuarios. Es tarea de todos utilizar conforme a las normas establecidas para la limpieza, los recipientes de basura y apoyar las tareas de reciclaje. El ambiente de belleza, higiene y comodidad es para el disfrute de todos.

Apoyo a discapacitados, niños y mujeres gestantes

El apoyo atento amable y oportuno a los discapacitados, permite que ellos usen los centros comerciales de manera más equitativa. Hay que colaborarles en el uso de servicios sanitarios, escaleras y parqueaderos y facilitarles el acceso a mercancías.

Los niños deben estar acompañados siempre por adultos y tener especial cuidado al usar escaleras eléctricas, jardines y juegos y al circular por los pisos altos y parqueaderos; en todo caso, se debe evitar que los niños tomen los artículos de las estanterías. Es necesario controlarlos a fin de prevenir accidentes, congestiones o daños y no dejarlos desatendidos dentro el carrito de mercado. Los niños dejados sin supervisión pueden





afectar el funcionamiento de los centros comerciales, molestar a otras personas o deteriorar los enseres de los establecimientos.

Los ancianos y mujeres gestantes requieren prioritariamente los servicios de ascensores, escaleras eléctricas, sillas de descanso. Debemos ayudarlos a acarrear artículos. Colaborarles contribuye al bienestar y agilidad en todos los procesos de las tiendas y centros de comercio; ante todo, es cuestión de humanidad.

Tengamos presente

Las operaciones comerciales tendrán credibilidad y será más fácil y cómoda la compra de productos, si observamos las siguientes pautas generales; las demás podrán ser elaboradas a partir de la comprensión del capítulo:

- La honestidad en las pesas y medidas y la calidad en los productos, son reglas de oro en el comercio, que garantizan el respeto y éxito en esta actividad.
- La higiene y pulcritud en establecimiento y productos, son expresión de auto respeto y consideración por el cliente.
- Ser pronto en la atención de quien requiere un producto y ofrecer el que mejor se ajuste a las necesidades y presupuesto, son esenciales en la relación del vendedor con el comprador.



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



- Manipular o desorganizar los elementos que no vamos a comprar, causa deterioro y en ocasiones contaminación, por lo cual es preciso ser respetuoso en dicho aspecto.
- Al circular en los mercados, debemos movernos por la derecha, mantener un ritmo de circulación, no dejar el carro atravesado pues obstaculiza el paso de otros y su acceso a los productos. Es conveniente evitar los corrillos y las conversaciones largas y hacer de esta ocasión un paseo familiar.
- Ayudar a mujeres gestantes, ancianos, discapacitados y niños cuando en sus compras, es un gesto de solidaridad y apoyo que debemos prodigar.
- Las filas (o colas) son formas civilizadas de ordenar los procesos. Saltarse el turno, irrumpir ante quien atiende, abrir lugar en la fila a un conocido que llega, son conductas irrespetuosas que generan malestar y que atentan contra prácticas universalmente aceptadas.
- Las instituciones han de organizar el servicio al público de tal manera que favorezca la agilidad y respeto por los turnos; el personal debe estar debidamente capacitado en este sentido. cuando las instituciones no toman medidas en esta dirección, los usuarios deben, como parte de una pedagogía social, intervenir de manera cortés pero firme.





Urbanidad

- En bancos y corporaciones los cajeros han de ser particularmente cuidadosos en no permitir sino la presencia de un usuario frente a la ventanilla y es su obligación solicitarle a quienes esperan, respetar esta norma. La confidencialidad y el respeto por la privacidad de cada transacción, deben estar garantizadas por la institución.
- En lugares con muchas afluencias de público tales como ascensores, filas, buses, ha de evitarse el contacto corporal por respeto a sí mismo y hacia los demás.





TEMA:

8. HOTELES Y RESTAURANTES

Se refiere al comportamiento adecuado en espacios que cumplen una doble función social: son espacios públicos en la medida en que a ellos confluyen muchas personas y espacios privados ya que en ellos se realizan actividades particulares.

8.1. ESENCIA DEL TEMA

Forma de relacionarnos y comportarnos en los hoteles y restaurantes, que son espacios públicos para encuentros y asuntos en donde nuestro interés es la privacidad en algunos casos y la socialización en otros.

8.2 ELEMENTOS DEL TEMA

Presentación de los espacios
Presentación del personal
Atención a los usuarios
Reglamento de servicios
Actitudes del usuario y del anfitrión

8.3. VALORES

Respeto
Cortesía
Hospitalidad



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



Uso racional de los recursos

8.4. PAUTAS PARA LA REFLEXIÓN:

Pregunta orientadora: ¿Cómo disfrutar de los servicios de hoteles y restaurantes, manteniendo un equilibrio entre privacidad y la socialización?



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



RESTAURANTES Y HOTELES

Salir de nuestra vivienda cotidiana a cumplir funciones laborales, académicas, políticas, sociales o recreativas en sitios diferentes a nuestro domicilio principal y dormir, comer, descansar y trabajar en lugares que no nos son familiares, nos ofrece la posibilidad de socializar, disfrutar el placer de la buena mesa, compartir otras culturas y en fin conocer comportamientos cosmopolitas.

Son estas oportunidades de lograr el bienestar y el propósito deseado en lugares nuevos, que si bien poseen todos los servicios y comodidades que requerimos, siempre tendrán la característica de transitorios.

Unas relaciones humanas cálidas y respetuosas entre los visitantes, entre ellos y sus anfitriones, entre empleados y usuarios, generan ambientes acogedores y cálidos que contribuyen al éxito de la experiencia.

¿CÓMO DISFRUTAR DE LOS SERVICIOS DE HOTELES Y RESTAURANTES MANTENIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE PRIVACIDAD Y SOCIALIZACIÓN?

Saber utilizar adecuadamente estos lugares como clientes y ofrecer allí como anfitriones los servicios esperados, es una posibilidad cada vez más generalizada en el mundo de hoy.

Presentación de los espacios



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



Los restaurantes y los hoteles son esencialmente lugares creados con una clara vocación de servicio.

Aspectos como la disposición de las áreas, ambientación, alimentación, aseo y perfecto mantenimiento, corresponden a los criterios y propósitos de la administración, inciden en la comodidad del usuario y dan al negocio el sello distintivo.

Presentación del personal de servicio

Vestir el uniforme y portar el distintivo con la identidad corporativa y del empleado mismo, son parte fundamental de la presentación del personal e inciden en la imagen del establecimiento.

Atención a los usuarios

Los recepcionistas, meseros y personal de servicio en general, deberán conocer con propiedad y precisión los servicios que se brindan, para informar en detalle al cliente desde el momento de su ingreso. Cualquier falta o precariedad en la información, podría dejar de satisfacer alguna necesidad o perder una oportunidad de prestación de un servicio.

Reglamento de servicios

En los hoteles encontramos información colocada en las habitaciones, es importante leerla porque ella nos ubica de inmediato en el lugar y las posibilidades que ofrece, dado que



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



allí se nos informa sobre los horarios, procedimientos para el uso de los distintos servicios y de los elementos que posee la habitación. Para sentirse adecuado, es importante observar el reglamento.

Hay procedimientos claramente definidos, por ejemplo, para el ingreso de la utilería necesaria para un evento; en este caso debe convenirse con la autoridad del hotel, el horario, sitio de ingreso del material y el personal de apoyo para tal fin.

Actitudes del usuario y del anfitrión

Todo buen servicio requiere reciprocidad por parte de quien lo ofrece y quien lo recibe; de esta manera quienes prestan los servicios merecen comportamientos idóneos por parte de los usuarios y huéspedes: respeto, consideración y comprensión por los errores que puedan cometerse. Con ello se expresa la calidad de la persona y de su nivel cultural.

Lo mismo podría decirse de una actitud adecuada frente a la utilización de recursos y elementos ofrecidos por estos establecimientos: evitar el despilfarro, el deterioro, los daños y la sustracción de los mismos; lo cual asegura que otras personas puedan hacer uso de esos elementos.

Tengamos en cuenta

Estas son algunas reglas generales que sugerimos para facilitar nuestra estadía en restaurantes y hoteles y que generan





excelentes relaciones humanas; las demás podrán ser elaboradas a partir de la comprensión de este capítulo:

- El usuario o huésped es la razón de ser de estos establecimientos. Atendámoslo con respeto y cortesía.
- La calidad del personal de servicio en hoteles y restaurantes es la mejor carta de presentación de los mismos.
- Mantener estos lugares en óptimo estado de orden, limpieza y presentación es compromiso tanto de quienes ofrecen el servicio como de quienes lo utilizan.
- Las sugerencias, preguntas o llamadas de atención de huéspedes o usuarios deben ser atendidas con prontitud y respeto.
- En estos lugares públicos para uso privado, la intimidad de los otros es tan valiosa como la nuestra; por ello las conversaciones se mantendrán en el nivel de privacidad conveniente y la circulación por pasillos y zonas comunes, no obstaculizará el descanso de los demás.
- Los modales y comportamientos se adecuarán a las reglas de cortesía universalmente aceptadas; de manera especial en lo referente a la mesa, al uso adecuado de los cubiertos, a la forma de ingerir los alimentos, de solicitar los servicios, de pedir y pagar la cuenta y de abandonar el lugar.





- Al llegar a un restaurante esperamos en la entrada para ser atendidos y acomodados por el encargado, insinuando el lugar deseado, pero sin forzar a ello. Ingresa primero el caballero anfitrión seguido por la dama acompañante e invitados. El empleado señala el lugar y el caballero retira y dispone el asiento para su acompañante. Es el anfitrión quien se dirige en todo caso a los empleados del restaurante, solicitando atención, ordenando bebidas y alimentos, pidiendo y pagando la cuenta y agradeciendo los servicios.
- Un buen usuario de estos servicios es quien sabe saludar, despedirse y agradecer adecuadamente.



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



TEMA

9. TRANSPORTE

Se refiere al comportamiento cívico indispensable para el adecuado uso de las vías durante el desplazamiento peatonal, la conducción y utilización de vehículos.

9.1. ESENCIA DEL TEMA

Se trata de resaltar la importancia que tiene para los ciudadanos movilizarse de manera segura, ágil y cómoda, facilitando el desplazamiento propio y el de otros.

9.2. ELEMENTOS DEL TEMA

Conductores

Peatones

Motociclistas y ciclistas

Pasajeros

Transporte masivo: Metro

Transporte aéreo

Tracción animal

9.3. VALORES

Protección de la vida

Respeto

Disciplina



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



Cortesía
Honestidad
Paciencia

9.4. PAUTAS PARA LA REFLEXIÓN

Pregunta orientadora: ¿Cuáles son las actitudes y conductas que facilitan nuestra movilización segura, ágil y cómoda, por las vías de la ciudad?

TRANSPORTE

El contacto directo entre las personas que habitamos un territorio común, favorece o no la construcción de la identidad social que caracteriza a una región y es, en la movilización urbana por aceras y calzadas, donde se configura la civilidad de una ciudad. En este sentido, las vías juegan un papel fundamental en la vida moderna porque facilitan el desplazamiento hacia los sitios de trabajo, el comercio, los lugares de encuentro social y, en fin, recrean las costumbres y le dan vida a la ciudad.

Las redes viales entonces, permiten integrar las distintas zonas de las ciudades y por ellas circulan cómodos y ágiles sistemas de transporte. De parte del ciudadano se exige una actitud de comprensión y aceptación de las normas establecidas, para que se configure un comportamiento social adecuado; vías y personas son los dos elementos que posibilitan un sistema de



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



movilización ágil, la preservación de la integridad personal y la calidad de vida en este sentido.

En nuestra vida diaria desempeñamos diferentes papeles en la vía; cuando salimos de casa caminando somos peatones, al subirnos a un vehículo que no conducimos somos pasajeros y cuando tenemos la oportunidad de guiarlo, somos conductores. Estos roles son complementarios y su conjugación hace posible que la movilización sea más segura y agradable, para satisfacer una necesidad común.

¿CUÁLES SON LAS ACTITUDES Y CONDUCTAS QUE FACILITAN NUESTRA MOVILIZACIÓN SEGURA, ÁGIL Y CÓMODA POR LAS VÍAS DE LA CIUDAD?

Al conducir tenemos una responsabilidad con la vida humana y con bienes materiales, tanto nuestros como de terceros; en ningún caso podemos utilizar la máquina de forma irracional.

También al desplazarnos como peatones o pasajeros debemos asumir una actitud responsable, no provocando situaciones de peligro para nosotros y otros usuarios de las vías.

Los conductores

Al ponernos tras el volante, los conductores diariamente decidimos si nos convertimos en protectores, servidores de la ciudadanía y garantes del orden vehicular o en agresores y agentes del desorden urbano, sea que lo hagamos a título



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



privado, como conductores de servicio público, de vehículos empresariales o de carga.

Conducir con responsabilidad implica estar apto física y mentalmente para guiar y tener permanente conciencia de que en nuestras manos está la vida de las otras personas y el cuidado de los vehículos. Tengamos en cuenta que no somos los dueños absolutos de la vía, que debemos compartirla con otros vehículos, peatones y animales y de que las personas tienen prelación sobre el automotor. Cuando soy conductor y me respeto, por ende, respeto a los demás.

La alta afluencia vehicular, el incumplimiento de las normas de tránsito, fallas mecánicas o imprevistos, pueden involucrarnos ocasionalmente en diferentes problemas de tránsito. En estos casos se hace necesario mantener la serenidad y la apertura mental, para garantizar la integridad personal de los involucrados, la solución del conflicto mediante la utilización del diálogo y la intervención de las autoridades competentes.

Conductores de transporte de servicio público

El transporte público es una necesidad de la vida moderna y por ello ha sido reconocido como un servicio público. Así sea prestado por entidades privadas, su carácter se mantiene y lo hace objeto de corresponsabilidad entre el Estado -árbitro y garante-, las empresas prestadoras del servicio y la ciudadanía que lo utiliza.



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



Por ello ha de asegurarse la cobertura a todas las zonas de la ciudad y el derecho del ciudadano a recibirlo cuando lo requiera.

Los conductores de taxis, buses y colectivos, deben tener claro que son responsables de que este servicio se preste de manera segura, ágil y cómoda. El cubrimiento de las rutas en el tiempo previsto, optimiza la calidad del servicio. Las buenas condiciones mecánicas garantizan la seguridad y el aseo de los vehículos incide en la salud de quienes los utilizan.

Es perjudicial para la salud mental del usuario del servicio público el maltrato verbal del conductor, el manejo imprudente y agresivo del vehículo, la imposición del gusto musical de quien conduce y el alto volumen del equipo.

Conductores de vehículos empresariales y de carga

Los vehículos que transportan mercancías, por su tamaño y peso, pueden causar mayor daño al verse involucrados en un accidente de tránsito; se requiere de sus conductores un especial cuidado en el cumplimiento de su tarea. Es necesario que se desplacen a velocidad moderada, siempre por la derecha y dejando el espacio reglamentario entre uno y otro vehículo de carga, para no obstaculizar el tránsito. Cargar y descargar debe hacerse en los sitios y horarios establecidos porque esto contribuye al ordenamiento ciudadano; especial cuidado debe tenerse con aquellos materiales que por su naturaleza revisten peligro para la vida y salud de las personas.





Los motociclistas y los ciclistas

Las motocicletas y bicicletas son vehículos al igual que los demás y como tales, deben ser conducidos con responsabilidad y cuidado, acatando y respetando las normas y señales de tránsito.

Es importante para el motociclista tomar conciencia de la vulnerabilidad a la que está expuesto, dado el tipo de vehículo que conduce. El casco protector y el chaleco reflectivo son elementos indispensables para la preservación de la vida propia y la del acompañante.

El motociclista puede a su vez, ser ocasión de peligro para otros conductores y peatones; de ahí la importancia de que al conducir lo haga de manera racional, observando las disposiciones generales de tránsito, para evitar tensiones y enfrentamientos que atentan contra la convivencia. Es también conveniente evitar la contaminación auditiva que producen las motocicletas a las que se les ha alterado el silenciador, porque el ruido afecta la salud pública.

Como cualquier vehículo, la motocicleta debe transitar por el centro del carril y en ningún caso zigzaguear entre automotores, ni invadir el espacio de otros vehículos o peatones. Las prácticas deportivas y el disfrute de la velocidad, tienen sus escenarios propios, porque las vías públicas son para facilitar la movilización.





La bicicleta es un vehículo diseñado para el transporte de una sola persona. En nuestro país, las ciudades no han sido pensadas en función de este útil y práctico medio de transporte que contribuye a mejorar la salud y cuidar el medio ambiente. Las personas que se movilizan en bicicleta tienen derechos y responsabilidades iguales a los conductores de otros vehículos en la vía y deben tener sumo cuidado de su seguridad personal y a la vez, los demás vehículos hemos de tener cuidado con ellas.

Los peatones

Las vías son nuestras amigas y nos permiten llegar a nuestro destino; las aceras recogen los pasos del peatón, mientras, los vehículos se desplazan por la calzada. Caminar es saludable y será mucho más grato y placentero si lo hacemos con prudencia, dada nuestra vulnerabilidad frente a la máquina y si respetamos el espacio y los derechos de los demás: el tránsito de los vehículos y la movilización de otros peatones.

El uso correcto de las aceras supone caminar siempre por nuestra derecha, evitando interferir en el desplazamiento de quienes circulan en sentido contrario y no formando corrillos que provocan el que otras personas bajen a la calzada, poniendo en peligro sus vidas. Si nos desplazamos por un lugar donde no hay aceras, debemos mirar siempre de frente a los vehículos.

Al cruzar una vía debemos hacerlo siempre por las esquinas y observando que no venga ningún vehículo. Los semáforos,





pasos de cebra y puentes peatonales, son señales y recursos que procuran la seguridad de quienes caminamos por la ciudad.

Los pasajeros

Cuando nos desplazamos en un vehículo sin conducirlo, sea este privado o público, nos convertimos en pasajeros y como tales debemos observar ciertos comportamientos que promuevan el bienestar general.

Para que los pasajeros podamos transportarnos con mayor seguridad, comodidad y agilidad, debemos esperar los vehículos en los paraderos autorizados y hacer fila al llegar a éstos, observando que al subir no contribuyamos con el sobrecupo; así respetamos los derechos de otros y nos respetan los nuestros.

Los paraderos para el transporte público que se han establecido en las ciudades, cumplen varias funciones simultáneas: determinan los lugares donde está permitido recoger y bajar pasajeros, se constituyen en puntos de referencia para los habitantes, elevan la eficiencia del rodamiento vehicular al agilizar la circulación y hacen más cómodo y seguro el servicio para los usuarios al optimizar el tiempo de desplazamiento.

Solicitar la parada del vehículo con tiempo y en los lugares autorizados o apropiados, bajarnos por el lado derecho y sobre





la acera, evitará que nos dejen en un sitio no requerido o inseguro y se evitará también una sanción para el conductor.

Para utilizar el servicio de transporte público en los lugares de la ciudad donde no hay paraderos establecidos, hemos de situarnos en una esquina y extender la mano al bus, esperar a que el vehículo se acerque al andén y que desciendan sus pasajeros. Con lo anterior se evitan accidentes de tránsito, se permite la libre circulación de los otros automotores, se garantiza nuestra seguridad personal al mantenernos sobre la acera y se facilita el flujo ordenado de pasajeros.

Como pasajero de vehículo privado o de servicio público, nuestras conversaciones a alto volumen, fumar, comer, arrojar basuras dentro del vehículo o por la ventanilla, no usar el cinturón de seguridad en automóviles o no sujetarnos a las barras en los buses, sacar las manos o la cabeza por la ventanilla, permitir que los niños jueguen, no portar la tarifa exacta del servicio, distraen e incomodan al conductor y demás pasajeros, poniendo en peligro nuestra integridad física y la de otros.

Es frecuente encontrar como pasajeros a mujeres embarazadas, ancianos, discapacitados, niños y personas con paquetes; a ellas hay que cederles el puesto o recibir las cosas que llevan; esto habla muy bien de nosotros y nos engrandece como personas.





Es de la mayor cortesía con el conductor, saludarlo al abordar y agradecer al descender; igualmente tratarlo con respeto y consideración por el servicio que nos presta y por las condiciones en que desarrolla su trabajo.

Transporte masivo Metro

El crecimiento y la complejidad de las ciudades modernas, ha generado el nacimiento de sistemas de transporte masivos eficientes y seguros. En nuestro medio el Metro ha sido la respuesta y es nuestro deber cuidar y mantener de manera óptima este servicio. Lograrlo, redundará en nuestro beneficio y proyecta una imagen positiva de nuestra ciudad.

Tener un adecuado conocimiento de los procedimientos para ingreso, uso, permanencia en las estaciones, recorridos y tiempos, señales y signos, comportamiento en caso de emergencia, permite sacar el mejor provecho de este servicio.

Al acceder y abandonar las estaciones, hágalo circulando siempre por la derecha para mantener el flujo de los usuarios.

Para hacer uso racional del servicio Metro, obtenga información sobre rutas y tarifas.

Al comprar los tiquetes en taquilla, respete la fila, tenga claridad sobre el servicio que va a demandar, procure llevar en las manos el monto exacto y diríjase al taquillero con cortesía. Al comprarlos en la máquina cerciórese de que conocer su





funcionamiento o pida orientación; en ningún caso maltrate la máquina u obstaculice el acceso a otros usuarios.

Para ingresar a la plataforma introduzca con cuidado el boleto en el torniquete, ayude a quienes tengan dificultad en ello y pida asesoría si lo requiere. Oriéntese con las señales y personal de apoyo, hacia la línea de su destino.

Mientras espera la llegada de su Metro, absténgase de comer, hacer juegos pesados, no disturbe a otras personas. Por seguridad ubíquese detrás de la línea amarilla.

Antes de ingresar al vagón, permita que quienes llegan, salgan primero. Hágalo de manera ágil y ordenada; deténgase si ya sonó el timbre de salida. Es muy importante ayudar a quienes, por desconocimiento, inexperiencia o incapacidad, tienen dificultades para proceder adecuadamente.

Ceda el puesto a mujeres embarazadas, niños, ancianos y discapacitados. No coma, beba, fuma ni arroje basuras dentro del vagones; habla en voz. Acérquese a la puerta del vagón cuando el tren esté próximo a la estación de su destino, bájese ágilmente y diríjase hacia la salida de la estación que le corresponde, caminando siempre por la derecha.

Al abandonar la plataforma de la estación, pase su boleto por el torniquete nuevamente.

Terminales de transporte terrestre



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



Lo que caracteriza a las terminales de transporte es la localización en un mismo espacio, del servicio de buses para los destinos rurales y urbanos. Allí confluyen múltiples expresiones culturales porque es punto de encuentro de personas de distintas regiones que comportan diversas costumbres, lo que genera un rico entramado social.

Fundamental para un servicio óptimo es el concepto de tiempo con horarios precisos y puntualidad en las salidas y llegadas por parte de las empresas de transporte; el pasajero puede acudir a los puestos de información para verificar cualquier dato que le sea necesario; ha de observar estricto respeto por los turnos para la reserva o compra de tiquetes de viaje y llegar con antelación suficiente para realizar sin premuras ni presiones los trámites respectivos, lo que evita provocar errores involuntarios en las personas que prestan el servicio o alterar el normal funcionamiento de la logística establecida.

El respeto por la individualidad y el espacio del otro es fundamental en estos lugares masivos; debemos evitar ocupar las sillas con equipaje u obstaculizar con paquetes el libre flujo de las personas por los pasillos. No debe permitirse por ningún motivo el correteo de los niños porque ello fatiga a los demás pasajeros y atenta con la seguridad misma del menor. Las comidas y bebidas deben ingerirse en las cafeterías y fumar solo en los lugares dispuestos para ello.





Las despedidas deben hacerse de manera prudente, evitando las demostraciones exageradas de sentimientos.

La administración de las terminales ha de evitar causar contaminación de ruido en las salas de espera, al transmitir por altavoz mensajes simultáneos en tono agudo y con los aparatos de televisión y entretenimiento en alto volumen. Las personas en tránsito han de mantener conversaciones privadas en tono bajo. La administración de estos lugares ha de disponer de recursos para discapacitados, ancianos y niños.

Si bien los usuarios han de cooperar para que las Terminales de Transporte sean lugares de grata estadía, la administración y los empleados son los responsables de prestar un servicio de excelente calidad, en instalaciones cómodas y aseadas, en condiciones de agilidad, respeto por el usuario y su bienestar.

Transporte aéreo

En la planeación de un viaje es importante considerar que tanto las reservaciones como las cancelaciones han de hacerse oportunamente.

Llegar al aeropuerto con la debida antelación evita la tensión que conllevan los contratiempos de última hora; organice y tenga a mano todos sus documentos.

Conserve la compostura en todos los procesos que caracterizan los viajes. Respete estrictamente las medidas de seguridad y los





turnos, sea atento con las personas que requieran ayuda, sin poner en peligro su propia integridad.

Al viajar, el aseo, la presentación personal y del equipaje hablan claramente del nivel cultural de cada quien; viaje con lo estrictamente necesario y sea práctico al empacar sus pertenencias, cargue solo una pieza de mano y asegúrese que sea de las dimensiones permitidas.

Al subir al avión salude al personal de la aerolínea, respete la asignación de los asientos, organícese rápidamente para no obstaculizar la circulación y pida permiso respetuosamente a otros viajeros si tiene que incomodarlos para ocupar el asiento y quien ya está acomodado debe facilitar el acceso de otros pasajeros.

Solicite servicios de alimentación y bebidas cuando el avión haya alcanzado la velocidad de crucero y se hayan apagado los avisos luminosos; no solicite ni acepte lo que no ha de consumir. Controle el consumo de bebidas alcohólicas, absténgase de apropiarse de los objetos que la aerolínea ha puesto al servicio de todos los pasajeros.

Una vez instalado, manifieste respeto por sus compañeros de viaje no importunándolos con conversaciones que no son bienvenidas, si viaja acompañado mantenga la conversación en tono bajo. Se puede extender la silla de tal manera que no incomode a otros pasajeros, disponer para sí mismo de la luz y de la ventilación, sin interferir con la comodidad del vecino.





Evite manifestaciones emotivas ruidosas y si se presenta una situación de peligro en el vuelo, mantenga la calma y trate de colaborar en lo que esté a su alcance.

Cuando viaje con niños y con bebés, tome las precauciones debidas para causarles a ellos las mínimas molestias en cuanto a alimentación, sueño o vestido. En el avión trate de proporcionarles todo el bienestar y tranquilidad posibles a su bebé para que no incomode a los demás pasajeros con su llanto o inquietud; en cuanto a los niños, cerciórese de que se limiten al espacio asignado a ellos, que no molesten a los pasajeros que están a su lado y que no jueguen en los pasillos del avión; instruirlos antes del viaje y transmitirles confianza es una forma de hacer de los viajes una experiencia educadora.

Al hacer uso de los baños, déjelos aseados y procure ser expedito en su utilización.

Al terminar el viaje, cumpla con todas las indicaciones del personal de a bordo, levántese de su asiento solo cuando el avión se haya detenido totalmente en plataforma; el descender hágalo ágil y ordenadamente cuidando de recoger todas sus pertenencias y ayudando a quien lo necesita.

También en el aeropuerto es necesario guardar ciertas conductas: Las despedidas y los saludos deben ser discretos, el reclamo de equipaje debe hacerse ordenadamente, llevando a mano la colilla de identificación por si es solicitada; pero si sus pertenencias no aparecen, mantenga la calma y utilice





respetuosamente los conductos dispuestos por las aerolíneas para estos casos; si tiene que pasar por aduana o migración, colabore con las autoridades.

Si hay retraso en la salida o llegada del vuelo de su interés, diríjase al personal responsable para pedir información y no exprese su inconformidad en términos ofensivos.

Viajar, despedir o recibir personas allegadas, son situaciones que ponen a prueba nuestra madurez y control emocional; de ahí la conveniencia de mantener conductas equilibradas que permitan generar ambientes tranquilos en los aeropuertos y relaciones respetuosas entre todos los usuarios de estos lugares.

Transporte en carretillas de mano y de tracción animal

En las ciudades sobreviven formas de transporte y acarreo que incluyen la carretilla de mano y la utilización de equinos; ambas pueden circular por toda la ciudad. Al carretillero le corresponde informarse y respetar todas las normas de tránsito y esforzarse por no obstaculizar el flujo del tráfico a su paso.

Circular en las horas de menor congestión vehicular, permite al carretillero realizar de manera más eficiente y segura su trabajo, reduciendo el esfuerzo propio o el del animal.

En ningún caso el comportamiento del carretillero ha de violar las normas de tránsito (conducir en contravía, pasarse el semáforo en rojo, etc.) ni poner en peligro a peatones y





conductores u ofender la sensibilidad de los ciudadanos maltratando al animal y negándole la debida atención. Por aseo y cuidado con las vías, el carretillero ha de responsabilizarse de sujetar adecuadamente los elementos que transporta y en el caso de los carros, es responsable de recoger y depositar adecuadamente los excrementos de su animal.

Los demás vehículos deberán respetar las características propias de este transporte, mediante actitudes de tolerancia, comprensión y respeto.

Tengamos presente

Las reflexiones anteriores nos ayudan a comprender que la movilización urbana es un ejercicio de convivencia. A continuación, damos algunas pautas generales que nos ayudan a lograr armonía en la movilización diaria; las demás podrán ser elaboradas a partir de la comprensión del texto:

- Existen normas escritas que rigen el tránsito vehicular y peatonal, las cuales pueden ser consultadas y son de estricta observancia.
- Pasarse el semáforo es una falta de responsabilidad social e irrespeta el derecho de paso de los otros y conlleva gran riesgo de accidente.
- En un cruce donde no hay semáforos, el vehículo de la derecha tiene prelación.





- Por seguridad no se debe hablar por celular mientras se conduce.
- El vehículo debe circular por el centro del carril delimitado por líneas.
- El carril derecho está asignado para quienes ruedan a menor velocidad. El carril izquierdo lo tomamos para incrementar velocidad y sobrepasar otros vehículos; incumplir esta norma genera violencia, entorpece la buena marcha y encarece los costos energéticos.
- No respetar la velocidad indicada, entorpece el flujo vehicular, produce accidentes y, en todos los casos, es un irrespeto a los demás conductores y viola la regla de tránsito. Tanto incumple la ley quien excede la velocidad, como quien marcha por debajo de la velocidad mínima.
- Es de cortesía ceder el paso, cuando esto suceda, debemos agradecer con un gesto. En caso de paso angosto, es de cortesía pasar un vehículo de cada lado
- Las luces medias son para tránsito nocturno en ciudad. Las luces altas son para uso exclusivo en carretera, siempre y cuando no venga un vehículo en sentido contrario.
- Encendemos las luces intermitentes o de emergencia cuando nos estacionamos momentáneamente sobre la vía, cuando vemos peligro adelante y así lo anunciamos a quien viene





detrás o cuando nuestro vehículo tiene una falla y debemos permanecer sobre la vía.

- El pito se hizo para ser usado solo en casos de emergencias; en otras circunstancias pitar es irrespetuoso y contamina auditivamente.
- Al llegar a una intersección y observar que no hay fluidez vehicular, debo detener la marcha para no obstaculizar la intersección, aún con el derecho a la vía o con el semáforo en verde.
- En el paso peatonal (cebra) el peatón tiene prelación sobre el vehículo.
- Los puentes peatonales están contruidos para preservar la vida. Hacer uso de ello refleja su cultura.
- En zona escolares, hospitales y bases militares debemos bajar la velocidad. Igualmente, cuando un bus escolar detiene la marcha debemos parar el vehículo hasta tanto el bus avance nuevamente.
- Cuando suena la sirena es señal de que debemos abrir el paso para una emergencia.
- El cinturón de seguridad no es solo una medida obligatoria sino una actitud frente a la vida. Niños menores de 10 años siempre deben viajar en la parte de atrás del vehículo, con





sillas diseñadas para tal fin y cinturón de seguridad. Es responsabilidad de los padres y adultos cuidar que los niños no saquen la cabeza ni los brazos por la ventanilla.

- El tener vehículos de mayor tamaño o potencia, no autoriza desarrollar mayor velocidad de la permitida ni incumplir las normas de tránsito y cortesía
- Ayudar a cruzar y ceder el paso a ancianos y menores, es apenas un gesto de humanidad
- En caso de presenciar o estar involucrado en un accidente, hemos de procurar y aceptar que se pida ayuda profesional. Conservar la calma, facilitar los trámites necesarios. Adquirir nociones sobre primeros auxilios debe ser un entrenamiento básico de todo ser humano.
- En casos de emergencia siempre debemos ayuda: prestar primeros auxilios si estamos capacitados para ello, contactar a las entidades de apoyo como la Cruz Roja, la Defensa Civil, bomberos, policía, autoridades de tránsito, etc. Si nuestra ayuda no es necesaria, debemos despejar el lugar de los hechos para propiciar que la atención sea efectiva.
- Ante una emergencia no debemos curiosear porque es irrespetuoso con las víctimas, obstaculiza la prestación del apoyo que se requiere y puede ocasionar otros accidentes.





TEMA:

10. CLÍNICAS Y HOSPITALES

Se refiere a las normas del comportamiento adecuado en los espacios y lugares que procuran el cuidado y la recuperación de la salud del ser humano y al uso racional y equitativo del Sistema Nacional de Salud.

10.1 ESENCIA DEL TEMA

Establecer y asumir relaciones entre pacientes, visitantes y personal que presta servicios en hospitales y clínicas, para alcanzar actitudes favorables en el cuidado de la salud

10.2. ELEMENTOS DEL TEMA

Los profesionales de la salud y su equipo de apoyo

Pacientes

Visitantes

Centros de atención

Emergencias

10.3 VALORES

Responsabilidad

Respeto

Solidaridad

Compromiso



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



Autocuidado

10.4 PAUTAS PARA LA REFLEXIÓN:

Pregunta orientadora: ¿cuáles deben ser nuestras actitudes en clínicas, hospitales y emergencias, para favorecer el cuidado de la vida y para garantizar el cumplimiento de los fines del sistema social de salud?

CLÍNICAS Y HOSPITALES

Las clínicas, hospitales y centros de asistencia médica son espacios a los que concurren las personas para preservar la vida y cuidar de su salud. Allí se conjugan los esfuerzos del sistema social de salud, de la administración, del personal médico, de enfermería y de servicio para lograr un objetivo común: prevención, cuidado y conservación de la salud y la vida.

En razón de lo anterior, esperamos hallar un equipo médico y personal que de manera amable y eficiente den respuesta a nuestras necesidades de bienestar.

A las clínicas y hospitales acuden no solo los pacientes sino también acompañantes, amigos o familiares de quienes allí se encuentran.

¿CUÁLES DEBEN SER NUESTRAS ACTITUDES EN CLÍNICAS, HOSPITALES Y EMERGENCIAS, PARA FAVORECER EL CUIDADO DE



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



LA VIDA Y PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS FINES DEL SISTEMA SOCIAL DE SALUD?

El individuo debe cuidar de su salud mental y física para gozar del bienestar propio de la naturaleza humana; esto conduce a una cultura preventiva más que curativa y a asumir la responsabilidad de llevar estilos de vida saludables.

La salud es esencial para el ser humano, por eso nuestra Constitución la reconoce como un derecho fundamental y a partir de ello se crea el Sistema Nacional de Salud, que busca garantizar el acceso equitativo a este servicio público y la atención racional de todas las personas que lo requieren.

De la comprensión y del compromiso que tengamos con el uso racional del servicio de salud, depende que más personas podamos acceder a este derecho, con lo cual contribuimos a generalizar mejores niveles de vida.

Los profesionales de la salud y su equipo de apoyo

En algún momento la vida del ser humano está en manos del personal que ha elegido trabajar en el ámbito de la salud. Las otras personas podemos con nuestro comportamiento favorecer u obstaculizar esta tarea.

La atención de un centro de salud, desde la recepción del paciente y de sus familiares, denota la calidad del servicio. Los procesos de admisión han de caracterizarse por una acogida



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



cálida y respetuosa y el claro conocimiento de los procedimientos administrativos y de salud, adecuados para el manejo ágil de cada situación. En todo caso, prima la consideración a la persona por encima de aspectos económicos, administrativos o legales.

El personal de apoyo es esencial y cumple una función central para el logro del bienestar del paciente, mediante un trato humanitario y calificado profesionalmente.

La actitud de médicos y enfermeras hacia los pacientes y sus familiares, ha de tener una especial característica de consideración debido al particular ambiente de tensión que se vive frente a situaciones de salud.

Igual respeto merece el personal responsable de la salud por parte de pacientes, familiares y allegados, porque ellos están sometidos a exigencias y tienen una alta responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones. El trato respetuoso contribuye a la óptima prestación del servicio.

El manejo de situaciones críticas como puede ser el caso de una muerte, requiere de parte de todo el personal un manejo considerado y solidario.

Todo lo anterior da cuenta de nuestra educación y sensibilidad hacia el otro y su sufrimiento.



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



Los pacientes

Cuando acudimos a hospitales, clínicas o centros de salud, es indispensable que solicitemos el servicio de manera cordial y clara, expresando a las personas que nos reciben, la información completa y veraz, para que se pueda establecer el diagnóstico y la conducta a seguir. Debemos portar siempre documento de identidad, carnet del sistema de salud al cual pertenecemos y dar los datos personales que permitan establecer relación entre la entidad y algún acudiente.

Expresamos nuestra solidaridad cuando cedemos el turno a personas que por su estado de salud requieren de atención inmediata. Es inadecuado utilizar el tráfico de influencias o el trato agresivo para obtener un servicio privilegiado.

Es de la mayor importancia vincularse al sistema de salud, de acuerdo con nuestra condición, mantener al día los pagos y guardar la acreditación respectiva, portar el carnet del sistema y toda aquella información particular -tipo de sangre, alergias, medicamentos contraindicados o en uso- necesaria en un caso de emergencia.

Por consideración a otros pacientes no debemos exteriorizar nuestro dolor en manifestaciones estridentes o ruidosas que interfieran con su tranquilidad y recuperación. Tampoco debe descargarse nuestro sufrimiento o incomodidad en el personal que nos atiende.





Ante las características especiales de las enfermedades infecto-contagiosas, es preciso conocer y observar cuidadosamente las normas dadas por los médicos a cargo, para establecer con dichos pacientes relaciones adecuadas de trato. Estos pacientes tienen derecho, dentro del Sistema Nacional de Salud, a una atención profesional y digna conforme a las distintas especialidades de la salud.

Los visitantes

Visitamos estas instituciones con la intencionalidad de acompañar a quien está enfermo; para que nuestra presencia contribuya a la salud del paciente, es conveniente que el tiempo de visita sea corto, la conversación optimista y en voz baja sobre temas diversos para elevar el ánimo del enfermo. En algunas ocasiones, la situación del paciente nos sugiere que es mucho más oportuno una breve llamada que realizar una visita personal.

Al ingresar a estos centros es necesario apagar los buscapersonas, celulares y radios de comunicación, puesto que perturban la tranquilidad y pueden afectar el funcionamiento de los equipos médicos.

Por las áreas comunes de los hospitales y clínicas es prudente circular sin prisas ni ruidos; hablar en voz baja sin carcajadas ni algarabías; respetar los lugares reservados para personas discapacitadas.



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



En la habitación del paciente debemos permanecer muy pocas personas, teniendo en cuenta no entablar diálogos entre visitantes porque ello fatiga al enfermo. Cuando ingresen la enfermera o el médico, por iniciativa propia nos debemos retirar, excepto si ellos expresan lo contrario. Así mismo, es inconveniente sentarnos o acostarnos en la cama del enfermo porque se le puede lesionar o incomodar. El baño de la habitación y los elementos que hay en él, son para uso exclusivo del paciente.

En las visitas a hospitales y clínicas es inadecuado enviar o llevar flores y alimentos a los pacientes; entrar con niños y mascotas; introducir equipos de sonido y televisores sin autorización. Tampoco es correcto consumir alimentos y bebidas alcohólicas o fumar. Mucho menos portar armas.

En todo caso los visitantes han de ser respetuosos de los horarios y reglamentos de cada institución.

En situaciones de emotividad, dolor o impacto, es necesario mantener la cordura y el autocontrol, esto da cuenta de nuestra educación, evita causar molestias a otros y contribuye a aliviar el ambiente.

Centros de atención

En clínicas, hospitales y centros de salud, se respira un ambiente tranquilo y silencioso; de nuestra conducta depende conservar



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



o entorpecer esta condición tan necesaria para el bienestar de los pacientes.

La limpieza y el orden son características básicas de estos lugares; pero el mantenimiento de ellos no depende sólo del personal de servicio, sino que se logra con la colaboración de todos.

Los enseres y equipos de las habitaciones hospitalarias son delicados y costosos, por ello no debemos tocarlos ni permitir que sean accionados por personas ajenas a los empleados del centro.

Contribuye a lograr el mejor ambiente para quienes laboran y están internos en estos lugares, el acatamiento de todas las normas por parte de los visitantes.

Emergencias

Todos tenemos responsabilidad social frente a las emergencias y no podemos ser indiferentes ante situaciones inesperadas que comprometen la vida o la salud de una persona.

Lo anterior conlleva a tener actitudes claras sobre la atención inmediata requerida, que bien puede ser prodigar primeros auxilios, efectuar el traslado a un centro de atención, comunicar adecuadamente la situación ante profesionales, familiares y autoridades, según sea el caso y por último permanecer en el lugar de los hechos hasta que se haya atendido la situación de





manera adecuada. En todos los casos, debemos actuar como facilitadores según nuestros recursos y conocimientos, cuidando de no causar más daño ni entorpecer la solución ágil de la emergencia.

De lo anterior se desprende la necesidad del autocontrol, de conocer las instituciones, números de teléfono y servicios disponibles para atender cada una de estas situaciones y estar capacitado para prestar primeros auxilios.

Estilo de Vida Sano

Es claro que el primer objetivo de vida del ser humano es gozar de perfecta salud y de ello somos responsables, primordialmente, cada uno de nosotros. En la búsqueda de este propósito es fundamental construir para nosotros un estilo de vida sano que incluya conceptos tales como una actitud positiva frente a la vida, hábitos alimenticios sanos, práctica del deporte, manejo del tiempo libre con esparcimiento adecuado; todo lo cual se constituye en calidad de vida.

Tengamos presente

Para que en los centros hospitalarios recibamos la atención y cuidados que necesitamos para recuperar nuestra salud y podamos acompañar gratamente a nuestros amigos y familiares, debemos tener presente las siguientes reglas generales; las demás podrán ser elaboradas a partir de la comprensión de este capítulo:





- La utilización racional y moderada de las clínicas, hospitales, centros de salud y salas de urgencias y de los recursos que allí encontramos, optimizan la eficacia del Servicio Nacional de Salud y elevan la eficiencia de los profesionales que allí laboran.
- Solicitar de manera cordial y respetuosa los servicios del personal médico y de apoyo y agradecer por ello.
- La mejor demostración de afecto y de deseos de recuperación que podemos brindar a un paciente, es acompañarlo por corto tiempo, evitando los temas de salud, especialmente aquellos que tienen que ver con las dolencias que el enfermo padece.
- Las manifestaciones de afecto y los contactos personales deben manejarse con gran cuidado, porque pueden causar molestias al paciente y contagios a quien los dispensa.
- Los visitantes deben utilizar los servicios sanitarios destinados al público y nunca los de la habitación del paciente.
- El visitante debe abstenerse de comer frente al paciente y de consumir lo que fue preparado para éste; debe en cambio hacer uso de la cafetería.
- No debe ingresarse a estos centros en estado de embriaguez.





- En casos de emergencia, debemos prestar primeros auxilios si estamos capacitados para ello, contactar a las entidades de apoyo como la Cruz Roja, la Defensa Civil, bomberos, policía, autoridades de tránsito, etc. Si nuestra ayuda no es necesaria, debemos despejar el lugar de los hechos para propiciar que la atención sea efectiva.
- Ante una emergencia no debemos curiosear porque es irrespetuoso con las víctimas, obstaculiza la prestación del apoyo que se requiere y puede ocasionar otros accidentes.



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



TEMA

11. EMPRESARIAL

Se refiere fundamentalmente al conjunto de orientaciones necesarias para que las relaciones internas y externas entre los diferentes públicos y actores que intervienen en la vida de una empresa, cumplan la función productiva y social que las caracteriza.

11.1. ESENCIA DEL TEMA

Brindar pautas que generen al interior y al exterior de la empresa, un clima que propicie las relaciones entre todos los vinculados, para que desde las funciones que se cumplan, se favorezca el crecimiento personal de quienes la integran, el productivo de la empresa misma y el del entorno en el cual se ubica.

11.2. ELEMENTOS DEL TEMA

Responsabilidad social de la empresa
Los públicos de la empresa: interno y externo
Trato y protocolo en la empresa
Los profesionales
La vinculación laboral.
Ciberespacio y medios electrónicos
Sistema de ingreso y seguridad
Uso y cuidado de espacios y recursos.



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



11.3. VALORES

Honestidad, justicia y solidaridad

Respeto

Autoridad

Responsabilidad

Eficiencia

Lealtad

11.4. PAUTAS PARA LA REFLEXIÓN

Pregunta orientadora: ¿Cómo las relaciones entre los distintos públicos de una organización pueden generar una sinergia que contribuya a consolidar la cultura organizacional?

VIDA EMPRESARIAL

En el ámbito del trabajo, el hombre transforma el mundo, desarrolla su capacidad intelectual y física, expande sus conocimientos profesionales y del oficio y ejerce sus destrezas y habilidades personales. Allí invierte la mayor parte de su tiempo y construye relaciones en torno a un objetivo común.

Empresa es cualquier proceso de largo plazo dirigido a la satisfacción de necesidades humanas, dentro de un contexto social particular. Cuando se introducen términos de racionalidad que conllevan la armonización de elementos, eficiencia en los procesos y logro de los resultados con calidad, se habla de organización. Las organizaciones hoy se definen



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



como un sistema inteligente donde confluyen talento humano, conocimiento y tecnología alrededor de un objetivo productivo y mediante el cumplimiento de su función social; este enfoque hace crecer la organización misma, a su gente e incide en su entorno.

El hombre es el centro de la organización y en ese microcosmos él puede proyectar su ser social mediante relaciones de convivencia sana que posibilitan el reconocimiento, el respeto y la responsabilidad. El reconocimiento por la tarea que cada uno realiza, más que por el lugar que ocupa; el respeto en términos de la valoración que se hace de las personas que laboran en la organización; la responsabilidad como la capacidad de dar cuenta de nuestra tarea referida a los logros de la empresa; de allí la importancia del trabajo en equipo.

Un hombre que quiera triunfar en el mundo que se avecina, es aquél que asume los valores organizacionales desde lo social, lo espiritual y lo intelectual.

¿CÓMO LAS RELACIONES ENTRE LOS DISTINTOS PÚBLICOS DE UNA ORGANIZACIÓN PUEDEN GENERAR UNA SINERGIA QUE CONTRIBUYA A CONSOLIDAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL?

El desarrollo integral de una sociedad se logra mediante la interacción de sus cuatro pilares fundamentales: lo público, lo social, lo académico y lo productivo; cada uno de ellos aporta en la medida de su consolidación y fortalecimiento y eso está determinado por las relaciones sociales que generan.



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



La regla de oro de las relaciones humanas y empresariales es la reciprocidad

lo que significa que la empresa, según sea su gestión, induce las respuestas de un público cada vez más sensible y exigente.

Responsabilidad social

La evolución de la sociedad ha llevado a las empresas a interactuar con otras empresas y con otros sectores, abriéndose de esta manera a un entorno más amplio, mediante el diálogo activo y la cooperación creando una sinergia el desarrollo equilibrado de la sociedad.

Generar un clima de comunicación, confianza y cooperación en su interior y establecer diálogos o puentes de entendimiento con la sociedad en su conjunto, contribuye al fortalecimiento de su propia cultura y del tejido social en el cual está inmersa.

Públicos

La empresa debe crear estrategias de relacionamiento con sus diferentes públicos y velar por su cumplimiento, porque ésta es la forma de poner en práctica los valores de su cultura organizacional.

Se considera público interno al personal de la empresa en sus diferentes niveles: directivos, empleados y trabajadores y público externo, aquél con el cual la empresa mantiene relaciones institucionales: accionistas, proveedores,



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



competidores, clientes, gobierno, entre otros. Con todos ellos se han de fomentar relaciones de reciprocidad en términos de lealtad, justicia, responsabilidad, transparencia, respeto y confianza.

Etiqueta empresarial

La empresa como cualquiera otra organización social, vive unos rituales que en su cotidianidad se convierten en costumbres y que se expresan en unas normas que llamamos etiqueta o pautas para el buen trato y los buenos modales; éstas hacen más acertada y agradable la vida empresarial. Saber cómo comportarse en todas las ocasiones otorga al individuo la seguridad de estar actuando correctamente y según se espera de él.

Las jerarquías provienen del conocimiento, la posición y la edad, independientemente de la estructura organizativa adoptada; su reconocimiento determina actitudes y comportamientos necesarios para la marcha ordenada de la empresa.

Es por ello que cuando se acerca a nuestro puesto de trabajo un socio de la firma, un miembro de la junta directiva, o un gerente en los casos en que es esporádica su visita, el empleado debe ponerse de pie, saludarlo por su nombre y atenderlo debidamente; en los puestos directivos es apenas propio que ante la visita de un ejecutivo de igual rango, el colega lo salude de pie y recibe su visita adoptando una





posición que denote igualdad; cuando se acercan otros colaboradores, el trato debe ser siempre acogedor y con voluntad de dar solución al asunto en cuestión.

Al dirigirse personalmente a aquellos con quienes usted no tiene trato frecuente o si lo tiene, está dado en términos de reconocimiento y respeto por su posición o edad, han de utilizarse los términos "señor" y "señora" antecediendo los apellidos, (por ejemplo: "buenos días señor Monsalve", o "señora Gómez, hágame el favor"). En la correspondencia, actos protocolarios, conversaciones telefónicas o llamados públicos, han de usarse estos términos, precediendo el nombre completo y apellidos de la otra persona.

En el mundo protocolario de habla hispana, los términos "don" y "doña" se constituyen en el mayor honor y máxima jerarquía; igualmente en correspondencia y en actos protocolarios, se pueden usar juntos los términos "Señor don..." y "Señora doña ...". En nuestro medio son formas coloquiales para dirigirse a las personas con quienes aun cuando tengamos trato frecuente, nos merecen respeto por su edad o posición; en este caso estos términos se usan con el nombre propio y nunca solos o en diminutivo (por ejemplo: Don Francisco, Doña Mariela).

La presentación entre quienes no se conocen y el saludo, son momentos propicios para transmitir lo mejor de nosotros mismos a ese interlocutor. Al momento de las presentaciones profesionales, hemos de tener en cuenta que se presenta la persona de menor jerarquía a quien tiene mayor jerarquía, cualquiera que sea el género, ejemplo: Señor alcalde,





permítame presentarle al ingeniero Jorge Fernández, presidente del Grupo Encasa. Arquitecto Gómez me da gusto presentarle a la señorita Gloria González, asistente de diseño. Cuando las dos personas a presentar ostentan el mismo rango en su desempeño profesional, la fórmula adecuada deberá dejar dar cuenta de ello, ejemplo: ¿Ustedes se conocen? Permítanme presentarlos: el señor Valencia Consejero Municipal para el Desarrollo, el señor Espítatela Miembro del Concejo de la ciudad. En un ambiente exclusivamente social, un hombre es presentado a una mujer a menos que su alto rango exija invertir este proceso. Ejemplo: Señora Cárdenas le presento al señor Jaime Pineda, amigo nuestro desde la infancia. O bien, Señor General, le presento a la señora Cárdenas.

Al estrechar manos transmitimos nuestra energía y estado de ánimo. El saludo ha de ser cálido, mirando a los ojos del interlocutor. Saludar dando un beso en la mejilla, está, en nuestra cultura occidental, reservado a los amigos cercanos y a la familia; en el ambiente de empresarial lo pertinente es el saludo de mano. Y aquí es apropiado recordar que la forma de saludo social es definida por la mujer y por lo tanto un caballero no se apropiará el derecho a saludar de beso a una mujer que le ha extendido la mano para saludarlo.

El saludo y la despedida oportunos son el reconocimiento que damos al valor de cada persona; cuando ignoramos a alguien lo invitamos a hacer lo mismo, se deteriora así la cordialidad necesaria. Dar las gracias es reconocer la disponibilidad y generosidad del otro.





El tono de voz ha de ser sereno, gentil y firme. Los gritos, ya totalmente en desuso, denotan incapacidad de auto control, ofenden al otro y sobre todo descalifican a quienes los profieren.

Las situaciones personales no deben trascender a la organización; ni los conflictos al interior de la empresa deben reflejarse hacia el público externo.

Por razones de lealtad debe guardarse extremo sigilo acerca de las dificultades, carencias y limitaciones en el funcionamiento de la empresa.

Hay aspectos que cuidar en la etiqueta empresarial: el trato atento y respetuoso al visitante en todas las oficinas a donde se dirija; el puntual cumplimiento de todas las citas; la respuesta oportuna de la correspondencia, no más allá de tres días; la atención inmediata a las llamadas telefónicas y la correspondencia a las mismas, a la mayor brevedad; la confirmación o no, de la asistencia a todos aquellos actos para los que se recibe invitación.

En el ambiente laboral, en términos generales, no se debe tutear y menos tratar de vos; el trato de “usted” es el más apropiado y recomendable en este medio. Se da por descontado el uso de los términos cariñosos (ej.: amor), diminutivos (ej.: reinita) y apodos (ej.: flaco) y de las palabras soeces cualquiera que sea el grado de confianza que se tenga y el nivel que se ocupe dentro de la organización.





El servicio de restaurante que ofrece la empresa, está dirigido a proporcionar bienestar a todo el personal y propiciar encuentro y socialización; debe ser utilizado siguiendo las normas de buena educación en la mesa por respeto hacia los demás y consigo mismo. Lavarse las manos y presentarse aseado; servirse en cantidad moderada y no más de lo que se va a ingerir; sentarse erguido y llevar los alimentos hasta la boca, evitando inclinarse sobre ellos; masticar con la boca cerrada y no hablar con la boca llena; no limpiarse los dientes ni otras partes del cuerpo estando en la mesa; mantener los codos fuera de la mesa; evitar hacer regueros y hacer ruidos al ingerir alimentos y beber; desplegar y usar la servilleta; usar la cuchara para la sopa, el tenedor y el cuchillo para el plato principal o seco y la cucharita para el dulce; algunos postres se comen con tenedor pequeño. Procurar lavarse los dientes después de las comidas. Atendiendo a estas indicaciones básicas, notará que otros comparten con agrado su compañía en la mesa.

Los profesionales

Nos referimos como profesionales a aquellas personas que han cursado estudios superiores y han obtenido un título que los acredita como tales. Los profesionales se han convertido en uno de los grupos más importantes y reconocidos en el mundo contemporáneo, puesto que el conocimiento se ha venido posicionando como factor preponderante; sus decisiones involucran altas responsabilidades y las disciplinas profesionales responden a necesidades sociales claramente reconocidas y





definidas; de ahí el hecho de que el Estado intervenga en su regulación.

El ejercicio profesional involucra la totalidad de la persona y sus aptitudes, define su visión del mundo y se convierte en una forma de vida, cuando es asumido con total compromiso.

Existen también en la escena laboral las artes y los oficios, desempeñados por personas que han tenido capacitación o entrenamiento en una tarea o actividad específica. Allí se aplica una práctica más que un saber, resulta de una necesidad laboral más que de una vocación y responde a situaciones puntuales, más que a situaciones de carácter social.

El uso de los títulos a los que acceden los profesionales, se limita al ámbito académico y laboral, donde son significativos en términos salariales y de reconocimiento o prestigio. Esto quiere decir que el término "doctor" solo se usa para los graduados en medicina, debido a la larga duración de los estudios o en otras profesiones, cuando se ha alcanzado el tercer ciclo de formación, es decir, el doctorado. Para los demás profesionales activos en el campo laboral, se puede usar el título de su profesión (arquitecto Jaramillo, ingeniera Pérez), o posición (Señor gerente Mejía, Señora directora Pinzón).

En el campo social, todos debemos dirigirnos unos a otros con los términos "señor" y "señora", que en nuestra lengua y costumbres aluden a hombres y mujeres, sin ninguna otra referencia profesional o académica. Por lo demás, la





universalización de esta forma de trato denota una mentalidad más democrática y una comprensión más horizontal de la sociedad.

La significación que los profesionales han adquirido, los compromete a dar un trato cortés, honesto y transparente a sus colaboradores y clientes, a mantener un alto nivel de competencia en su campo profesional, de tal manera que quienes se dirijan a ellos solicitando sus servicios, los reciban de manera satisfactoria; parte de esta satisfacción deriva de que el profesional sepa usar un lenguaje claro y comprensible para los legos, que suscite confianza y reconocimiento de autoridad.

Vinculación laboral

Se refiere a los diversos momentos que preceden la entrada al mundo laboral, sea por contratación o nombramiento. Este lapso comprende desde la preparación y entrega de hojas de vida, hasta el efectivo ingreso a la organización, proceso que debe ser cuidadosamente asumido puesto que de él depende la imagen que proyectamos de nuestra personalidad y capacidades y, en última instancia, nuestro futuro laboral.

La hoja de vida, debe contener información veraz, en letra legible si no se dispone de máquina de escribir o computador, fotografía reciente, incluir referencias personales de quienes efectivamente puedan dar fe sobre nuestra calidad y capacidades; en todo caso, la hoja misma debe ser pulcramente presentada, sin enmendaduras, manchas o





dobles innecesarios, pues ello da cuenta del nivel cultural de quien la presenta. La hoja de vida debe ser entregada, ojalá personalmente, en la oficina destinada para ello; debe evitarse recurrir a las intrigas, presiones y métodos poco claros, ello da cuenta de nuestro respeto por los conductos regulares y de nuestra voluntad de contribuir a la transparencia y eficiencia en los procesos de selección laboral.

Para el momento de la entrevista, es importante prepararse psicológicamente, repensar sobre los aspectos favorables y los puntos débiles que cada quien tiene en relación con la posición a la que se aspira; cumplir puntualmente con la cita, es factor determinante de éxito, para ello debe desplazarse con suficiente antelación a fin de evitar motivos adicionales de tensión en momentos en los que la tranquilidad y la seguridad son tan importantes.

Una impecable presentación personal es definitiva: la vestimenta ha de estar en relación directa con nuestra personalidad y la posición a la que se aspira, el maquillaje en el caso de las mujeres, es también expresivo del carácter personal y de las expectativas que se tienen frente al trabajo. El cabello debe estar limpio y cuidado y al igual que la vestimenta y el maquillaje, manifiesta la personalidad del aspirante.

Al llegar a la entidad, debe saludar y presentarse ante el personal encargado. Al ingresar a la entrevista, el momento de la presentación y saludo es de gran significación. Rápidamente se ha de percibir la actitud del entrevistador, para no





sobreactuar o tomarse confianzas que no estén autorizadas: esperar a que se le tienda la mano, responder al saludo, tomar asiento cuando y donde se le indique, no llevar la iniciativa en la conversación y tratar siempre al entrevistador de “usted”. Durante la conversación limitarse a responder las preguntas formuladas de manera concisa y veraz, sin exagerar los gestos ni levantar el tono de voz, manteniendo una postura correcta. El entrevistado está en el derecho de solicitar mayor información sobre la posición a ocupar y sobre los términos del proceso de selección. El entrevistador es quien da por terminada la conversación y el entrevistado debe esperar nuevamente a que aquel defina la forma de la despedida.

En todo caso, la autenticidad es el mejor recurso que el entrevistado puede esgrimir, con la certeza de que el entrevistador sabrá valorarla.

Por su parte, el entrevistador es en buena medida responsable de la calidad de la entrevista, si sabe generar un ambiente relajado de cordialidad, de respeto que permita que cualidades y limitaciones salgan a flote espontáneamente. Es conveniente salir a recibir al entrevistado, estrechar su mano al presentarse, conducirlo a la oficina e invitarlo a tomar asiento, llevar la iniciativa de la entrevista y escuchar con atención e interés las respuestas del entrevistado, explicarle claramente las condiciones del cargo y los procesos de selección sin crear falsas expectativas, haciendo claridad sobre las inquietudes que afloran a lo largo del diálogo. Es a él a quien corresponde dar por terminada la entrevista, agradeciendo la respuesta positiva





a la convocatoria y acompañando al entrevistado a salir, con una despedida cálida.

Ciberespacio y medios electrónicos

La tecnología ha revolucionado la manera de comunicarse reduciendo las distancias y favoreciendo el acceso directo a las personas, permitiendo además integrar todos los aspectos de la gestión empresarial, sistematizando toda la información que conlleva la organización.

El ciberespacio es el universo de seres humanos que tienen acceso a los habilitadores tecnológicos, que permiten el intercambio de información y conocimiento y la realización de toda clase de transacciones por medio de redes de comunicación.

En ese ámbito se dan tres formas de relacionamiento: el personal, el organizacional y el publicitario - comercial. Si bien es cierto que el medio para ingresar a ese espacio es una máquina u objeto pasivo, el propósito es acceder a una gran comunidad virtual que demanda la adopción de unas normas de comportamiento que configuran una nueva cultura.

De la amplia gama de posibilidades y servicios que nos ofrece esta tecnología, los que más exigen unos comportamientos ajustados a los usos internacionales son: la mensajería (E-mail o correo electrónico) y los chats (charlas interactivas); pero





también han de considerarse las listas de distribución y las tele y video conferencias.

La cortesía y el respeto son cualidades inherentes a toda actividad en el ciberespacio. Al usar los medios electrónicos debemos mantener el mismo lenguaje y la compostura que son adecuados en los otros medios interempresariales; en los mensajes de carácter personal, se puede echar mano de expresiones coloquiales y afectuosas; en ningún caso deben usarse las mayúsculas, que en este lenguaje significan gritos. Responda oportunamente todo mensaje que requiera respuesta.

El tiempo de los usuarios vale oro y el tiempo al aire vale mucho dinero; por tanto, evite los excesos, no prolongue innecesariamente la transmisión, otros usuarios necesitan el servicio. Los mensajes deben ser claros y sencillos, por lo tanto, no debe abusarse de colores, tipos de letras, dibujos y figuras; ello hace perder tiempo al receptor. Colóquese en el lugar de quien lo recibirá.

El teléfono celular ha revolucionado las comunicaciones y en el futuro están aún por verse grandes desarrollos; es una herramienta maravillosa y una excelente compañía que hemos de aprender a usar correctamente para no causar molestias a los demás ni incurrir en costos excesivos.

Más que un elemento suntuario, es ya una herramienta de la vida cotidiana empresarial y social.



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



Las conversaciones han de ser breves y en tono discreto; es contra el espíritu de la ley que el conductor de un vehículo use el teléfono celular mientras conduce porque pone en peligro su vida y la de otras personas, es entonces recomendable el aditamento denominados manos libres.

Cuando atendemos personas en nuestra oficina o somos recibidos, durante las reuniones y en los restaurantes, es de cortesía apagar el celular y recibir las llamadas en el buzón o sistema de registros de llamadas. Cuando estemos acompañados es recomendable que la señal se reciba a modo de luz o de vibración y cuando entre una llamada hemos de excusarnos ante los acompañantes y aislarnos para conversar.

Es inadmisibles mantener encendido el celular en centros de culto religioso, conciertos, obras de teatro y danza, momentos de duelo y aulas de clase; está totalmente prohibido en aviones, trenes, ascensores, estaciones de servicio por el peligro que ello representa.

Sistema de ingreso y seguridad

Las empresas lucrativas o no, por su misma naturaleza, requieren de conocimiento, equipamiento y personal que deben cuidarse, ello hace necesario adecuar un sistema de seguridad que no tiene por qué obstaculizar las normas de cortesía y el respeto debido a los visitantes; el momento del ingreso es un factor crítico de éxito de la imagen de la empresa y por tanto su manejo no es netamente administrativo.





Los visitantes deben observar las instrucciones que en esta dirección expida la compañía, pues ello redundará en beneficio de todos.

Involucrar al personal de seguridad y vigilancia en la cultura organizacional de la empresa y proporcionar entrenamiento y capacitación permanentes, garantiza simultáneamente el respeto que merecen todas las personas que se dirigen a ella, la imagen que la empresa quiere proyectar y la seguridad que ella demanda.

Uso y cuidado de espacios y recursos

Si bien en el hogar desarrollamos nuestra vida afectiva, la empresa es nuestra segunda casa, porque en ella se realiza la vida productiva; es por tanto conveniente crear un ambiente de calidad, según el carácter de cada entidad, no solo en cuanto a las relaciones que se generan, sino al uso y cuidado de los espacios físicos y al equipamiento.

En aras de la eficiencia de la empresa, los recursos tanto humanos como físicos y financieros, deben potenciarse en beneficio del desarrollo productivo de la misma. Los directivos y empleados han de procurar el justo equilibrio en su asignación y uso, comprometiéndose en la conservación y cuidado de los mismo.

Cada vez más las empresas están invirtiendo en mejorar la calidad de vida de sus empleados: equipos de oficina y





procesos productivos más avanzados, servicios de bienestar y recreación, actividades de formación y capacitación y otros beneficios, lo cual exige del empleado que haga de ellos un uso racional y compartido, asegurando su correcto funcionamiento y conservación.

Abusar de los bienes puestos a nuestro servicio o bajo nuestro cuidado, deteriorar las relaciones de trabajo en detrimento de la vida empresarial, atenta contra el patrimonio colectivo, contra el logro de los objetivos institucionales y contra la propia autoestima.

Tengamos presente

Observar comportamientos acertados en los distintos momentos de la vida empresarial y frente a sus múltiples públicos, tiene una incidencia directa en el éxito o fracaso de la entidad y de cada uno de sus miembros. A continuación, damos algunas orientaciones generales, las demás podrán ser elaboradas a partir de la comprensión de este capítulo:

- El principio básico en la vida laboral se puede resumir en la siguiente frase, muy utilizada en la teoría actual de la negociación: “duro con el problema, suave con la forma”.
- La comunicación abierta, franca, directa, pero de buenas maneras, es la mejor forma de establecer las más sanas relaciones empresariales.





- Estimular y reconocer, son características de una organización amigable.
- Las virtudes de la humildad, la modestia, la generosidad, el reconocimiento del otro y el compartir conocimiento, son esenciales en la vida empresarial.
- Un buen líder es aquél que propicia el crecimiento de sus colaboradores mediante un trabajo constructivo, positivo, estimulante, comprometido y un trato cálido; el estilo administrativo del líder es el que marca la calidad.
- Trabajar en equipo es la manera eficiente que ha descubierto la administración moderna para lograr los objetivos organizacionales.
- Las reuniones son el escenario donde se analizan y toman decisiones colectivas sobre asuntos vitales para la empresa y donde los miembros de la organización pueden exhibir sus fortalezas y debilidades.
- Las reuniones deben empezar y terminar cumplidamente y en ese lapso de tiempo obtener el objetivo propuesto, mediante una buena conducción de la misma que apunte a lo esencial y estratégico y evite lo accesorio y anecdótico. Quienes participan en la reunión contribuyen a ello, al solicitar, limitar y respetar el uso de la palabra, evitando las repeticiones y asumiendo siempre una actitud positiva y conciliadora, que facilite la toma de decisiones por acuerdo.





- Bostezar durante las reuniones o el desempeño de las labores regulares es indicativo de que estamos cansados o nos falta interés por el asunto; basta con cambiar la posición de nuestro cuerpo de tal manera que distendamos el diafragma, para que este incómodo signo desaparezca.
- El tiempo es el activo primario de la organización y por tanto el manejo que hagamos de él, da cuenta de nuestra capacidad de administrarnos y de nuestra honestidad frente a la organización misma.
- La puntualidad en los horarios, en la entrega de trabajos e informes, el cumplimiento de los plazos asignados a las diversas actividades, son manifestación del respeto del tiempo propio y del ajeno.
- La desorganización en el trabajo, que tiene que ver tanto con el manejo del tiempo como de los recursos, linda también con la deshonestidad.
- El personal de portería y de recepción tiene una especial responsabilidad porque de él dependen la primera y última imagen que el visitante tiene de la empresa. Hay que dirigirse a él con respeto, amabilidad y diligencia mientras se verifica la cita y se autoriza el ingreso; si al llegar el visitante, se está atendiendo al teléfono, se pide que espere y se da por terminada rápidamente la conversación telefónica; si se está atendiendo al visitante y hay que responder al teléfono, se piden disculpas y se contesta. Hay que indicar con precisión





hacia dónde dirigirse. Igualmente, a la salida del visitante, devolverle su documento de identidad y agradecer su visita amablemente.

- En la portería y recepción deben evitarse las visitas, las llamadas telefónicas personales y en ningún caso ingerir alimentos en el puesto de trabajo. Hay que dirigirse al visitante en términos de "usted", nunca tratarlo de "tú" o "vos" ni utilizar palabras que denoten exceso de confianza, ya que se trata de un lugar de trabajo.
- La práctica internacional recomienda que al contestar al teléfono se salude buenos días, buenas tardes, buenas noches, se dé el nombre de la empresa y de quien contesta. Utilice siempre el término "usted" y nunca utilice el "tú" o el "vos" ni utilice palabras que denoten exceso de confianza; provea la información que se le solicita con precisión y recuerde que, al no poder reforzar la conversación telefónica con gestos y miradas, su trato debe ser doblemente cordial.





TEMA

12. ENTIDADES PUBLICAS

Se refiere a la comprensión de las entidades de carácter oficial, a través de las cuales el Estado administra los bienes públicos, interactúa con la ciudadanía y presta servicios básicos considerados de interés común, y al comportamiento adecuado de los funcionarios y los ciudadanos.

12.1. ESENCIA DEL TEMA

Señalar las formas de interrelación entre el Estado, a través de los funcionarios y la ciudadanía, así como los modos de comportamiento que facilitan el cumplimiento de las funciones propias del nivel oficial.

12.2. ELEMENTOS DEL TEMA

Lo público
El funcionario
El ciudadano

12.3. VALORES FUNDAMENTALES

Justicia e imparcialidad
Respeto
Honestidad y transparencia
Competencia, responsabilidad y eficiencia



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



Compromiso y lealtad
Comunicación

12.4. PAUTAS PARA LA REFLEXIÓN

¿Como favorecer mediante una interacción armoniosa entre el Estado -funcionarios- y la sociedad -ciudadanos-, la construcción de lo público, su eficacia y sostenibilidad?

ENTIDADES PUBLICAS

La comprensión del Estado en su naturaleza y funciones se ha venido transformando. Hoy en día, la eficiencia y legitimidad del Estado dependen en buena medida de su capacidad de convocar e interactuar con la sociedad en la construcción conjunta de lo público. Por eso el término “oficial” - anteriormente ligado exclusivamente al Estado- ha sido rebasado por el de “lo público” que comprende esta interacción.

Las que antes se denominaban entidades oficiales, se llaman hoy entidades públicas y son aquellas encargadas de proveer y administrar bienes y servicios dirigidos a salvaguardar la dignidad de las personas y a garantizar la satisfacción de necesidades fundamentales. En estas entidades, de diversa manera, los ciudadanos coadyuvan a la gestión oficial, con el fin de alcanzar de una manera más efectiva aquellos objetivos. La Constitución lo reconoce, al exigir que estas instituciones incluyen la participación ciudadana, bien en su conformación -



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



a través de procesos electorales- o bien en su control -a través de comités de veeduría-, configurándose así una genuina gestión pública del bien común.

¿COMO FAVORECER MEDIANTE UNA INTERACCIÓN ARMONIOSA ENTRE EL ESTADO -FUNCIONARIOS- Y LA SOCIEDAD -CIUDADANOS-, LA CONSTRUCCIÓN DE LO PÚBLICO, ¿SU EFICACIA Y SOSTENIBILIDAD?

En Colombia, a partir de la Constitución del 91 pasamos de ser una democracia representativa a una democracia participativa.

Es pertinente recoger la revisión que se ha venido dando a los conceptos de Estado, su naturaleza y sus funciones; de lo público y su diferencia con lo oficial; del funcionario y del ciudadano, sus nuevos roles y responsabilidades. La actual Constitución nos ha impuesto una forma diferente de vida política y ciudadana, a la cual es preciso adecuar actitudes y comportamientos.

Lo público

Es el lugar de encuentro entre el Estado y sus funcionarios y la sociedad y los ciudadanos para definir los intereses colectivos y gestionar directamente aquellos, e indirectamente éstos, su efectiva realización.



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



El término “oficial” se refiere a lo estatal, es decir, a todas aquellas actuaciones del Estado a través de las cuales éste expresa la soberanía de la Nación y realiza el mandato recibido del pueblo. Lo público, por su parte alude a lo que es de interés colectivo o “bien común”, cuya gestión está en manos del Estado y de la sociedad. El “bien común” se entonces el conjunto de activos sociales que son indispensables para que todos los miembros de una sociedad alcancen su realización como seres humanos y ciudadanos.

Se deduce entonces que lo oficial se contrapone a lo particular, mientras que lo público se contrapone a lo privado. Por todo lo anterior, es claro que lo público, lo colectivo y el “bien común”, priman sobre lo particular y privado.

El funcionario

Funcionario es el ciudadano que forma parte del Estado por su vinculación a una entidad o institución oficial, que ejecuta las funciones propias del Estado respondiendo a intereses colectivos o de “bien común”. Todo funcionario es un empleado oficial y según su compromiso y desempeño, merece o no ser llamado servidor público.

Debido a las dimensiones que ha venido adquiriendo el Estado por el incremento de sus tareas, los funcionarios se han convertido en un grupo social importante cuyo trabajo va dirigido a cubrir necesidades básicas de la población y conlleva el manejo de cuantiosas sumas de dinero; de ahí que ellos cumplan con tareas de gran responsabilidad y significado. Los





funcionarios son el puente entre los ciudadanos y el Estado como sus representantes; por ello adquieren un carácter modélico y ejemplar. El ciudadano ve en el funcionario una encarnación del Estado, en la medida en que con su conducta el funcionario configura las virtudes y los vicios de la gestión oficial.

El ciudadano

Es aquel miembro de la sociedad que reconoce al Estado, el orden jurídico establecido y lo cumple dándose así condiciones de gobernabilidad y que mediante la participación construye con el Estado lo público. Con el seguimiento a estos procesos mediante la creación de opinión pública y las veedurías contribuye a una mayor eficacia y transparencia en las funciones del Estado.

Bajo esta perspectiva el ciudadano es coprotagonista con el Estado en la función pública, pero también es cliente de él en la medida en que le demanda los servicios a los que tiene derecho. De esta manera la vida ciudadana comprende tanto el cumplimiento de unos deberes, como el ejercicio de unos derechos. De su actuación frente al Estado y a quienes lo administran, se derivan efectos en pro y en contra de un más adecuado cumplimiento de las funciones por parte del Estado, sea éste a nivel municipal, departamental y nacional.

Como cliente y beneficiario, el ciudadano ha de acatar las medidas de seguridad establecidas en las oficinas públicas;



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020



formular peticiones y reclamos justificados de manera respetuosa e informar en la oficina de quejas o a los directivos, cuando se ha dado un trato discriminatorio. Tratar con respeto, cortesía y consideración a los servidores públicos, agradecer la atención recibida y si no queda satisfecho, tomar los datos del funcionario y utilizar los canales adecuados para reportarlo; en todo caso evitar las agresiones físicas o verbales, es un derecho y un deber ciudadano.

El cuidado de los bienes y espacios públicos es responsabilidad de todos los ciudadanos puesto que ellos están para el uso y disfrute común. Contribuya a mejorarlos.

Tengamos presente

A continuación, se dan algunas pautas generales a partir de las cuales podrán establecerse relaciones más cordiales y efectivas entre funcionarios y ciudadanos que comparten la tarea de construcción de lo público; las demás podrán ser elaboradas a partir de la comprensión del capítulo anterior:

- Un buen funcionario aprovechará su posición para colaborar al interior de la entidad oficial, en el mejoramiento continuo de la prestación del servicio.
- Cumplir con el horario laboral.





- Tratar con cortesía, respeto, diligencia, imparcialidad y rectitud, a las personas con quienes deba relacionarse en razón de su trabajo,
- Entregar información apropiada, aclarar dudas y atender reclamos y solicitudes.
- Respetar los turnos; atender a las personas sin prelación salvo discapacitados o personas de avanzada edad.
- Hablar en forma clara y concreta, con voz moderada durante toda la conversación. Conservar la serenidad, controlar su temperamento y evitar las reacciones precipitadas, pensando calmadamente antes responder o actuar. No incurrir en agravios, excesos o abusos de autoridad.
- Por cortesía y buen gusto, anteponer la palabra “señor” y “señora”. Eliminar la melosidad contenida en términos inapropiados.
- No subestimar ninguna reclamación, ni las inquietudes que se le expongan, ni las sugerencias que se le hagan.
- Excluir del vocabulario expresiones vulgares u ordinarias en el desarrollo de sus actividades.
- El tiempo de la jornada laboral es de servicio público y no debe distraerse en charlas, en asuntos personales ni del grupo político.





- Evitar las chanzas pesadas con los compañeros de trabajo y con las demás personas. No secundar las mofas o burlas, ni provocar discusiones o peleas durante la jornada laboral.
- Permanecer en el puesto de trabajo durante toda la jornada; si hay que abandonarlo momentáneamente, dar aviso de ello.
- Mantener el puesto de trabajo libre de objetos innecesarios y ajenos al desempeño de su función.
- No aprovechar la información a la que se accede por razones del puesto en provecho personal o de un grupo.



40 AÑOS SEMBRANDO Y CULTIVANDO LOS VALORES CÍVICOS
Y PROMOVRIENDO LA CULTURA CIUDADANA EN MEDELLÍN Y EN ANTIOQUIA
1980-2020