

## POR QUÉ ES IMPORTANTE TRABAJAR POR RESULTADOS

- Minimiza la posibilidad de procesos administrativos o sanciones.
- Se garantiza el cumplimiento de los objetivos del área y de la institución.
- Se optimiza el trabajo y se hace más sencillo en los trámites posteriores.
- Se tiene la certeza de que se cumplió el trabajo asignado.

## CALIDEZ:

Trato amable, cortés, cordial, respetuoso y con amplio sentido de cooperación entre servidores públicos y con la población que acude a la administración pública.

### CÓMO PUEDO DAR UN TRATO CÁLIDO

- Ayudar a las personas que requieren algún servicio de su parte o si ve que lo necesitan.
- Dar aclaraciones las veces que sea necesario, cuando alguien requiera su ayuda (cliente externo o interno).
- Si alguien se siente contrariado al conocer alguna decisión que le afecta, explique las razones que motivaron tal determinación.
- Hablar con quien lo solicite aunque le resulte incómodo.
- No ser indiferente ante las emociones o reacciones de la gente.
- Hablar en un tono agradable, sin gritos o en un tono demasiado bajo.
- Ser paciente.

- No pensar únicamente en el bien personal, sino también en el bien común.
- Ser empático con los sentimientos de los otros.
- No tener prejuicios de raza, género, nombre o cargo.
- Interesarse por el otro sin importar si lo conoce o no.
- Aprender a escuchar.
- Colocarse en el lugar del otro y preguntarse qué quisiera yo que hagan por mí en esta situación.
- Asumir que los cargos son pasajeros.

### POR QUÉ ES UTIL SER CÁLIDO EN UN TRABAJO

- Ayuda a resolver los conflictos con las personas de forma más rápida.
- Ponerse del otro lado permite que el conflicto que se haya suscitado se resuelva más rápido y con menos fricciones.
- Genera confianza.
- Permite que la gente se sienta cómoda a su lado.



## DEPARTAMENTO DE TRANSPARENCIA

Piso 26, edificio BCB  
Teléfono: (591-2) 2409090 int. 2621 - 2631  
Fax: (591-2) 2406376 · Línea gratuita: 800 10 2023  
transparenciaBCB@bcb.gob.bo  
www.bcb.gob.bo

# BANCO CENTRAL DE BOLIVIA



# TRABAJANDO con PRINCIPIOS

*Promover una ética de trabajo es un objetivo fundamental en toda institución, pues permite que los problemas que surjan en el desempeño de las funciones sean menos frecuentes y su solución se enmarque en las normas.*

*Con esa finalidad, se propone el desarrollo de cuatro de los 15 principios contemplados en el artículo 232 de la Constitución Política del Estado, mismos que rigen en la administración pública.*

## HONESTIDAD:

Actuación correcta en el ejercicio de las funciones públicas, con base en la verdad, transparencia y justicia.

### CÓMO SER HONESTO EN EL DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES:

- Expresar las opiniones técnicas que se soliciten en total apego o sujeción a la verdad.
- Advertir las posibles consecuencias negativas de una decisión que pretenda asumirse.
- Opinar con respeto, pero sin miedo.
- Cumplir compromisos asumidos.
- Aplicar las leyes, normas y procedimientos sin esquivar ningún paso.
- Exigir a los demás honestidad siendo recíproco con ellos.
- No obtener ventajas ilegítimas en ningún tipo de contratación o debido al cumplimiento de funciones propias del cargo.
- No apoderarse de nada que no sea de uno.
- Luchar por las metas personales y profesionales jugando limpio.

### POR QUÉ ES IMPORTANTE LA HONESTIDAD EN LA VIDA DE LAS PERSONAS

- Porque permite un diálogo auténtico entre las personas.
- Porque es más sencillo decir la verdad que sostener una mentira todo el tiempo.
- Una fortuna obtenida en base al trabajo digno no está sujeta al riesgo de pérdida, mientras que aquella acumulada como producto de actos de corrupción puede ser confiscada.

- Sólo en sistemas corruptos la verdad puede causar problemas a quien la dice.
- Llevarse los premios por los verdaderos méritos que se tiene es más importante que asumir elogios por algo que no se ha hecho.

## RESPONSABILIDAD:

Ejercicio de la función pública con capacidad, ética, eficiencia, calidad, honestidad, asumiendo las consecuencias de las acciones y omisiones en el desempeño de las mismas.

### CÓMO SER RESPONSABLE

- Asumir las consecuencias por las acciones realizadas o las decisiones tomadas.
- Evitar comentar sobre algo de lo que no se tenga pleno conocimiento o certeza.
- No culpar a los demás de sus acciones u omisiones.
- Evitar el éxito pasajero, las cosas hechas a la rápida y sin planificación, usualmente son temporales.
- Observar lo correcto e incorrecto de cada instrucción.
- No comprometerse sólo por quedar bien.
- No crear falsas expectativas.
- Agendar todas las actividades que se tienen programadas.
- Reconocer cómo es su forma de trabajo y si encuentra que comete errores, cambie y optimice sus tiempos.

### POR QUÉ ES IMPORTANTE LA RESPONSABILIDAD EN LA VIDA DE LAS PERSONAS

- Permite lograr más rápido lo que se pretende.

- Permite alcanzar las metas propuestas en cualquier ámbito de la vida.
- Permite una convivencia pacífica con los demás.
- Optimiza el tiempo de trabajo.
- Reafirma su compromiso con la institución y con su familia.
- Crea vínculos positivos con las personas.

## RESULTADOS:

Productos obtenidos en el desempeño de las funciones públicas para el cumplimiento de los objetivos institucionales y la satisfacción de las necesidades de la población.

### CÓMO SER UNA PERSONA QUE TRABAJA POR RESULTADOS

- Prever los resultados de las actividades y tareas que se realizan.
- Cuidar que cada paso se lo haya dado cumpliendo los reglamentos y procedimientos, porque así el resultado obtenido contará con respaldo normativo.
- Planificar todo antes de realizarlo.
- No resolver sólo urgencias, sino hacer un trabajo que prevenga el acontecimiento de problemas.
- No trabajar bajo la premisa de que todo se podrá arreglar después.
- Cuidar que, a futuro, cada acción que se haya llevado adelante pueda ser explicada por sí misma y que no sea necesario su presencia para poder explicar lo que no está en antecedentes o en el mismo acto.
- Hacer, si corresponden, los informes que justifiquen la toma de una decisión.