

308923

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

22
2ej

ESCUELA DE PEDAGOGIA

INCORPORADA A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO



FUNDAMENTOS PEDAGOGICOS PARA LA FORMACION DE
PERSONAL DEDICADO AL SERVICIO AL CLIENTE EN
AGENCIAS FUNERARIAS

TESIS PROFESIONAL
QUE PRESENTA:
VERONICA VARGAS BARBOSA
PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN PEDAGOGIA

DIRECTOR DE TESIS: LIC. ALEJANDRA TINAJERO FONTAN

MEXICO, D. F.

273303

1999

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

En memoria de mi amigo Allen,
quien es el motivo de este trabajo

A mi papá,
por su apoyo incondicional,
su ejemplo de perseverancia
y su afán de formarme día a día.

A mi mamá,
por ser mi Consuelo,
por su espíritu inquebrantable y
por guiarme cada día para ser mejor mujer.

A Jorge, Paco y David,
por su cariño y sus consejos y
por ser los mejores amigos de mi vida.

A José,
por ser mi realidad y mi ilusión.

A Bertha Noemi,
por encauzar mi vida profesional y personal.

A mis profesores,
por su paciencia y dedicación.

*Sea hermosa la vida como flor
del verano
Hermosa la muerte como la hoja
del otoño*

Tagore

ÍNDICE

Introducción	1
CAPÍTULO I: Calidad Educativa	5
I.1 CALIDAD: ¿EN QUÉ O PARA QUÉ?.....	5
I.1.1 Definición de Calidad.....	6
I.1.2 Calidad Humana.....	8
I.2 ¿POR QUÉ LA PEDAGOGÍA?.....	9
I.2.1 Ambitos que abarca la Pedagogía.....	11
I.2.1.1 La Familia.....	12
I.2.1.2 La Escuela.....	12
I.2.1.3 La Comunidad.....	13
I.2.1.4 La Empresa.....	14
I.3 EDUCAR PARA LOGRAR LA “CALIDAD”.....	15
I.3.1 Educación: definición vulgar.....	16
I.3.2 Educación: definición etimológica.....	17
I.3.3 Trascendencia social de la educación.....	21
I.4 ¿CUÁL ES LA RELACIÓN ENTRE CALIDAD Y EDUCACIÓN?.....	23
CAPÍTULO II: Empresa y Servicio	28
II.1 EMPRESA.....	28
II.1.1 ¿Qué busca la empresa?.....	29
II.2 SERVICIO.....	31
II.2.1 ¿Para qué servir?.....	32
II.2.2 Un servicio de calidad no es necesariamente un lujo.....	34
II.3 AGENCIAS FUNERARIAS.....	35
II.3.1 Definición.....	35
II.3.2 Cómo han ido evolucionando.....	36
II.3.3 Servicios que ofrece una agencia funeraria.....	42
CAPÍTULO III: Actitud frente a la muerte	49
III.1 DEFINICIÓN DE MUERTE.....	49
III.1.1 Ayudar a bien morir.....	64
III.1.2 Posturas filosóficas ante la muerte.....	66
III.2 CÓMO SE DIFERENCIA EL LUTO DEL DUELO.....	72
III.3 PROCESO DE DUELO.....	74
III.3.1 Factores determinantes en un proceso de duelo.....	83
III.4 ¿POR QUÉ EL FUNERAL?.....	87
III.5 DIGNIDAD HUMANA.....	90
III.6 DIFERENCIA ENTRE UNA VIRTUD Y UN VALOR.....	92

III 6.1 La formación en las virtudes humanas.....	98
III 6.1.1 Virtudes para una agencia funeraria.....	101

CAPÍTULO IV: Esbozo de un curso de formación en el servicio al cliente para el personal de “Servicios Funerarios Angelus Grosman”.....

IV.1 INTRODUCCION.....	120
IV.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	121
IV.3 DETECCION DE NECESIDADES	122
IV.4 Educador- Educando.....	125
IV 4.1 Educando.....	125
IV.4.2 Educador.....	126
IV.5 Fundamentación del esbozo	126
IV 5.1 Objetivo general del curso.....	126
IV.5.2 Contenido temático.....	127
IV 5.3 Objetivos específicos y técnicas.....	129
IV.5.3.1 Introducción.....	129
IV.5.3.2 Agencia funeraria: evolución y servicios.....	130
IV:5.3.3 Actitud hoy ante la muerte.....	130
IV.5.3.4 Concepto de muerte.....	131
IV.5.3.5 Proceso de duelo.....	131
IV.5.3.6 La importancia del funeral.....	132
IV.5.3.7 Dignidad humana.....	132
IV.5.3.8 Actitud frente a la muerte ⇒ Calidad en el servicio.....	133
IV.5.3.9 Evaluación.....	134
IV.6 METODOLOGIA.....	135
IV.7 RECURSOS DIDACTICOS.....	135
IV.8 TIEMPO.....	136
IV.9 LUGAR.....	138
IV.10 PROGRAMA.....	139
IV.11 PLAN DE SESION.....	141

Conclusiones.....	144
--------------------------	------------

Bibliografía.....	150
--------------------------	------------

Anexos.....
--------------------	--------------

INTRODUCCIÓN

Hoy por hoy, se hace consciente la necesidad de mantenerse en el mercado enfocado a la prestación de servicios y no sólo mantenerse en él, sino estar arriba de la competencia, se marca la importancia de distinguirse de los demás por medio de la calidad en el producto y/o servicio que se ofrece, y esto solamente se obtiene gracias a todo el equipo humano y técnico que hay detrás de todo el proceso operativo, administrativo y de dirección.

La diferencia que se establece entre una empresa y otra es por medio del servicio que ofrece, sus garantías, su presentación, su trato, su estabilidad, su confianza, etc, factores que dan como resultado la calidad del servicio de una determinada empresa; para todo lo anterior la tecnología provoca y ayuda al cambio, pero obviamente sin la mano del hombre lo anterior no tiene un motor que lo haga funcionar. Por lo tanto, el hombre necesita estar preparado para cumplir con las expectativas de la demanda y así ofrecer lo mejor; para ello se necesita no sólo una preparación profesional, sino también una formación humana, que permita dar un "tono humano" a lo que se hace día con día, se necesita educar para que la persona dé lo mejor de sí, pueda desarrollarse integralmente y, por ende, humanice su trabajo.

Es necesaria una educación de calidad para llevar a las personas a su mejora personal en cualquier ámbito donde se encuentren; la educación no termina en la escuela sino que durante toda su vida el hombre se educa.

Se debe tener claro que la educación del hombre no se termina en la escuela, sino que trasciende la escuela por lo que en cualquier ámbito donde se encuentre el hombre durante su vida se le puede educar, para llevarlo a su mejora personal y para lograr esto se debe de tener en cuenta que la forma de hacer producir a la persona va de la mano con el concepto que se tiene de hombre. Si se tiene un concepto de hombre integral se orientará a un desarrollo integral de la persona. Desgraciadamente la mayoría de las empresas se han ido de la mano con los adelantos tecnológicos y han dejado a un lado la formación de su personal y mucho menos se han preocupado por una formación integral del mismo.

La agencia funeraria, como empresa de servicio destinada en especial a dar sepultura a un cadáver, debería llevar una exhaustiva capacitación y formación de su personal al tratar directamente con personas que en ese momento están enfrentando la penosa pérdida de un ser querido. Sin embargo, aún en las agencias funerarias más "reconocidas" por sus servicios en el D.F. es de pensar que su personal tengan una fuerte capacitación y adiestramiento para adquirir conocimientos y mejorar la técnica, es decir, se enfocan al "cómo" hacerlo pero la formación, el "porque" lo hacen, la trascendencia que tiene su trabajo en nuestros días quizá sea la que esté un poco en duda, por lo que si sucede esto en las agencias funerarias más reconocidas ¿qué será en las pequeñas funerarias particulares que en primer lugar están luchando por ser reconocidas y

mantenerse en el mercado y por ende olvidan la formación de su personal? y más aún ¿qué será en las agencias funerarias públicas que ya teniendo asegurada su posición entre las personas que no tienen los medios para escoger otro servicio, no toman en cuenta la formación de su personal y a lo mejor ni la capacitación y el adiestramiento necesarios para ofrecer un buen servicio?, siendo que todos los dolientes tienen derecho y necesitan del mejor trato en tales circunstancias.

El hecho de que el personal de una agencia funeraria trate diariamente con este tipo de situaciones no significa que esté verdaderamente consciente de la importancia de su trabajo y mucho menos que entienda y comprenda el momento por el que están pasando los dolientes. Por lo que asimilar los conceptos y el trasfondo de la actividad que están llevando a cabo requiere de un programa de capacitación integral encaminado a dar un "tono más humano" al servicio funerario por medio del desarrollo y la vivencia de valores y virtudes necesarios en este tipo de trabajo, y al mismo tiempo apoyar el desarrollo personal y profesional de cada persona para que así se ofrezca a un servicio de calidad. De esta manera, el trabajo presente está estructurado de la siguiente manera:

En el primer capítulo "Calidad educativa", se analiza el concepto de calidad y el enfoque que se le da en el desarrollo de la tesis presente así como también se analiza el concepto de educación y cómo se integran ambos en la proyección que tienen en el ámbito social y laboral.

En el segundo capítulo "Empresa y servicio", se describe la función de la misma y se analiza el concepto del mismo para después confrontarlos y fundamentar la importancia de un servicio de calidad dentro de una agencia funeraria de la cual se describen sus principales funciones y la evolución que ha tenido desde sus comienzos, como base para posibilitar una mayor comprensión y actualización del rito funerario. Se apoyo la investigación del primero y segundo capítulos en autores como Víctor García Hoz, Philip Crosby y Jacques Horovitz.

En el tercer capítulo "Actitud frente a la muerte", se presenta el transfondo del rito funerario, se da un acercamiento al significado de muerte por medio de diferentes autores para así esclarecerlo adecuadamente. Se analiza y compara el luto como signo social y el duelo como proceso natural que vive todo sobreviviente ante la pérdida de un ser querido. Se especifica el papel que juega el funeral en nuestro días y por último se desarrolla el concepto de valor y virtud como herramienta educativa para la mejora de la actitud del personal en su trabajo delimitando y fundamentando los valores así como las virtudes relevantes en el servicio de una agencia funeraria. Fue necesario esclarecer conceptos a través de diversos autores, tales como Elisabeth Kübler-Ross, Víctor Pérez Valera, Lorraine Sherr, Louis-Vincent Thomas, Nancy O'Connor, Víctor Frankl, David Isaacs y Oliveros Otero.

El último capítulo es la parte práctica en la que se propone un curso de formación para modificar las actitudes de los empleados de la agencia funeraria con el fin de ofrecer un servicio de calidad por medio de un trato más humano

CAPITULO I : CALIDAD EDUCATIVA

Esta tesis está enfocada al campo de las virtudes humanas e intenta resaltar la trascendencia de las mismas en el campo laboral, como un medio para lograr la satisfacción en el trabajador y al mismo tiempo lograr un servicio de excelencia en la empresa donde labora. En la investigación nos referimos a la agencia funeraria como empresa de servicio, que de manera general no se ha tomado tanto en consideración como otras empresas para lograr el desarrollo de su personal, siendo que este servicio resulta un tanto más delicado que otros servicios ofrecidos y que requiere una atención muy especial. En nuestros días (1998), toda empresa tiene como uno de sus principales objetivos ofrecer su producto y servicio con calidad pero ¿a qué nos referimos cuando aludimos a calidad en el servicio de una agencia funeraria?.

Se señalará y analizará el significado de calidad y educación y qué fuerza conjugan estos dos términos para lograr resultados que nos conduzcan al perfeccionamiento del hombre en su trabajo.

1.1 Calidad: ¿en qué o para qué?

Últimamente se menciona mucho la palabra calidad y relacionándola con algo bueno, sobresaliente, armonizante, una relación o unidad, etc... pero calidad ¿en qué o para

qué?. La calidad sólo la puede hacer real el hombre y nadie más, al ofrecer un producto de calidad. Sólo el hombre puede transformar la naturaleza para que sea de calidad. Al ofrecer un servicio de calidad el hombre es el protagonista, por lo tanto estamos haciendo referencia a la calidad humana, pero ésta no se alcanza de un día para otro, es necesario todo un proceso para que se logre en la vida del ser humano y pueda ofrecerla a los demás, pues ¿de qué sirve tener el vino sometido a todo un proceso de añejamiento si al final no se va a dar a los demás para degustarlo?.

I.1.1 Definición de Calidad

Calidad proviene de la raíz latina "qualitatem", acusativo de *qualitas*: excelencia, superioridad" ¹

La calidad es "...el conjunto de cualidades de una persona o cosa, superioridad, excelencia de alguna cosa" ². Esta definición marca lo mejor de una persona y se puede entender como el conjunto de virtudes que ella tiene y como excelencia se enfoca más al grado de perfección.

¹ GÓMEZ DE SILVA, Gudo, Breve diccionario etimológico de la lengua española., p.129.

² cfr., GARCÍA-PELAYO Y GROSS Ramón., Pequeño Larousse Ilustrado., p.77

William Edwards Deming se refiere a la calidad como lo que "...el consumidor necesita y anhela"³; la empresa debe ser capaz de satisfacer las expectativas de los clientes, tomar en cuenta todos los niveles, pues se debe propiciar una mejora en todos ellos para que así haya unidad y coherencia en la organización, se debe tener en cuenta que no solamente es necesaria una capacitación, la cual comprende adiestramiento y entrenamiento, sino también integrar un proceso de formación o desarrollo en el personal; todo lo anterior hace referencia a la educación como una inversión a largo plazo.

Para Philip B. Crosby la calidad es cumplir con los requisitos especificados para cada tarea teniendo cero defectos, si se cumplen tales requisitos habrá calidad en lo que se esté ofreciendo. Menciona acerca de la calidad que es tangible, es decir, se puede notar en el producto o servicio.

Para Joseph M. Juran la calidad es ausencia de deficiencias; un trabajo terminado pero mediocre no sirve si al final no vamos a quedar satisfechos, debemos hacer caso a los detalles para que cada uno de ellos vaya conformando un trabajo bien hecho y haya satisfacción en el mismo.

Los postulados que manejan los autores anteriores se dirigen hacia lo técnico y específico, y recalcan la calidad como algo que sólo puede accionar el hombre, pues la calidad se encuentra en todos lados en potencia, pero es necesario desarrollarla,

³ BROCKA Bruce, et al., Quality Management (Gestión de Calidad), p.87.

actualizarla para que sus resultados se vean en el servicio o producto que se ofrece y así satisfaga las necesidades y expectativas que el hombre en esos momentos tiene.

La calidad en pocas palabras se entiende como mejora, como una perfección, superioridad y nivel de excelencia alcanzada.

I.1. 2 Calidad Humana

La calidad humana busca involucrar todo el actuar humano y convertirlo en un estilo de vida tanto en la familia, como en la escuela, el trabajo y la sociedad. También es hacer las cosas bien desde la primera vez y siempre, y no por lo que le ofrezcan por hacerlo en determinado momento, sino que la persona esté convencida de hacerlo bien a largo plazo. Educar para que la gente haga mejor todas las cosas cotidianas e importantes que de cualquier forma tiene que hacer, pues la persona es responsable de la calidad de su trabajo y siendo parte de una organización es responsable en mayor o menor grado de la calidad que se ofrece en el producto o servicio.

Para producir un producto o servicio de calidad es necesario tener una actitud de lucha, un impulso interno que nos mueva a alcanzar la excelencia, un convencimiento claro de hacer bien las cosas, de aprovechar de la mejor manera el tiempo, de dar lo justo por lo que se pide y principalmente una verdadera preocupación por satisfacer las

necesidades de los demás, cumpliendo éticamente con las responsabilidades que exige el trabajo.

La calidad depende más de la formación interior de la persona que del aprendizaje de conocimientos técnicos.

En una empresa de servicios funerarios no basta una gran sonrisa o instalar bellos cuadros en las paredes; la situación en que se encuentra el cliente no es para fijarse en esto, en primer lugar, así que debe ser más fuerte lo que el personal ofrezca ante esta situación, debe ofrecer **calidad humana**.

1.2 ¿Por qué la Pedagogía?

En este primer capítulo se pretende esclarecer el significado de lo que es la educación, cuál es su finalidad, pero antes de definirla, será importante hacer referencia a la Pedagogía como ciencia que estudia el hecho educativo, para comprender mejor la razón por la que este trabajo tiene carácter educativo.

Etimológicamente, Pedagogía proviene de los vocablos griegos: PAIS que significa *niño* y AGO que significa *conducir, educar*, por lo tanto al unirse estos vocablos conforman la palabra PAIDAGOGUIA que es el arte de educar a los niños.

En la Antigua Grecia, el pedagogo era el esclavo encargado de llevar al niño al maestro que se haría cargo de su enseñanza-aprendizaje.⁴ En nuestros días, un pedagogo está encargado del estudio y práctica de la educación y no solamente dirigido a los niños sino que orienta la acción educativa de todas las etapas evolutivas de la persona humana, desde que nace hasta que muere. Y la educación va enfocada a las actitudes, habilidades, ambiente, etc.

La Pedagogía está formada por un conjunto de verdades relacionadas entre sí y enfocadas a un objeto preciso -la educación-, funge como una ciencia que posee un carácter práctico y además de ciencia es considerada como arte al exigir del educador viveza para crear algo bello y así ayudar a los demás a lograr su perfeccionamiento. Entonces la relación entre Pedagogía y educación es que la segunda busca la mejora de la persona mediante el buen uso de la inteligencia y la voluntad, y la Pedagogía tiene como objeto de estudio a la educación. Entonces la Pedagogía, por medio de la educación, busca el perfeccionamiento del hombre. La Pedagogía y la educación se preocupan por el hombre y el desarrollo de sus potencialidades para así lograr un equilibrio personal y social para que la mejora sea integral.

Se hace hincapié en el aspecto social del ser humano pues él mismo por naturaleza, busca compartir su riqueza interior con los demás.

Por todo lo anterior, la educación es un proceso dinámico que requiere la superación continua del hombre, lo que implica tomar en cuenta limitaciones y posibilidades de cada persona.

Hay que considerar a la formación como una parte constitutiva de la educación que ve al hombre en su actividad cotidiana o profesional como un medio para desarrollarse personal y socialmente

I.2.1 Ámbitos que abarca la Pedagogía

La educación es indispensable para todo ser humano; en cualquier momento y en cualquier lugar puede llevar a cabo el proceso de educarse, por lo que resulta de vital trascendencia la labor de la Pedagogía en todo campo donde el hombre actúe; es así como se distinguen cuatro ámbitos que complementan la educación del ser humano: familia, escuela, comunidad y empresa.

¹ cfr. SANTILLANA MEXICO., Diccionario de las Ciencias de la Educación., p.1078.

I.2.1.1 La familia

En la familia, la educación es informal. El proceso educativo se lleva a cabo de manera espontánea y natural por medio de la experiencia o la imitación; constituye el primer estímulo moral, intelectual y social para el hombre; es aquí en donde el hombre va a formar su carácter, va a explotar habilidades siguiendo su propio ritmo, aprender actitudes observando el ambiente familiar. Se sociabilizará interactuando con los demás miembros de la familia y es así como la familia representa las vivencias más profundas de su existencia; aquí se alcanza el primer desarrollo físico y psicológico de manera natural; la familia forja la personalidad del hombre en donde aprende a obedecer y respetar la autoridad, aprende a darse a convivir y a darse a los demás o a ser egoísta.

La familia da seguridad, un sentido de identidad, de pertenencia al hombre, transmite valores y virtudes, la familia funciona por medio del amor. Por medio de la familia, la Pedagogía ayuda para lograr el máximo desarrollo en el hombre.⁵

I.2.1.2 La Escuela

La escuela lleva a cabo una educación formal donde el proceso educativo es sistemático y metódico. Hay una regulación entre educando y educador y en la familia se da espontáneamente. La escuela tiene como función adaptar al hombre a las

necesidades de la sociedad, integrarlo en ella y reforzar así la formación social del hombre, desarrollar las facultades intelectuales complejas que la familia ya no puede desarrollar, enseñar hábitos culturales, proporcionar valores sociales, de convivencia. La escuela así como la familia prepara para la vida.

La escuela ayuda a que el hombre se desligue poco a poco de la familia para ir incorporándose a la vida social. "La escuela, es puente entre la familia y la sociedad" ⁶

La Pedagogía se encarga de que este proceso sistemático de educación se lleve de la mejor manera posible.

I.2.1.3 La comunidad

La educación es primordial en toda sociedad, pues si se tienen hombres educados, es garantizable el crecimiento y el progreso de ésta. La dinámica social sólo se da por la participación del hombre, y una dinámica social que propicie una renovación social por medio de hombres preparados para lograrla debe basarse en la educación ⁷

En la comunidad el hombre va completando su educación por la interacción y la experiencia que va adquiriendo en diversas agencias educativas tales como los grupos

⁵ cfr., ISAACS, David., La educación de las virtudes humanas., p.19

⁶ GARCIA HOZ, Víctor, Principios de Pedagogía Sistemática, p.513

religiosos, los medios de comunicación, grupos culturales, económicos, sociales, las amistades, grupos laborales, etc. Todo lo anterior forma un contexto social que el hombre debe de propiciar para su educación.

I.2.1.4 La empresa

Los grupos laborales influyen de manera decisiva en la educación del hombre, pues su educación no acaba en la familia y la escuela sino que el hombre como un ser con cambios continuos, necesita educarse durante toda su vida para responder a esos cambios.

La empresa enriquece a la persona por medio de un desarrollo progresivo, al ir teniendo más relaciones humanas por la preparación y especialización que va adquiriendo, porque la empresa le ofrece un sentimiento de pertenencia, de desarrollo personal y profesional.

La Pedagogía, por medio de la educación, debe guiar al hombre para que alcance su perfeccionamiento personal y al mismo tiempo se dé un bienestar social, también debe de ofrecer programas de formación y capacitación para que los empleados logren sus objetivos y fortalezcan la productividad de la empresa.

⁷ cfr., SANTILLANA MEXICO., op.cit., p.476

I.3 Educar para lograr la “calidad”

El trabajo es propio de todos los hombres, porque es una necesidad, y sólo por medio de éste, el hombre se perfecciona a sí mismo y perfecciona al medio que le rodea; pero el trabajo, aún siendo una situación necesaria para todos los hombres, no a todos satisface de la misma manera, porque el mismo sólo produce alegría cuando se hace bien hecho y cuando perfecciona plenamente a la persona que lo realiza. Por lo tanto, se puede decir que por medio del trabajo se puede educar en la entrega y el servicio, al estar interactuando con otras personas para lograr un fin común.

No se podría hacer referencia a la “integralidad” de un trabajo bien hecho cuando con la actividad profesional no se pueden relacionar valores y no se ve más allá de la remuneración económica, por lo tanto esto no garantiza la calidad. Oliveros Otero propone rehumanizar el trabajo, para hacerlo más digno del hombre: el unir valores - persona, libertad, servicio - a la actividad personal por medio de la educación y el proceso educativo, que va desde adquirir conocimientos, desarrollar aptitudes mentales y de expresión hasta promover valores y virtudes; todo en función de la perfección de la persona. Todo lo anterior lleva a justificar la siguiente frase: “sólo lo bien hecho educa”.

Se hace referencia a la educación integral como aquella educación capaz de poner unidad en todos los posibles aspectos de la vida de un hombre ⁸ Un hombre debe tener

⁸ cfr. GARCIA HOZ, Víctor. Principios de Pedagogía Sistemática, p. 335

una estructura educativa básica bien asentada, lo que dará como resultado una calidad en la educación.

El hombre es educable porque es el único ser con capacidad de perfección y por las facultades humanas (inteligencia y voluntad) que rigen sus actos. A continuación se estudiará la definición etimológica de diferentes autores de lo que significa educar para comprender la trascendencia que tiene en el hombre la educación.

1.3.1 Educación : definición vulgar

“La educación en el concepto vulgar se ha concebido como el resultado de un proceso que termina en la posesión de determinadas formas de comportamiento social”⁹. Esta definición hace alusión a las actitudes que puede tener un hombre en sociedad; todo va en función de lo que se ve al instante, de la conducta del hombre frente a los demás, es así como vulgarmente se entiende la educación y no se toma en cuenta el proceso interno por el que pasa el ser humano para actuar de determinada manera.

Educación significa “...acción de desarrollar las facultades físicas , intelectuales y morales”, esta definición involucra la naturaleza bio-psico-social del hombre, el acrecentar, perfeccionar estas facultades pero no toma en cuenta la voluntad de la persona.

⁹ GARCÍA HOZ Víctor., Principios de Pedagogía Sistemática. , p.16

I.3.2 Educación: definición etimológica

Etimológicamente, educación significa, "conducir, llevar a un hombre de un estado a otro (*educare*), también significa "sacar de" o "extraer" algo del hombre"(*educere*)".¹⁰ Esto hace referencia a todo un proceso para activar lo que el hombre tiene en potencia en su interior.

Se hace referencia a modificar al hombre, de conducirlo a algo mejor, de darle forma si no la tiene o darle una nueva forma mejor si ya la tiene. El hombre al ser incompleto, por medio de la educación va completando esos huecos que faltan para perfeccionarlo.

"Las nuevas formas que adquiere en virtud de la educación van colmando el vacío de su finitud, van completando sus posibilidades de ser, es decir, van perfeccionándole".¹¹

Sólo el hombre es educable, porque es un ser capaz de llegar a la perfección; el hombre a diferencia de los animales no actúa instintivamente, sino que tiene dominio sobre sus actos para guiarlos hacia el bien que más le convenga; por naturaleza siempre busca su mejora y debido a la inteligencia y voluntad que posee podrá conocer y querer el mejor bien, y todo esto gracias a la libertad que va implícita en él.

La educación involucra totalmente a la voluntad del hombre para que desee y quiera el bien, involucra su inteligencia para conocer la verdad y así sea consciente de sus actos y haya coherencia en su obrar. Sólo lo que el hombre conoce lo puede querer. Además debe haber una intencionalidad; sólo el hombre puede tener control sobre su actividad

¹⁰ *ibidem.*, p.17

¹¹ *ibidem.*, p.19

para educarse, las personas que están a su alrededor “promueven”, “intervienen” en su educación y nada más, por lo tanto si el hombre no quiere educarse no habrá alguien que lo pueda hacer querer, sólo el hombre es dueño de sus actos.¹²

Se puede hacer referencia a un proceso activo del hombre en la educación; sin embargo, la educación no hace referencia solamente a las facultades superiores del hombre sino ve al hombre también como materia (cuerpo) y con unas necesidades bio-psico-sociales para lograr su perfeccionamiento.

“El hombre es una sustancia corpórea, viviente, sensitiva y además racional.”¹³

En la educación se refiere al factor biológico como todo el funcionamiento del cuerpo en general, desde la carga genética que determina su temperamento hasta la seguridad que el hombre tiene en su cuerpo, de la valoración y cuidado que le dé al mismo, lo que refleja su salud, todo esto con el fin de disponer mejor de él.¹⁴

El factor psicológico hace referencia a la apreciación que tiene la persona de sí misma respecto a su forma de ser, consigo misma, la seguridad, la coherencia de vida, la motivación, la autoestima, la emotividad, etc., lo que moldea su carácter.

En cuanto al factor social, se considera al hombre influido por muchas personas a lo largo de su vida, la escuela, el trabajo, la familia, parientes, amigos, etc., que han

¹² *cf.*, SANTILLANA MEXICO., *op.cit.*, p.476

¹³ GARCIA L, Jesús., *El sistema de las virtudes humanas.*, p. 45

dejado huella en él, así como las experiencias buenas y malas que haya tenido con cada una de ellas han ido moldeando su modo de ser. El desenvolvimiento social que ha tenido a lo largo de su vida por medio de actividades deportivas, culturales, académicas, pasatiempos, viajes, etc.

Todo lo anterior determina la personalidad del individuo. Se maneja una integralidad del ser humano para llevarlo a su perfeccionamiento. Debido a que el hombre es un ser sociable por naturaleza, no puede vivir aislado, necesita de los demás para educarse, necesita darse a los demás para que logre una mejora personal.

J. Tusquets hace referencia a la educación como "...la acción radicalmente humana que auxilia al educando para que dentro de sus posibilidades personales y de las circunstancias viva con la mayor dignidad y eficiencia"¹⁵. La definición promueve una calidad de vida a alcanzar, toma en cuenta al educando y su realidad para que pueda desarrollarse de la mejor manera, al introducir el término "auxiliar" se apela a que en el educador no recaea toda la responsabilidad en la educación, sino que el educando debe tener las ganas por querer educarse, siendo él el primer responsable en su proceso educativo.¹⁶

Para Kant la educación consiste en "...desenvolver de un modo proporcional y conforme a un fin todas las disposiciones naturales del hombre y conducir así toda la especie

¹⁴ cfr. idem.

¹⁵ SANTILLANA MEXICO., op.cit., p. 476.

humana a su destino”¹⁷. Kant sustenta la necesidad de desarrollar las potencialidades del ser humano para cubrir la finalidad que éste tiene en su naturaleza, el llevarlo a su plenitud.

Luzuriaga determina que la educación “...es una función real y necesaria de la sociedad humana mediante la cual se trata de desarrollar la vida del hombre y de introducirle en el mundo social y cultural, apelando a su propia actividad”¹⁸. Sólo el hombre construye su propia actividad y se construye por su actividad, refiriéndose a las capacidades propiamente humanas. Luzuriaga hace referencia a la educación como una función vital en la vida de todo hombre para lograr una sociedad armónica, toma en cuenta los aspectos generales que conforman a la persona cuando afirma que se debe “desarrollar la vida del hombre”.

La definición que Nérici sustenta sobre educación es “...un proceso que tiende a capacitar al individuo para actuar conscientemente frente a nuevas situaciones de la vida, aprovechando la experiencia anterior y teniendo en cuenta la integración, la continuidad y el progreso sociales, reconocer la realidad de cada uno para que se atiendan las necesidades individuales y colectivas”¹⁹. Esta definición hace referencia a la atención de las potencialidades y limitaciones del individuo para situarlo en donde mejor convenga y lograr que armonice con la sociedad (en la cual Nérici hace mucho

¹⁶ cfr. idem

¹⁷ idem

¹⁸ idem

¹⁹ NÉRICI, Imídeo., Hacia una Didáctica General Dinámica, p.19.

hincapié), se toma en cuenta la transmisión de la cultura que el hombre puede dar por las experiencias que ha tenido anteriormente, lo que favorece la continuidad de la misma para el bienestar de la sociedad.

Víctor García Hoz argumenta que la educación como “...una perfección que surge de la evolución espontánea del ser, como un perfeccionamiento voluntario e intencional”.²⁰ Hace referencia a la actividad del hombre como una manifestación de su interior, toma en cuenta el desarrollo de las potencialidades específicamente humanas al mencionar intencionalidad, la cual implica inteligencia y voluntad.

El *concepto personal* de educación que se manejará a lo largo de esta tesis será: proceso intencional, integral y permanente que busca actualizar y mejorar las potencias del hombre para que haga frente a diferentes situaciones de la vida y así llevarlo a su perfeccionamiento que por ende se manifieste en un bienestar social.

1.3.3 Trascendencia social de la educación

Las definiciones anteriores se puede afirmar que se complementan al enfocarse a la sociedad, el participar en la vida de los demás y al referirse a la individualidad del hombre para diferenciarse de los demás, pues entre más se desarrolla una persona tiene más

²⁰ cfr GARCIA HOZ Víctor. op cit. p.22.

capacidad de relacionarse con los demás y esto a su vez enriquece a la persona para lograr un mayor crecimiento y por ende a la sociedad.

El hombre no deja de educarse, cada etapa de su vida es un cúmulo de experiencias que sólo él vive y así se va perfeccionando a sí mismo.

La educación parte del interior del hombre, porque cada ser humano tiene diferentes expectativas, intereses, habilidades, etc., por lo tanto cada uno busca el bien que lo va a hacer feliz y no se puede marcar el bien para todo un grupo de personas, porque a pesar de vivir en la misma ciudad, en la misma sociedad e incluso en el mismo hogar, nadie tendrá igual forma de pensar respecto al bien que se debe alcanzar. Y en nuestra sociedad ¿cómo se puede lograr esto?.

En la actualidad, la sociedad en lugar de pasar de un estado inicial a otro mejor, parece ir en retroceso; se necesita que la sociedad garantice una "condición humana".

La educación debe de preparar al hombre para encontrar en la actividad que realice, ya sea en el trabajo, la escuela, la familia o la sociedad una significación humana. Para esto necesitan considerar en su actividad los valores como un bien en sí mismo y no dejarse llevar por la sociedad actual, hedonista y materialista, que obliga a poner los valores y la dignidad por debajo de los bienes materiales, es necesario que la educación dé primacía a los valores para así garantizar una actividad "humana".

I.4 ¿Cuál es la relación entre Calidad y Educación?

Hemos visto que la educación se encamina a la unidad de vida, no se entiende solamente como la suma de los diferentes aspectos de la persona sino el integrarlos paulatinamente para ordenarlos al fin último del hombre que es su perfeccionamiento. Y se hace referencia a un perfeccionamiento natural y humano; natural, refiriéndose a la naturaleza propia del hombre que busca el Bien en sí mismo, busca su felicidad, y humano, haciendo referencia a la presencia de la voluntad del hombre, así como su inteligencia para que la educación sea voluntaria e intencional

La calidad va enfocada a cumplir satisfactoriamente los requerimientos de los demás; no sólo el cumplir con lo que se debe, sino superar ese cumplimiento lo mejor que se pueda. Aunque tradicionalmente, a la calidad se le ha dado un enfoque meramente comercial, se puede enfocar muy bien a la calidad de vida que debe tener una persona en cualquier ámbito en el que se desarrolle, siendo la calidad un producto de los conocimientos, habilidades y motivaciones de las personas que participan en su logro. El concepto de calidad no tiene que abarcar sólo lo referente a productos sino ampliarse a la calidad del trabajo de las personas, del servicio que se ofrece, el hacer las cosas bien desde la primera vez y siempre; lo anterior nos marca la necesidad de que haya calidad en las personas que proporcionan los productos y los servicios.

La educación y cultura que maneja una sociedad son necesarios para crear la calidad, en donde las personas se enorgullecen de que ellas mismas son responsables de llegar a ella y transmitirla. "El saber y el saber hacer sustentan la vida humana, aquí hay una relación entre educación y cultura, entendiéndose cultura como el cuidado del hombre con el fin de desarrollar sus posibilidades y enriquecerse interiormente."²¹ La calidad no se limita solamente a satisfacer a los consumidores, sino que va más allá, busca cumplir una función social en la organización para que se logren resultados paralelos, tanto económicos, como de satisfacción, productividad y que sea un orgullo para los que participan en el proceso.

Cualquier papel que desempeñe la persona en su trabajo exige una formación. El guiar el desarrollo y desenvolvimiento de la persona para lograr una vida normal, útil y de servicio requiere de educación. La educación es un servicio que primero se manifiesta en cada uno y luego en los demás. El hombre, por medio de la educación, desarrolla sus potencialidades, las actualiza para lograr su perfección, lo cual lo conduce a un SER de la persona para transmitirlo en un HACER. Lo anterior se refiere a que el hombre por naturaleza busca su autoconocimiento, al conocer su persona conoce cualidades y defectos, los cuales pueden llevarlo a su mejora o a su perdición; si no utiliza como apoyo para seguir adelante las cualidades, entonces los defectos lo hundirán más y llegará a la apatía al no querer hacer nada por él mismo y mucho menos por los demás.

²¹ GARCIA HOZ Víctor., op cit ,p.28

Es necesario por tanto que la persona se comprenda y se acepte tal cual es, y refuerce sus puntos positivos y controle y mejore los puntos negativos. Una vez aceptada su persona podrá avanzar en el camino de la mejora personal: "La educación puede entenderse como humanización de la vida" ²², podrá enfrentarse a diferentes situaciones que se le presenten, podrá actuar real y plenamente ante un problema siendo él mismo y sintiéndose bien consigo mismo, por lo tanto primero se debe de lograr el SER de la persona para transmitirlo en un HACER.

Si el hombre al educarse e ir superándose no compartiera esa mejora con los demás , ¿de qué serviría la educación?. "Si para la educación es necesaria la comunidad, puesto que busca el bien individual, para la comunidad, que tiene su fin en el bien común es a su vez, necesaria la educación". ²³

El hombre como ser social por naturaleza requiere compartir con sus semejantes inquietudes, intereses, carencias, etc., y a la vez ayudarlos a perfeccionarse compartiendo los conocimientos, habilidades y actitudes que ha adquirido. El hombre, al desarrollar por medio de la educación sus potencialidades, tendrá que compartir el desarrollo logrado con los demás y con las exigencias que la sociedad requiere (en este caso estaríamos haciendo referencia a la calidad).

Con todo lo anterior se puede afirmar que la Calidad Educativa requiere:

²² GARCIA HOZ Víctor., op.cit., p.30

²³ GARCIA HOZ Víctor. Cuestiones de Filosofía Individual y Social de la Educación., p. 102

• integridad, como un proceso educativo que se manifiesta completo y no parte por parte, tomando en cuenta todos los aspectos de la persona humana para dirigirla a su fin, es decir, "(..), la educación se refiere a una unidad de vida, que no se reduce a la agregación sumatoria de sus partes. La persona como totalidad resulta, no sólo de la agregación de sus partes, sino también de la relación u ordenación de éstas a la unidad de su ser, (...)"²⁴

• coherencia, el tener armonía en todos los aspectos de la vida humana para que resulte más fácil transmitirla a los diferentes ámbitos donde se actúa. La trascendencia de tener una coherencia de vida en el SER-HACER-PENSAR

•eficacia, indica que una actividad ha alcanzado el fin que persigue.²⁵

La Calidad Educativa sería, rebasar expectativas en lo que se hace y como se hace en cualquier ámbito para llevar al hombre íntegramente a su perfeccionamiento.

La Calidad Educativa es la base de toda calidad posterior, es decir, si la persona humana ha tenido un proceso educativo de calidad, entonces tendrá la necesidad de buscar la calidad en todos los ámbitos en que se desarrolle, incluyendo en ellos al ámbito profesional.

²⁴ ALTAREJOS, Francisco., Educación y Felicidad .p.46

²⁵ cfr., SANTILLANA MEXICO., op.cit. .p.513

Ha quedado establecida la necesidad de la calidad en educación, en la vida del hombre, lo que exige al profesional en educación fomentar el desarrollo armónico del ser humano en las diferentes etapas de su vida.

CAPITULO 2: EMPRESA Y SERVICIO

Hoy por hoy, las empresas buscan la competitividad por medio de maquinaria, equipos más modernos que incrementen la productividad y por ende la reducción de gastos de mano de obra. Se menciona la “calidad total” o la “reingeniería” como medio para seguir en vías de desarrollo y así obtener riqueza económica, sin embargo no podemos pasar por alto que algunas empresas que han puesto más énfasis en “tratar a los demás como quisiéramos ser tratados” han tenido como resultado ser más competentes que las empresas que sólo buscan cambio de estructura y de procesos para apoderarse de una participación de mercado

II.1 Empresa

La empresa es generalmente considerada como motor de nuestra sociedad para alcanzar un desarrollo económico y social, pero es fundamental también como un motor para el crecimiento de cada persona ya sea económica, social, intelectual y/o afectivamente, pues da oportunidad para que el hombre desarrolle toda su persona y así pueda contribuir productivamente a la sociedad

II.1.1 ¿Qué busca la empresa?

El fin de la empresa es la producción de bienes y servicios para un mercado, el obtener un beneficio económico mediante la satisfacción de alguna necesidad de orden general o social, el obtener utilidades justas y adecuadas.

La empresa es vista como una unidad económico-social que coordinada hacia el trabajo y el capital buscan una producción útil para lograr beneficiar a la misma empresa y a la sociedad.¹⁹

La empresa vista como un medio de producción donde cada miembro juega un papel importante para el desarrollo de la tecnología y el incremento de la industrialización, pierde algunas veces de vista las necesidades personales de sus miembros.

La mayoría de la gente pasa mucho de su tiempo en ella puesto que sus necesidades se lo piden, buscan un sueldo para sostenerse, un mejoramiento de su posición social, buscan en ella un sentido de pertenencia, de seguridad, de expresión personal, buscan una garantía a futuro, sin embargo, vista como una fuente de trabajo y analizándola pedagógicamente, la empresa juega un papel importante en la vida del hombre puesto que después del hogar y de la escuela es la empresa la que puede continuar con su educación. Lamentablemente algunas personas todavía ven a la empresa sólo como un medio de producción y riqueza sin importar el capital humano que tienen invertido en ella y que necesita reinvertirse para dar mejores resultados.

¹⁹cfr. GUZMAN VALDIVIA, Isaac., Humanismo trascendental y desarrollo , p.95

Se necesita satisfacer objetivos del personal, desde el director general, altos ejecutivos hasta los obreros y técnicos y por medio de ellos satisfacer objetivos de la organización.

La empresa es un medio para que la persona siga formándose y desarrollándose por medio de la interacción con autoridades y subordinados, por los conocimientos y experiencias que va teniendo para que perfeccione sus habilidades, sus actitudes, etc.

Se comentaba anteriormente que lamentablemente algunas personas ven todavía a la empresa como un medio para obtener riqueza, y no como un medio para alcanzar una trascendencia social. Sin embargo, para lograrlo es necesario respetar la libertad individual del trabajador, al dejarlo dirigirse y cumplir sus obligaciones y responsabilidades sin salirse de los parámetros establecidos por cada empresa.²⁰

Además la empresa tiene una responsabilidad con la sociedad por dar lo mejor de sí y, por ende, contribuir a la mejora de las personas para cubrir necesidades comunes. . La empresa es un engranaje en donde cada una de las partes que la conforman debe estar bien aceiteada y nivelada para que vaya al ritmo de las demás para evitar que fallen las demás.

La razón de ser de la empresa es la satisfacción del cliente externo. El bienestar de las personas y de su familia depende en gran parte de la calidad de servicio que se ofrece

y para que una empresa pueda dar este servicio es necesario que estén conscientes de que la responsabilidad de ofrecerlo no está solamente en las personas que tratan directamente con el cliente sino en todo el personal que colabora en el proceso para brindar el servicio.

II.2 Servicio

El servicio en este trabajo va enfocado primordialmente a las actitudes que puede ofrecer el personal de una agencia funeraria a los clientes llevándolo más allá de una mera relación entre cliente y proveedor con un enfoque comercial.

Servicio en latín *-servus-* significa "esclavo", en épocas anteriores el servir a una persona era un poco degradante pues relacionaban servicio con esclavitud, en donde acatar las órdenes de una persona y bajar la cabeza era lo único que hacía el esclavo y nada más, no tenía voz ni voto. Pero con el paso del tiempo las costumbres han cambiado: hay más libertades, se es libre para actuar, para hacer lo que uno desee. Muchas empresas manejan "servicio al cliente", "servicio de calidad", "servicio rápido y eficaz", etc., pero ¿qué se entiende por servicio en nuestros días?

²⁰ *cfr idem*

Cada cabeza es un mundo y dependiendo de la educación que ha recibido una persona será su manera de comportarse ante diferentes situaciones que se le presenten, por lo que la naturaleza subjetiva del servicio se vuelve un tanto incierta, porque los empleados dependen de valores en vez de controles formales para llevar a cabo su tarea, lo que hace más difícil encontrar un significado común del servicio. Sin embargo, se puede afirmar que el servicio es ser útil, cuando se dice que se va a dar un servicio es porque la otra persona necesita algo que alguien más le puede brindar, cuando se señala que se va a servir a alguien, es porque independientemente si la persona necesita o no de otra persona para hacer algo, ese servir significa un provecho, un beneficio que va a recibir la persona. Por esto, se puede afirmar que el servicio no es ser esclavo de otra persona sino ayudar, cooperar con otra persona.

"El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo" ²¹

II.2.1. ¿Para qué servir?

El empleado de una empresa cuando ofrece un servicio lo hace con el fin de cumplir con el objetivo de la organización y con el fin de obtener una ganancia más económica que personal. Sin embargo, hay que tener presente que lo que hace crecer

²¹ JAQUES, Horovitz, La calidad del servicio, p.2

a la persona es el hecho de servir “por las ganas de servir”; el problema es que el servir no es una cualidad innata, sino que hay que ir la fortaleciendo para ejecutarla de manera natural, para convertirla en el “motor” de nuestro hacer , llegando a esto podemos convertir al servicio en un arma competitiva básica e indispensable para reforzar los beneficios que el comprador adquiere en el producto o en el servicio mismo.

Lamentablemente el cliente de un servicio no puede expresar su grado de satisfacción hasta que lo consume , pero ¿para qué esperarse a mejorar cuando ha llegado una queja del cliente?, definitivamente hay que comprometer hacia el servicio a los empleados antes de vender a los clientes, para que lo comprendan y lo ejecuten con “calidad” desde antes de ser vendido a los clientes. Desde luego cada empresa decide en que nivel quiere estar, cada quien escoge hasta dónde desea satisfacer las necesidades de su cliente o consumidor.

El servir por quererlo hacer y el servir sabiéndolo hacer trae más ganancias de todo tipo, que el servir por tenerlo que hacer. Está al alcance de todos el placer de servir y para empezar a sentirlo es necesario comenzar a servir. Cabe recalcar la importancia de que el servir con calidad es dar lo mejor de una persona o cosa, porque servir lo pueden hacer muchas personas pero el servir con calidad implica comprometerse a hacer las cosas bien desde la primera vez.²²

II.2.2 Un servicio de calidad no es necesariamente un lujo

En el mundo de los servicios, calidad no significa lujo, ni el nivel superior, ni se refiere a algo inmejorable, se trata simplemente de mantenerse a un nivel determinado en todo momento, el responder a las demandas de un grupo, pues no se puede recibir una acogida mejor por la mañana que por la tarde por lo que es fundamental el primer contacto que se tiene en el servicio, hay que recordar "que la primera impresión jamás se olvida". Por lo tanto, el servicio debe ir más allá de la amabilidad y la gentileza; por ser éste inmaterial o intangible, es decir, la persona no se lleva en una caja o en una bolsa el servicio, ni va a llegar a su casa a desenvolver servicio y colocarlo en el lugar donde más le apetezca, sino que es una experiencia vivida en el momento en que se ofrece y nada más. Con esto se quiere recalcar que un mal servicio ofrecido en determinado momento no puede pasar inadvertido por la sonrisa de una simpática joven o por la rapidez del manejo de un trámite. El cliente por su descontento en ese momento no se fijará en otros detalles e irá con su enojo y frustración a contar a otras personas el mal servicio ofrecido. Es de ese modo como la empresa pierde automáticamente algunos futuros clientes.

En el caso de una agencia funeraria, un servicio de calidad no es un lujo, es una necesidad; las personas que lo buscan necesitan atención muy especial. El servicio es un factor clave de diferenciación entre una empresa y otra, pues las agencias funerarias

²² cfr idem

pueden ofrecer los mismos ataúdes, pero no el mismo servicio. Es atrevido afirmar que la empresa no vende productos ni servicios sino que vende un **valor** que es la **calidad humana** con que se ofrece el servicio. Esto sólo es posible gracias a la educación, formación y al compromiso de cada uno de los que forman la empresa, pues gracias a la educación el hombre tiene la oportunidad de saber qué es lo que debe de hacer, porqué debe de hacerlo y cómo hacerlo. De la formación interior depende más la calidad que del aprendizaje de conocimientos técnicos que se obtengan.

Al mismo tiempo, es necesario el compromiso de cada miembro de la empresa para desarrollar actitudes que apoyen una cultura de servicio, pues un servicio de calidad demanda un cambio de actitudes y una transformación cultural de todos y cada uno de sus miembros para dar como resultado beneficios a la empresa y por ende a cada uno de sus miembros y al mismo tiempo satisfacer las expectativas del cliente y de la sociedad.

II.3 Agencias Funerarias

II.3.1 Definición

La agencia funeraria como empresa comercial está destinada a la gestión especial de dar sepultura a un cadáver. Su objetivo es el de hacer más fáciles todos los

trámites que implican la inhumación* de un cuerpo, sin embargo, como toda empresa de servicios, espera utilidades a cambio de satisfacer las necesidades de la sociedad.

No se puede afirmar que una agencia funeraria comercia con el dolor ajeno, pues es un trabajo que está cubriendo los requerimientos del momento y que para seguir sustentando esos servicios debe de tener una retribución justa y adecuada.

II.3.2 Cómo han ido evolucionando

Es un poco inexacto hacer referencia a la historia de las agencias funerarias en México, los datos que atañen al respecto son guiados por las diferentes agencias funerarias que han surgido a lo largo de los años y que van marcando poco a poco su evolución exacta. A continuación simplemente se mencionarán los detalles más relevantes de los funerales en el antiguo México hasta la era contemporánea.

En el antiguo México (aprox. 1400 d.C.) en nada eran tan supersticiosos los mexicanos como en sus ritos fúnebres. Cuando alguien moría, se hacían presentes los maestros de ceremonia de cierta consideración, quienes cubrían el cadáver con pedazos de papel y rociaban agua sobre su cabeza, la cual significaba el agua que se formaba durante la vida del hombre. Después se vestía el cuerpo conforme a su condición, sus facultades y a las circunstancias de su muerte. Si había sido militar, lo vestían como el

* inhumacion: enterrar, sepultar un cadáver

ídolo Huitzilopochtli; si era mercader, como el de Jacatecutli. Si moría ahogado, lo vestían de Tlaloc; y el borracho, como el de Tezcatzoncatl, dios del vino. Más ropa se ponían después de muertos que cuando estaban con vida. Acto seguido le daban un jarro con agua y pedazos de papel como pasaportes para su viaje eterno, luego quemaban los vestidos, armas del muerto y algunas provisiones, para que el calor lo preservara del frío con el que podía encontrarse.

Después se mataba a un "techichi", cuadrúpedo doméstico semejante al perro con el objeto de acompañar al muerto en su viaje. El techichi lo enterraban o lo quemaban con su amo. Mientras los maestros de ceremonia encendían el fuego donde sería quemado el cadáver, se cantaba un himno fúnebre. Sus cenizas se ponían en una olla junto a una joya de poco o mucho valor, que según ellos le serviría de corazón en el otro mundo. La olla se enterraba y sobre ella se hacían oblaiones de pan y vino. Estos eran los ritos fúnebres de la gente ordinaria.

En los ritos de personas de alta jerarquía había otras particularidades. Cuando el rey enfermaba, se le ponía una máscara de Huitzilopochtli y Tezcatlipoca y se le quitaba hasta que sanaba o moría. Cuando el rey moría se anunciaba aparatosamente a toda la gente de la corte, mientras tanto al cadáver le hacían guardia sus domésticos. Al cuarto o quinto día cuando toda la gente de la corte había llegado con sus mejores galas, se vestía al cadáver con primorosas vestimentas y piedras preciosas, se le suspendía una esmeralda en el labio inferior que significaba el corazón, cubrían el rostro con una máscara, y sobre el traje le ponían las insignias del dios en cuyo templo enterrarían las

cenizas. Le cortaban una parte del cabello y lo ponían en una cajita junto a otra parte del cabello de la infancia, esto con el fin de perpetuar la memoria del difunto. Luego, mataban al empleado que le había servido cuidando su oratorio y de todo lo correspondiente al culto privado de sus dioses, para que tuviera el mismo empleo en el otro mundo

Después se hacía una procesión acompañado de todas las personas de la corte y los sacerdotes cantaban. Cuando llegaban al templo, los sumos sacerdotes recibían el cadáver para incinerarlo, mientras ardía sacrificaban a un gran número de esclavos, tanto del rey muerto, como de los señores que se habían presentado para aquella solemnidad se sacrificaba también a hombres monstruosos para que lo divirtieran en el otro mundo, por la misma razón mataban también a mujeres. El número de víctimas iba en proporción a la grandeza del funeral.

Al día siguiente se recogían las cenizas, junto con la esmeralda puesta en el labio en la cajita que contenía los cabellos, la cual se colocaba en el lugar destinado para el sepulcro. Después de esto y durante algunos días más se hacían oblaiones* de manjares y se sacrificaban más esclavos. La mayoría de los cadáveres se quemaban a excepción de los que habían muerto ahogados o de hidropesía.²³

Los incas colocaban a sus muertos en posición recogida y los ataban con cuerdas para que mantuvieran la postura luego los envolvían con material textil y los colocaban en posición vertical, ya en la tumba colocaban a su alrededor diferentes objetos.

²³ *cfr.* ALVAREZ, José Rogelio., *Enciclopedia de México.*, p 3064

* oblación: ofrenda y sacrificio que se hace a Dios en reconocimiento de su soberanía

Los mayas enterraban a sus muertos debajo de sus casas o en el campo, en otras ocasiones los restos eran incinerados o enterrados en cuevas, en depósitos subterráneos o en urnas, la gente privilegiada era enterrada en tumbas muy elaboradas. A los niños los enterraban corrientemente en una urna grande la cual tapaban con una vasija o recipiente.

Al rostro de las momias mesoamericanas se sujetaba una máscara, ya fuera de piedra o madera, pues se creía que lo protegerían de los peligros que la otra vida les deparaba. Se hace hincapié en la forma como preparaban a las personas al ser enterradas dependiendo su posición social.²⁴

Cabe mencionar el rito funerario azteca que se llevaba a cabo a los hombres muertos en la guerra, el cual comenzaba al salir los cantores a la plaza con una indumentaria especial, cargaban instrumentos que hacían sonar melodías tristes; inmediatamente salían las viudas y sus hijos a llorar al difunto, los ancianos que eran tenidos en gran estima acompañaban en el dolor durante cuatro días, al quinto día los amortajadores hacían de palo de tea, los bultos de los muertos. A los muertos los vestían con su ropa y demás pertenencias, luego las viudas les ponían enfrente platos de comida y llenaban una copa de vino blanco que luego derramarían delante del cuerpo y comenzaban los cantos de luto. Los cantores se cambiaban de ropa y encendían fuego a los cuerpos, mientras las viudas eran consoladas por los ancianos. Después de esto, las mujeres debían guardar 80 días de luto con lo que quedaban libres de su tristeza.²⁵

²⁴ cfr. BAQUEDANO, Elizabeth , *Aztecas, incas y mayas*., p 34

²⁵ cfr. JOHANSSON K . Patrick , *Voces distantes de los aztecas*., p.181

En la época colonial durante el virreinato, lo primero que se hacía en las ceremonias fúnebres en la Nueva España con respecto a una persona real, era publicar el luto por medio de pregonero y música, con solemnes visitas de la Audiencia al virrey, del virrey al arzobispo, del arzobispo a la Audiencia, etc

Se procedía a todo el preparativo del funeral, consiguiendo al arquitecto o pintor más importante para que diseñara la pira, así como poetas y doctores universitarios para que hicieran los versos, inscripciones y epitafios, pidiendo a las altas autoridades eclesiásticas que eligieran al predicador de los sermones y elogios. Se instalaba la capilla en la casa del ilustre personaje y si era un arzobispo o virrey se instalaba en su palacio para luego trasladarse a la catedral o iglesia donde se celebrarían las exequias.

La funeraria contemporánea es la empresa que se encargaba de proveer los ataúdes, las capillas de velación, las carrozas que trasladarían el cadáver al cementerio, además de llevar a cabo los trámites jurídicos y administrativos que obligan las defunciones y el traslado de cadáveres.

Hasta mediados del siglo XIX esto lo realizaban los familiares o los vecinos del finado e intervenía la Iglesia.

Los entierros se hacían en los templos y atrios (de ahí que se llame campo santo), en conventos o jardines privados.

Las funerarias se establecieron en México por el decreto expedido por Benito Juárez el 31 de julio de 1859, cuyos principales artículos establecían que:

- no debía intervenir el clero en la economía de los cementerios, campos santos, panteones y bóvedas;
- inspeccionaría la autoridad civil las bóvedas de las iglesias, catedrales, conventos para hacer inhumaciones;
- se prohibía enterrar cadáveres en los templos;
- se podían construir panteones para entierros especiales y la administración de estos estaba en manos de quienes los construían y su registro estaría en manos del juez del estado civil. Si no se registraban no se podían hacer inhumaciones;
- se daría fácil acceso a los ministros de los diferentes cultos;
- los panteones deberían estar fuera de la ciudad, pero a una distancia corta, protegidos por un muro y cerrados con puerta que hiciera difícil la entrada a ellos, que se plantarían arbustos alrededor de él;
- no se podía hacer ninguna inhumación si no había autorización escrita del juez del estado civil o si no existía éste, entonces correspondía a la autoridad local del pueblo;
- no podía hacerse alguna inhumación sino veinticuatro horas después del fallecimiento;
- no podía hacerse la inhumación si no estaban presentes dos testigos por lo menos.²⁶

Los anteriores puntos no distan mucho de lo que se sigue actualmente en todos los trámites funerarios, definitivamente el clero no interviene, sino que se da la libertad de

cualquier culto religioso; además están totalmente delimitados los lugares en donde se puede sepultar. No se puede decir con acierto que la mayoría de los panteones se encuentran fuera de la ciudad; antes así lo era pero el rápido crecimiento de población nos ha obligado a extendernos más allá de los límites antes establecidos y lo que se consideraba que estaba fuera de la ciudad ahora forma parte de ella. Debe haber también una autorización escrita por el doctor que certifique el diagnóstico de muerte, así como las firmas que corresponden al Ministerio Público para que el papeleo esté completo. A continuación se verán los servicios que una agencia funeraria ofrece y así se podrá hacer una comparación con lo que se vive en nuestro tiempo.

II.3.3 Servicios que ofrece una agencia funeraria

Aquí no se hará una distinción entre la agencia funeraria pública y la agencia funeraria privada, ya sean pequeñas o grandes, simplemente se mencionarán los servicios que una agencia funeraria ofrece como tal.

Para una agencia funeraria, como toda empresa, su objetivo primordial es obtener un beneficio económico para sacar adelante los bienes y servicios que hasta el momento ha producido; por lo que toda agencia funeraria cuenta con un departamento de promoción y ventas que se encarga de ofrecer sus servicios al mercado más

²⁶ cfr. ALVAREZ, José Rogelio, *Enciclopedia de México*, p. 3063

prometedor. Viéndolo más fríamente diremos que en México contamos con dos tipos de agencias funerarias: las que automáticamente la gente conoce y reconoce como agencia funeraria donde el 100% de las ventas es en forma directa y las que necesariamente deben de darse a conocer para tener ventas ya sean directas o indirectas. Como venta indirecta se identifica a las personas que sirven como intermediarios para dar a conocer los servicios de la agencia funeraria en el momento "oportuno". Estas personas llamadas despectivamente "coyotes" se encuentran en los hospitales, delegaciones o en el Ministerio Público esperando ver que alguna persona requiera sus servicios para inmediatamente proporcionárceles. Desgraciadamente esto se toma como "aprovecharse del dolor", sin embargo es un trabajo que no cualquier persona se arriesga a llevar a cabo y que además está cubriendo una necesidad que las personas indiscutiblemente requieren en ese momento.

En cambio, cuando los clientes van a la agencia funeraria a comprar un servicio, ya sea a futuro o para el momento específico, se reconoce como venta directa pues no fue necesario buscar por intermediarios al cliente.

El vendedor, gerente en turno (ya que trabajan las 24 hrs.) o representante de relaciones públicas da a conocer los diferentes servicios al cliente que por lo general se venden por "paquete" que incluyen desde el traslado del cuerpo del lugar de fallecimiento a la agencia funeraria, así como de la mayor parte de los servicios que se requieren para el papeleo de los trámites de inhumación, el embalsamiento del cuerpo, la capilla de velación, el traslado del velatorio al cementerio, el servicio del traslado a

los dolientes, servicio de café, florería. Se cuenta con una sala de exposición para que el cliente pueda elegir la urna o el ataúd que desee.

En lo que respecta al papeleo de los trámites de inhumación, después de que el gestor tiene en sus manos el certificado que expide el doctor sobre el diagnóstico de muerte de la persona comienza su trabajo; con el certificado debe dirigirse al Ministerio Público para que tramiten los papeles de la causa de muerte, de la funeraria que va a llevar a cabo el proceso, el permiso de traslado (si es que lo va a hacer fuera de la ciudad o si se va trasladar a más de 250 kms. fuera del estado), el servicio de internación y el acta de defunción y con todo esto pasar a la siguiente fase que es la de preparar el cuerpo para su velación y entierro si es que lo requiere pues, en ocasiones no es necesario embalsamar el cuerpo, ya que no se va a velar más de un día y los familiares desean enterrarlo inmediatamente o cuando el cuerpo por causa de accidente queda en muy malas condiciones y es necesario enterrarlo de inmediato.

La sala de embalsamamiento, que es otro servicio que ofrece la agencia funeraria, se encarga de hacer lo más presentable el cuerpo a los familiares.

Después de que la persona muere se amortaja para evitar la posible fuga de líquidos; las personas que embalsaman el cuerpo se encargan de corroborar los datos del cuerpo (nombre, fecha, lugar y hora en que falleció, diagnóstico de muerte, médico responsable), datos importantes para comenzar su trabajo bajo la supervisión de un representante de la Secretaría de Salubridad y Asistencia o del SEMEFO según sea el caso correspondiente.

El objetivo de embalsamar a una persona no es solamente el hacer presentable el cuerpo sino la conservación del mismo, pues muchos familiares quieren velarlo por varios días mientras esperan la llegada de familiares que vienen de otro lugar lejano, o simplemente los trámites de traslado fuera del estado o del país se alargan y es necesario que el cuerpo se conserve y no sufra algún deterioro mientras llega a su destino, para lo cual los embalsamadores deben de lavar el cuerpo y aplicarle una inyección femoral que sirve para conservarle y que no pierda elasticidad; después se hace una limpieza interna del mismo para evitar la descomposición, por último se viste y se maquilla para acomodarlo en su ataúd.

Es importante mencionar que durante todo este proceso, la dignidad y el cuidado con el que se debe tratar al cuerpo es indiscutible (simplemente se puede añadir que los familiares están en todo su derecho de demandar cuando el cuerpo sufre algún golpe causado por falta de cuidado o maltrato), por lo que las personas que están a cargo de este proceso necesitan estar conscientes del mismo no solamente por la posible demanda, sino por comprender lo que significa el cuerpo para los dolientes, aunque es un trabajo que por lo general no se lleva a cabo frente a los familiares; es común que gente que aún estando capacitada para llevar a cabo el trabajo no cuente con la formación necesaria para transmitirla en él, y si no se da en esta fase tan delicada ¿qué será del personal que trabaje en otro departamento?, es obvio que actuando frente a los demás la conducta y la actitud cambie, pero ¿porqué no hacer de esa conducta y actitud en el trabajo un estilo de vida, o simplemente un estilo de trabajo?.

Lo que prosigue es el servicio de las salas de velación o capillas de velación, que tienen como función hacer lo posible para que la estancia de los familiares ahí sea lo más cómoda posible mientras acompañan al difunto. Todo esto incluye desde que los mozos que suben el ataúd y piden respetuosamente la identificación del cuerpo a los familiares hasta las personas de intendencia encargadas de mantener limpio el lugar (ceniceros, botes de basura, baños, ...) lo más discretamente posible.

El servicio de carrocería tiene la función de recoger el cuerpo en el lugar de fallecimiento y trasladarlo a la agencia funeraria, así como el de trasladar posteriormente el cuerpo a donde será sepultado y, si se requiere, el traslado de los dolientes también. El carrocerero es el encargado de dar toda la documentación ya tramitada por el gestor al panteón. Cabe mencionar que las agencias pequeñas no cuentan con un número suficiente de carrozas para cubrir los servicios, por lo que es necesario alquilar el servicio de otras agencias con las que tienen contacto, así como alquilar el camión que llevará a los dolientes al lugar de sepultura y en ocasiones alquilar el servicio de capillas de velación.

No es muy común que se tenga el servicio de florería pues generalmente están en manos de particulares aledaños a las agencias funerarias. El servicio de cafetería tiene como función brindar un momento de descanso y refuerzo tanto físico (alimentos) como emocional (generalmente la gente quiere destensionarse un poco estando en otro lugar donde pueda sentarse tranquilamente sin estar rodeado de muchas personas), o simplemente el servicio de café que suele mandarse a las capillas de velación para que

puedan servirse a su gusto los familiares y no tengan que estar saliendo a comprar a otro lugar por no contar con cafetería.

Esto es, en pocas palabras, lo que una agencia funeraria pública o privada ofrece. Todas las personas que laboran en ella merecen un reconocimiento por el trabajo que desempeñan y lo mejor sería que ese trabajo fuera valorado por lo que involucra no sólo en las personas que reciben el servicio, sino en las mismas personas que lo ofrecen. Pero, para llegar a valorar un trabajo se necesita conocerlo, comprenderlo y entender la trascendencia que tiene para cada uno, saber que sin la participación de cada persona no se puede pasar a la siguiente fase y que cada uno es ejemplo del compañero de al lado para trabajar con profesionalidad; desde el director general hasta el que tiene la labor más rutinaria, deben formar parte de un proceso de educación para poder desarrollarse y perfeccionarse, no sólo por medio de una capacitación que ayude a hacer mejor lo que se hace sino también una formación que los invite a cambiar de actitudes para ofrecer un servicio de calidad y humano.

Esto nos debe de llevar a reflexionar un poco, pues conocemos diferentes servicios que se brindan y no sabemos el trasfondo que el servicio conlleva; claro está que como clientes estamos interesados en un trato amable y profesional y por ello el servicio se espera y se exige. Ya sea una empresa pública o privada, grande o pequeña, todas deben de ofrecer ese trato amable y profesional; y sobre todo en una agencia funeraria, en donde los dolientes necesitan un trato especial por encontrarse en una situación tan

dolorosa que es la muerte de un ser querido, situación repentina a la que no sabe como responder por o estar preparado para la misma

CAPITULO 3: ACTITUD FRENTE A LA MUERTE

III.1 Definición de muerte

Actualmente, se viven grandes cambios a pasos agigantados, se busca más y más procurarse una vida más cómoda, el simplificar tareas, el no recurrir a grandes esfuerzos; la gente se deja llevar por lo que le produce placer en menos tiempo, trata de no emparejarse con el dolor; se siente ajena a él. Si la persona sufre, cree estar fuera de contexto, no sabe cómo reaccionar, la gente experimenta una mala sensación cuando está junto a alguien que sufre, en primer lugar, porque ve el sufrimiento como algo contagioso e incurable y en segundo lugar por tratar de evadirlo y no conocer de él, no sabe como ayudar (si es que desea hacerlo), se siente inútil, torpe e ineficaz; cree que es obligación social y moral estar siempre alegre, vivaz, entusiasta, feliz y que la gente que sufre es, digámoslo así, "anormal", que no encaja con el mundo actual. Por lo tanto, como consecuencia debido a que la muerte y la enfermedad no son causantes o sinónimos de felicidad se les da la vuelta y no se aceptan.

La muerte es un hecho natural, pero se ha llenado de sentimentalismo. El hombre ha transferido a las cosas afectos, emociones, lo que acarrea un problema de negar aún más la muerte al estar tan apegado a las cosas materiales.

Es por esto que la gente está tan alejada y desorientada sobre lo que es la muerte, la cree postergable, un fracaso, un contratiempo, una desgracia o derrota porque la considera fuera de sus límites humanos; sin embargo, la muerte es un hecho que es "inevitable" para todo ser humano. Siendo que la muerte está en acto desde el momento en que se nace, los cambios (físicos, principalmente) que va teniendo la persona durante su vida son signos de muerte y las personas buscan atenuar, disimular o corregir algunos de ellos por medio de frecuentes cirugías en todo el cuerpo y la cara, cremas, maquillaje, mascarillas, tintes, etc, pero la naturaleza dicta que estos signos no se pueden eliminar. "La muerte no está en camino, sino dentro de nosotros (...)".²⁵

La muerte, como lo afirma Louis-Vincent Thomas, es "...considerada impúdica, sucia e inoportuna, sólo puede concebirse en la soledad y no, como antaño, ante la mirada ajena"²⁶; esta frase hace referencia a la muerte que muchos moribundos experimentan principalmente en la soledad de un hospital, sin sus familiares y rodeados por el equipo médico que está a cargo del moribundo.

Es importante no desechar la idea de la muerte en nosotros ni en los que están a nuestro alrededor, porque al hacerlo estamos evadiendo y negando una realidad palpable, se debe crear conciencia de que la muerte no necesariamente pertenece a la vejez, en cualquier momento puede llegar y al tener esto presente se puede estar

²⁵ PÉREZ VALERA, Víctor M. El hombre y su muerte p.16

²⁶ THOMAS, Louis-Vincent., La Muerte., p.81

preparado espiritualmente, gozar cada momento que la vida ofrece y plantear metas conforme a las habilidades y limitaciones que cada uno posea.

Hay un miedo a la muerte indudablemente, se oculta la muerte a los niños, a los enfermos terminales a quienes en agonía se les aísla, se evita cualquier expresión de dolor y sufrimiento ante los demás, al mismo tiempo que se rechaza esta expresión en los demás.

En nuestros días no se tiene una muerte digna pues no se está asumiendo la propia muerte; se miente, se disimula el sufrimiento o dolor real que tiene el moribundo hacia sus familiares o viceversa, no dejando fluir lo verdadero.

"(...) se asiste en la actualidad a una verdadera desritualización, a una desimbolización y a una profesionalización de las conductas funerarias".²⁷ Como lo afirma Louis-Vincent Thomas, las ideas de la muerte se tratan de abordar con suavidad y decoro, se le ve desde un punto de vista humorístico, satírico, se suma la influencia de los medios de comunicación que abordan la muerte desde un punto de vista estadístico, masivo, catastrófico, lo que orilla aún más a que el hombre no vea la muerte como un hecho natural, necesario y universal sino como algo forzado y terrible. Se ha trivializado, no se ve como algo único, irrepetible, trascendental, algo que complementa, define y enriquece a la naturaleza humana, por lo tanto se ha perdido la dimensión esencial de la muerte.

La experiencia nos recalca que hay un gran desapego por ayudar a los moribundos, por atender a los difuntos y a los sobrevivientes, la sociedad de hoy tiene una actitud de abandono en cuanto a las normas a seguir, ya no hay apoyo para el ser que está en decadencia física. Es muy común ver que la gente que vive en provincia o que viene de provincia a la capital, todavía tiene la costumbre de arreglar el cadáver, de velarlo en su casa con ataúd de madera, de dar aviso a los parientes y amigos para que acompañen al difunto y a los dolientes, de hacer los ritos religiosos correspondientes y de ofrecer algo de comer a los presentes; en cambio gente de la capital de determinada posición socio-cultural en la actualidad, es frecuente que no se de tiempo para velar el cuerpo y menos aún ayudar a prepararlo, las visitas de pésame son cada vez menos y la gente busca quien le sustituya ante estas obligaciones aunque tenga que pagar por ello, es aquí donde se podría recalcar la tarea tan especial que cumple una agencia funeraria.

Esto reafirma una “desocialización de la muerte” y al mismo tiempo se ha ido creando una especialización de la misma. Esto se refiere a que se han abierto nuevas artes o trabajos con respecto a la muerte, para estar cara a cara con ella: desde el tanatólogo, que ayuda al “bien morir” del moribundo, hasta los especialistas que se encargan del cadáver, que buscan un beneficio tanto para el moribundo o el difunto como para los sobrevivientes.²⁸

²⁷ ibidem, p.56

²⁸ cfr., ibidem, p.87

Por todo lo anterior se podría cuestionar ¿qué tan válida es la muerte en la actualidad a los ojos de las personas?.

Es fundamental recalcar que el valor que cada hombre le dé a la muerte depende de las creencias, ideologías, edad, sexo, la época en que se vive, el lugar donde vive, la cultura; simplemente desde el punto de vista religioso se puede ver la diferencia tan grande como cada hombre puede ver a la muerte: por ejemplo, un cristiano tiene la esperanza de que después de la muerte sigue una vida aún mejor al reunirse con Dios, y todas las obras que lleve a cabo en la Tierra serán para darle gloria a Dios.²⁹ Un budista que cree en la reencarnación, debe de ejercer su libertad de la mejor manera en la Tierra pues su conducta influirá en su otra vida³⁰, la que iniciará después de su reencarnación. Un musulmán, que sigue el Islam y tiene fe en su dios Alá, no puede manifestar sufrimiento ante la muerte de alguien pues el hacerlo sería como no tener fe en Alá.³¹ Un ateo que piensa que "...el hombre es la medida de todas las cosas"³², considera que no necesita apoyo sobrenatural, sólo confía en las facultades del hombre para alcanzar la felicidad, cree que cuando una persona muere, ahí se acabó por completo pues para él no hay inmortalidad.³³

También los nahuas creían que la muerte daba pauta para la creación de una nueva vida, y que el alma era lo que mantenía al cuerpo con vida. Recalcaban la importancia

²⁹ cfr., SHERR, Lorraine . Agonía, muerte y duelo., p.41.

³⁰ cfr., ibidem., p.42

³¹ cfr., ibidem., p.45.

³² ibidem., p.46.

³³ cfr., idem.

de tres almas que actuaban entre sí para que hubiera vida en el hombre: "tonalli", "teyolía" e "ihíyoti", las cuales se situaban en diferentes órganos del cuerpo y cumplían con la tarea de echar a andar determinadas funciones del mismo.³⁴

Creían en un destino especial para los hombres que morían en la guerra o mujeres que morían durante el parto, afirmando que éstos tenían la entrada a un mundo que no estaba destinado para gente de muerte ordinaria.³⁵

En Mesoamérica se tenía la idea de que después de morir se comenzaría a vivir una nueva experiencia, esto explica las ofrendas en las tumbas, que era todo lo necesario para que al muerto no le faltara algo en el otro mundo. Además se creía que el modo como morían iba a ser determinante para la forma de vivir en su otra vida.³⁶ Los aztecas veían a la muerte desde dos perspectivas:

- "1) como la trágica interrupción de la existencia,
- 2) como instrumento ritual de reintegración a una plenitud suprema"³⁷

Se entiende a la primera postura como una muerte totalmente biológica, paro de todas las funciones vitales del ser humano, mientras que la segunda postura pone al hombre en un nivel más alto, en donde se remarca el hecho de que no se acaba con la muerte

³⁴ *cfr.* VIESCA TREVIÑO, Carlos., Medicina Prehispánica de México., p.64

³⁵ *cfr.* ibidem., p.76.

³⁶ *cfr.* BAQUEDANO, Elisabeth., op.cit.., p. 34

³⁷ JOHANSSON K, Patrick., La palabra de los aztecas., p.179

sino que es un requisito para pasar a una nueva vida, para recalcar lo humano del hombre, su trascendencia.

Nuestros antepasados fueron muy certeros en sus convicciones y creencias, debido a que hasta nuestros días se sigue creyendo en algo parecido según la religión, la ideología, la cultura que se viva. Pero es seguro que todo hombre está rodeado de incertidumbre al preguntarse que hay después de la muerte.

Todo lo anterior demuestra que cada persona tiene un valor subjetivo respecto a la muerte, pero si se hace referencia al valor objetivo que tiene la muerte en el presente, se podrían mencionar algunas características sobre la misma:

- paradójica, porque entre más conocimientos científicos haya de la muerte menos se comprende, además para entender la muerte hay que entender la vida y viceversa, se disfruta más la vida cuando se sabe que se está muriendo.

- cotidiana, es algo que se vive todos los días, sin embargo es difícil pensar que a uno le suceda, se ve lejos la muerte propia.

- natural, la muerte es un proceso natural que conlleva la vida, no existe una sin la otra, desgraciadamente la gente no lo acepta de esa manera y trata de esquivarla, de darle la vuelta, no quiere tratarla.³⁸

- indeterminable, por mucha tecnología de punta que exista y los doctores estén cada vez mejor preparados no pueden determinar el momento ni la hora de morir de una persona, la muerte es una sorpresa, puesto que la ciencia y la tecnología pueden manejar algunas cosas predecibles - esto quiere decir que se planean- y algo que viene por sorpresa no se puede entender. Se podría hasta afirmar que es inoportuna, a la gente no le gusta ver que es mortal, no soporta estar cerca de la muerte y no la ve como propia sino como inoportuna.

- universal, en cada rincón del mundo lo vive todo ser viviente.³⁹

- única, nadie sabe como es la muerte del de al lado, cada quien vive y vivirá su muerte de manera personal y privada, no hay manera de manifestar las sensaciones y sentimientos durante la muerte por lo tanto la muerte es el momento de soledad por excelencia, no se puede morir por alguien, literalmente hablando.

- es un proceso, no es un estado ya que desde que nacemos comenzamos a morir poco a poco, se es mortal ya. Aunque sea muerte súbita o haya sido precedida de una

³⁸ THOMAS, Louis-Vincent., La Muerte., p.38

³⁹ ibidem., p.39

enfermedad terminal con agonía; a la muerte la componen grados, etapas, no se puede afirmar que en determinado momento está siendo la muerte.⁴⁰

- radical, sin distinción de raza, credo, nacionalidad o clase social, la muerte llega a todo ser viviente en la Tierra.

- análoga, la muerte es un proceso similar para todo ser humano biológicamente hablando, ya que el hombre trae consigo una serie de fenómenos de que sólo la naturaleza humana está compuesta, pero no se deja de afirmar que la muerte es única para cada ser humano.⁴¹

La muerte ya no es como antaño, cada época trae consigo toda una cultura respecto a ella, pues la gente ya no muere de manera igual, en estos momentos sobresale el SIDA, el cáncer, suicidios, etc., en cambio en épocas anteriores era la tifoidea, tosferina, etc. Ahora la muerte se vive cada vez menos en el hogar cada vez menos, se nota un porcentaje mayor de muertes en los hospitales, vías públicas, asilos, etc. En los asilos se ven cada día a más viejos en edades muy avanzadas, la tecnología y la medicina han logrado disminuir la tasa de mortandad, así como también entre un sexo y otro el promedio de vida varía notablemente, pues se ha comprobado que la mujer vive más que el hombre, la mujer podrá enfermarse más pero el hombre aunque no sea tan

⁴⁰ *cfr.*, *ibidem.* p.24.

⁴¹ *cfr.*, *ibidem.* p. 22-24

propenso a las enfermedades tiende más a morir repentinamente, lo que tiene mucho que ver con su modo de vida.⁴²

Para abordar la muerte desde un punto de vista biológico y científico se hace referencia a Louis-Vincent Thomas para quien considera la muerte estrictamente hablando cuando un enfermo o un herido en estado grave entra en agonía (independientemente de las muertes súbitas), y ésta dura algunos minutos o días, hay dificultad para respirar (estertores), a menudo comienza un enfriamiento del cuerpo, las funciones de todo el cuerpo comienzan a decaer así como el estado de conciencia. Según Louis-Vincent Thomas, biológicamente, la muerte significa la cesación de la vida, de las funciones vitales. Considera la muerte como un proceso gradual que abarca cuatro niveles:

1) Muerte aparente, donde se manifiesta insensibilidad, desaparece el tono muscular, la actividad cardíaca y vasomotriz bajan el ritmo, el aparato respiratorio deja de funcionar, (...) se agrega a la abolición de la conciencia, la extinción de las funciones vegetativas, reapareciendo el automatismo medular⁴³, es posible volver a la vida de manera espontánea o voluntaria, o por medio de técnicas de reanimación (respiración artificial, masaje externo al corazón, inyecciones de cloruro de calcio en cavidades cardíacas o inyecciones de adrenalina, masaje interno al corazón por medio de toractomía⁴⁴, esto es frecuente con los bebés que tienen asfixia (coloración azul-violeta) y el equipo

⁴² cfr., ibidem., p.80.

⁴³ ibidem., p.39

⁴⁴ cfr., PÉREZ VALERA, Víctor M., El hombre y su muerte., p.76.

médico puede intervenir con resultados favorables, y los bebés que tienen síncope (palidez cerosa) donde la curación acarrea secuelas.⁴⁵

2) Muerte clínica, no hay ritmo cardíaco, ni respiración, no hay conciencia ni reflejos, puede no haber función cerebral, solamente hay reacciones metabólicas en los tejidos y es posible volver a la vida si es que no se ha presentado una interrupción en la irrigación sanguínea del cerebro más de 5 a 8 minutos, lo que se considera anoxia.

3) Muerte absoluta, se define como muerte cerebral, no se puede subsistir sin asistencia, de aparatos especiales que cubran las funciones vitales como la respiración, circulación, etc. Es una vida vegetal, ha habido muertes funcionales y orgánicas parciales, también se presenta el coma profundo, en donde se puede morir si no se asiste en el cuidado alimenticio e higiénico del enfermo.⁴⁶

4) Muerte total, "cuando ya no quedan células vivas", definitiva imposibilidad de volver a la vida, hay progresiva descomposición del cadáver, se presentan "los primeros signos de la tanatomorfosis (...) el enfriamiento del cuerpo, la rigidez cadavérica, la deshidratación, varios indicios oftalmológicos y, por último, aparición de las livideces cadavéricas."⁴⁷

En cuanto a duración, la muerte se clasifica en:

⁴⁵ cfr. THOMAS, Louis-Vincent., La Muerte . p 30

⁴⁶ cfr. ibidem . p. 31

- muerte lenta, cuando una enfermedad larga lleva mucho tiempo y el coma es prolongado.
- muerte súbita, cuando es rápida e inesperada, y no permite un trabajo de muerte, algunos la consideran como “buena muerte” porque ocurre en un estado de inconsciencia y sin dolor pero es muy dolorosa para los sobrevivientes y trae sentimientos de culpa. La muerte súbita puede ser:

1) violenta: por accidente de trabajo, pena de muerte, catástrofe, asalto, accidente automovilístico, etc. (heteroagresión). Por suicidio impulsivo (autoagresión).

2) natural: por infarto, embolia, accidente vascular cerebral, hemorragias digestivas, etc.⁴⁸

Aunque el ser humano cese orgánica y materialmente, estas formas de cesación no son suficientes para entender la muerte humana pues requiere algo más que conocer los fenómenos de desintegración y descomposición. La muerte se halla más adentrada en él que en ninguna otra realidad. Mucho de lo que el hombre hace y es tiene la intención de traspasar los límites impuestos por la muerte: el hombre sueña con ser inmortal por lo que se reafirma que el morir del hombre es diferente a cualquier otra entidad viviente.

⁴⁷ *cfr.* *idem*

⁴⁸ *cfr.* *ibidem*, p 46

La conciencia de la muerte funda "mi humanidad", saber que no soy eterno sino humano.

Socialmente, el hombre no se plantea la muerte como un hecho próximo y cree que es eterno, además en el momento en que se llegara a plantear la muerte, debe asumir su propia muerte y no estar pensando en la muerte de los demás sino que debe ver la muerte como el clímax de su existencia. Como afirma Víctor M. Pérez Valera, ninguna muerte humana es trivial, cada ser humano tiene una razón de vivir en determinado momento y hay una razón por la que morimos también en determinado momento pero que el entendimiento humano no comprende, sólo se debe aceptar, se podría decir que es como el amor humano, no se sabe porque se ama, no se puede explicar el amor, éste es más que sentimiento y emoción, está fuera del entender y comprender del hombre, el amor es algo que se experimenta con sufrimiento o alegría y que hace crecer y trascender a la persona.⁴⁹

La muerte es difícil de explicar, pero bien decía Elisabeth Kübler-Ross que cuando una persona muere, sea de la edad que sea y de la manera que sea, es porque ya aprendió lo que debía aprender aquí en la Tierra y lo que debe de aprender el hombre es: el amor incondicional, sólo así el hombre está preparado para irse.⁵⁰

⁴⁹ cfr. PEREZ VALERA, Victor M. op.cit., p 157

⁵⁰ cfr., KÜBLER-ROSS, Elisabeth., La muerte: un amanecer., p.38.

Lo difícil es querer comprender lo inexplicable de la muerte; ésta se ve como una amenaza pues tarde o temprano se llegará a ella. El ser humano reflexiona poco o nada sobre la muerte, solamente al morir alguien cercano o un ser querido entra en la conciencia la idea de muerte, y la existencia parece insignificante al ver que sólo se está de paso en esta vida. Nos hace frágiles el miedo de no saber cuando y cómo moriremos, el saber que pertenecemos a un cuerpo mortal, el sentir que al morir se deja todo, este temor impide disfrutar la vida plenamente. Se transmite día con día que con la muerte finaliza nuestra existencia, pues con ella se esfuman proyectos, familia, profesión, amigos, por todo lo que se ha estado trabajando durante la vida; la muerte aleja de todo esto que se debe de quedar en el mundo al que pertenece y aparece un vacío interior debido a que lo que se valora no nos pertenece, está fuera de uno mismo.

Si el ser humano no trabaja durante su vida por construir algo en su interior, seguirá teniendo miedo a irse con las manos vacías.

El ser humano debe quedar satisfecho con lo que hace en todo momento, el disfrutar como una oportunidad cada minuto de vida con el que cuenta. Tal vez no sea posible cambiar las cosas pero sí es posible cambiar el enfoque y la actitud que se tiene ante las mismas (como lo es la muerte).

No se quiere abandonar la existencia; el ser humano tiene algo porque aferrarse a la vida por lo que sólo se ha trabajado para la vida, creyendo que lo único que existe está en la Tierra y no hay algo más en ningún otro lado. La educación ofrecida es sólo para

la vida, para triunfar en la vida, pero nunca se profundiza en el significado de la muerte y por lo tanto no se puede transmitir a los demás la forma de vivir, de trabajar lo mejor en esta vida como una actitud de prepararse como si pronto se fuera a dejar este mundo.

Sin embargo, se cree que la muerte es aún lejana. Se lleva un estilo de vida que promueve más el tener que el ser, que busca la información más que la formación, busca banalidades, superficialidades, etc., lo que provoca que no se tomen en cuenta aspectos fundamentales, la búsqueda de virtudes, de valores. Cuántas noticias de personas que teniendo las máximas comodidades que el dinero puede aportar en el momento en que su status se viene abajo, ven como su única salida el suicidio creyendo que sin el dinero ya no son "algo" pues se han preocupado por mantener cierta imagen y creen que no valen, sus valores son externos a ellos y se encuentran vacíos porque nada de eso pueden llevarse, nada de eso les es propio, ya que en su interior han cultivado nada.

Si se tiene en cuenta que cuando se abandone esta vida el único equipaje que se podrá llevar es lo que se es y no lo que se tiene, entonces se esforzará por construirse a sí mismo, en ser mejor persona, en vivir plenamente porque eso que se es sólo a cada uno le pertenece.

Si el hombre concibe la vida como un bien, debe de buscar la **calidad de vida**, el buen vivir y no debe limitarse a hacerlo sólo cuando se está muriendo sino durante

toda la vida, con esto se refiere tanto a la calidad de vida como a la calidad de muerte, la muerte debe de ser calidad, darle sentido a la muerte.

III.1.1 Ayudar a bien morir

Aquí, es importante mencionar la Tanatología para que se sepa que sí puede haber calidad de muerte pues ésta sirve como ayuda al bien morir, el ayudar a morir dignamente, el aprovechar al máximo el tiempo que queda al moribundo (entendiéndose como moribundo al enfermo terminal que está próximo a la muerte, por el que ya no se puede hacer más para que viva), el lograr la aceptación de la muerte como culminación de la vida y llevar al enfermo terminal a trascender.

¿Qué sucedería si cada persona tuviera una vida eterna?. Definitivamente sería algo en primer lugar aburrido y en segundo lugar catastrófico; podríamos dejar todo para el siguiente día sin importar todo el tiempo que se desperdiciara, no se disfrutarían los detalles que la vida ofrece porque sabemos que tenemos el tiempo inagotable, además habría sobrepoblación, se tendría un futuro asegurado y por lo mismo carente de sentido ¿para qué entonces luchar?, no tendríamos metas ni proyectos, el hombre carecería de retos y podría decirse que habría una mediocridad general porque al no haber tiempo que limite la existencia la vida no tendría valor para el ser humano, no lucharía por ella para llegar a algo mejor, para trascender, para llegar a la plenitud.

Como afirma Víctor M. Pérez Valera: "Por lo demás, si esta vida es la matriz de la otra, una vida sin muerte sería funesta, como sería funesto que un feto permaneciera indefinidamente en la matriz".⁵¹

La Historia y la Etnología nos han comprobado que todos los pueblos admiten la supervivencia del alma. La humanidad niega la muerte absoluta de todo hombre. Al hombre, la muerte le da miedo, lo asusta, el hombre no quiere morir, quiere vivir perpetuamente y la vida le parece breve pues siempre tendrá la sensación de que no tuvo tiempo para hacer más, para dar más de sí, no sabe que podría pasar después de la muerte, puede sentirse con culpa con las relaciones negativas que ha tenido hacia otras personas y por lo mismo sentirse nervioso, con angustia, cada quien tiene sus propias razones por las que la muerte le da cierto temor.

El hombre tiene una necesidad de saber quién es y hacia dónde va, se pregunta sobre su vida y su muerte. El hombre tiene necesidad de trascendencia, de saber que hay algo más allá de la muerte; el hombre no puede aceptar que sea finito, que tiene limitado su tiempo y su espacio, que es temporal, que va a morir y él no quiere morir sino ir más allá.

Independientemente de toda religión, ideología, cultura, etc; el hombre busca inconscientemente la trascendencia, ésta se vive, como lo sería por medio de una obra literaria, los hijos, una obra de arte, etc. este tipo de obras trascienden a la persona

⁵¹ PEREZ VALERA, Víctor M., El hombre y su muerte, p 157.

fallecida y por más materialista que la persona sea, hay una necesidad de trascendencia en ella. Indiscutiblemente el presente de cada persona es único e irrepetible y como seres finitos se debe valorar lo que se vive en la temporalidad, se debe de hacer de la propia vida una obra, ir día a día construyéndola. "Además, si la muerte es el marco de la vida, debemos hacer de nuestra vida una obra de arte, que al concluirse quede **enmarcada** por la muerte".⁵²

La muerte aparece como un problema porque trunca el deseo permanente de vivir, porque es un "adiós" a la vida y mientras no se entienda que se es mortal, no se podrá aceptar la muerte, bien decía Séneca "...nos lamentamos de la brevedad de nuestros días y vivimos como si fueran eternos".

III.1.2 Posturas filosóficas ante la muerte

Vale mencionar la postura que tienen algunos filósofos ante la muerte:

Para Platón la muerte es algo liberador y positivo; afirma que "el cuerpo es la cárcel del alma" y al momento de morir el alma se libera y entra en contacto con lo verdadero⁵³, considera que el amor y el conocimiento son básicos para estar preparados para la muerte pues ayuda a que uno salga de sí mismo y se abra a los demás y a la verdad, lo que llevará a la trascendencia. Afirma que si un hombre tiene miedo a la muerte es

⁵² *apud* , *ibidem* , p 157

⁵³ *cfr* , PLATÓN , *Diálogos* , p 394

porque no ama la verdad, la sabiduría sino ama su cuerpo y con el los placeres y las riquezas⁵⁴, en cambio Aristóteles considera el alma como principio que da la vida al cuerpo organizado, como algo simple e incorruptible, el alma no muere además de que es racional, para Aristóteles el mundo es eterno y la muerte no es algo negativo.

Para Santo Tomás la muerte es la separación del alma y del cuerpo, el alma es extraña al cuerpo, él cree en la resurrección en donde se une de nuevo el cuerpo y el alma.. Para Santo Tomás el hombre no sólo es espiritual sino que es una síntesis de materia y espíritu y cree que el hombre como ente está en Dios porque Dios es el Ser por lo que todos sus actos están encaminados hacia Él y a Él se va a llegar. Afirma que la necesidad de morir viene por el pecado y por la naturaleza humana del hombre.⁵⁵

Para Nietzsche, quien escribe sus mejores obras poco antes de morir, la muerte es algo secundario y propone la vida como "el eterno retorno", esto es, el hombre debe vivir cada minuto como ningún otro, por lo tanto la vida tiene que ser tan maravillosa que el hombre tenga los deseos de vivir la vida de nuevo intensamente. El hombre va a volver a repetir sus actos eternamente, la diferencia está en lo que la persona haga para que sus acciones cada día sean mejores aunque se vuelvan a repetir. Como el hombre tiene la necesidad de trascendencia, entonces por medio del "eterno retorno" de lo idéntico, tiene que alcanzarla, si se vive la vida de la mejor manera, la muerte ya no importa pero si no se vive intensamente la muerte es más desesperanzadora. Para quien vive con

⁵⁴ cfr. *ibidem*, p 395

⁵⁵ cfr., MARTINEZ DORAL, José María, *Sobre la vida y la muerte*, p. 367

plenitud, la muerte tiene otro significado. Afirma que lo que uno tiene no se debe de cuestionar se tiene y ya, hay que aprovecharlo.

Víctor Frankl, psicólogo existencialista, refuerza lo anterior diciendo que se aproveche lo que se tiene, la vida, y cuando no se le da sentido a la propia vida, todo acaba; cada persona solamente tiene la fuerza interior de sacar su vida adelante.⁵⁶

Martín Heidegger hace mención a dos maneras de existir. la primera es una existencia impropia donde el hombre nunca reflexiona sobre su existencia, donde no sufre y no tiene ningún conflicto ni proyecto de vida (Das-ein), la segunda es donde el hombre está consciente de su existencia, es el hombre para la muerte (Das-mein).

Heidegger propone que se tiene la vida dada y no se debe de cuestionar como llegó a cada uno, lo importante es que se acepte la existencia y que al mismo tiempo se viva aceptando la muerte, lo que va a ayudar a tener una existencia auténtica y a vivir de la mejor manera.⁵⁷

Para Heidegger la muerte es algo: inefable, irreferente, nadie puede apuntar a ella porque nadie sabe donde está, es inminente, todos van a llegar a ella no hay escapatoria, es irrebable, no hay otra vida después de ésta, lo que se tiene es la temporalidad por lo tanto se debe de abrazar la existencia y vivir la propia realidad. Aunque el destino del hombre sea la muerte, se debe de dar sentido a la vida

⁵⁶ cfr. FRANKL, Víctor E. El hombre en busca de sentido. p.107

⁵⁷ cfr. MORIN, Edgar. El hombre y la muerte. p.316

Para Heidegger, el hombre que sabe que va a morir asumiendo un proyecto de vida, no busca refugio para olvidarse de su muerte. Afirma que el hombre debe de anticipar su acabamiento, pero en la actualidad los avances tecnológicos han hecho que el hombre se olvide de esto. Para él, el ser es el hombre que sabe que se va a morir y, el viviente, es el hombre que no tiene proyecto de vida y no sabe que va a morir.

Heidegger, afirma que el ser es para la muerte⁵⁸, entre más cerca se esté de la muerte más se goza la vida, mientras no se piense en la muerte, la vida pasa inadvertida, no se disfruta, "la muerte arranca de la cotidianidad", Heidegger sustenta que "todos los instantes son el último" y que aceptar la propia muerte es como la resolución del ser. Para él, la muerte es el sentido de la vida⁵⁹.

Heidegger contempla la muerte como ya impresa en el ser del hombre, por lo que éste no debe dejar pasar inadvertido su ser-para-la-muerte; de cualquier modo la muerte le va a llegar y si el hombre acepta su muerte podrá realizar su ser.⁶⁰

Con lo mencionado por Heidegger se puede señalar que la muerte como símbolo universal del vivir humano, da el paso último para la realización de la vida humana, por lo que es algo decisivo en ella, el morir otorga a la vida sentido. Se podría sustentar que la presencia de la muerte da sentido a la vida, la muerte va formando la existencia del hombre, ésta cierra el ciclo de la vida de una persona y sin ella el ciclo quedaría

⁵⁸ cfr. *idem*.

⁵⁹ cfr. *ibidem.*, p 322

⁶⁰ cfr. ELDERS, Leo., *Jean Paul Sartre. El ser y la nada.*, p. 236

incompleto y además no se tendría porque mejorar, ya sabiendo que no se tiene la vida comprada se lucha por alcanzar metas para que motiven a seguir adelante.

No se puede afirmar que la idea de la propia muerte de sentido a la vida sino también el hecho de morir, pues es posible que no se pueda concebir ni imaginar la idea de estar muertos pero si tener la experiencia de morir.

Citaremos el pensamiento de Sartré el cual da un giro totalmente contrario a lo mencionado anteriormente. Este filósofo sostiene que el hombre es un absurdo tanto en su vida como en su muerte; si el hombre tiene un proyecto de vida, ¿de que sirve si de todos modos se va a llegar a la muerte y no se va a terminar el proyecto?. Sostiene que cada persona siente náusea porque sabe que está condenada a morir y la vida como proyecto que se va truncando provoca la náusea. Por lo tanto, la muerte no tiene sentido, es absurda.⁶¹

Para Jean Paul Sartre el hecho de que la muerte no sea una determinación libre de la persona provoca que sea absurdo su nacimiento y el hecho de morir. Por lo tanto el hombre debe de renunciar el ser-para-la-muerte que sostiene Heidegger.⁶²

Se ha visto que grandes filósofos nos han dejado sus ideas sobre la muerte, sin embargo cada hombre debe de llegar al propio concepto de muerte, debe de retomar lo

⁶¹ *cfr.*, MORIN, Edgar , El hombre y la muerte , p. 319

⁶² *apud* , ELDERS, Lco . Jean Paul Sartre. El ser y la nada. , p. 235

que con el paso del tiempo se ha dicho sobre ella para no contextualizarla solamente dentro de lo que se vive actualmente, donde el sufrimiento ya no se considera parte de la vida. El hombre debe tener en cuenta que sólo él puede gozar del privilegio de plantearse el sentido de su vida, el preguntarse para que existe, el sentido que tiene vivir en determinadas etapas de la vida o en determinadas situaciones concretas y no en otras, por lo tanto debe asumir la responsabilidad para hacerle frente a lo que le corresponde hacer en "ese" tiempo, lo tiene que llevar a la reflexión y a aceptar un destino.

Antes se aceptaba más el hecho del sufrimiento, ahora con tanto activismo, publicidad, consumismo, por apegarse a la comodidad, al placer ya no es así, se ha sacado de la vida el dolor, el sufrimiento. El sufrimiento no se inventa sino que se descubre, bien decía Nietzsche que "la vida debe de tener dolor"; se debe de volver a acostumbrar a que el dolor es parte de la vida y parte de la muerte, lo que nos va a ayudar a madurar, a crecer, a perfeccionarnos. La crítica que hacía la tanatóloga Elisabeth Kübler-Ross sobre la actitud que tomaba el hombre contemporáneo ante la muerte refuerza lo dicho, ¡que poco saben sobre la naturaleza y la fortaleza humanas!

Con lo visto anteriormente, se puede preguntar: ¿qué actitud tengo ante la vida?

Se llega a la conclusión de que el hombre es libre para escoger la actitud correcta, pues ante la muerte debe buscar la mejor manera de afrontarla, hay que disfrutar la vida cuando se tiene; no se puede desligar la muerte de la vida, una complementa a la otra,

“la vida y la muerte son complementarias como la cara y la cruz de una moneda”⁶³ la naturaleza lo da así por tanto hay que respetarla y aceptarla, “la muerte pertenece esencialmente a la vida”.⁶⁴

Se marcarán los puntos principales del proceso de duelo que vive tanto el moribundo, como la familia pero antes se hará hincapié en la diferencia que existe en los conceptos de luto y de duelo

III.2 Cómo se diferencia el luto del duelo

Esta aclaración es de vital importancia, que es lo que se entiende por luto y que se entiende por duelo para partir de algo muy concreto y así entender el papel que juega cada uno de éstos en la pérdida de un ser querido.

A este respecto, Louis-Vincent Thomas tiene una idea muy explícita del luto, pues lo entiende como las actitudes o comportamientos sociales que se deben seguir después de la muerte, es algo más externo a la persona pues es regido por reglas impuestas por la sociedad. Ve al duelo como un “rito social” que va a destacar al doliente de la situación que está padeciendo y además lo ayudará a elaborar su trabajo de duelo en la quietud y en la soledad. El luto codifica el sentimiento de soledad y sus

⁶³THOMAS, Louis-Vincent., La Muerte, p. 36.

manifestaciones, sabiendo que comienza desde el momento en que la persona muere, haciéndose manifiesto por medio de la vestimenta, de ciertas prohibiciones, la actividad cotidiana decrece, el sufrimiento de la persona está a flor de piel, conforme pasa el tiempo las prohibiciones gradualmente comienzan a desaparecer al igual que el sufrimiento, la vestimenta se vuelve menos obvia hasta que se incorpora a la vida normal.⁶⁵

En cambio, el duelo es individual, no impuesto por nadie, no es colectivo, sólo la persona maneja los verdaderos sentimientos que tenía hacia el difunto sin que nadie le obligue o le impida sentirlos.

El duelo que viene de la palabra *-dolere-* significa dolor, y dolor hace referencia a las sensaciones, las cuales las puede tener también un animal, en cambio el sufrimiento sólo el hombre lo puede experimentar haya o no sensaciones que lo provoquen. El duelo va más encaminado al sufrimiento.

La vivencia del duelo varía por una serie de factores que hacen que sea diferente entre una persona y otra, los cuales se verán en el siguiente inciso.

En el duelo sólo la persona tiene el control para hacer que evolucione o que se detenga en alguna fase, pues se presenta desde el momento en que se da la noticia del

⁶⁵ LEON-PORTILLA, Miguel. *La filosofía nahuatl.*, p. 190

⁶⁶ cfr. THOMAS, Louis-Vincent., *La Muerte* . p. 121-123

fallecimiento la cual se recibe incrédulamente, le sigue una etapa que viene acompañada de padecimientos físicos y psíquicos, hay enojo, rabia contra el difunto y los demás acompañantes, se pasa a la siguiente etapa en donde el sobreviviente no quiere saber nada del mundo, se encierra en sí mismo, se deprime y la última etapa entra cuando reflexionando sobre la pérdida se acepta la vida sin la persona amada y se comienza a hacer una vida normal modificando hábitos y costumbres que se tenían anteriormente y abriéndose a los demás. El duelo siempre va a tener altibajos nunca será lineal.⁶⁶

Con lo tratado anteriormente, se pasará a las etapas del proceso de duelo teniendo presente el concepto del mismo.

III.3 Proceso de duelo

Hoy por hoy, la muerte ha pasado a ser un tema tabú por el hecho de ser difícil de tratar, la gente se dirige a ella con respeto, con cierta abstención, siendo que nadie se los prohíbe, se impide aludir de ello a los niños y se dan demasiadas explicaciones cuando se les pregunta a los adultos, es un tema indiscutible porque no estamos educados para verlo como parte de la vida, como parte de nuestra existencia.

⁶⁶ cfr. ibidem., p 123-125

En tiempos pasados, la muerte no era un asunto de hospital sino de la familia, del hogar. La familia tenía contacto directo con la muerte; estando en casa los mejores cuidados que le daban al moribundo eran sin tantos aparatos, sin tanta tecnología, sin tantos sedantes, al moribundo no se le escapaba ni un detalle de lo que le sucedía a él y lo que sucedía a su alrededor, estaba consciente de todo, en cambio ahora el moribundo en el hospital es una persona ausente, alejada tanto de lo que le está pasando como de sus seres queridos, pues las reglas del hospital así lo dictan, ya sea por horarios que cumplir, por el área rigurosamente prohibida en donde se encuentra el enfermo, etc., así también el moribundo se encuentra la mayoría de las veces sedado, inconsciente, esto indica que puede tener más cantidad de vida pero ¿en dónde queda la calidad? ¿no sería más valioso tener al moribundo por menos tiempo entre los seres que lo aman y respetan?. ¿Qué tan válida resulta esta situación ante la muerte que se ve venir?

Definitivamente la gente no considera la muerte como parte normal del ciclo de la vida y esto se manifiesta desde que la persona lucha a toda costa contra ella buscando incansablemente el antídoto contra la enfermedad, si se muere, se experimenta como un fracaso tanto para doctores como para familiares, después de esto el cadáver es enviado a una agencia funeraria (o en un peor caso a un depósito de cadáveres) para que se haga todo lo que se debe hacer con él, desde el lavado hasta el arreglo para que dé la apariencia de estar vivo, dormido, lo que reafirma lo anterior: la gente no acepta la muerte, la deshecha de su mente.

Como ya se analizó, en otros tiempos la persona moribunda era atendida por la familia en su hogar, pasaba sus últimos días en un ambiente cálido, acogedor lo que lo ayudaba a prepararse para cuando la muerte hiciera acto de presencia, cuando esto sucedía mujeres y hombres preparaban lo necesario para su entierro, ataúd, cavar la tumba, el arreglo personal último, en pocas palabras el cumplir con las últimas obligaciones hacia ese miembro. Este acercamiento permitía a los familiares estar en contacto con la muerte, los niños lo veían como algo natural lo que ayudaba a facilitar el proceso de duelo, ayudaba a cicatrizar más rápidamente la herida de la muerte. Actualmente ya no hay esta clase de contactos con el difunto, no se practican estos ritos mortuorios. Hay que recalcar aún más, que el hecho de asistir a un funeral en ocasiones no implica un enlace real hacia el difunto pues se ve a éste en ocasiones como un ser extraño, dando gracias de que no le haya pasado a otra persona, pero gracias al funeral se puede plantear la propia muerte.

Ante todo esto ¿qué implica un proceso de duelo?. Es importante conocer por lo que está pasando un doliente para generar comprensión y empatía y de manera indirecta poder entender porqué es tan importante el buen servicio por parte de la agencia funeraria, pues como ya se estudió, es difícil que se vuelva a los ritos de antes (pero no imposible).

Para entender en qué consiste un proceso de duelo, citaremos lo que la psicóloga Nancy O'Connor nos señala al respecto. "...el duelo son todos los sentimientos, reacciones y cambios que ocurren durante el proceso de cicatrización de una herida por

la pérdida de alguien querido".⁶⁷ Hay que notar que no sólo son sentimientos, sino cambios físicos, psicológicos, sociales que la persona va teniendo a lo largo de un proceso el cual puede durar meses o años, lo importante es aceptar los cambios que produce la pérdida y ajustarlos a la vida que se tiene aún por delante.

Es vital hacer mención de las diferencias individuales que caracterizan a cada persona que por lo mismo afectarán sus reacciones ante la pérdida de alguien querido, el proceso de duelo será diferente, por lo que basándonos en las etapas del proceso de duelo que maneja la psicóloga Elisabeth Kübler-Ross quien ha trabajado con enfermos terminales, se puede afirmar que cada persona vivirá de diferente manera y en distinto momento e intensidad la misma etapa.

Se citarán muy brevemente las fases que enfrenta un moribundo en su proceso de duelo así los dolientes retomando lo dicho por Nancy O'Connor:

1. Negación y aislamiento: el moribundo no acepta su enfermedad, prefiere ir a ver el diagnóstico de muchos doctores para comprobar su enfermedad, hay miedo al no saber lo que irá a suceder, cree que es la única persona a las que le está pasando, ve su problema más grande de lo que en verdad es y cree que nadie lo va a comprender lo que provoca aislamiento y angustia. Para los dolientes, esta etapa está llena de incredulidad ante el fallecimiento de la persona, experimenta emociones profundas a las que no se ha enfrentado con anterioridad lo que causa desconcierto, puede estar

⁶⁷ O'CONNOR, Nancy Dejalos ir con amor, p 9

preocupado por no expresar los sentimientos “adecuados” en ese momento, cree estar en una situación no real, hay aislamiento, no quiere aceptar lo que está sucediendo, hay entumecimiento de sentimientos ante el sufrimiento, puede sentirse alejado, indiferente, todo esto como un mecanismo de defensa. También la persona ve el problema más grande de lo que es, creyendo que sólo le ha pasado a ella, por lo que se aísla de otras personas produciendo así un sentimiento de ansiedad al no saber que va a ser de su futuro sabiendo que ya no tiene a la persona al lado con vida. Se rompen todos los hábitos que se tenían, hay un descontrol total, se está como en un shock, como entumecido y confuso, aturdido y confundido. La vida ha cambiado desde el momento en que se anunció la muerte. Los dolientes, además, se encuentran en mucha actividad puesto que tienen que estar verificando certificado médico, trámites de funeraria, llamadas a familiares, etc.⁶⁸

2. Rabia o ira: tienen envidia de ver que a otras personas no les sucede lo mismo, tienen coraje por lo que les está pasando, hay odio contra Dios y contra todos los que le rodean (familiares amigos,...) porque no están pasando una pena como ellos, ni sufren como ellos.

En los dolientes hay odio hacia la persona fallecida por haberla dejado solo o sola con problemas financieros, físicos, emocionales, y aparece el miedo hacia un futuro desconocido, ingratitud en algunos casos. El culpar a alguien es una manera de eludir el dolor que siente en esos momentos, ya sea hacia Dios, a la familia u otras personas, el envidiar a otras personas por no estar pasando por lo mismo. El enojo es una

⁶⁸ cfr. *ibidem*, p 25

manifestación externa, hay frustración, resentimientos, decepciones, la persona manifiesta diferentes sentimientos por razones que sólo ella conoce. Además las palabras dirigidas a los dolientes les causan cólera, como lo sería: "no te preocupes, ya descanso" y al doliente no le importa si está descansando o no lo que quiere es tener de nuevo a su lado al fallecido, o también: llora, lo siento mucho, estas palabras aunque se digan con la mejor intención, para los dolientes no lo es así pueden sentirlo falso o simplemente sentirse forzados a hacer algo que no desean hacer.⁶⁹

3. Regateo o negociación: comienzan a negociar con los demás y con Dios su cambio de conducta para bien, van con diferentes especialistas, con toda persona que pueda darles otro diagnóstico de su situación.

Antes de que muera la persona la negociación se puede dar cuando se pide la reposición de la persona por medio de un milagro o por medio de caros tratamientos médicos, pero cuando ha fallecido esta etapa no es tan importante puesto que la muerte de la persona es tangible, es real ya no se puede hacer nada más y no ayuda a que el proceso de duelo madure. En esta etapa es importante que la familia se despidan de su difunto y que lleve a cabo todos los ritos que desee (velorio, novenario, tocar música que le gustaba al difunto, etc.) para expiar culpas o resentimientos que cree haber dejado pendientes. Hay preocupación por recordar a la persona fallecida de diferentes maneras; si no piensa en él puede sentirse malagradecido, culpable y reprocharse cosas que no llevó a cabo.

⁶⁹ cfr. *ibidem*. p 39

**ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

4. Depresión: entendiéndola como depresión, una enfermedad que afecta a todo el cuerpo, el estado de ánimo y los pensamientos, afecta la conducta, los hábitos, lo que se piensa de sí mismo y el concepto de la vida en general. En esta fase se presenta depresión de dos tipos, una depresión reactiva que corresponde a las pérdidas físicas reales, la pérdida del rol, esta depresión sólo la vive el paciente por sus limitaciones, no quiere saber nada. Y una depresión anticipatoria en donde el paciente se mete en sí mismo para encontrarse consigo mismo porque sabe que no le queda más vida y comienza a cuestionarse el modo como se despedirá de sus seres queridos.

En esta etapa los dolientes no quieren saber nada de alguien ni de algo, se meten en sí mismos, sufren soledad y desesperanza, amargura, lloran en momentos menos esperados, por un momento pueden perder el significado de la vida. La persona está cansada, siente fatiga, tiene náusea, vértigo, opresión en la garganta, sequedad en la boca, sensación de repugnancia en la boca del estómago, erupción cutánea, dolores de cabeza, suspiros, se cree tener la misma enfermedad que mató al ser querido, como hay baja de defensas puede adquirir enfermedades virales, sinusitis, gripa, colitis, úlceras, se pueden generar enfermedades cardíacas y cáncer por haber bajas en la presión arterial, hay una disminución de energía y gran dificultad para pensar claramente pues toda la energía se consume en el duelo y el dolor por lo que la persona es más propensa a accidentes, hay cansancio, tiene alterado el sueño y el apetito de los cuales puede haber pérdida o aumento, sufren síntomas gastrointestinales, dolores musculares pues siguen dando vueltas sobre el problema antes, durante y después de éste.

Hay melancolía, decepción, impotencia, tristeza, puede haber sadismo en donde la persona afirma que está solo y que nunca más volverá a sentirse bien, puede haber comportamientos que antes eran moderados y se pueden volver excesivos (fumar, ingerir alcohol, medicamentos, llanto, sueño, incluso llegar al suicidio) hay desequilibrio, desinterés o ruptura con los objetos externos, puede no querer involucrarse en actividades ni con personas con que o con quien antes disfrutaba, hay un sentimiento de culpa, en donde creen que pudieron haber hecho algo por la persona fallecida, de recordar lo que se dijo o hizo o de lo que se hubiera hecho o dicho, es común idealizar al difunto lo que genera más culpa pues no se está llegando a equilibrar los aspectos positivos y negativos del difunto y el recuerdo no es real, hay que recordar que el duelo y la culpa van de la mano y como esto es irremediable sólo promueve atrasar el proceso de duelo, lo dañino puede ser cuando se desconecta totalmente del exterior por lo que es necesario recurrir a ayuda profesional, pues así no logra alcanzar la aceptación de la muerte sino que sólo llegaría a una resignación, a ya no querer luchar, a tener lástima de sí mismo. Puede estar obsesionado con la persona fallecida, pensar, hablar todo el tiempo del muerto, suele revivir la escena del fallecimiento pero esto es normal mientras no llegue a límites obsesivos.⁷⁰

5. Aceptación: el moribundo sabe que se va a morir, ya no le importan las visitas frente a él, no le importa saber que se va a morir ya le estorba su cuerpo, ya dejó todo listo por lo tanto está listo para irse. La aceptación no es lo mismo que resignación pues ésta es

⁷⁰ *cfr.*, *ibidem.*, p.27-29

dejarse ir sin luchar.⁷¹ Por el contrario, la aceptación ayuda a la persona a madurar, es algo positivo, ya puede recordar a la persona tal cual era sin el choque de innumerables sentimientos, puede continuar con su vida entre hábitos y costumbres que se tenían con la persona fallecida y mezclarlos con los actuales, puede afrontar nuevas actividades sin que le atormente el recuerdo y estar consciente que su vida sigue adelante, se acepta el presente y el futuro sin la persona. Los hábitos vuelven a la normalidad, se reanuda el interés por actividades cotidianas, se conoce a nuevas personas, reanuda o descubren viejos intereses, su pensamiento y juicio son los habituales.

El doliente se da cuenta que ha superado su dolor y se siente más fuerte que nunca y en muchas formas lo es ya que la madurez que ha adquirido por medio del dolor, es gratificante. Bien decía Nietzsche "lo que no me mata, me hace más fuerte". A esta etapa se llega después del segundo año de fallecida la persona y se considera el final del duelo.⁷²

Estas fases representan el proceso doloroso de todo moribundo pero como ya se dijo anteriormente dependiendo la persona se viven las fases en diferentes momentos y puede haber regresiones en ellas.

Es vital enfatizar que el proceso de duelo no es lineal sino que tiene recaídas y altibajos, además el tiempo es neutral pues no es válido decir "el tiempo todo lo cura", puede pasar mucho tiempo, pero si el doliente o el moribundo no toman parte activa

⁷¹ cfr. *ibidem*, p. 39-43

⁷² cfr. *ibidem*, p. 41-43

entonces no van a lograr aceptar la pérdida sino que se van a perder ellos mismos en su dolor

III.3.1 Factores determinantes en un proceso de duelo

Todas estas etapas son relevantes en todo proceso de duelo y además hay que reconocer ciertos factores que son causa de que el proceso de duelo sea diferente entre cada persona⁷³, algunos de ellos y los más importantes serían:

- **Sexo.** el umbral de dolor con que cuenta una mujer a diferencia de un hombre es más fuerte, tiene más fortaleza física y espiritual. Los hombres dependen más de otras personas y las mujeres suelen arreglárselas cada vez más solas.
- **Edad:** por los cambios por los que está pasando en ese momento la persona por la edad, no es lo mismo como recibe la muerte un niño, un adolescente, un adulto y un viejo, cada quien tiene una forma diferente de ver la vida a su edad, por la experiencia y vivencias que ha tenido a lo largo de su corta o larga vida, los intereses y los ideales cambian. Se puede afirmar que un anciano acepta más fácilmente la muerte así como los niños, que un adolescente o un adulto joven.
- **Relación:** el parentesco que se tenía con la persona, la cercanía. No es lo mismo la pérdida hacia un abuelo que hacia un padre o hacia un hijo. Para Elisabeth Kübler-

⁷³ cfr., THOMAS, Louis-Vincent, La Muerte, p 124

Ross esto no quiere decir que no se sufra pero sí es un punto importante la relación física, psicológica, emocional, afectiva, social que se tiene con determinada persona a veces sin necesidad de tener un parentesco con ella y por lo tanto se debe de reajustar de nuevo todo. Se debe de tomar en cuenta la relación positiva o negativa que se haya tenido con la persona.⁷⁴

- Tipo de muerte: no es lo mismo una muerte lenta a una muerte súbita, pues en la primera se da oportunidad de prepararse para el trabajo de duelo y en la segunda hay más negación, es difícil aceptar un cambio, una pérdida tan repentina, además no es fácil desprenderse del cuerpo (pues generalmente necesita la autopsia). Podemos señalar tres tipos de pérdida:
 - oportuna, cuando se da a tiempo, se desea la pérdida del moribundo para que ya no sufra, es un alivio ésta. Se acepta la pérdida racionalmente pues el moribundo se está deteriorando tanto que su recuperación es imposible y por lo tanto el duelo es más fácil.
 - inoportunas, las muertes repentinas, inesperadas y difíciles de racionalizar en términos de tiempo puede ser por un accidente un cáncer o SIDA que no se diagnosticaron a tiempo, en este tipo de pérdida el duelo se dificulta.
 - inadmisibles, son siempre inoportunas, se dan cuando el personal médico se encuentra renuente, incapacitado o desprevenido acerca de la naturaleza de la pérdida, pueden ser por negligencia médica o simplemente era algo que no debería

⁷⁴ cfr., SHERR, Lorraine, *op.cit.*, p.39-46

de haber sucedido y sucedió, como lo sería una transfusión de sangre contaminada de SIDA, el duelo es el más difícil.⁷⁵

- Economía. el sufrimiento no es lo mismo para la gente pobre que para la que tiene más facilidades económicas, pues además del dolor de la pérdida tiene una presión inmensa por asuntos económicos pendientes, desde los gastos hechos en el hospital, en el transporte que implicó visitas al hospital, de pagar entierro y de no saber como cubrir sus necesidades básicas de hoy en adelante, en caso de que haya sido el padre o la madre.
- Cultura. cómo se vive la muerte en determinados lugares será una ayuda o un obstáculo para manejar mejor el proceso de duelo, si se ve a la muerte de manera natural o demasiado lejana.⁷⁶
- Concepto personal de muerte: el como abraza el concepto de muerte cada persona, lo que piensa la persona acerca de la muerte facilitará o dificultará su proceso de duelo.
- Cambios: se refiere al trabajo interior de la persona por no permanecer en lo superficial sino en darle un sentido a la vida, hacer que su vida trascienda, lo que ayudará a enfrentar mejor la muerte.
- Capacidad de expresarse: no todas las personas tienen la misma facilidad para comunicar sus sentimientos, además su educación ha sido diferente pues a algunas se les ha inculcado que llorar es malo y por lo tanto no sacan ese dolor que los agobia.

⁷⁵ cfr. SHERR, Lorraine, *op.cit.* p. 57

⁷⁶ cfr. *ibidem.* p. 39-46

- **Religión:** ésta es un soporte espiritual para los dolientes; gracias a sus creencias canalizan su dolor, sus sentimientos de culpa, y pueden aceptar un poco más fácil la muerte por el dogma, culto y conducta que genera la misma.⁷⁷
- **Personalidad:** cada persona como única e irrepetible tiene reacciones diferentes en las mismas situaciones, afronta de manera diferente un cambio tan brusco.
- **Experiencia con duelos anteriores:** lo que facilita o entorpece el proceso de duelo.

El personal de una agencia funeraria debe estar consciente de estos momentos y factores, es así como puede dar un significado más profundo al trabajo que realiza dentro de la agencia. Si el personal no tiene idea de lo que pasa a un doliente en esos momentos difícilmente podrá reconocer la delicadeza e importancia de su trabajo. Por lo tanto se requiere una sensibilización de todos los que laboran en la agencia y no solamente las personas que tienen cierta preparación, pues el servicio implica el trabajo en equipo pero no serviría de nada si unos tienen en mente "porque" lo hacen, "para quien" lo hacen, "que" hacen y otros sólo hacen el trabajo por hacerlo y por cubrir sus horas de trabajo. Distan mucho los resultados de una persona sensibilizada de la importancia de su trabajo y otra que no lo está.

⁷⁷ cf. idcm.

III.4 ¿Por qué el funeral?

Se sabe que desde el año 1875 existió la primera agencia de inhumaciones, que actualmente tiene un gran renombre, y conforme ha pasado el tiempo han aumentado considerablemente las agencias que se dedican a lo mismo, pero ¿qué es lo que trae como trasfondo todo el proceso de un funeral?, ¿porqué un funeral es aceptado automáticamente por la sociedad?.

Analizando lo que conlleva un funeral, Carlos D'Hyver, geriatra mexicano, observa los siguientes propósitos y beneficios:

-un funeral nos va a proveer el último rito en el desarrollo de la muerte, es como cuando nacemos y los familiares nos reciben en el hospital, así hacemos con la muerte para despedir a la persona.

- confirma y refuerza la realidad de la muerte y la separación de la vida. No hay nada más claro que ver como sepultan el cuerpo y que ese cuerpo ya no va a tener las funciones primarias básicas.

- asiste en la expresión de sentimientos y facilita la pérdida, un doliente puede desahogarse públicamente porque no es mal visto estar en ese estado y al mismo tiempo ayuda a tener un poco más clara la realidad que se está viviendo. El rito funerario es como una despedida que se hace a la persona fallecida el cual demuestra

respeto y cariño lo que se observa desde el ataúd escogido por los dolientes, el entierro entre cantos y oraciones y el vestir de negro. Se podría afirmar que esto contribuye a tranquilizar a los familiares respecto al sentimiento de culpa, y así quedar en paz con el difunto, es una manera de expiar, de cumplir con la obligación de fidelidad hacia el muerto.

- hace válida la aceptación del deceso de la persona, las personas presentes en el funeral son testigos de la pérdida de la persona. El rito funerario puede ayudar a que el proceso de duelo sea más rápido al ser tangible el deceso de la persona.

- favorece la participación de la sociedad, lo que ayuda a cerrar un ciclo social en donde la persona nace, crece, se desarrolla y muere. Familiares y amigos tienen la oportunidad de expresar sus condolencias al igual que los dolientes de recibir las.

- promueve otros ritos de carácter religioso, en el funeral cada quien es libre de profesar la religión que desee y así despedir a su ser querido.

- inicia el proceso de ayuda de la comunidad para la integración social; la pérdida de la persona ocasiona un retraimiento entre los familiares más cercanos hacia la sociedad y el funeral da la oportunidad de incorporarse nuevamente a las múltiples actividades de la vida cotidiana, ayuda a la persona a continuar su vida por medio de apoyo físico, moral, psicológico, espiritual, etc.

- promueve el significado social del soporte espiritual, independientemente de la religión que se practique o que no se practique, este momento sirve para pensar en la espiritualidad del ser que se acaba de ir así como de la trascendencia de la propia existencia. Ayuda a tranquilizar, consolar, reponerse de sentimientos de culpa, ayuda a cicatrizar la herida de la muerte, cura.⁷⁸

- ayuda en la búsqueda de significado (de la vida y de la muerte), es un momento de reflexión del modo como se vive la propia vida, sabiendo que cualquier persona al tener vida no está exenta de morir. Se hace presente el temor de la muerte en uno mismo.

- reafirma el orden social, las personas que asisten a un funeral saben que deben de seguir ciertos lineamientos, tradiciones y costumbres que se viven en el lugar por respeto a la persona fallecida así como a sus deudos. El rendir homenaje al difunto teniendo como medio un escenario para ese momento más cercano a la realidad que permita formar parte de ella: los rezos, los cirios, los arreglos florales dedicados, etc.⁷⁹

- recuerda lo que vivimos en la mortalidad de otros, esto hace recordar situaciones similares en las que se pierde a algún conocido, familiar o amigo y ayuda a tener una mejor empatía con los seres que en ese momento están viviendo la pérdida del ser amado.

⁷⁸ cfr. THOMAS, Louis-Vincent . La Muerte . P 116

⁷⁹ cfr. ibidem . p 117

- proporciona los métodos para disponer de los restos, ya sea por medio de la inhumación, cremación, inmersión, embalsamamiento, así como las disposiciones oficiales que se deben tramitar. El rito funerario está proporcionando un lugar adecuado para el muerto pues será el último contacto con el muerto.

Para Louis-Vincent Thomas, el luto público tiene como propósito: señalar al doliente (...), ayudarlo a expiar, (...) facilitarle su trabajo de duelo en el silencio y el recogimiento, acompañar al difunto y ayudarlo a alcanzar su destino posterior a la muerte".⁸⁰

III.5 Dignidad humana

Estó enfatiza la trascendencia del servicio que ofrece una agencia funeraria en la sociedad.

Se ha analizado que la muerte no es un hecho intrascendente, sino todo lo contrario, y no sólo para la persona que ha fallecido sino para las personas que se quedan vivas con el dolor de la pérdida.

Lo que se va a manejar principalmente en la agencia funeraria es el cuerpo, el cadáver que es el centro de la tanatopraxis y que se debe de tratar lo mejor posible al igual que

⁸⁰ ibidem , p.122

la comunidad sobreviviente.⁸¹ La tanatopraxis va encaminada a las reglas de higiene que necesita el cadáver y el arreglo correspondiente. Louis-Vincent Thomas considera benéfico la exposición del cadáver a sus familiares pues esto ayuda al trabajo de duelo para aceptar mejor la muerte del ser querido.

Sabemos que el cuerpo deja de tener sus funciones vitales, orgánicas, biológicas pero que la muerte humana no termina ahí sino que va más allá de una simple sepultura.

El cuerpo debe ser tratado con cuidados discretos, aunque ya no sienta, ni los familiares sepan qué se hace con el cadáver. Es imprescindible tratar el cuerpo con el respeto que merece, por lo que es y representa, pues la persona por el hecho de "ser" tiene ya implícita dignidad humana por lo que al haber existido, por tener una historia, un pasado y por dar el último adiós aquí en la tierra, debe ser honrado, venerado por lo que representó para muchas personas.

El cuerpo es sagrado, desde nuestros antepasados se ha tenido una atención especial al difunto y no por la intranquilidad que experimenta el hombre contemporáneo ante el cadáver se va a pasar por desapercibido esto. "En occidente, (...), se rechaza a los difuntos, se los descuida, porque simbolizan nuestra propia muerte que tratamos de ignorar, por que son nuestro pasado, y a nosotros sólo nos interesa el porvenir, es decir la acción y la rentabilidad"⁸², con esto se puede argumentar que hay más preocupación

⁸¹ cfr *ibidem* . p 159

⁸² THOMAS, Louis-Vincent., *La antropología de la muerte* . p.621

por el valor de cambio que por el valor de uso, la rentabilidad de la muerte está basada en el comercio de medicamentos, de tratamientos, de hospitalizaciones, compra y venta de equipo médico, de funerales y sus respectivos servicios, y lo que favorece también la muerte son las armas que son facilitadas por cualquier medio, los accidentes automovilísticos y por ende la compra-venta de seguros de vida, etc; ante tanto beneficio que se busca ¿dónde ha quedado la dignidad de la persona, el respeto que merece como tal?.

III.6 Diferencia entre una virtud y un valor

En este inciso se van a señalar los valores y virtudes necesarios en el servicio que presta una agencia funeraria. Se podrían enumerar muchos valores y virtudes pero se va a centrar solamente en los vitales y básicos para el servicio dado.

A continuación se dará la definición de cada término para comprender su trasfondo educativo.

El hombre necesita ejercitar potencias y perfeccionarlas, ¿cómo? por medio de ciertas cualidades estables o acciones permanentes, estas acciones que son las virtudes, son entes que existen en otro y de manera contingente, es decir, existen en la persona y de manera contingente, si la persona no las tiene no deja de ser persona y si las tiene no es más persona.

Hay que tener claro que la virtud perfecciona al hombre y no sólo en su actividad sino en sí mismo. Pero entendamos primero que es un hábito para pasar al concepto de virtud.

Un hábito es el ejercicio constante de obrar de determinada manera, el hábito puede ser bueno o malo, lo que sería una virtud o un vicio, a continuación se hace una referencia más detallada de los que es una virtud.

Virtud viene del latín *-vir-* que significa fuerza, hombre, virilidad y en griego *-arefé-* es sinónimo perfección.

“La virtud se define como una inclinación, facilidad y prontitud para conocer y obrar el bien”.⁸³

“La virtud es un hábito y disposición del alma para obrar el bien, teniendo el bien como objetivo en sí mismo. Se adquieren con la repetición de actos positivos (...)”⁸⁴

La virtud fortalece la capacidad humana para poseer el bien; el bien es amable, pero no necesariamente amado. Por lo tanto es imprescindible educar la libertad para tener una dirección estable al bien.

⁸³ PLIEGO BALLESTEROS, María. Valores y autoeducación . p.127

⁸⁴ ALCALA, Antonio J., Educar para el trabajo . p 38

Es necesario que el hombre se comprenda a sí mismo para que entienda lo que significa su ser y pueda tratarlo como se debe y entender mejor sus relaciones con los demás y consigo mismo, en donde se originan los valores. Bien señaló Platón: 'hay que hacer que triunfe el hombre dentro del hombre', lo que marca un proceso de educación. Ahora bien, el valor viene del latín *valere* que significa fuerte. Valor es sinónimo de obrar bien. Se afirma que los valores son humanos e inagotables puesto que completan la imperfección del hombre, el cual nunca agota su imperfección sino que va completando poco a poco durante toda su vida la perfección de su naturaleza humana.

La mediocridad, la rutina, el conformismo llevan a vegetar, a no vivir humanamente, a no buscar ser mejor, y si se afirma que ser perfectos no es algo imposible puesto que la perfección es personal: se basa en las potencialidades personales, la perfección de una persona no es la misma que de la persona de al lado, por lo que el secreto no está tanto en lo que logremos sino en cómo se lucha por ser mejor día con día.

El concepto de valor no es abstracto, sin embargo así lo parecería, pues a diferencia de las virtudes que se dan a notar por las actitudes que tiene el hombre, el valor aterriza cuando el hombre lo conoce y quiere llegar a él por la repetición de hábitos buenos (virtudes). Digamos que el valor está en potencia y en acto, en potencia por que se vuelve acto cuando se alcanza la virtud y en acto porque el valor ya lo tiene todo ser que es, es decir, el valor no se agota sino que ayuda a que el hombre alcance continuamente su perfección, pues el hombre no agota su perfección cuando vive un valor. A continuación se podrá entender un poco mejor en dónde se sitúa el valor y en donde la virtud.

El ser humano tiene inteligencia y voluntad, cada una de las cuales deben desarrollarse para que logre un crecimiento integral⁸⁵.

Al hacer referencia a la voluntad, se refiere al dominio que el hombre tiene sobre sí mismo, y que le permite llegar a las virtudes; en cambio la inteligencia se dirige hacia los valores para que así guíe a la voluntad, refuerce el ejercicio de los hábitos buenos y así haya virtudes. Se sustenta que "los valores se hacen vida"⁸⁶ cuando se convierten en virtudes, esto es, por medio de la inteligencia se conoce el valor y ya conocido, por medio de la voluntad se desea, lo que hace que la persona lleve a cabo la repetición de hábitos buenos para llegar a la virtud. La virtud estriba en la voluntad y la perfecciona de modo directo; la voluntad es la que da el poder de actuar, la inclina a las buenas obras. Las virtudes nos sirven para realizar con facilidad y naturalidad buenas acciones en diferentes circunstancias, por lo tanto, las virtudes no son innatas sino adquiridas por insistencia en los actos correspondientes que se convierten en hábitos buenos y como son adquiridas también pueden ser disminuidas o perdidas por falta de actos.

Generalmente se confunde el significado de virtud y de valor creyendo que son sinónimos o que una pequeña diferencia los hace ser lo que son. Para que quede clara la diferencia que radica en ellos vale recalcar que "el valor se da por el hecho de ser y la virtud se da sólo si hay repetición de hábitos buenos"⁸⁷ Además la virtud capacita nuestras facultades de modo voluntario.

⁸⁵ cfr., LÓPEZ DE LLERGO. Ana Teresa., La empresa y la promoción de los valores., p.11

⁸⁶ idem

En cambio la relación que hay entre el valor y la virtud es que toda virtud tiene su raíz en un determinado valor que el individuo por naturaleza trae o que puede desarrollar según la misma⁸⁸, una virtud no es por el hecho de ser sino que necesita partir de algo más fuerte, este algo que es el valor, se perfecciona en el momento en que el individuo adquiere la virtud, la vive.

No es fácil hacer referencia a la adquisición de virtudes y valores pues llevan implícito un compromiso personal y social. Es motivante conocer, comprender, analizar, valga la redundancia, el valor del "valor", pero es un reto vivir conforme a ese "valor" en cualquier campo de acción; cuesta más trabajo vivir lo que se valora que sólo reconocer el valor de la acción sin intentar siquiera llegar a ella. Es necesario el esfuerzo continuo y constante para que poco a poco las virtudes se vayan adhiriendo a la naturaleza humana.

La naturaleza humana está hecha para que el hombre adquiera virtudes por medio del ejercicio; ésta se encuentra imperfecta y por medio de las virtudes se va perfeccionando. Como ya se señaló anteriormente, es un compromiso personal y social, "el hombre es por naturaleza un sujeto relacionable con todo e incompleto por sí mismo. Sólo en la relación con todos los seres se desarrolla, se completa y se realiza".⁸⁹

⁸⁷ *ibidem*, p 15

⁸⁸ *cfr.* *ibidem*, p 18

⁸⁹ RODRIGUEZ MARTÍN DEL CAMPO, Gabriel., *Ciencia de la Educación*, p 38.

En la actualidad, se trata de poner valor a cualquier cosa pero un valor conforme a las exigencias de cada uno, un valor subjetivo y se cae en un concepto erróneo de lo que es el valor. Siendo esto así, se debe afirmar que la jerarquía de los valores ya está dada por la misma naturaleza de cada ser según su perfección y la misión que debe llevar a cabo con respecto a otros seres; se refiere a la jerarquía natural de: las cosas, vegetales, animales y el hombre, misma que no se puede modificar, y la jerarquización que cada uno haga siempre debe guiarse por la jerarquía objetiva de valores, por la verdad, si no se cumple esto la jerarquización será falsa y no se estará perfeccionando el hombre. Con esto se quiere señalar que un valor no es más que otro ni que debe elegirse uno sobre otro, sino que hay diferentes valores que deben complementarse entre sí y que en determinado momento, por las circunstancias que se viven, es necesario hacer hincapié más en uno que en otro pero sin excluir la jerarquía de los mismos. La armonía externa se nos ha dado, pero la armonía interna debemos de encontrarla con el propio esfuerzo personal. Para lograrlo encontramos : valores religiosos, morales, estéticos, intelectuales, afectivos, sociales, físicos, económicos, etc.

Todos los valores se complementan para dar un desarrollo integral al hombre, el hombre no puede crecer más de un brazo que de otro, porque sus movimientos serían torpes y su desarrollo incompleto. Así sucede con los valores se necesita ir a la par con cada uno de ellos para asegurar un perfeccionamiento gradual e integral⁹⁰

Es conveniente aclarar que en lo que se va a hacer hincapié será en las virtudes, por ser éstas tangibles, observables y que se pueden transmitir con el ejemplo, por medio de actitudes, de habilidades, etc. No es fácil, efectivamente no lo es, puesto que se requiere del continuo esfuerzo de cada uno y al precio de cada día, del compromiso personal. Pero vale la pena el esfuerzo por sacar lo mejor del hombre, por educarse, hay que recordar que educación (*educere*) es “sacar lo mejor de cada persona”.

La educación tiene la finalidad de humanizar, es decir, que el hombre alcance su perfeccionamiento humano en cuanto que humano, para Santo Tomás el estado perfecto del hombre, es la virtud.

III.6.1 La formación en las virtudes humanas

Se debe dejar claro que las virtudes se dividen en: virtudes TEOLÓGICAS, sobrenaturales o divinas y las virtudes morales sobrenaturales o CARDINALES. Las primeras son: Fe, Esperanza y Caridad, las cuales miran directamente a Dios, son infundidas por El, las segundas no miran directamente a Dios, sino más bien a las personas y a las cosas en relación con Dios. De estas virtudes se derivan las virtudes morales naturales o virtudes humanas en donde el hombre puede esforzarse para

²¹ cfr., PLIEGO BALLESTEROS, María., *op.cit.*, p 42

desarrollarse y así mejorar a nivel natural, y son: Prudencia, Justicia, Fortaleza y Templanza.⁹¹

Este trabajo se enfocará estrictamente a las virtudes morales naturales o virtudes humanas que son regidas por las cuatro virtudes cardinales, sin embargo no se abarcarán todas sino las que son propias del trabajo y en especial de una agencia funeraria.

Primero se explicará brevemente cada una de las virtudes cardinales; se debe de tener claro para pasar a las que se desprenden de ellas.

1. La **prudencia** ordena todo al debido fin, ayuda a jerarquizar correctamente, a buscar los medios convenientes para que la obra salga bien hecha, a decir y actuar lo mejor posible y desechar lo no conveniente, es la facultad de juzgar rectamente, el querer y obrar conforme a la verdad cuando se toma una decisión.

La prudencia facilita una reflexión adecuada antes de enjuiciar cada situación y para así tomar una decisión acertada de acuerdo con criterios rectos y verdaderos. No conoce por conocer, sino conoce para dirigir y mandar, está para dirigir efectivamente la acción.

La virtud de la prudencia aprehende la realidad para luego ordenar el querer y el obrar. La prudencia es la regulación de la actividad misma de la voluntad, bien afirmó Aristóteles hay que educar en la prudencia para que se elija bien y se obre mesuradamente.

⁹¹ cf., ISAACS, David., La educación de las virtudes humanas , p.37.

2. La **justicia** es la virtud donde se da a cada uno lo que le corresponda, regula la actividad del hombre en relación con otros hombres, salvaguarda los derechos de nuestros semejantes a la vida y la libertad. Hay que recordar que nuestra libertad termina donde empieza la libertad de los demás.

3. La **fortaleza** implica resistir como combatir, acometer, el terminar lo que se empieza, ser fiel en lo que libremente se ha comprometido. Da ánimos para acometer una situación difícil. No se trata de sufrir por sufrir al vencer los males sensibles, sino para alcanzar algo mejor. Dispone para obrar el bien a pesar de las dificultades, el ser capaz de sacrificio.

4. La **templanza** ayuda a refrenar los deseos desordenados de los placeres sensibles. La palabra *-temperare-* indica poner freno, parar. Dispone al dominio de nuestros deseos, el usar con moderación los bienes temporales, como el comer, beber, la castidad y continencia en cuanto al placer sexual.

Si no regimos nuestro actuar con base en estas virtudes se caerá en la precipitación, la inconsideración, la inconstancia, la falta de dominio de las pasiones, el estar al servicio del egoísmo para alcanzar fines que no son rectos. Pues hay que recordar que "el fin no justifica los medios".

Como ejemplo de virtudes morales naturales que se desprenden de las virtudes cardinales o morales sobrenaturales, se mencionan las siguientes:

- diligencia
- puntualidad
- orden
- honestidad
- sencillez
- humildad
- solemnidad
- perseverancia
- limpieza
- respeto
- obediencia
- paciencia
- generosidad
- gratitud
- discreción
- pudor
- sobriedad
- comprensión
- buen humor
- responsabilidad
- sinceridad
- flexibilidad
- lealtad
- optimismo
- sociabilidad, etc.

Pero en principio, si se es prudente, justo, recio y templado éstas virtudes nos acompañarán necesariamente.

III.6.1.1 Virtudes para una agencia funeraria

Con ese título no se quiere limitar todo el sinnúmero de actitudes potenciales que existen en un trabajo para lograr convertirlas en virtudes, pero sí se quiere especificar las más importantes en una agencia funeraria y por lo mismo no se

pretende delimitar el ejercicio de otras, al contrario, con unas se quiere dar el apoyo a otras afines.

La calidad en el servicio en la empresa no se logra solamente por su tecnología, sus procesos, su infraestructura, su personal "calificado", etc; sino que requiere de la garantía que ofrece el compromiso de cada uno de los que laboran en ella. Podemos tener el acceso a la tecnología de punta sin tener acceso al interior de cada persona que labora en ella, de ese modo quedaría flotando en el aire cualquier esfuerzo por ayudar a la mejora del personal.

Si cada persona por naturaleza busca su perfeccionamiento, entonces implícitamente busca una virtud, sea en el ámbito que sea, por lo que ¿es ajeno a la empresa fomentar las virtudes en el trabajo para que se logre una mejora personal y por ende una mayor productividad y mejora social?.

Es una cuestión difícil de responder en nuestros días, pues se busca capacitar y adiestrar pero raramente. Todo se queda en lo externo y no se va al interior del hombre de donde realmente salen las fuerzas para dar lo mejor de sí.

Es importante que la gente "sea" y no "parezca", con esto se hace referencia a la autenticidad en las actitudes que debe mostrar la persona no sólo en su trabajo sino fuera de él, que predique con el ejemplo la filosofía de la empresa y así con los valores de cada uno lograr dar calidad, incrementarla en el trabajo para el beneficio de todos.

La agencia funeraria lleva a cabo un servicio más exclusivo y delicado por el estado de ánimo y los sentimientos con que se enfrentan los dolientes en esos momentos.

En primer lugar, se señalará indiscutiblemente el **respeto**; al respecto David Isaacs menciona a la persona respetuosa como quien: "...actúa o deja de actuar, procurando no perjudicar ni dejar de beneficiarse a sí mismo ni a los demás, de acuerdo con sus derechos, con su condición y con sus circunstancias".⁹²

Se debe aceptar a la persona por lo que es y no por lo que tenga y tomando en cuenta siempre las circunstancias que le rodean. Lo que hará que el respeto se dirija de una manera distinta para cada una de ellas, será el ponerse en los zapatos del otro y comprender los sentimientos que la persona enfrenta. Ahora bien, el respeto debe de estar enfocado a sí mismo y hacia los demás, al reconocer que cada uno lo merece por ser único e irrepetible.

El respeto supone comportarse de determinada manera, sin causar aflicción a los que le rodean y tratándoles con la atención debida en el momento preciso. El estar dispuesto a actuar a favor de la otra persona y cuando ella lo requiere.

El personal que labora en una empresa exige respeto tanto entre sus mismo compañeros de trabajo, quienes necesitan afinar detalles en el trato con los demás para que sea posible mantener una convivencia continua, y respeto hacia el

cliente quien, en cada caso va a presentar distintas condiciones que lo harán merecer un trato diferente al de los demás clientes.

Como representante de una agencia funeraria, el respeto va implícito en cualquier maniobra que se haga, desde el puesto operativo hasta el puesto gerencial, pues conociendo de antemano las circunstancias que rodean al cliente sería inhumano no ver y actuar a favor de él. Desde que se vende el servicio funerario se debe de respetar la opinión del cliente, el respeto a los dolientes por el cumplimiento, sea cual fuere, de la última voluntad del difunto, el proporcionar buen trato independientemente de la condición socioeconómica, sexo, raza, religión, etc. ya que esto cambia el sufrimiento que esta experimentando.

El hombre está en posibilidades de mejorar en cada momento y al no respetársele se limitan sus oportunidades para mejorar. Por lo tanto, como afirmaba David Isaacs, se debe de actuar o dejar de actuar según sea el caso. Se debe de dejar de actuar cuando sólo se están obstaculizando estas oportunidades de mejora y se debe de actuar cuando se beneficia a la persona.

El respeto no se manifiesta en relación a las cualidades de cada persona con la que se tiene contacto, sino por el derecho que tiene cada persona de ser respetado.

⁹² ISAACS, David, La educación de las virtudes humanas, p.155.

Todos los servicios que presta la agencia, como lo sería el caso del manejo del ataúd, la manera como se facilitan los folletos correspondientes y el contenido de éstos, el trato que se brinda al dar información por el teléfono, en el estacionamiento, en la cafetería, etc, exigen un respeto. Y para vivir el respeto es necesaria la prudencia.

La **prudencia**, es como decía Santo Tomás 'la madre de las virtudes', o bien como afirmaba Monseñor José María Escrivá de Balaguer 'conductora de todos los hábitos buenos', ya que ésta rige el actuar humano que guiado por "criterios rectos y verdaderos, pondera las consecuencias favorables y desfavorables para él y para los demás antes de tomar una decisión, (...)"⁹³

Esta virtud no conduce a la persona a orillarse sin comprometerse o responsabilizarse de sus actuaciones si cree que algo no va por buen camino. Al contrario hace reflexionar y hacer cargo de la situación.

El personal de una agencia funeraria debe de captar objetivamente la realidad, la situación en donde está, para luego actuar o dejar de actuar según sea el caso que más convenga, debe diferenciar lo más importante de lo secundario, como lo sería la manera de conducirse dentro de una sala de velación al hacer los servicios de limpieza con delicadeza, sabiendo que con el equipo de aseo se tiene que hacer ruido sin que éste sea excesivo, aún cuando en esa sala no haya dolientes, pero puede ser que los haya en otras salas, al colocar el ataúd en el

centro de la sala de velación, al dirigirse a los dolientes con finura y sutilmente cuando haya duda o confusión sobre algún dato importante que se requiera para los trámites posteriores, el pedirlo en voz baja, con juicio al hablar, o al dar aviso de lo que prosigue al velorio como es la transportación del cadáver y su consecuente sepultura.

La prudencia en la comunicación por vía telefónica o en la publicidad de los servicios fúnebres, es importante para lograr acercarse atinadamente al público en general evitando la alteración y resentimiento social.

La prudencia al transportar un cadáver desde que se recoge en el domicilio particular, en un hospital o un depósito de cadáveres hasta que se entrega a la agencia funeraria tanto en el cuidado que se debe de tener en el traslado como en el momento de hacer la tanatopraxis, para que no suceda algún percance, podría ser que les cayera, o producirle golpes, heridas, raspones, etc, pues las personas con más experiencia en dicho trabajo gustan de jugar bromas a los novatos haciéndoles cargar la cabeza del muerto, siendo ésta la parte más pesada del cuerpo, y entre nerviosismo e inexperiencia llegan a soltarla produciéndole mallugaduras o hematomas, éstos últimos se pueden todavía formar después de 6 horas de haber fallecido la persona.

También durante la tanatopraxis cuando es colocado el cuerpo en la mesa de embalsamiento o al estar lavando el cadáver, no se tiene cuidado pudiendo suceder lo anterior, en este caso los embalsamadores están obligados a tratar

⁹¹ cf. apud. ibidem, p.336

prudentemente el cuerpo pues aunque ya estén muy familiarizados en esto no por ello deja de tener el cadáver un respeto merecido.

Por lo tanto, se debe de sensibilizar a las personas con experiencia de la seriedad de su trabajo al adiestrar a los demás, pues también pueden estar expuestos a una demanda por parte de los deudos.

Por consiguiente, deben de ciertas reglas y normas que regulen una determinada área en el trabajo según las exigencias del mismo, y que cada una de estas normas o reglas vaya destinada a un fin común que involucre el progreso de la empresa.

La prudencia, como virtud se adquiere, se actualiza en cualquier momento si la persona está dispuesta a ello y se esfuerza. Es necesario reforzar ciertas capacidades según David Isaacs, como lo serían: "la capacidad de observación, el poner atención a aspectos nuevos que pasan como desapercibidos, el ser más sensibles para distinguir entre un hecho y una opinión, entre lo más importante y lo secundario, la capacidad de análisis, la capacidad de pedir consejo, de seleccionar las fuentes más correctas de información para irse formando un criterio recto".⁹⁴

Cada uno de estos puntos no se desarrollan en un horario de trabajo sino que su actuación debe ser continua en su ambiente laboral, personal, familiar y social.

Además una persona prudente no sólo pediría consejo sobre su quehacer profesional al compañero o al jefe del departamento; el hombre tiene diferentes facetas siendo solo una la laboral, pero también necesita desarrollarse en los demás ámbitos que lo conforman; ahora bien, una persona prudente no significa que nunca vaya a tener errores o equivocaciones, al contrario aunque los tenga se responsabiliza de ellos, rectifica su error y lo utiliza como referencia para mejorar ese aspecto como lo sería por ejemplo el gerente de ventas de servicios funerarios, quien al principio en algunas ocasiones se abstendrá de actuar por miedo a equivocarse en promocionar un servicio tan delicado. La prudencia se va cultivando como cualquier otra virtud, por medio de la repetición.

Cotinuemos con la virtud de la **generosidad**, la cual es vital en las personas cuyo trabajo es estar en contacto directo con otras personas.

La generosidad, como afirma David Isaacs "es una virtud que difícilmente se puede apreciar en los demás con objetividad"⁹⁵, no sabremos nunca la moralidad de los motivos que movieron a una persona a actuar con generosidad.

Cuando una persona es generosa "actúa en favor de otras personas desinteresadamente y con alegría, teniendo en cuenta la utilidad y la necesidad de la aportación para esas personas, aunque le cueste un esfuerzo"⁹⁶

⁹⁴ cfr., ibidem, p.342.

⁹⁵ ibidem, p.61-

⁹⁶ idem.

David Isaacs hace mención al esfuerzo por parte de la persona generosa, pues no da lo que sobra o lo que tenga como excedente sino lo que tiene medido para ella misma, lo que tenía destinado para ella.

Ahora bien, lo que se va a dar no es con base en el valor que uno le pone sino con base en la verdadera necesidad de la persona en cuestión. Sería egoísta actuar en lo que a mí me satisface dar y no pensar en lo que dejaría satisfecha a la otra persona.

¿Cómo se puede vivir la virtud de la generosidad en una agencia funeraria?.

La generosidad se vive al dar el tiempo a los demás desde que se recibe a los dolientes, las atenciones que se les brindan para llenar diferentes documentos, en la cafetería, etc.

Desgraciadamente, las personas llevan a cabo <actos generosos> interesados y dejan llevar su actuar en favor de una persona que le puede dejar buena propina y no por la persona que más necesita su ayuda. Muchas de estas personas ni siquiera se imaginan que tienen la capacidad de ser generosos confiando en sus posibilidades, no aprecian lo que son capaces de hacer por los demás, no tienen idea de que el tiempo puede ser medido no por el dinero que genere sino por el beneficio que en ese tiempo se dé a los demás. Tal vez se les haría raro pensar que este es un tiempo bien utilizado; al cuidar los detalles para ofrecer un lugar especial en que se lleve a cabo la separación de los vivos con el fallecido, el

brindar la oportunidad de empezar a tener un contacto con la realidad de la muerte, el honrar públicamente al difunto y despedirse del cuerpo físico del ser querido, el apoyar con un lugar seguro para que se expresen abiertamente los sentimientos y se reciba respaldo de los demás, etc.⁹⁷, todo esto hace la estancia de los dolientes más agradable aún en sus momentos de dolor, aunque tal vez éstos no lo noten directamente pero indirectamente se pueden sentir en un ambiente tranquilo.

El cuerpo necesita descanso, necesita cobijo, así también los familiares necesitan un entorno sereno y reconfortante conforme a las circunstancias que se están viviendo, que dé comodidad material para ayudar a atenuar el momento tan grave e incomprensible que se está enfrentando.

Claro que cada persona que labora en la agencia funeraria es libre de tomar la decisión, de estar dispuesta y de esforzarse por entregar lo que tiene, como afirmaba Baden-Powell, fundador de los boy scouts: ayudar sin pensar en recompensa.

Lo mejor sería una actitud generosa con motivos rectos, pero lo primero que hay que desarrollar es el hábito de saber dar para luego concentrarse en ordenar motivos rectos y que así se viva la virtud tal cual es.

⁹⁷ cfr., O'CONNOR, Nancy , Déjalos ir con amor.., p. 17,18,124.

La generosidad además de ir enfocada al personal en relación con los clientes o dolientes, también debe de vivirse entre los empleados, entre jefe y subordinado, cuando por ejemplo: se comete un error y se clasifica a la persona por esa equivocación y ya no se confía en ella para hacer de nuevo el trabajo en lugar de reconocer las posibilidades de mejora de esa persona que cometió el error, así como el actuar generosamente después de escuchar sus necesidades, quejas y sugerencias.

Aquí es importante tener claro que la generosidad no lleva a satisfacer caprichos sino a actuar conforme a decisiones prudentes.

Desde los niveles más altos en una agencia funeraria se debe de vivir cada una de las virtudes y encauzar la iniciativa del personal para actuar en favor de los demás. La generosidad se vive por convicción de que los demás tienen derecho de recibir un servicio.

La empresa debe hacer que el personal se identifique con el servicio que ofrece y no sólo darlo por darlo, que reconozca el valor de lo que da para que haya una generosidad permanente en desarrollo.⁹⁶

Definitivamente todas las virtudes se relacionan entre sí, se apoyan entre sí para llegar a otras más.

La generosidad requiere paciencia, la que se identifica como una grandeza de ánimo para acometer con serenidad las dificultades que se presentan mientras llega el bien.⁹⁹

Esta sólo se va a vivir cuando se soportan las molestias causadas por esperar un bien. Cuando el personal encargado de tramitar el papeleo correspondiente que sigue a la muerte de la persona tiene que esperar a que todo se encuentre en orden, o cuando los tanatopracticantes deben de esperar la llegada del cadáver a horas altas de la madrugada, asimismo las personas que están a cargo de atender al cliente deben de superar las molestias que puedan surgir con tranquilidad; al mismo tiempo cada empleado representa a la empresa y por lo tanto un gesto de impaciencia puede arruinar el trabajo bien hecho por los demás compañeros de trabajo.

Se debe notar que los buenos resultados en el obrar no se consiguen con poco esfuerzo y en poco tiempo, sino que es necesaria la constancia y persistencia, y no querer resolverlo ya para caer en una reacción precipitada, para que a pesar de las dificultades que se presenten no se desfallezca y se siga adelante para alcanzar el objetivo propuesto

Ahora se hará mención de la virtud de la **paciencia**, la cual "nos impulsa a ser comprensivos con los demás, persuadidos de que las almas, como el buen vino,

⁹⁸ cfr., ISAACS, David, La educación de las virtudes humanas, p 72

⁹⁹ cfr., ibidem , p 277.

se mejoran con el tiempo”¹⁰⁰. Aquí se podría hacer referencia al autodominio que cada persona que labora en la empresa debe poner en práctica no sólo hacia los clientes sino también entre los que laboran en la misma empresa. Es importante recalcar que debe de haber concordancia en todo lo hecho. No se puede ser paciente con unas personas y con otras no. La paciencia requiere invertir tiempo pues se necesita cierta disciplina para lograrla al igual que las demás virtudes. Por ejemplo, los choferes de carrozas al estar encargados de dirigir el cortejo hasta el panteón y tener que atravesar en ocasiones toda la ciudad, esto requiere paciencia y autodominio ante todo lo que involucre el trayecto.

Los capilleros o personal de la sala de velación, los que están en las puertas principales de la funeraria, en el estacionamiento, deben soportar ciertas molestias como el no moverse, el no hacer ruido, incluso el clima y hasta impedir que “la mente se ocupe de un modo activo, continuado, en otros asuntos”¹⁰¹; resultaría poco profesional el que el personal se estuviera moviendo de un lado a otro, platicando con quien se encuentra por el hecho de que en ese momento no se está ocupando en algo o las personas que se encuentran en la sala de velación no es que puedan ocupar su mente de un modo activo mientras están ahí, sino que si estuvieran totalmente pensando en otra cosa y se les pide un favor, un servicio extra o se les pregunta algo va a parecer descortesía y falta de atención si no se atiende pronta y rápidamente al requerimiento.

¹⁰⁰ *apud. ibidem.* p.295.

¹⁰¹ *ibidem.* p.283.

En todo lo estudiado, hay oportunidad para practicar la paciencia al trabajar para dominar una incomodidad corporal o el deseo de moverse.¹⁰²

La paciencia nos ayuda a saber esperar con tranquilidad las cosas que tardan, nos ayuda a soportar los males.

Hoy en día los actos ceremoniosos tienden más a situaciones que no tengan nada que ver con la muerte, sin embargo, la muerte por lo que representa, requiere de cierta seriedad y exaltación, de cierta atención hacia el difunto y cuidado a los dolientes.

La **solemnidad** hace referencia a algo hecho "con extraordinaria pompa, (...). Acompañado por formalidades importantes. (...). Enfático, grave, majestuoso (...)."¹⁰³

La solemnidad juega un papel vital en estos momentos. En una agencia funeraria, el personal debe de dar atención a ésta desde el modo como recibe a las personas, como se dirige a ellas, las formalidades correspondientes. Es una actitud de exaltar la importancia de la ausencia del ser querido, el demostrar los últimos afectos hacia él públicamente y el darle una despedida elevando a mayor auge todo el homenaje y atención debidos al difunto.

¹⁰² *ibidem.*, p.284

¹⁰³ GARCIA PELAYO Y GROSS, Ramón, *Pequeño Larousse Ilustrado.*, p.953

La solemnidad es necesaria para que los familiares se sientan apoyados y comprendidos en su dolor.

En cuanto a la **diligencia**, se señala que antes así se les nombraba a los ferrocarriles o carros que en aquella época corrían a gran velocidad lo que hace que la diligencia sea sinónimo de rapidez, prontitud, atención al ejecutar un trabajo, pero no sin antes tomar en cuenta el ánimo que se ponga en él.

La virtud de la diligencia exige no perder el tiempo y si se descansa no se trata de no hacer algo, de una inacción, sino que el descanso es una distracción. La diligencia lleva a una alegre actividad al poner verdadero empeño en ello. Se podría afirmar que un servicio de calidad consistiría en el cuidado con que todos contribuyan a hacer bien los menores detalles, esto sería un servicio de primera.

Para lograr lo dicho se necesita un **orden** y una persona ordenada “se comporta con unas normas lógicas, necesarias para el logro de algún objetivo deseado y previsto, en la organización de las cosas, en la distribución del tiempo y en la realización de las actividades, por iniciativa propia, sin que sea necesario recordárselo”¹⁰⁴ y que así no se caiga en olvidos y descuidos.

El orden, tanto en las cosas personales de los que laboran en la agencia funeraria como en las herramientas necesarias para cada área de la agencia, esto se refiere a no mezclar herramientas de un área con las que se utilizan en otra área;

cada una tiene una función específica, por lo tanto utilizar cada cosa para lo que es y no para lo que se pretende que sea. Asimismo, cuando se ha dejado de utilizar una herramienta se debe de colocar de nuevo en su lugar para que esté lista para la próxima persona que la ocupará de nuevo sin hacerle perder tiempo por estar buscando.

El orden requiere ser reforzado por medio del ejemplo, por la persona que lo exige, un gerente no podría exigirlo si es el primero que deja las cosas y asuntos por arreglar hasta el final aún teniendo tiempo.

Se hace referencia a no hacer perder el tiempo a los demás y en este caso se refiere no sólo al tiempo que se pierde por no encontrar algo que debía haber estado en su lugar, sino al tiempo que se hace perder por faltar a la puntualidad, la cual es una falta de justicia. Aquí terminamos con la virtud del orden para pasar a la virtud de la puntualidad.

La **puntualidad** que exige disponer de una sala de velación, la puntualidad de la salida del cortejo, la puntualidad en los trámites, en la hora de entrada y salida del personal, etc, bien dice un dicho: "quien da aprisa, da dos veces".

Se pretende cerrar este sin fin de virtudes que no tienen límite, pues la mejora del ser humano no lo tiene, con una virtud que parece una de las más importantes de entre las mencionadas anteriormente y que no sólo se enfoca al personal de una

¹⁶⁴ ISAACS, David., *op.cit* , p 123

agencia funeraria sino a toda persona que conviva con la familia de un difunto. Esta es la virtud de la **comprensión**.

Se cita lo que afirma David Isaacs sobre la comprensión, la cual “reconoce los distintos factores que influyen en los sentimientos o en el comportamiento de una persona, y profundiza en el significado de cada factor y en su interrelación (...) y adecua su actuación a esa realidad”.¹⁰⁵

Qué razón se tiene cuando se dice “ponerse en los zapatos del otro”, pero que difícil es llevar esto a la práctica y ¡que gratificante puede ser para la otra persona sentirse comprendido en su dolor!

Definitivamente, no se puede comprender totalmente a la otra persona; por más que tratemos de entender su estado de ánimo y su comportamiento, nunca podremos sentir lo mismo aunque experimentemos o hayamos experimentado una situación parecida, porque todos somos diferentes y cada quien responde de modo singular ante un acontecimiento.

El personal de una agencia funeraria no sólo debe de comprender sentir con el otro, sino ver con los ojos del otro,¹⁰⁶ debe manifestarle esta comprensión al cliente por medio de actos solemnes, por medio del silencio, de estar pendiente de los

¹⁰⁵ *ibidem* , p.427

¹⁰⁶ *cf.* *ibidem* , p.430

detalles, por medio de la serenidad en su actuar, del calor humano que se brinde en el servicio en general.

La comprensión no solamente va dirigida, como ya se dijo, al cliente, sino a todo el personal de la empresa, pues en todo lugar y en todo momento se puede brindar apoyo a los demás, se puede demostrar afecto y atención, por lo que es necesario educar el lado sensible de la persona para que al comprender pueda dar alternativas para ayudar así a los demás a superar su situación o para alcanzar su mejora personal en un ambiente de cordialidad.

Sea cualquier virtud que se pretenda practicar, requiere del compromiso de todos, desarrollando habilidades y actitudes de disposición al servicio que garantice la mejor atención al cliente.

El servicio es lo que el cliente espera, por lo tanto, para ofrecer calidad en el servicio es necesario cuidar el detalle, contando con personas cuidadosas, perseverantes, auténticas pues los valores de cada persona incrementarán la calidad del trabajo.

El trato amable, la sonrisa, la prontitud en la contestación en las llamadas de los clientes, etc, son ventajas competitivas o valores agregados; el cliente lo que compra son atributos relacionados al servicio, como la limpieza, el orden, la prontitud, la puntualidad, la atención y seguridad, la discreción, el cuidado en los detalles, la amabilidad, etc; es por esto que la persona teniendo la oportunidad de

escoger entre una y otra agencia que ofrece servicios semejantes escoga la que le ofrece lo mejor, la que le ofrece beneficios adicionales y un trabajo bien hecho.

Como se estudió anteriormente, las virtudes que se presentan en este capítulo no pretenden ser las únicas para desarrollar en este tipo de servicio sino que se consideran fundamentales como muchas otras para apoyar una cultura de calidad en el servicio que se brinde permanentemente, es decir, hacerlo parte de nuestra cultura y quehacer cotidiano. Hay que recordar que la educación es permanente.

Tomando en cuenta que la actitud es de vital trascendencia para el servicio de calidad, no está por demás recalcar que el servicio es una realidad resultado de nuestra actitud personal y ésta es la diferencia que debe distinguir a una agencia y otra en cuanto a la búsqueda de profesionalismo y crecimiento, y todo esto basado en el proceso educativo que toda persona debe tener a lo largo de su vida.

En el fondo, se pretende atender a unas necesidades “fundamentales” del doliente que rebasan el quehacer cotidiano del personal de servicios funerarios. Quizá algunas agencias funerarias ya cuenten con una preparación necesaria o básica para llevar a cabo tales funciones, pero éstas deben ampliarse y apoyarse en un servicio educativo permanente que invite a un cambio de actitud frente a la muerte.

Lo que se expone en el siguiente capítulo es una pequeña muestra para invitar al pedagogo a la ampliación de la actividad profesional.

CAPÍTULO 4: ESBOZO DE UN CURSO DE FORMACIÓN EN EL SERVICIO AL CLIENTE PARA EL PERSONAL DE SERVICIOS FUNERARIOS “ANGELUS GROSMAN”.

IV.1. Introducción

Educar es humanizar, es sacar lo mejor de adentro de las personas, es guiar a ser mejor persona.

Educar es enseñar a vivir, es enseñar a separarnos de lo que fuimos para internarnos en lo que vamos a hacer, esto es, vamos a empujar al cambio y se puede señalar que la Calidad es un fenómeno educativo que nos lleva a llenar de sentido humano las cosas, situaciones, momentos, atenciones, etc, que parten del Servicio, pues se está acostumbrando a ya no actuar como verdadera persona, a no darle un tono humano a lo que se hace, por lo que es necesario que el pedagogo despierte, sensibilice, concientice, haga notar la trascendencia del cambio por medio de la educación, que inicie la búsqueda de las mejoras y de la cortesía en el trato de acuerdo a servicios específicos, sin perder de vista su tarea principal, que es la de llevar al hombre a un desarrollo integral gradual enfocado a su perfeccionamiento.

IV.2. Planteamiento del problema

Se sabe que el servicio genera un fuerte impacto en las utilidades de cualquier empresa, ya sea privada o pública y un servicio mediocre puede perder un posicionamiento logrado con mucho esfuerzo. El servicio no es una ilusión, sino una realidad que depende del compromiso entre los diferentes niveles de la organización.

Ahora bien, mucho se ha hecho al respecto en las empresas por satisfacer las necesidades del cliente, por ver las cosas desde el punto de vista de éste; sin embargo, se ha hecho énfasis en empresas que satisfacen necesidades diarias de alimentación, vestido, comunicación, entretenimiento y diversión, vivienda, actividades deportivas y culturales, necesidades bancarias, etc., pero se ha hecho poco énfasis en las empresas que manejan servicios funerarios y en éstas como en otras es de vital importancia el servicio que se ofrezca.

Rara vez se piensa en la más inevitable necesidad. la de un servicio funeral, y por ser inevitable se cree que el Servicio ya está por hecho, que no hay que hacer más por él, se ve la Calidad en el Servicio como un esfuerzo aislado y no como una actividad continua.

Cualquier empresa que se dedique a ofrecer este servicio debe estar consciente que el impacto emocional que produce la pérdida de un ser querido es igual, en términos generales, para toda persona por lo que cualquier agencia funeraria, sea pública o

privada, debe de estar capacitada para ofrecer el mejor servicio posible al cliente dentro de sus alcances, pero lo más importante es el tono humano en que se desenvuelva el servicio.

Se debe enfatizar que el papel del pedagogo ha sido cada vez más notorio en el área empresarial y comunitaria pero como ya se analizó en una agencia de servicios funerarios ha sido nulo. Y como en todo momento y en todo lugar el hombre se puede educar y por ende servir mejor a los demás, el papel del pedagogo es de vital importancia para guiar y apoyar el crecimiento personal y profesional de los que laboran en la agencia funeraria y así llevar al buen funcionamiento de la misma.

IV.3. Detección de necesidades

Lo que a continuación se presenta es el resultado de la experiencia obtenida de la observación y la entrevista que se han venido realizando a lo largo del marco teórico de este trabajo de tesis en la agencia funeraria: "Servicios Funerarios Angelus Grosman", ubicada en la calle Dr. Olvera # 195, Col. Doctores y en las oficinas de ésta ubicadas en la calle de Colima # 410-301 3er. Piso, Col. Roma.

En esta agencia funeraria trabajan aproximadamente 40 personas de las cuales aproximadamente el 80% son hombres y el 20% mujeres; desde la dirección, gerencia, mandos intermedios, personal administrativo, personal de intendencia, etc. Por

contratiempos internos que se presentaron en la agencia no fue posible un diagnóstico de necesidades basado en la aplicación de cuestionarios al personal, sin embargo, se pudieron obtener datos básicos por medio de la entrevista espontánea con el director de la agencia funeraria y con algunos empleados que laboran en ella, para con esto justificar el esbozo del curso de formación el cual se presentará posteriormente.

Se pudo observar y comprobar por medio de la entrevista que algunas de las personas encargadas directamente del servicio al cliente, como telefonistas y vendedores, tienen poco tacto, preparación y conocimiento para atender adecuadamente el requerimiento que en esos momentos se tenía. Además, no se contaba formalmente con un manual de políticas y procedimientos y el reglamento interno era muy escueto.

El personal de la agencia funeraria en cuanto a preparación académica, la mayoría no terminó secundaria, algunos trabajan en esto por cuestiones de tradición familiar, como lo serían los embalsamadores, y la mayor parte del personal por conseguir trabajo rápido; no ven de muy buen agrado el trabajar en una agencia funeraria, como lo son los carroceros, capilleros, personal de limpieza, etc; y los encargados de ventas del servicio generalmente tienen otro nivel de estudio pues ya han terminado la preparatoria y otros tienen carrera terminada pero por la falta de empleo se han visto en la necesidad de obtener entradas por medio de la venta de diferentes productos o servicios, aunque algunos no estén muy convencidos del servicio que están vendiendo.

A los vendedores se les da un adiestramiento y capacitación, en donde los ponen al corriente de los servicios con que cuenta la agencia funeraria, les enseñan cómo vender este tipo de servicio de manera muy superficial.

En lo que respecta a la rotación de personal, llega a ser frecuente en algunas áreas debido a la falta de conocimiento respecto a las funciones específicas del puesto. Algunos empleados no conocen adecuadamente el proceso en general que conlleva el servicio de la agencia funeraria, cumplen las obligaciones del puesto en el que se encuentran pero desconocen el quehacer de los demás compañeros, lo cual hace más difícil el trabajo en equipo.

No existe una filosofía estructurada de la empresa que guíe el trabajo en común de la misma, lo que es de vital importancia pues esto es lo que guiará el desarrollo humano enfocado a alcanzar los objetivos de la agencia funeraria y orientarlos al bien común.

La mayor parte de las personas de esta agencia funeraria no tienen idea de la importancia y trascendencia de su trabajo en la sociedad, no cuentan con el apoyo de información clara y oportuna que les permita conocer el momento por el que están pasando las persona a las que atienden, -aunque por sentido común lo supongan-, el trabajo implica ciertas habilidades y preparación para llevar a cabo este deber de manera profesional en donde se cuida hasta el último detalle de tiempos y movimientos, de actitudes, comportamientos, etc., pues es en el trabajo, donde el hombre puede

participar, sin convertirse en masa haciendo uso responsable de su libertad personal basada en el criterio propio.

Por lo que es necesario que no sólo se tome en cuenta el adiestramiento (hacer) y la capacitación (conocer) sino también la formación (ser) del personal, y así, en conjunto, se logre encauzar el desarrollo humano en el trabajo y se refuerce un desarrollo integral. Debiendo de comenzar por los niveles altos pues son quienes guiarán al fin y al cabo ese desarrollo humano para el crecimiento y fortalecimiento de la empresa.

El personal de Servicio Funerarios Angelus Grosman cuenta con el adiestramiento necesario para sacar su trabajo adelante, sin embargo, necesitan conocer que papel juegan en la sociedad al ser partícipes de un servicio de ésta índole no para sensibilizarlos sino para que se concienticen de la dignidad humana aún después de haber fallecido la persona, que se concienticen de la trascendencia del rito funerario y la trascendencia que lleva implícito éste.

IV.4 Educador - Educando

IV.4.1 Educando

Este curso va dirigido al personal que labora en los servicios que ofrece una agencia funeraria, dirigido principalmente de mandos intermedios hacia abajo pues son quienes

tienen contacto directo con el cliente pero no se excluye a nivel dirección pues es éste que con el conocimiento adquirido, la experiencia laboral y el ejemplo podría apoyar la continuidad del compromiso adquirido durante el curso.

IV.4.2 Educador

Los educadores deben ser personas preparadas y actualizadas en temas relacionados con el curso, que cuenten con el respaldo de estudios profesionales en el área humanística y busquen la mejora de la persona en cualquier ámbito en el que se desempeñe, debe tener experiencia en el manejo grupal, habilidades docentes en la educación para adultos, apertura, equilibrio emocional, capacidad de adaptación, que maneje un concepto integral de persona, creatividad y empatía.

IV.5 Fundamentación del Esbozo

IV.5.1 Objetivo General del curso

El objetivo que se pretende alcanzar al finalizar el curso de “Formación en el servicio al cliente para el personal de Servicios Funerarios Angelus Grosman” es el siguiente:

EL EDUCANDO RECONOCERÁ EL PAPEL QUE JUEGA LA AGENCIA FUNERARIA EN LA SOCIEDAD Y ESTARÁ MOTIVADO PARA ENCAUZAR CONSCIENTEMENTE LOS VALORES Y VIRTUDES QUE DEBEN VIVIRSE FRENTE AL DOLOR Y LA MUERTE.

Este objetivo está basado en la Taxonomía de Bloom y está ubicado dentro del dominio cognoscitivo y el dominio afectivo.

Se pretende que el educando conozca adecuadamente todo el proceso del servicio funerario en el que está involucrado, que conozca los fines y objetivos del mismo así como también, hacerlo consciente de las acciones y actitudes que se deben de tomar en esos momentos de manera que produzcan efectos educativos tanto en sí mismos como en las personas que le rodean dando como resultado un ambiente tranquilo, más humano y profesional.

IV.5.2 Contenido Temático

Con base en la fundamentación teórica y para alcanzar el objetivo general del curso se ha estructurado este contenido, sin embargo, hace falta adaptarlo a las necesidades concretas de las personas, de la empresa, del entorno por lo que el contenido puede ampliarse o puede estar sujeto a ciertas variaciones:

- Introducción
- Agencia Funeraria : evolución y servicios
 - ¿Qué es una Agencia Funeraria?
 - Desarrollo de la Agencia Funeraria en México
 - Funciones de una Agencia Funeraria
- Actitud hoy ante la muerte
 - ¿Qué se conoce sobre la Cultura de la muerte?
 - La muerte en épocas pasadas
 - La muerte hoy
- Concepto de muerte
 - Reflexión sobre mi propia muerte
- Proceso de duelo
 - ¿Qué es un proceso de duelo?
 - Fases que componen un proceso de duelo
- La importancia del funeral
 - La trascendencia del rito funerario
 - El papel que juega la sociedad en un funeral
- Dignidad humana
 - El hombre: cuerpo y espíritu
 - ¿Y cuando muere?
- Actitud frente a la muerte ⇒ Calidad en el servicio
 - El trabajo: un reto para el hombre

- Vivencia de virtudes para un trato más humano

- Evaluación

IV.5.3 Objetivos Específicos y técnicas

IV.5.3.1 Introducción

Objetivo específico: - Identificar los temas a tratar.

- Reconocer la importancia del curso para lograr calidad en el servicio de agencias funerarias.
- Facilitar la adaptación de cada participante al grupo y la expresión de ideas.

El instructor y el participante revisarán de manera concreta y rápida la estructura del curso para conocer los temas a los que se hará referencia y la manera como se trabajará, así como también se explicará la trascendencia del curso motivando así al grupo.

La presentación se llevará a cabo por medio de la técnica: "Imagina", para facilitar la adaptación al grupo, así como el conocimiento y acercamiento entre los participantes.

IV.5.3.2 Agencia funeraria: evolución y servicios

Objetivo específico: - Reconocer el papel de las agencias funerarias en la sociedad, sus fines, objetivos y servicios.

Para que el educando conozca la evolución que ha tenido hasta este momento la agencia funeraria y los servicios que ha ofrecido a lo largo de la historia en la comunidad y se comprendan cada una de las fases que componen el proceso del servicio funerario, sus fines y objetivos, el instructor expondrá los comienzos de la agencia funeraria y los cambios en los servicios que con el tiempo se han hecho.

Se reafirmará el contenido y la comprensión de cada fase del servicio por medio de la técnica: "Cenillo" con base en la pregunta: ¿Qué servicio presta Ud.? en donde se menciona la labor específica que tiene encomendada cada uno de los participantes en la agencia funeraria.

IV.5.3.3 Actitud hoy ante la muerte

Objetivo específico: - Analizar el concepto de muerte que se tiene en general y las actitudes que giran en torno a ella.

El instructor expondrá la dimensión social de la comunidad en cuanto a la realidad que se vive frente a la muerte, apoyándose en la exposición de acetatos de gráficas que

ayuden a conocer los motivos de deceso en nuestros días en comparación con los decesos de tiempo atrás, y señalará la dimensión individual frente a la muerte. Así como también hará una comparación del significado que tenía la muerte en épocas pasadas y el que se vive en la actualidad.

IV.5.3.4 Concepto de muerte

Objetivo específico: - Identificar el concepto propio de muerte.

Se pretende llevar al participante a reflexionar sobre su propia muerte y la opinión que tiene al respecto, por medio de la técnica: "Fantasía sobre la propia muerte".

IV.5.3.5 Proceso de duelo

Objetivo específico: - Distinguir las fases que abarca el proceso de duelo para complementar lo vivencial con fundamentos teóricos.

Para que el educando comprenda adecuadamente ciertas actitudes de los dolientes con las cuales se ha topado seguramente, y que además distinga y relacione el aspecto vivencial del conceptual, el instructor expondrá y desarrollará las fases que componen el proceso de duelo, aquí el participante, por medio de la técnica: "Corrillos" y su

experiencia, analizará el aspecto teórico visto y el aspecto vivencial con que se ha topado en su trabajo para así enriquecer y aterrizar el tema.

IV.5.3.6 La importancia del funeral

Objetivo específico: - Reconocer la trascendencia que implica el rito funerario en el proceso de duelo de los dolientes.

Para que el participante reconozca y reafirme el valor de su trabajo en la agencia funeraria, el instructor expondrá la importancia y trascendencia del rito funerario que se vive en nuestros días y el papel que juega en la sociedad al participar en un servicio de esta índole.

IV.5.3.7 Dignidad humana

Objetivo específico: - Sensibilizar de la dignidad que tiene la persona en todo momento de su vida, aún después de que haya fallecido.

El instructor expondrá el punto vital de reconocer y tener siempre presente el respeto, el honor y dignidad que merece el ser humano en todo momento y se apoyará en la técnica: "Empatía", orientando así al participante a sensibilizarse de la influencia que tiene el desarrollo de su profesión en los demás.

IV.5.3.8 Actitud frente a la muerte ⇒ Calidad en el servicio

Objetivo específico : - Valorar las actitudes del servicio al cliente desarrollando cualidades que hagan de ellos, miembros efectivos de un grupo de trabajo motivados a un trato más humano.

El instructor expondrá la trascendencia de la calidad en el servicio como un medio para lograr el desarrollo personal y profesional y por ende el participante valore el trabajo en equipo y se identifique con la empresa a través de su trabajo.

Indirectamente por medio de la técnica: "Dramatización", inducirá a descubrir los medios para ofrecer un mejor servicio y al mismo tiempo comprender las virtudes y valores que se pueden vivir en la agencia funerarias para lograr la calidad.

Por último y para poner fin al contenido temático del curso se aplican dos preguntas de reflexión a los participantes, con el fin de involucrarlos en el compromiso de un cambio de actitud.

- ¿Qué puedo hacer en mi puesto mejor?
- ¿Cómo ayudaría con mi actitud a lograr un cambio en el servicio en general con miras a la calidad?

Las fuentes de consulta para el desarrollo de los temas mencionados se encuentran en la bibliografía básica y complementaria, y en fuentes ajenas a libros: como material

audiovisual, entrevistas con personas relacionadas con todo lo referente a este tipo de servicios, conferencias que abarcan temas relacionados con la muerte.

Se han explicitado los fines que se pretenden alcanzar con este curso así como el contenido temático que se requiere abarcar para lograrlo, sin embargo aún faltan un sin fin de detalles que se habrán de pulir con la aplicación de un diagnóstico de necesidades que permita obtener datos más exactos, claros y seguros.

IV.5.3.9 Evaluación

Objetivo específico: - Valorar los puntos a favor y en contra del curso, del instructor y de las instalaciones con el fin de mejorar en el siguiente curso que se imparta.

El instructor aplicará a los participantes un cuestionario de evaluación (anexo B), que contempla los tres aspectos mencionados con el fin de que el instructor pueda tener una información del trabajo realizado y se de cuenta de sus puntos fuertes y los desfavorables tanto personal como profesionalmente y así mejorar para el siguiente curso que se imparta.

IV.6 Metodología

La metodología que se seguirá toma en cuenta que los temas a simple vista pueden parecer poco atractivos para los educandos, por lo que se busca la participación significativa de cada uno de ellos con lo siguiente:

- experiencial
- participativa
- expositiva
- promoción de ideas
- deductiva
(en cuanto a razonamiento)
- utilización de diferentes técnicas grupales
(descritas en el anexo A)



IV.7 Recursos didácticos

Algunos a utilizar en cuanto a material visual: pizarrón, gis, acetatos, retroproyector, rotafolio.

Como material de apoyo: gafetes, plumones, cinta adhesiva, plumas, hojas en blanco, etc, los recursos van de acuerdo a la metodología y a las técnicas, por lo tanto en el anexo A se detallan con más precisión los recursos a utilizar.

IV.8 Tiempo

El tiempo total que se tiene estimado para el curso es de 9 hrs y 15 min. tomando en cuenta descansos y tiempo para imprevistos.

Es fundamental aclarar que la distribución del tiempo que se presenta aquí es una tentativa de poner en marcha el curso; éste depende de la flexibilidad en las actividades del personal y en la organización de la empresa, pues no es posible en este tipo de servicio, tan impredecible, tener días, horas, momentos de descanso ya establecidos por lo que es necesario establecer el horario tomando en cuenta las variables posibles.

	TEMA	ACTIVIDAD	DURACION
Introducción		- identificar los temas del curso - presentación de los integrantes - conocer expectativas	45min
I Agencia funeraria: Evolución y servicios	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es una Agencia Funeraria? • Desarrollo de la Agencia Funeraria en México • Funciones de una Agencia Funeraria 	- conocer las principales funciones de una agencia funeraria	60min
II Actitud hoy ante la muerte	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué se conoce sobre la Cultura de la muerte? • La muerte en épocas pasadas • La muerte hoy 	- identificar y conocer el concepto de muerte que se vive en nuestra sociedad	45min
R E C E S O			15min
III Concepto de muerte	<ul style="list-style-type: none"> • Reflexión sobre mi propia muerte 	- analizar el concepto propio de muerte	35min
IV Proceso de duelo	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es un proceso de duelo? • Fases que componen un proceso de duelo 	- conocer las fases del proceso de duelo ante la muerte	1hr 35 min
R E C E S O			15min
V La importancia del funeral	<ul style="list-style-type: none"> • La trascendencia del rito funerario • El papel que juega la sociedad en un funeral 	- reconocer la trascendencia del rito funerario	45min
VI Dignidad humana	<ul style="list-style-type: none"> • El hombre: cuerpo y espíritu ¿Y cuando muere? 	- reconocer el valor que tiene toda persona aún después de morir	50min
R E C E S O			15min
VII Actitud frente a la muerte ⇒ calidad en el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • El trabajo: un reto para el hombre • Vivencia de virtudes para un trato más humano 	- reconocer la trascendencia que tiene el cambio de actitud en el servicio funerario	2hrs
Evaluación		- calificar cualitativa y cuantitativamente el desarrollo y contenido del curso	15min

IV.9 Lugar

El lugar donde se tiene planeado llevar a cabo el curso es en el salón de conferencias con el que cuenta la empresa, la cual tiene una capacidad de 25 a 30 personas, el salón está bien iluminado, alejado de agentes distractores y así facilitar la asistencia de todo el personal al curso.

IV.10 Programa

Nombre del Curso: Actitud frente a la muerte
Objetivo General: - Conocer el papel que juega la agencia funeraria en la sociedad - Encauzar conscientemente los valores y virtudes que deben vivirse frente al dolor y la muerte
A quien va dirigido: A personal operativo y administrativo que labora en la agencia funeraria "Angelus Grossman"
Duración: 9 hrs. dividido en 3 días
Horario: Sábados (3 hrs. c/u aprox.) de 8:30 a.m. a 11:30 a.m.

# Sesión	Contenido	Objetivo(s) Particular(es)	Actividades	Material Didáctico	Forma de Evaluación	Bibliografía
1	<p>Introducción</p> <p>I. Agencia Funeraria</p> <p>II. Actitud hoy ante la muerte</p> <p>III. Concepto de muerte</p>	<p>- Identificar el objetivo que persigue la agencia funeraria en la actualidad</p> <p>- Analizar los aspectos de comportamiento humano adquiridos por medio de la educación frente a la muerte</p>	<p>- Técnica: "Imagina"</p> <p>- Técnica: "Cerillo"</p> <p>- Técnica: "Fantasía sobre la propia muerte"</p> <p>-Expositiva-participativa</p>	<p>-Hojas de papel en blanco</p> <p>-Plumas o lápices</p> <p>-Lista con nombres de los participantes</p> <p>-Cajetilla de cerillos</p> <p>-Hojas con instrucciones</p> <p>-Pizarrón</p> <p>Retroproyector</p>	Participativa	<ul style="list-style-type: none"> • ALVAREZ, Rogelio <u>Enciclopedia de México</u> Ed. Compañía Editora de Enciclopedias de México • PEREZ VALERA, Víctor M. <u>El hombre y su muerte</u> Ed. JUS • THOMAS, Louis-Vincent <u>Antropología de la muerte</u> Ed. FCE • VIESCA TREVIÑO, Carlos <u>Medicina Prehispánica de México</u> Ed. Panorama

2	<p>IV. Proceso de duelo</p> <p>V. Importancia del funeral</p>	<p>- Describir los aspectos relevantes del proceso de duelo</p> <p>- Establecer relaciones entre el proceso de duelo y el funeral</p>	<p>-Expositiva</p> <p>-Técnica: "Corrillos"</p>	<p>-Pizarrón</p> <p>Retroproyector</p>	Participativa	<ul style="list-style-type: none"> • O'CONNOR, Nancy <u>Déjalos ir con amor</u> Ed. Trillas • SHERR, Lorraine <u>Agonía, muerte y duelo</u> Ed. El manual moderno • THOMAS, Louis-Vincent <u>La Muerte</u> Ed. PAIDOS • KÜBLER-ROSS, Elisabeth <u>La muerte: un amanecer</u> Ed. Luciérnaga
3	<p>VI. Dignidad humana</p> <p>VII. Actitud frente a la muerte → Calidad en el servicio</p>	<p>- Valorar la dignidad del ser humano</p> <p>- Reconocer el comportamiento ideal de trabajo en una agencia funeraria</p>	<p>- Técnica: "Empatía"</p> <p>- Técnica: "Dramatización"</p> <p>- Expositiva-participativa</p>	<p>-ver material requerido en el Anexo "A"</p> <p>-Hojas de cuestionario de evaluación</p>	Participativa Exposición	<ul style="list-style-type: none"> • ISAACS, David <u>La educación de las virtudes humanas</u> Ed. Mi-Nos • OLIVEROS, Otero <u>-Realización personal en el trabajo</u> <u>-La educación para el trabajo</u> Ed. EUNSA • PLIEGO BALLESTEROS María <u>Valores y autoeducación</u> Ed. Editora de revistas

IV.11 Plan de sesión

Tema: La muerte hoy en nuestro días
Objetivo(s) particular(es): - Identificar el objetivo que persigue la agencia funeraria en la actualidad - Analizar los aspectos de comportamiento humano adquiridos por medio de la educación frente a la muerte.

Tiempo	Contenido	Objetivo(s) específico(s)	Actividad	Material Didáctico	Observaciones
45 min.	Introducción	-Identificar los temas a tratar -Facilitar la adaptación de cada participante al grupo y la expresión de ideas	-Expositiva - Técnica "Imagina"	-Hojas de papel en blanco -Plumas o lápices -Lista con nombres de los participantes	
1 hr.	Agencia Funeraria: Evolución y servicios	- Reconocer el papel de las agencias funerarias en la sociedad, sus fines, objetivos y servicios	-Expositiva -Técnica "Cerillo"	-Cajetilla de cerillos -Retroproyector -Acetatos	Pedir con anticipación el retroproyector
45 min.	Actitud hoy ante la muerte	-Analizar el concepto de muerte que se tiene en general y las actitudes que giran en torno a ella	-Expositiva	-Pizarrón	
15 min.	D E S C A N S O				
35 min.	Concepto de muerte	-Analizar el concepto propio de muerte	-Técnica "Fantasía sobre la propia muerte"	-Hojas de instrucciones -Plumas o lápices	

Tema: El funeral					
Objetivo(s) específicos(s): -Describir los aspectos relevantes del proceso de duelo -Establecer relaciones entre el proceso de duelo y el funeral					
Tiempo	Contenido	Objetivo(s) específico(s)	Actividad	Material Didáctico	Observaciones
1:35 hrs.	Proceso de duelo	-Conocer las fases que abarca el proceso de duelo para complementar lo vivencial con fundamentos teóricos	-Expositiva -Técnica "Corrillos"	-Retroproyector -Acetatos	Pedir con anticipación el retroproyector
15 min.	D E S C A N S O				
45 min.	La importancia del funeral	-Reconocer la trascendencia que implica el rito funerario en el proceso de duelo de los dolientes	-Expositiva	-Pizarrón	

Tema: Actitud ante la muerte
Objetivo(s) específico(s): -Valorar la dignidad del ser humano -Reconocer el comportamiento ideal de trabajo en una agencia funeraria

Tiempo	Contenido	Objetivo(s) específico(s)	Actividad	Material Didáctico	Observaciones
50 min.	Dignidad humana	-Concientizar de la dignidad que tiene la persona en todo momento de su vida, aún después de que haya fallecido	-Expositiva -Técnica "Empatía"	-Ver material requerido en el Anexo "A"	
15 min.	D E S C A N S O				
2 hrs.	Actitud frente a la muerte ⇒ Calidad en el servicio	-Mejorar las actitudes del servicio al cliente desarrollando cualidades que hagan de ellos, miembros efectivos de un grupo de trabajo motivados a un trato más humano	-Expositiva -Técnica "Dramatización"		
15 min.	Evaluación	-Conocer los puntos a favor y en contra del curso, del instructor y de las instalaciones con el fin de mejorar en el siguiente curso que se imparta	-Expositiva	-Hojas con cuestionario	

Conclusiones

1. El hombre debe de estar consciente de que él es el único ser que tiene la posibilidad de educarse y que todo depende de sí mismo para llegar a "ser" mejor.

Si a la persona no se le da a conocer que se es perfectible no luchará por serlo sino que vivirá de manera conformista ante lo que le depare la vida, sólo se contentará con la actitud epicúrea del "carpe diem", gozar el día presente, si hay que vivirlo pero no vivir por vivir sino amar la vida por los valores que se van descubriendo y cultivando en ella.

2. Al hombre se le debe de enseñar a ejercer su libertad, a encontrar un sentido a su existencia enriqueciéndola de contenido, a tener intereses y luchar en contra de la apatía e interesarse por algo y no por sí mismo , a darse a los demás para que en la sociedad en que vive pueda encontrar su felicidad temporal.

3. El hombre ante la realidad de una sociedad de acumulación de bienes, rica en técnica, donde el valor de cambio tiene primacía sobre el valor de uso, de activismo, donde ya no hay ni diálogo, donde es considerado un producto está siendo orillado hacia un desprecio por la vida ("cultura de la muerte") y al mismo tiempo rechaza la muerte, le obsesiona la muerte. Sin embargo, no existe una pedagogía oficial que guíe el vivir y el morir del hombre sino que la familia debe de educar y preparar para la muerte, debe dejar a un lado el tabú de la muerte con cada uno de sus miembros, debiendo conjugar al mismo tiempo el respeto a la vida y la aceptación de la muerte para que en un futuro se favorezca el trabajo de duelo.

Se debe de ofrecer en todos los niveles de la enseñanza una educación de la muerte y sus dimensiones (bio-psico-social) y explicarla como un hecho natural y necesario desde temprana edad y no mediante respuestas complejas y explicaciones metafísicas.

Ahora bien, ¿quien mejor que los que laboran en una agencia funeraria tendrían que comprender el concepto de muerte para lograr una coherencia de vida?, pues aunque trabajen en este tipo de servicio no quiere decir que acepten la muerte ni tampoco que se viva pensando obstinadamente en ella, por lo que es necesario que se lleve a la reflexión propia de la muerte para que partiendo de una vivencia más auténtica se facilite la conducción de una actitud más correcta.

4. Tener presente a la muerte nos lleva a tener un comportamiento más auténtico, por lo que es conveniente llevar a las personas a “conocer” más acerca de la muerte siendo estudiada desde una perspectiva interdisciplinaria para que así diferentes ciencias enseñen sobre ella y ayuden a clarificar y asimilar su significado. Y al mismo tiempo se admita la necesidad de renovar nuestra actitud hacia la vida y no pasar el tiempo tratando de evitar y de ahogar la expresión de la muerte; hoy en día se ha perdido el lugar central que ocupaba el rito funerario y se ha relegado a beneficio de los sobrevivientes, a quienes hay que proteger de todo dolor, por lo que poco a poco se van perdiendo los signos sociales que identifican al sobreviviente, no queriendo enfrentar el dolor (huyendo del proceso de duelo y de los funerales, sin saber que esto tiene una función terapéutica). Y si se intenta recuperar la “tradicción” entre prácticas y ritos, se hace de manera hueca, sin un significado, gestos que no le dicen nada a alguien. Por lo que tendríamos que preguntarnos: ¿Qué es para cada uno de nosotros la muerte y que lugar ocupa en nuestra cultura?, ¿Qué lugar ocupan los muertos en nuestra vida y cuáles son nuestras creencias al respecto?.

El reto de los educadores, el cual no debe asustar, es: educar ante la realidad de la muerte, el darle un significado trascendente a la vida humana y fomentar su respeto; del sentido que le demos a la vida depende lo que pensemos acerca de la muerte, pues ¿qué no vale más explicar y transmitir el fenómeno de la muerte en términos de la vida, de la verdadera vida, y no como el final de la existencia?.

5. Se debe dar a conocer los valores y cultivar siempre virtudes las cuales nunca se agotan, sino que se actualizan y que las personas sepan que no son difíciles de

hacer propias pues por naturaleza humana estamos llamados a ellas, sencillamente por medio de los actos que se realizan se pueden transmitir, sólo falta voluntad de quererlas hacer nuestras y vivir con ellas. La virtud sólo se forma en la acción, debiendo promover la constancia de esas actitudes deseadas, pues a veces se cree que porque hay un reglamento se están promoviendo las actitudes deseadas y no es así, se necesitan normas para vivir y querer llevarlas a cabo.

Por medio de las virtudes el hombre se autopose, se afirma a sí mismo y se autodomina para así servir a los demás y llegar a su plenitud.

Asímismo, el conocer los valores de la realidad es un elemento esencial para una vida lograda sabiendo distinguir lo más importante de los menos importante es una condición para alcanzar una mejora personal.

6. La educación laboral, en específico de la agencia funeraria, requiere de la asesoría de un Lic. en Pedagogía para que oriente la capacitación no sólo como un factor de inversión sino también como un medio de desarrollo personal y profesional, que guíe a la persona a encontrar el verdadero sentido del trabajo en su vida, siendo éste un valor humano al ser medio por el cual el hombre puede educarse y enriquecerse.
7. El compromiso en cualquier nivel de la organización es de vital importancia donde el cambio de actitud comience desde los directivos quienes representando la autoridad que son puedan transmitir con acciones concretas: valores y ejemplo de virtud, de tono humano y de compromiso personal, en cuanto al espíritu de servicio, al responder con prontitud y gentileza a lo que su personal y los clientes merecen, su honestidad en cuanto que sus acciones y comportamiento estén sustentados por la integridad, responsabilidad en el uso de los recursos disponibles, que su justicia esté representada por la búsqueda continua de la verdad con sentido de humildad y compromiso para que él y lo demás sean mejores a partir de sus respectivas

capacidades y desarrollo humano, que sea leal al trabajo que realiza, a la empresa que representa y a sus valores y que esto lo transmita a su personal.

8. El personal de una agencia funeraria debe de comprender que el servicio que ofrece no puede demostrarse por adelantado sino que se produce y consume en el momento, por lo que si el servicio es inapropiado o mal proporcionado no se puede corregir o enmendar, y que al ser producto del ser humano puede tener fallas pero éstas puede prevenirse si se está bien capacitado y consciente de lo que se hace para así volver a tener tratos ya sea atrayendo a nuevos clientes o conservando a los que se tiene. Hay que tener en cuenta que lo que aleja al cliente es la descortesía, la rudeza, la ineptitud, la incompetencia, la apatía, la falta de consideración, las malas caras, la frialdad, etc; y se debe de evitar lo anterior por medio de la amabilidad, la afabilidad, la empatía, el sentido de ayuda, una actitud agradable, comprensión, tolerancia, etc, pues un cliente satisfecho trae consigo nuevos clientes y además tenderá a generalizar esas experiencias para toda la imagen del servicio. Quien tiene un buen trato vuelve a hacer negocio.

Sensibilizar a los empleados que la Calidad en el Servicio es lo que los hace tener ventajas competitivas, es lo que hace la diferencia, tomando en cuenta que la calidad del producto se puede cuantificar, pero en donde sólo se venden servicios la calidad del producto consiste en los aspectos tangibles del servicio, como lo sería la limpieza y funcionalidad de las salas de velatorio, de los baños, la información clara y precisa de los servicios que se ofrecen, la atención que se da cuando se hace una venta de un ataúd y/o urna, etc; entonces la calidad del producto es lo que el cliente recibe y la calidad del servicio sería el "modo en que lo recibe" y ésta es intangible por lo que no se puede establecer una determinada medición de la Calidad.

Sin embargo, hay que guiar a los empleados para que se tenga una actitud pro-activa en el servicio y a no esperar a que se de algo para actuar y si en los directivos existe un fuerte compromiso en ello se logrará estimular a la organización a perfeccionar su nivel

de servicio, satisfaciendo las necesidades reales de los clientes así como sus expectativas percibidas y las no percibidas aún.

9. Los directivos deben de considerar que es vital hacer que sus empleados conozcan, entiendan y se obliguen a la actitud de servicio que exige la organización como estrategia corporativa para que se compartan los mismos valores en todos los niveles de la organización y haya coherencia en su comportamiento grupal en cuanto a las actitudes manifiestas. Deben considerar la ética profesional, el respeto, la integridad, la pro-actividad, la honestidad, la comprensión y el trabajo en equipo. Para todo esto y lo anterior como ya se dijo, se requiere de la participación de todos, de su cooperación y del desarrollo de habilidades necesarias para garantizar el éxito esperado.

10. Sería beneficioso, en especial, un curso de capacitación a los vendedores de servicios funerarios; éstos son los que tratan directamente con el doliente o con la persona que desea adquirir este servicio previsoramente; el conocer qué enfrenta la persona en ese momento tan doloroso, o bien, conocer más sobre las habilidades y actitudes que se pueden desarrollar para ofrecer mejor este servicio tan temido por muchas personas.

Esto no excluye a todos los demás que laboran en la agencia funeraria, desde los carroceros, recepcionistas, gerentes, hasta los embalsamadores y capilleros, en donde se les sensibilice y concientice de que no por tratar diariamente con el dolor humano se olvide de que cada día es una oportunidad para aprender y mejorar en el trato hacia el prójimo, y de la importancia de la labor que lleva a cabo cada uno y cómo repercute en el trabajo de los demás. Un curso que pueda orientarlos en las etapas del proceso de duelo por donde están pasando los dolientes y todo lo que esto conlleva para que puedan comprender las actitudes y comportamiento de las personas a las que ofrecen el servicio, apoyándolos al mismo tiempo en su desarrollo personal y profesional con un contenido que aterrice y que motive la vivencia de valores y virtudes.

11. Las agencias funerarias tendrán bases fuertes en materia de adiestramiento; la mayoría cuenta con recursos para llevar a cabo esta función, sin embargo, el problema de la formación de personal se puede empezar a resolver por medio de actividades que encaminen la comprensión de la importancia del rito funerario y la adquisición de actitudes y habilidades para su desenvolvimiento.

Hay que tomar en cuenta que poco se sabe de lo que se hace en empresas de giro similar en otras partes del mundo y de sus buenos resultados, por lo que también convendría valerse del desempeño de la gente que en otros lados ejecutan con más eficacia una labor similar para así mejorar el servicio.

12 El curso presentado en este trabajo es uno de los medios que pueden ayudar a resolver la falta de "formación" del personal de agencia funerarias de la siguiente manera:

Proporcionando una visión global del papel que juega hoy en día el rito funerario.
Facilitando un acercamiento al tipo de actitudes y habilidades que son necesarias para ofrecer un trato más humano a los dolientes.

13. La estructuración de cursos de formación es una herramienta básica en los programas de capacitación de toda organización, y cuando este instrumento se aplica se detectan beneficios o deficiencias que se van puliendo para adecuarse mejor a la situación cambiante de la organización a la que se dirige.

El curso presente como instrumento perfectible también está sujeto a esta condición debiendo sufrir modificaciones para que sea congruente con lo que se desea alcanzar.

Esto demuestra el carácter dinámico e ilimitado del quehacer educativo.

BIBLIOGRAFIA

Bibliografía básica

FRANKL, Víctor E.

El hombre en busca de sentido

Barcelona. 13a. Edición. Ed. Herder. 1992. 132 p.

GUZMAN VALDIVIA, Isacc

Humanismo trascendental

México. Ed. Limusa. 1973. 181 p.

HOROVITZ, Jaques

La calidad del servicio

Madrid. Ed. Mc Graw-Hill . 1990. 105 p.

ISAACS, David

La educación de las virtudes humanas

México. 11a. Edición. Mi-Nos. 1995. 462 p.

KÜBLER-ROSS, Elisabeth

La muerte: un amanecer

España. 16a. Edición. Ed. Luciérnaga. 1996. 188 p.

KÜBLER-ROSS, Elisabeth

Una luz que se apaga

México. Ed. Pax. 1994. 217 p.

LOPEZ DE LLERGO, Ana Teresa

La empresa y la promoción de los valores

Universidad Panamericana

Departamento de Filosofía práctica

México. 1996. 31 p.

MORIN, Edgar

El hombre y la muerte

Barcelona. 2a Edición. Ed. Kairós. 1994. 373 p.

O'CONNOR, Nancy

Déjalos ir con amor

México. Ed. Trillas. 1990. 166 p.

OTERO, Oliveros F.
Realización personal en el trabajo
Pmpfona. EUNSA. 1978. 150 p.

PEREZ VALERA, Víctor M.
El hombre y su muerte
México. Ed. JUS. 1991. 288 p.

PLIEGO BALLESTEROS, María
Valores y autoeducación
México. 10a. Edición. Editora de revistas. 1990. 116 p.

SHERR, Lorraine
Agonía, muerte y duelo
México. Ed. El Manual Moderno. 1992. 273 p.

THOMAS, Louis-Vincent
Antropología de la muerte
México. Fondo de Cultura Económica. 1993. 640 p.

THOMAS, Louis-Vincent
La Muerte
España. Ed. PAIDOS. 1991. 159 p.

VIESCA TREVIÑO, Carlos
Medicina Prehispánica de México
México. Ed. Panorama. 1996. 246 p.

Bibliografía complementaria

AGUILO PASTRANA, Alfonso
La tolerancia
Madrid. Ed. Palabra, 1995. 283 p.

ARIAS GALICIA, Fernando
Administración de Recursos humanos
México. 2a. Edición. Ed. Trillas. 1979. 525 p.

BASAVE FERNANDEZ DEL VALLE, Agustín
Metafísica de la muerte
México. Ed. Limusa. 1983. 184 p.

BLANCK-CEREJIDO, Fanny
La vida, el tiempo y la muerte
México. Fondo de Cultura Económica. 1989. 108 p.

CROSBY, Philip
La calidad no cuesta
México. Ed. CECSA. 1990. 238 p.

CROSBY, Philip
Hablemos de calidad
México. Ed. Mc Graw-Hill. 1990. 235 p.

FERNANDEZ AREAL, Manuel
Optimismo ante la muerte
Madrid. Artes Gráficas Ibarra, (folletos Mundo Cristiano; 76).1968. 44p.

FERNANDEZ ARENA, José A.
El proceso administrativo
México. 11a. Edición. Ed. Diana. 1978. 249 p.

FERRATER MORA, José
El ser y la muerte
Madrid. Ed. Aguilar. 1962. 223 p.

GARCIA ALONSO, María
Las virtudes humanas y el trabajo
Pamplona. Ed. EUNSA. 1980. 155-161 p.

GARCIA HOZ, Víctor
Calidad de educación: Trabajo y libertad
Barcelona. Ed. Dossat. 1982. 124 p.

GARCÍA HOZ, Víctor
Principios de Pedagogía Sistemática
Madrid. 13a Edición. Ed. Rialp. 1990. 326 p.

GARCIA LOPEZ, Jesús
El sistema de las virtudes humanas
México. Editora de revistas. 1986. 423 p.

HERMIDA, Jorge Alfredo
Calidad de servicio y acercamiento al cliente
Buenos Aires. Ed. MACCHI. 1993. 120 p.
HUBERT, René

Tratado de Pedagogía General
Buenos Aires. Ed. El Ateneo. 1963. 162 p.

JURAN, J M.
Juran y la planificación para la calidad
Madrid. Ed. Díaz de Santos. 1990. 299 p.

LUZURIAGA, Lorenzo
Pedagogía
Argentina. Ed. Losada. 1991. 314 p.

NERICI, Imideo
Hacia una didáctica general dinámica
Buenos Aires. 3a Edición. Ed. Dapelusz. 1985. 607 p.

OLIVEROS F., Otero
La educación para el trabajo
Pamplona. 2a. Edición. EUNSA. 1989. 170 p.

PANSZA GONZALEZ, Margarita
Fundamentación de la Didáctica
México. 5a. Edición. GERNIKA. 1992. 228 p.

PAPALIA, Diane, et al.
Desarrollo humano
México. Ed. Mc Graw Hill. 1985. 753 p.

PIEPER, José F.
La Prudencia
Madrid. Ed. Rialp. 1957. 155 p.

PLATON
Diálogos
México. Ed. Porrúa. 1991. 785 p.

Diccionarios consultados

ALVAREZ, José Rogelio
Enciclopedia de México
México. Ed. Compañía Editoria de Enciclopedias de México
1987. VI. 3668 p.

GARCIA PELAYO Y GROSS, Ramón
Pequeño Larousse Ilustrado
México. Ediciones Larousse, s.A 1993. 1663 p.

GOMEZ DE SILVA, Guido
Breve diccionario etimológico de la lengua española
México. 2a Reimpresión. Ed Colegio de México y Fondo de Cultura Económica
México. 1991. 736 p.

Diccionario Enciclopédico de Educación Especial
México. Ed. Santillana. 1986. 1 V. 987 p.

Diccionario de las ciencias de la educación
México. Nuevas Técnicas Educativas: Santillana. 1987. 2 V

ANEXO - A

Técnica grupal "Imagina"

Tiempo. 30 minutos

Numero de participantes: un máximo de 15 personas

Material requerido Hojas de papel en blanco, plumas o lápices y un pedazos de papel de 8 por 8 cms. (por participante), una lista con los nombres de los participantes

Objetivo. Favorecer la integración del grupo por medio del conocimiento de cada uno de sus integrantes.

Procedimiento.

1. Se explica el objetivo de la técnica
2. Se les reparte a cada participante un pedazo de papel de 8 por 8 cms , una pluma o lápiz y una hoja blanca
3. Cada participante escribe 3 aspectos relevantes de sí mismo que lo caractericen de manera neutral, es decir, sin especificar sexo masculino o femenino (5 minutos).
4. Se doblan los papeles y se meten todos en una bolsa de papel para revolverlos.
5. Se invita a los participantes a sacar un papel, haciendo hincapié en que si saca el propio debe de tomar otro.
6. Se les explica que con los datos que contiene el papel, deben imaginar el aspecto de una persona con esas 3 características e inmediatamente dibujarla en la hoja blanca (5 minutos). Se debe de señalar a los participantes el tiempo dado para que no se entretengan con detalles que no tienen algo que ver con las características descritas de la persona.
7. Acto seguido el instructor con lista en mano nombra a alguien al azar y pide a éste que pase al frente a mostrar el dibujo y explicar con base en las características dadas porqué lo ha hecho de esa manera haciendo hincapié en la brevedad y claridad de la exposición (aprox 1 minuto por persona).
8. Después de que haya terminado de exponer, pasará al frente la persona que escribió sobre sí dichas características y ahora ella será la que explique lo que ha dibujado de tal manera que se vaya haciendo una cadena hasta terminar. Se deben de evitar gestos de rechazo, asombro, burla respecto a las características expuestas.
9. Se comenta la técnica, para que los integrantes externen lo que sintieron y pensaron durante la misma y conocer un poco más al grupo con el que se comenzará a trabajar.
10. El instructor cierra la técnica resumiendo lo expuesto anteriormente por los integrantes

Técnica grupal: "Fantasía sobre la propia muerte"
(creada por el Instituto Mexicano de Tanatología)

Tiempo: aprox. de 30 minutos

Número de participantes. 25 personas

Material requerido: Hojas con cuestionario, plumas (por participante).

Objetivo: Favorecer la reflexión de la propia vida así como de la propia muerte

Procedimiento:

1. Se pide a los participantes que adopten la posición más cómoda en el lugar en que se encuentran
2. Se pide que cierren los ojos, se relajen y dejen correr su imaginación
3. El instructor con voz clara, tranquila y precisa da las indicaciones siguientes:
 - Proyéctese en el día de su muerte. Imagine una edad concreta, un lugar, unas personas concretas
 - Imagínese a sí mismo en el féretro entre cuatro velas.
 - Ira supliendo cada vela por tres personas importantes para Ud.
 - La primera vela.
 - La segunda vela.
 - La tercera vela.
 - La cuarta vela será suplida por Ud. mismo como desdoblado del féretro y viéndose muerto.
 - Ahora diriga los diálogos de las personas importantes y de uno mismo consigo.
 - Que sentimientos de realización hay en el área personal y cuáles en el área profesional (10 minutos).
4. El instructor finaliza esta fase pidiendo a los participantes que abran los ojos.
5. Se comenta la dinámica (10 minutos).
6. Posteriormente a la fantasía, el instructor da el cuestionario siguiente:
 - Me sentiré en plenitud conmigo mismo el día de mi muerte si he logrado dar:
 - Me sentiré en plenitud el día de mi muerte si he logrado hacer:
 - Me sentiré en plenitud conmigo mismo el día de mi muerte si me he dejado recibir de la vida o de los demás:(5 minutos)
7. Por último, el instructor invita a meditar al participante sobre qué metas o expectativas de plenitud están en camino de realización o son puramente ideas irreales que no están presentes en su vida actual y que, por lo tanto, nunca llegará a cumplir.
8. Se cierra la dinámica

Técnica grupal "Cerillo"

Tiempo: 15 minutos

Número de participantes: 20 personas

Material requerido: una caja de cerillos pequeños

Objetivo Favorecer la brevedad en la exposición de cada participante así como un seguimiento ordenado entre los mismos

Procedimiento

1. Se les explica a los participantes el tema a tratar (en este caso el punto de partida va a ser la pregunta. ¿en que puesto laboro actualmente dentro de la agencia funeraria y las tareas primordiales que llevo a cabo en el mismo?)
2. Se hace hincapié en la brevedad y claridad que deben tener en lo que vayan a exponer y se les explica que para ayudar en esto y llevar un seguimiento entre los participantes, cada uno por turno prenderá un cerillo y desde el momento en que lo prende hasta que se apague es el tiempo que le es otorgado para desarrollar la pregunta expuesta.
3. Para comenzar con la dinámica se pide un voluntario y a partir de él hacia su derecha se comenzará a prender el cerillo por participante.
4. El instructor puede comentar brevemente algunos puntos vistos para hacer el cierre de la técnica

Técnica grupal. "Corrillos"

Tiempo: 35 minutos

Número de participantes. Un máximo de 30 personas

Material requerido: ninguno

Objetivo: - Fomentar el trabajo en grupo alentando la participación de otros integrantes para llegar a acuerdos
- Exponer y enfocar diferentes puntos de vista, hechos y actitudes sobre un tópico permitiendo un máximo de interacción.

Procedimiento:

1. Se divide al grupo en pequeños grupos de 2-8 personas.
2. Se les invita a discutir durante un tiempo determinado tema para llegar a conclusiones, en este caso el tema a tratar es.
- Conforme a lo expuesto teóricamente en el proceso de duelo, ¿cómo lo he experimentado en la vida real y cuál ha sido mi reacción?
3. Ya discutido el tema por grupo, se pide que se reúnan de nuevo todos para escuchar las conclusiones de cada grupo.

Técnica grupal: "Empatía"

Tiempo. 30 minutos

Número de participantes: un máximo de 30 personas

Material requerido: tijeras, resistol, cartulina, plumones de colores, botones, estambre, recortes de telas, clips, seguros, cinta adhesiva, alfileres, hojas de colores, revistas para recortar, algodón, etc; es ilimitado el número de cosas pequeñas que pueden pegarse en una cartulina por lo que lo anteriormente citado es lo más común.

Objetivo - Favorecer la reflexión en cuanto a la empatía que tiene con las personas que le rodean en una situación determinada.

Muy particular en este curso la técnica tiene como objetivo:

- Facilitar la comprensión del porqué es necesario el cambio de actitud hacia los demás.

Procedimiento:

- 1 Del grupo se piden 3 voluntarios, a los cuales se les va a enumerar del 1 al 3.
2. Se deberán salir del salón las dos personas que tengan el número 2 y 3.
3. Delante de todos los que se han quedado en el salón el instructor explica al voluntario #1 que con todo el material que se encuentra en la caja tiene que armar o dibujar a una persona sobre la cartulina de manera detallada, haciendo hincapié en que debe de utilizar toda la creatividad que sea posible.
4. Los restantes del grupo solamente podrán apoyar al #1 en silencio por medio de "mensajería", esto es, no pueden hablar y cualquier idea que quieran dar al #1 deberán escribirla en un pedazo de papel y mandársela (una persona del grupo será la encargada de ser el mensajero). La persona #1 puede o no tomar la propuesta que le llegue ya que es su proyecto (10 minutos).
5. Pasados los 10 minutos se pide al #1 que muestre el resultado al grupo.
6. A continuación el instructor pide que salga el #1 del salón y entrarán el #2 y el #3 al mismo tiempo no sin antes habiéndole dado al #2 la indicación precisa sin que alguien más la conozca: Romper lo hecho por el #1 delante de todos de manera seria y en silencio, haciendo oído sordo a lo que el resto del grupo exprese. El participante #3 no podrá hacer algo al respecto simplemente permanecer en silencio.

7. Cuando el #2 haya acabado de romper lo más posible el objeto se sentará en su lugar y el instructor pedirá al participante #3 que meta en la caja lo que ha quedado y cuando se le pida al participante #1 que entre de nuevo al salón se lo entregará de la manera que crea más conveniente.
8. Después de lo observado se comenta la dinámica haciendo hincapié en el significado de cada participante (#1 doliente, #2 muerte, #3 persona que presta el servicio funerario) y en la actitud que se ha tomado al respecto.

NOTA: Es recomendable tener el material dentro de una caja para no causar distracción mientras se da la explicación de la técnica y sobre una mesa de un tamaño conveniente para que el participante pueda moverse con soltura

Técnica grupal. "Dramatización"

Tiempo 20 minutos

Número de participantes. ilimitado

Material requerido ninguno

Objetivo - Favorecer el análisis de nuestro propio comportamiento.
- Facilitar la apreciación de los problemas, analizarlos
En este curso la técnica tiene como objetivo.
- Facilitar la comparación entre las diferencias que existen entre un servicio bien dado y uno mal proporcionado.

Procedimiento:

1. Se piden 8 voluntarios divididos en dos equipos (tratar de que no sean los de un grupo de la misma área de trabajo)
2. A parte del resto del grupo se les explica que deberán organizarse por equipo para dramatizar el papel que el instructor les asigne:
 - El primer equipo dramatizará un "servicio mal proporcionado" conforme al servicio que prestan en la vida real 3 de los integrantes ya que el cuarto integrante será quien solicite el servicio
 - El segundo equipo dramatizará un "servicio bien dado" con base en los servicios que presten actualmente 3 de los integrantes siendo el cuarto integrante quien solicite el servicio.Para organizarse se les darán 5 minutos.
3. Cuando hayan pasado al frente los dos equipos se debe de invitar al grupo a hacer un análisis entre las dos dramatizaciones.
4. El instructor inducirá a sacar las conclusiones pertinentes.

6. Atendió las dudas de los participantes.

1 2 3 4 5
(no respondió ni aclaró dudas) (las atendió adecuadamente)

7. Reforzó las intervenciones positivas con frases o gestos de reconocimiento:

1 2 3 4 5
(nunca) (siempre)

8. El volumen de voz fue:

1 2 3 4 5
(bajo volumen) (adecuado al lugar y al grupo)

9. Dirigió la vista hacia todo el auditorio:

1 2 3 4 5
(no lo hizo) (lo hizo adecuadamente)

10. El ambiente durante la sesión fue:

1 2 3 4 5
(tenso) (agradable y de confianza)

11. La selección y el manejo del material didáctico que utilizó fue:

1 2 3 4 5
(no facilitaron la comprensión del tema) (facilitaron la comprensión del tema)

12. Relacionó el tema con la vida del participante:

1 2 3 4 5
(no lo relacionó) (relacionó adecuadamente)

13. La puntualidad del expositor fue:

1 2 3 4 5
(mala) (muy buena)

14. La distribución del tiempo para el desarrollo de la sesión fue:

1 2 3 4 5
(no adecuada) (muy bien adecuada)

15. En general, el curso lo considera:

1 2 3 4 5
(no recomendable) (muy recomendable)