

<h1>Decidir bien: virtudes que construyen confianza en la administración</h1>

Economía, Administración & Contaduría | Administración | Aprendizaje Basado en Casos

Descripción

Este plan de clase introduce a los estudiantes de educación técnica y tecnológica en la deontología aplicada al área de Administración, con énfasis en el reconocimiento y la diferenciación de las virtudes profesionales. A partir de un caso cercano a la realidad laboral, los estudiantes analizarán decisiones relacionadas con la honestidad, la responsabilidad, la justicia, el respeto, la prudencia y la confidencialidad.

La sesión utiliza la metodología de Aprendizaje Basado en Casos. En lugar de limitarse a memorizar definiciones, los estudiantes examinarán una situación concreta de una empresa, identificarán los comportamientos éticamente adecuados e inadecuados y justificarán qué virtud se manifiesta o se vulnera en cada decisión. También distinguirán entre una virtud, una conducta observable y una posible consecuencia administrativa.

El tema es relevante porque quienes trabajan en administración manejan información, recursos, documentos, dinero y relaciones con clientes, proveedores y compañeros. Una decisión aparentemente pequeña, como ocultar un error, compartir una clave o favorecer a un conocido, puede afectar la confianza y la reputación de una organización. La clase busca que los estudiantes desarrollen criterios prácticos para actuar de manera íntegra en sus prácticas laborales y en situaciones cotidianas.

Objetivos de Aprendizaje

- **Identificar** seis virtudes relacionadas con el desempeño administrativo: honestidad, responsabilidad, justicia, respeto, prudencia y confidencialidad.
- **Distinguir** entre una virtud profesional, una conducta observable y una consecuencia posible en una situación laboral.
- **Analizar** un caso administrativo y reconocer las virtudes presentes o vulneradas en las decisiones de sus protagonistas.
- **Justificar** una decisión ética utilizando al menos una virtud y una razón relacionada con la confianza organizacional.

Recursos Necesarios

- Una copia impresa del caso “El pedido urgente” por cada estudiante o pareja.
- Una ficha de análisis por grupo de 3 o 4 estudiantes.
- Tarjetas impresas con los nombres y definiciones breves de seis virtudes: honestidad, responsabilidad, justicia, respeto, prudencia y confidencialidad.

- Una hoja tamaño carta por grupo y marcadores o esferos de colores.
- Tablero, plumones y cinta adhesiva.
- Proyector o pantalla para mostrar una diapositiva con la situación inicial y las definiciones clave.
- Temporizador visible o aplicación de temporizador, por ejemplo Google Timer.
- Formulario digital opcional en Google Forms o Microsoft Forms para el ticket de salida.
- Lista de cotejo del docente para valorar la participación y el análisis del caso.

Requisitos Previos

- Reconocer qué es una organización y cuáles son algunas funciones básicas del área administrativa.
- Comprender que las decisiones administrativas afectan a clientes, proveedores, trabajadores y a la empresa.
- Conocer de manera general conceptos como norma, responsabilidad, confianza y toma de decisiones.
- Contar con experiencias cotidianas de trabajo en equipo, atención al cliente, manejo de información o cumplimiento de tareas.

Actividades

Fase de Inicio

Tiempo estimado: 10 minutos.

Propósito de la sesión

Docente: Explica: “Hoy vamos a aprender a distinguir virtudes que orientan el comportamiento de una persona en el trabajo administrativo. No solo vamos a definirlas; vamos a utilizarlas para tomar una decisión frente a un caso realista de empresa. Al finalizar, podrán explicar qué virtud aparece en una conducta y por qué esa virtud ayuda a generar confianza”.

Activación de conocimientos previos: decisión rápida

Tiempo: 4 minutos. Organización: individual y plenaria.

- **Docente:** proyecta o lee la siguiente situación: “Durante una práctica laboral, descubres que un compañero registró por error una cantidad menor de productos en el inventario. Nadie más lo ha notado y corregirlo implica reconocer el error”.
- **Docente:** formula exactamente estas preguntas: “¿Qué harías?”, “¿Qué valor o cualidad debería orientar tu decisión?” y “¿Qué podría ocurrir si decides no informar?”.
- **Estudiantes:** escriben durante un minuto una respuesta individual y luego comparten su idea con la persona que tienen al lado.
- **Docente:** solicita tres respuestas voluntarias y registra en el tablero palabras como honestidad, responsabilidad, respeto, confianza o temor.

Motivación y contextualización

Tiempo: 6 minutos. Organización: plenaria.

Docente: Presenta el reto: “En cinco minutos deberán decidir si una asistente administrativa debe aprobar un pedido urgente. La decisión puede ahorrar tiempo, pero también puede ocultar un problema”. Aclara que las virtudes no son únicamente “ser buena persona”; son cualidades que se demuestran mediante conductas concretas en el trabajo.

El docente conecta el tema con situaciones cercanas: responder correctamente un correo, proteger la información de un cliente, reconocer un error en una factura, tratar con respeto a un usuario o no favorecer a un conocido en una compra. Pregunta: “¿En cuál de estas situaciones podría perderse la confianza de un cliente o de la empresa?”. Los estudiantes responden brevemente y relacionan el tema con sus prácticas, empleos o experiencias académicas.

Transición: El docente indica: “Ya tenemos ejemplos de decisiones cotidianas. Ahora utilizaremos esas ideas para analizar un caso administrativo con evidencias concretas”. Entrega el caso y organiza grupos de 3 o 4 estudiantes.

Fase de Desarrollo

Tiempo estimado: 40 minutos.

Presentación breve del contenido: virtud y conducta

Tiempo: 5 minutos. Organización: plenaria.

Docente: Presenta las siguientes definiciones, evitando una exposición extensa:

- **Honestidad:** actuar con verdad y no ocultar información relevante.
- **Responsabilidad:** cumplir compromisos y asumir las consecuencias de las propias decisiones.
- **Justicia:** tratar con imparcialidad y aplicar criterios iguales para personas en situaciones semejantes.
- **Respeto:** reconocer la dignidad, las ideas y los derechos de otras personas.
- **Prudencia:** analizar riesgos y consecuencias antes de actuar.
- **Confidencialidad:** proteger información que no debe divulgarse.

El docente explica la diferencia clave: “La virtud es la cualidad; la conducta es lo que observamos; la consecuencia es el resultado posible”. Ejemplo: honestidad es la virtud, informar un error en una factura es la conducta y conservar la confianza del cliente es una posible consecuencia.

Actividad 1: Lectura del caso “El pedido urgente”

Tiempo: 15 minutos. Organización: grupos de 3 o 4.

Caso: “Mariana es auxiliar administrativa en una empresa que vende equipos de oficina. El gerente le solicita aprobar un pedido urgente de 20 computadores para un cliente importante. Al revisar los documentos, Mariana observa que el proveedor ofreció una comisión personal al compañero encargado de compras y que el precio registrado no coincide con la cotización original. Además, el archivo contiene datos privados del cliente. El compañero le dice: ‘Aprueba el pedido ahora; después corregimos los documentos. Si informas la comisión, podemos perder al proveedor y el gerente se molestará’. Mariana sabe que el cliente necesita los equipos al día siguiente”.

- **Docente:** Entrega el caso y pide que un estudiante lea la situación en voz alta mientras los demás siguen la lectura.
- **Estudiantes:** Subrayan en el texto las conductas problemáticas y encierran las decisiones que deben analizarse.
- **Docente:** Solicita responder en la ficha: “¿Qué información es relevante?”, “¿Quiénes pueden verse afectados?” y “¿Qué debería hacer Mariana primero?”.
- **Estudiantes:** Conversan y escriben una respuesta común, usando evidencias del caso.

Rol del docente: Observa la participación y formula preguntas guía sin resolver el caso: “¿Qué dato no debería ocultarse?”, “¿La urgencia cambia lo correcto?” y “¿Qué riesgo existe para el cliente y para la empresa?”.

Actividad 2: Clasificación de virtudes y conductas

Tiempo: 12 minutos. Organización: grupos de 3 o 4.

Objetivo específico: distinguir una virtud profesional de una conducta observable y de su consecuencia.

- **Docente:** Entrega seis tarjetas de virtudes y seis tarjetas de conductas: informar la diferencia de precios, proteger los datos del cliente, comparar cotizaciones, rechazar una comisión personal, escuchar al cliente y asumir el error documental.
- **Estudiantes:** Relacionan cada conducta con una virtud y escriben una consecuencia positiva o negativa.
- **Docente:** Indica que una conducta puede relacionarse con más de una virtud, pero el grupo debe justificar cuál es la principal.
- **Estudiantes:** Elaboran una tabla de tres columnas: “Virtud”, “Conducta del caso” y “Consecuencia”.
- **Docente:** Pide a cada grupo seleccionar la relación que considera más importante y prepararla para compartirla.

Preguntas guía: “¿Qué conducta demuestra honestidad?”, “¿Dónde aparece la prudencia?”, “¿La confidencialidad protege solamente a la empresa?” y “¿Qué diferencia hay entre justicia y favoritismo?”.

Actividad 3: Decisión argumentada y socialización

Tiempo: 8 minutos. Organización: grupos y plenaria breve.

- **Docente:** Solicita completar la frase: “Mariana debe _____ porque la virtud principal que debe aplicar es _____; de esta manera _____”.
- **Estudiantes:** Escriben una recomendación concreta: detener o revisar la aprobación, informar la diferencia de precios y la comisión, proteger los datos y buscar una alternativa formal para atender al cliente.
- **Docente:** Escucha dos o tres grupos. Después de cada intervención pregunta: “¿Qué evidencia del caso respalda esa decisión?”.
- **Estudiantes:** Comparan respuestas y pueden complementar su ficha con una idea de otro grupo.

Diferenciación y transiciones

Para quienes necesitan apoyo, el docente ofrece un banco de palabras con las seis virtudes, ejemplos sencillos y una plantilla con las frases “La virtud es...”, “La conducta es...” y “La consecuencia puede ser...”. También puede leer nuevamente el caso y asignar roles: lector, relator, encargado de virtudes y portavoz. Para quienes terminan antes, se

plantea el reto: “Propongan una forma de atender al cliente sin ocultar la información ni aprobar documentos incompletos”.

Transiciones: Después de la lectura, el docente dice: “Ya identificamos el problema; ahora vamos a ordenar las evidencias”. Al terminar la tabla, indica: “Una clasificación solo es útil si permite decidir; por eso cerraremos con una recomendación argumentada”.

Fase de Cierre

Tiempo estimado: 10 minutos.

Síntesis: tres ideas para actuar con criterio

Tiempo: 4 minutos. Organización: individual y plenaria.

Docente: Solicita que cada estudiante complete en su cuaderno o en una tarjeta las siguientes frases:

- “Una virtud profesional es...”
- “La virtud que más se vulneraba en el caso era... porque...”
- “Una conducta concreta que aplicaré en una práctica o trabajo es...”

El docente pide leer algunas respuestas y construye en el tablero una síntesis con tres palabras: **virtud, conducta, consecuencia**. Recalca que distinguir virtudes implica relacionar una cualidad ética con acciones observables y efectos en la confianza.

Reflexión metacognitiva y retroalimentación

Tiempo: 4 minutos. Organización: individual y plenaria.

Los estudiantes responden por escrito estas preguntas exactas:

- “¿Puedo distinguir entre honestidad, responsabilidad y confidencialidad? Escribe una diferencia y un ejemplo”.
- “¿Qué evidencia del caso utilicé para identificar una virtud vulnerada?”.
- “¿Qué cambiaría en mi primera respuesta después de escuchar a mi grupo?”.

Docente: Proporciona retroalimentación inmediata revisando dos fichas de grupo, reconoce las justificaciones sustentadas en evidencias y corrige confusiones, por ejemplo: “proteger datos es una conducta relacionada con la confidencialidad; decir la verdad sobre el precio expresa honestidad”.

Transferencia y reto

Tiempo: 2 minutos. Organización: plenaria.

Docente: Pregunta: “¿En qué situación de una oficina, negocio, práctica o empleo podría ser necesario aplicar una de estas virtudes?”. Los estudiantes mencionan ejemplos como manejo de caja, atención al cliente, archivo de documentos o uso de contraseñas.

Tarea opcional: observar durante la semana una situación cotidiana en la que se evidencie una virtud profesional, describir la conducta sin mencionar nombres y explicar qué consecuencia produjo o podría producir. Esta evidencia puede retomarse en la próxima clase de ética o toma de decisiones administrativas.

Evaluación

Tipo y momentos de evaluación

- **Diagnóstica, Inicio, minuto 4:** respuesta individual a la situación del error de inventario. Permite identificar ideas previas sobre valores y decisiones éticas.
- **Formativa, Desarrollo, minutos 15 a 32:** observación directa de la lectura, identificación de problemas, clasificación de virtudes y elaboración de la tabla.
- **Formativa, Desarrollo, minutos 32 a 40:** valoración de la recomendación grupal y de la justificación basada en evidencias del caso.
- **Sumativa, Cierre, minutos 40 a 60 de la sesión:** ticket de salida y respuestas metacognitivas sobre la distinción entre virtud, conducta y consecuencia.

Criterios de evaluación

- **Identifica** correctamente al menos cinco de las seis virtudes trabajadas. Se relaciona con el objetivo 1.
- **Distingue** la virtud, la conducta observable y la consecuencia en al menos tres ejemplos del caso. Se relaciona con el objetivo 2.
- **Analiza** las decisiones del caso considerando afectados, riesgos e información relevante. Se relaciona con el objetivo 3.
- **Justifica** una recomendación ética utilizando una virtud y una evidencia concreta del caso. Se relaciona con el objetivo 4.

Instrumentos sugeridos

- **Lista de cotejo del docente:** identifica virtudes, relaciona conductas, participa y utiliza evidencias.
- **Rúbrica breve de análisis de caso:** claridad de la decisión, pertinencia de la virtud, uso de evidencias y consideración de consecuencias.
- **Coevaluación:** cada grupo indica si la explicación de otro grupo menciona una virtud, una conducta y una consecuencia.
- **Autoevaluación:** respuestas del ticket de salida y reflexión metacognitiva.

Evidencias de aprendizaje

- Respuesta inicial sobre el error de inventario.
- Tabla grupal de virtudes, conductas y consecuencias.
- Recomendación argumentada para el caso “El pedido urgente”.
- Ticket de salida con ejemplos y diferencias entre virtudes.