

DOI: <https://doi.org/10.23925/ddem.v.3.n.15.73761>

Licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional

BUENOS MODALES: PILAR PARA LA CONVIVENCIA PACÍFICA Y EL BIEN COMÚN¹

GOOD MANNERS: A PILLAR FOR PEACEFUL COEXISTENCE AND THE COMMON GOOD

BOAS MANEIRAS: UM PILAR PARA A COEXISTÊNCIA PACÍFICA E O BEM COMUM

Edgardo Torres López²

RESUMEN

En un mundo cada vez más interconectado y acelerado, el presente artículo se basa en que los **buenos modales y las buenas costumbres** no son recuerdos del pasado, sino pilares fundamentales para construir relaciones humanas saludables y una sociedad armoniosa. Se exploran diversos conceptos de modales, diferenciando la cortesía superficial de la urbanidad arraigada en el respeto y la empatía. Se analiza su importancia como lubricante social, herramienta de crecimiento personal y factor clave para el bien común. Mediante ejemplos prácticos en la vida cotidiana, el ámbito laboral y la esfera digital, se ilustra cómo la falta de modales puede generar conflictos, desconfianza y un entorno hostil. Se enfatiza el valor de las "**buenas expresiones**" como manifestaciones verbales de un espíritu considerado. Finalmente, se destaca que la práctica de los buenos modales es una decisión consciente y ética que contribuye a una sociedad más respetuosa y digna para todos.

Palabras Clave: Modales; Buenos Modales; Cortesía; Urbanidad; Empatía; Ética; Bien común; Desempeño Social.

ABSTRACT

In an increasingly interconnected and fast-paced world, this article argues that **good manners and good customs** are not relics of the past, but fundamental pillars for building healthy human relationships and a harmonious society. It explores various concepts of manners, differentiating superficial courtesy from urbanity rooted in respect and empathy. It analyzes their importance as a social lubricant, a tool for personal growth, and a key factor for the

¹ Artículo elegido y aprobado por el Consejo Editorial. El autor fue invitado especialmente a escribir este artículo para esta edición de la revista DD&EM.

Artigo escolhido e aprovado pelo Conselho Editorial. O autor foi convidado especialmente para escrever o presente artigo para este número da Revista DD&EM.

² Magistrado en Perú, integrante de la Segunda Sala Civil de la CSJ de Lima Norte. Miembro de Honor de CONPAZ. Coordinador del libro “Direitos Humanos, Fraternidade, Ética e Paz: Ensaios em Homenagem ao Professor Ivanaldo Santos”, Editora Instituto Memória, Brasil, 2021. Presidente del Comité Organizador del Reglamento de Buena Atención Al Público, en la CSJ Lima Norte, Perú. Profesor en la Universidad Católica Sedes Sapientiae - UCSS - Lima, Perú. edgardotorres8@yahoo.com. <https://orcid.org/0001-6229-3337>.

common good. Through practical examples in daily life, the workplace, and the digital sphere, it illustrates how the lack of manners can generate conflict, mistrust, and a hostile environment. It emphasizes the value of "**good expressions**" as verbal manifestations of a considerate spirit. Finally, it highlights that the practice of good manners is a conscious and ethical decision that contributes to a more respectful and dignified society for all.

Keywords: Manners; Good Manners; Courtesy; Civility; Empathy; Ethics; Common Good; Social Performance

RESUMO

Em um mundo cada vez mais interconectado e acelerado, este artigo argumenta que as **boas maneiras e a etiqueta** não são relíquias do passado, mas pilares fundamentais para a construção de relações humanas saudáveis e uma sociedade harmoniosa. Explora diversos conceitos de boas maneiras, distinguindo entre a polidez superficial e a civilidade enraizada no respeito e na empatia. Analisa a sua importância como um facilitador social, uma ferramenta para o crescimento pessoal e um fator-chave para o bem comum. Através de exemplos práticos do cotidiano, do ambiente de trabalho e da esfera digital, ilustra como a falta de boas maneiras pode gerar conflitos, desconfiança e um ambiente hostil. Enfatiza o valor das "**boas expressões**" como manifestações verbais de um espírito atencioso. Por fim, destaca que praticar boas maneiras é uma decisão consciente e ética que contribui para uma sociedade mais respeitosa e digna para todos.

Palabras-Chave: Boas maneiras; etiqueta; cortesia; civilidade; empatia; ética; bem comum; desempenho social.

1. INTRODUCCIÓN: LOS BUENOS MODALES COMO LENGUAJE UNIVERSAL

En la vorágine de la vida moderna, donde la tecnología facilita una comunicación sin precedentes, a menudo pasamos por alto un aspecto esencial de la interacción humana: los **buenos modales**.

Los buenos modales, no solo son un conjunto de reglas formales; representan la manifestación externa de valores internos como el respeto, la empatía y la consideración por los demás. Son un farol que ilumina nuestro camino en el desenvolvimiento social, permitiéndonos navegar las interacciones con algo de gracia y respeto.

El presente artículo busca robustecer la idea de que los buenos modales no son un recuerdo del pasado, sino una herramienta indispensable en el presente.

Asimismo, explora el concepto de los modales, su profunda importancia en la construcción de relaciones, las consecuencias de su ausencia, y la relación intrínseca que

guardan con la ética y las buenas costumbres, un legado que hace eco del famoso *Manual de Urbanidad y Buenas Costumbres de Manuel Antonio Carreño*, adaptado a nuestro tiempo.

2. LA URBANIDAD: DEL MANUAL CLÁSICO A LA NORMA FORMAL

Para comprender la relevancia de los modales, es crucial distinguirlos de la simple etiqueta o formalidad.

1. **Modales:** Son las reglas de conducta y comportamiento que rigen las interacciones sociales en un grupo o cultura. Su función es evitar la fricción y facilitar la convivencia.

2. **Buenos Modales:** Son un conjunto de hábitos y comportamientos basados en el respeto, la empatía y la consideración hacia los demás. No se limitan a seguir un protocolo, sino que reflejan una actitud interior.

3. **Urbanidad:** Es el concepto más amplio. Se refiere al conjunto de reglas de conducta que rigen las relaciones sociales y la convivencia en la ciudad o en sociedad. Manuel Carreño la definió como "**la virtud de comportarse de manera decorosa, que denota consideración, respeto y buena educación**".

En este sentido, la urbanidad no es solo un código moral; puede ser una **norma formal** en instituciones públicas. Un ejemplo clave es el **Reglamento de Buena Atención al Público** de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, que eleva los buenos modales a una obligación, estableciendo pautas para el personal judicial.

3. LA IMPORTANCIA DE LOS BUENOS MODALES

La práctica de los buenos modales no es un tema accesorio, sino una necesidad que impacta en varios niveles:

1. **Facilitan la Convivencia y la Armonía Social:** Son el lubricante que suaviza las interacciones humanas. Un simple saludo como "buenos días," "por favor" o "gracias" puede crear un ambiente de cordialidad o apaciguar una situación tensa.

2. **Generan Confianza y Credibilidad:** Las personas que demuestran buenos modales son percibidas como más confiables y respetuosas.

3. **Reflejan Dignidad Personal y Ética:** La práctica constante de la cortesía es un reflejo de nuestra ética personal, demostrando que valoramos a los demás y, por lo tanto, a nosotros mismos.

4. **Promueven el Bien Común:** Contribuyen a un entorno más agradable y seguro para todos, a través de pequeños actos como respetar la fila o ceder un asiento.

4. EJEMPLOS PRÁCTICOS DE BUENOS MODALES

La teoría cobra vida mediante la práctica, manifestándose en acciones y expresiones concretas.

En el Ámbito Verbal:

1. **"Buenos días", "Buenas tardes", "Buenas noches":** Un saludo sencillo que reconoce la presencia del otro es un puente de consideración y respeto.

2. **"Por favor":** Demuestra un trato horizontal y que no se dan las cosas por sentado.

3. **"Gracias" o "Muchas Gracias":** Expresa aprecio y reconocimiento; y como respuesta del interlocutor "Con el mayor agrado", "Ha sido un placer".

4. **"Disculpe" o "con permiso":** Muestra consideración por el espacio personal de los demás.

5. **"Hasta luego, adiós":** Una despedida cordial, que también es una muestra de respeto.

En la Vida Cotidiana:

1. **Higiene, orden y pulcritud**

2. **Puntualidad:** El respeto por el tiempo de los demás.

3. **Escuchar activamente:** Prestar atención sin interrumpir, demostrando que la opinión del otro es valiosa.

4. **No levantar la voz ni gritar:** Mantener un tono de voz adecuado en las conversaciones.

5. **En la calle:** Ceder el paso, no tirar basura, y ser considerados con los peatones y conductores.

En el Centro de Trabajo:

1. **Puntualidad y asistencia:** Son fundamentales para mantener la productividad y el respeto a los colegas.

2. **Comunicación efectiva:** Evita malentendidos y mejora la productividad.

3. Colaboración y trabajo en equipo: Son clave para alcanzar los objetivos.

En las redes sociales (WhatsApp)

- 1.- Expresiones precisas, respetuosas y adecuadas.
- 2.- Contestar en forma educada los mensajes.
- 3.- Preguntar si el interlocutor está disponible, para un breve dialogo.

5.- UN MODELO PARA AMÉRICA LATINA: REGLAMENTO DE BUENA ATENCIÓN AL PÚBLICO DE LA CSJ DE LIMA NORTE

El **Reglamento de Buena Atención al Público** de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte es un documento pionero que formaliza y eleva los buenos modales a una política institucional. Su adopción es un ejemplo para otras instituciones públicas en la región, al reconocer que la calidad del servicio no solo se mide en términos de eficiencia legal, sino también en el trato humano y respetuoso hacia los ciudadanos.

El Reglamento fue aprobado por la Resolución Administrativa 743 -2019-P-CSJLIMANORTE/PJ.

Poder Judicial del Perú
Corte Superior de Justicia de Lima Norte
Presidencia

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 743 -2019-P-CSJLIMANORTE/PJ

Independencia, 5 de julio 2019.

Reglamento de Buena Atención al Público de la CSJ de Lima Norte

VISTOS: La Resolución Administrativa N°059-2018-CE-PJ (16/03/2018) , la Resolución Administrativa N°421-2019-P-CSJLIMANORTE/PJ (15/04/2019) , el correlativo N°19-405859; y, **CONSIDERANDO:**

1. Mediante Resolución Administrativa N°059-2018-CE-PJ, se crea la “Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial”.
2. Por Resolución Administrativa N°421-2019-P-CSJLIMANORTE/PJ se conforma la Comisión Distrital de Atención al Usuario Judicial de la CSJ-Lima Norte, la misma

que se modificó mediante Resolución Administrativa N°567-2019-CSJLIMANORTE/PJ, en el extremo de su conformación.

3. Mediante correlativo de vistos, el señor Edgardo Torres López, Juez Superior Titular y Presidente de la Comisión Distrital de Atención al Usuario Judicial, remite el Proyecto del "Reglamento de Buena Atención al Público en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte".
4. El proyecto tiene como objetivo marcar pautas del comportamiento y actuación del personal jurisdiccional y administrativo, buscando que la buena atención sea una norma de conducta permanente y generalizada.

RESUELVE:

1. **Artículo Primero:** APROBAR el "REGLAMENTO DE BUENA ATENCIÓN AL PÚBLICO DE LA CSJ-LIMANORTE".
2. **Artículo Segundo:** DISPONER que la Comisión Distrital de Atención al Usuario Judicial ejecute, supervise y controle el Reglamento.
3. **Artículo Tercero:** PONER la presente resolución a conocimiento de la Presidencia de la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial, Oficina Desconcentrada de Control de la Magistratura, Gerencia de Administración Distrital, Coordinación de Personal, Administradores de Módulos de Justicia y órganos jurisdiccionales pertinentes.

Proyecto de Reglamento de Buena Atención al Público en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

I. Objetivos:

- **1.1:** Marcar las pautas de comportamiento del personal para una atención eficaz y efectiva.
- **1.2:** Lograr que la buena atención sea una norma de conducta permanente y generalizada.

II. Ámbito de Aplicación:

- **2.1:** Aplica a personal de seguridad, mesa de partes, secretarios de órganos jurisdiccionales, y todo el personal administrativo y jurisdiccional en general.

- **2.2:** La Coordinación de Personal debe promover la capacitación permanente para que el servicio sea el más adecuado.
- **2.3:** La difusión del reglamento mejorará el prestigio de la CSJ-Lima Norte.

III. Principios básicos en la atención al público:

- **a)** Saludar con respeto.
- **b)** Informar y actuar con cordialidad.
- **c)** Agradecer con amabilidad.
- **d)** Ante un error, disculparse con sinceridad.
- **e)** Despedirse con cortesía.

IV. Base Legal:

- Incluye la Constitución Política del Perú, el Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial, y resoluciones administrativas que crean y regulan la Comisión de Atención al Usuario Judicial.

V. Protocolo de atención:

1. El contacto inicial respetuoso es clave.
2. El personal debe tener una actitud pulcra, portando uniforme y credencial
3. Se debe brindar la bienvenida, identificarse y escuchar al usuario sin interrupciones.
4. En caso de error, se deben ofrecer las disculpas correspondientes.
5. Si el usuario está alterado, el servidor procurará tranquilizarlo con un tono de voz suave y firme.
6. La información se brindará con cordialidad, usando el Sistema Informático Judicial (SIJ) si es necesario.
7. Se orientará al usuario a usar la plataforma digital del Poder Judicial.
8. Al culminar, se debe dar las gracias y despedirse con cortesía.

6.- ANÁLISIS Y PONDERACIÓN DEL REGLAMENTO

El referido documento va más allá de un simple manual de cortesía, sirviendo como una hoja de ruta para la modernización de la gestión pública. Su valor radica en que:

1. **Formaliza la Urbanidad:** Transforma la cortesía de una acción voluntaria a una obligación inherente al cargo de magistrado, funcionario y servidor público, elevando el estándar de servicio y generando una cultura institucional de respeto.
2. **Humaniza la Justicia:** Al enfocarse en el trato digno y la comunicación clara, el reglamento busca derribar la barrera que a menudo existe entre los ciudadanos y el sistema judicial, haciendo la justicia más accesible.

3. Fomenta el Bien Común: Al mejorar la experiencia del usuario, la institución no solo gana credibilidad, sino que también contribuye al bienestar colectivo, creando un entorno de confianza y cooperación.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los buenos modales son un acto de respeto **social**. En un mundo donde el individualismo a menudo domina, la elección de comportarse con consideración y empatía es un acto de resistencia y una fuerza motriz para el bien común.

Son una inversión en las relaciones personales, en la paz y salud de la sociedad.

Los buenos modales no son solo una obligación, sino una oportunidad para vivir una vida más plena y para construir un mundo más amable, con gentileza.

La incorporación de reglamentos como el de la CSJ de Lima Norte demuestra que la cortesía puede ser formalizada como una política pública, lo que garantiza un trato digno a los ciudadanos. Este modelo es un ejemplo práctico y replicable para otras instituciones en América Latina.

Recomendaciones

1. Promover la formación continua: Las instituciones deben invertir en la capacitación constante de su personal, no solo en habilidades técnicas, sino también en habilidades blandas como la empatía y la resolución de conflictos.

2. Sensibilizar sobre el impacto: Es vital que la sociedad en su conjunto, desde la familia hasta el ámbito educativo y laboral, comprenda el impacto directo que los buenos modales tienen en la calidad de vida y en la construcción de relaciones sanas.

3. Evaluar y retroalimentar: Las instituciones deben implementar mecanismos para medir la calidad del trato al público, utilizando encuestas y retroalimentación para identificar áreas de mejora.

7. FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Carreño, M. A. (1853). **Manual de Urbanidad y Buenas Costumbres.**

Cortina, A. (2007). **Ética de la razón cordial. Educar en la ciudadanía en el siglo XXI.** Ediciones Nobel.

Cortina, A. & Martínez, E. (2001). **Ética.** Ediciones Akal.

Gutiérrez Sáenz, R. (2006). **Introducción a la Ética.** Editorial Esfinge.

Poder Judicial del Perú. (2019). **Resolución Administrativa N° 743 -2019-P- CSJLIMANORTE/PJ. Reglamento de Buena Atención al Público en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte.**

Naciones Unidas. (2016). **Normas de Conducta.**

International Organization for Standardization (ISO). (2015). **ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad.**

Poder Judicial del Perú. (2018). **Protocolo de Atención y Orientación Legal con Enfoque Intercultural.**

Singer, P. (2011). **Ética Práctica.** Cambridge University Press.

Villoro, L. (2004). **El poder y el valor. Fundamentos de una ética política.**



Prof. Edgardo Torres López