

**FACULTAD DE INGENIERIA U.N.A.M.
DIVISION DE EDUCACION CONTINUA**

CURSOS INSTITUCIONALES

TANATOLOGÍA

Del 18 al 29 de Agosto del 2003

APUNTES GENERALES

CI - 188

**Instructor: Psc. Angélica María Luna Luna
DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO
JULIO/AGOSTO DEL 2003**



AUTOR LIC JOSÉ MANUEL SALAS MANCINAS

TEMARIO

Objetivo

Introducción

Concepto de Tanatología

Definición

Causas de muerte

Signos de muerte

La muerte en diferentes culturas

Los ritos en la época Paleolítica

Egipto

Grecia

México

El hombre actual ante la muerte

El mexicano ante la muerte

Sensibilización en el comportamiento hacia la muerte

Componentes de la actitud ante la muerte

La importancia de la motivación para el mejor desarrollo laboral. (MESECAFA)

Dimensiones de la calidad en el servicio (MESECAPOFA)

Bibliografía



AUTOR LC JOSÉ MANUEL SALAS MANCINAS

OBJETIVO:

Al término del curso los participantes conocerán el concepto y la naturaleza de la muerte; las consecuencias postraumáticas de los familiares del fallecido, así, estarán en capacidad de sensibilizarse con las emociones de los usuarios de los panteones para tener la actitud de brindarles un buen trato y servicio.



INTRODUCCION

Al período embrionario, la infancia y la adolescencia, periodos de crecimiento y desarrollo, ha sucedido la edad adulta, en la que ciertas funciones continúan desenvolviéndose, pero en la que de un modo general el organismo mantiene un armonioso equilibrio. En este estado la muerte no herirá al individuo; éste pasara antes por un período de transformación en el que, incluso fuera de toda enfermedad presentará manifestaciones agresivas.

El deterioro y el enfrentamiento con la muerte son considerados como factores críticos que intervienen en el proceso de envejecimiento. "El hombre es un animal enfermo de muerte desde el comienzo de su vida, el miedo a la muerte es un miedo básico y probablemente el más profundo y grave de los miedos del hombre. Proviene de la destrucción física, a la desaparición como cuerpo, ya que el cuerpo en nuestra cultura es la única manera de estar vivo."

Son la muerte y la vejez algunos de los temas que mas inquieten al hombre en la actualidad.

Las personas de edad avanzada presentan un gran número de temores que generalmente son difíciles de comprender por las personas jóvenes. Uno de estos temores y posiblemente el más importante es el temor a la muerte.



AUTOR LIC. JOSE MANUEL SALAS MANCINAS

El destino de cualquier ser viviente es la verdad absoluta que no podemos negar, desde la instrucción elemental se nos ha enseñado, que las características de los seres vivos (en donde inevitablemente entra el hombre), son: nacer, crecer, reproducirse y morir.

Aún cuando estamos muriendo desde el nacimiento en forma irreversible, la muerte se nos presenta como una realidad cultural: Las concepciones que uno se haga de ella, el origen que le atribuye, el juego socialmente regulado de las actitudes que engendran, varían según los sistemas culturales y su espacio-tiempo.

Hablar de la muerte no es fácil, sobre todo sabiendo que al hablar de ella estamos manifestando nuestra incertidumbre, nuestra preocupación, nuestro temor y por supuesto nuestro miedo a desaparecer de este mundo. Muchas veces intentamos negarla, olvidarla, pero esto es imposible dado que este hecho es una constante de nuestro tiempo y de todos los tiempos.

Así, Abadi, M. (1973), manifiesta que el miedo a la muerte es sin duda la angustia fundamental del hombre, y dice que todas las demás formas de ansiedad son en relación con ella, secundarias; no solo en importancia sino también en el orden cronológico de su aparición. Los temores que a través de los múltiples y cambiantes situaciones de peligro persiguen o agobian al ser humano no son sino metamorfosis de la gran ansiedad fundamental; el miedo a la muerte.



AUTOR LIC JOSÉ MANUEL SALAS MANCINAS

TANATOLOGÍA

CONCEPTO

¿Qué es la tanatología?

El vocablo TANATOS deriva del griego THANATOS, y este era el nombre que se le daba a la diosa de la muerte dentro de la mitología griega.

LOGOS deriva del griego LOGOS, tiene varios significados: palabra, estudio, tratado, discurso, "SENTIDO", etc.

Así llegamos a la siguiente definición de la Tanatología:

**"DISCIPLINA ENCARGADA DE ENCONTRAR SENTIDO
AL PROCESO DE LA MUERTE"**



Término acuñado en el año de 1901 por el médico ruso Elías Metchnikoff, quien en el año de 1908 recibiera el Premio Nobel de Medicina. En ese momento la Tanatología fue considerada como una rama de la medicina forense que trataba de la muerte y de todo lo relativo a los cadáveres desde el punto de vista medicolegal.

CAUSAS:

Aunque las causas de muerte pueden variar extraordinariamente según los casos, cierto número de ellas predominan en las estadísticas anuales. Las principales causas de muerte difieren también ampliamente de un período a otro y en un determinado país

Signos de la muerte:

El primer signo de muerte es la **palidez de la piel** generalizada a todo el cuerpo y que es debido a la huida de la sangre de los capilares superficiales. La temperatura del cuerpo desciende de modo gradual, aproximadamente un grado por hora, a la temperatura del ambiente y aparece la **frialdad cadavérica**. El ojo "se obscurece"; es decir la córnea se seca y se vuelve mate y opaca. Las pupilas permanecen generalmente dilatadas y los ojos se ahondan. La mejilla se hunde. Algunas horas después de la muerte,



AUTOR LC JOSÉ MANUEL SALAS MANCINAS

los músculos esqueléticos se envaran y quedan fijos en la posición en que estaban, con lo que, aproximadamente hacia las ocho horas,

se completa la **rigidez cadavérica** que después de algunos días desaparece rápidamente. Finalmente aparece la **lividez** en forma de manchas violáceas en la parte inferior del cuerpo, en donde se reúne la sangre por la acción de la gravedad. Los signos internos de muerte consisten principalmente en la descomposición, que es evidente uno o más días después de la muerte, y que está producida por la desintegración de los tejidos debida a la acción de las bacterias y los enzimas del organismo (**autodigestión**)



AUTOR UC JOSÉ MANUEL SALAS MANGINAS

LA MUERTE EN DIFERENTES CULTURAS

Los ritos en la época Paleolítica

En esa época se le atribuía a la cabeza un poder especial, y consecuentemente ésta se conservaba con fines rituales, asimismo se le extraía el cerebro y se lo comían los que ostentaban rangos más altos dentro del grupo, para penetrar según ellos, en sus cualidades mágico-religiosas.

En la era Paleolítica la veneración, la revivificación de los muertos y el miedo de su posible venganza parece haber formado parte de la actitud más corriente frente al misterio de la muerte.

La costumbre de decapitar a los muertos estaba todavía en rigor en la época mesolítico, junto a la de adornar los cadáveres con conchas de ciprés o de cubrir a los cuerpos de ocre rojo, lo que nos pudiera dar a entender que las cabezas separadas de sus cuerpos eran tomadas como trofeos.



Egipto

Es en Egipto, donde la ceremonia del culto a la muerte alcanzó una dimensión más espectacular y notoria. Se creía en una vida futura para el alma a menos que el cuerpo no se conservara.

Los antiguos egipcios tenían fantásticas creencias acerca de la muerte, creían en la vía futura. Por esto, quienes podían hacerlo, reyes y nobles, construían una tumba que pudiese proteger el cuerpo muerto, a la cual se llevarían objetos valiosos de los que más habían gozado en la vida. Esta tumba sería su casa en donde viviría su espíritu.

Grecia

La Psique, para los griegos, muchas veces aparecía, en el período de los clásicos, dentro del contexto de reflexiones acerca de la muerte, en la cual el alma era aquello que parte, a veces para regresar, como en los sueños. Los diálogos sobre la mortalidad y las complejidades de la vida fenomenológica, empezaron a florecer al mismo tiempo.



México

Matos, M. (1986), refiere que en el Zapotal (Veracruz), se encontraron varias esculturas de mujeres hechas en barro, que posiblemente representan Cihuateteos o mujeres muertas en el parto, que se convertían en diosas. Asimismo, se encontró la representación del dios de la muerte Mictlantecuhtli, encontrándose en ese mismo lugar cierta cantidad de entierros y osarios que nos indican al parecer el culto que se le rendía a este dios.

Monte Alban tenía numerosas tumbas, de las que se han encontrado más de 150 en las laderas. Kieckeberg (1956), nos dice que es en la cima de la montaña, debajo de los cimientos de los edificios en donde se encuentran dichas tumbas. Estas se encuentran siempre debajo de la tierra. Así, para permitir el acceso desde uno de sus lados se excavaba un pequeño pozo con varios escalones desde la entrada. Estas tumbas se cree sustituían a las auténticas cuevas dentro de las que los Zapotecas y los Mixtecas, acostumbraban enterrar a sus principales y nobles desde tiempos remotos, porque sus antepasados habían surgido de unas cavernas y los muertos tenían también que llegar al inframundo por el mismo camino.

Se han encontrado vasijas en el interior de las tumbas que servían de recipientes para los alimentos que se le daban al muerto como viáticos para su viaje al inframundo. Estas vasijas igual que los incensarios y los platos de barro para el uso diario, son los que



constituyen las ofrendas más comunes al lado de las joyas hechas de concha o de jade, a menudo fueron rotos para "liberar su alma" con el fin de que sirvan al difunto. Los restos de los esqueletos de una o varias personas se encuentran frecuentemente dispersos en la tumba y pintados de color rojo, lo que prueba que los zapotecas practicaban el entierro secundario, dejando que se pudriera el cadáver para inhumar después los huesos en segundos funerales; la tumba era definitivamente clausurada después de este último entierro. Es posible que unos cilindros de barro encajados a manera de telescopio y que llegaban hasta el exterior de una de las tumbas de Xoxo, tuviera la misión de asegurar el alma del difunto y por supuesto la comunicación permanente con el mundo exterior.

Las lápidas con relieve que servían para clausurar las tumbas, los postes y trabes de las entradas a éstas, son algunos de los ejemplos de la escultura en piedra, de la región zapoteca.

Existen datos de decapitación y de utilización de las tumbas en varias ocasiones, al igual del enterramiento de niños en el interior de ollas.

Matos, M. (1986), describe al pueblo Azteca como el pueblo de la muerte, ya que ésta se haya presente en todos los actos de su vida, desde un adorno hasta el tzompantli (lugar de craneos) y en el nombre de un día miqiztli (muerte).



AUTOR LIC JOSÉ MANUEL SALAS MANCINAS

Para los Aztecas morir o dejar ser los llevo a buscar los medios necesarios para proyectarse aún después de la muerte.

Para los Azteca se encontraban sólo tres lugares a donde podrían ir en caso de morir, cualquiera de ellos siempre era importante y según Matos, M. (1989), son los siguientes:

EL TLALOCAN

CASA DEL SOL

MICTLAN

En el México antiguo se desea morir en determinada forma porque ello hará que el hombre acompañe al sol, razón de ser de todo lo creado. De los huesos mismos volverá a nacer vida y el hombre al morir volverá a caminar, a peregrinar hasta el Mictlan, donde reside un dios de la muerte cosa que no ocurre en nuestro tiempo.

Con la conquista española penetra una nueva religión y un concepto nuevo de la muerte y de los lugares a donde van las almas de los difuntos. La diferencia esencial, básica, radica en que, para el



AUTOR LIC JOSÉ MANUEL SALAS MANCINAS

Catolicismo, el lugar a donde se irá está señalado según el comportamiento del individuo en la tierra, mientras los nahuas pensaban que el género de muerte era el que motivaba el lugar donde se ira.

"El México antiguo no conocía el concepto del infierno. Es posible y hasta probable que en el subconsciente del pueblo, sobre todo del pueblo indígena, siga viviendo todavía el oscuro recuerdo de un más allá abierto aún al pecador. El hecho en si es el mismo en todas partes, pero la concepción de la muerte es otra". Westheim, (1953).

La existencia de ofrendas a los muertos es un acto casi universal, por lo que se puede afirmar, según Matos M. (1986), que todo el ritual del día de muertos que actualmente se hace sea una reminiscencia prehispánica.

EL HOMBRE ACTUAL ANTE LA MUERTE

Pensar en la muerte es tanto como pensar lo impensable, ya que el carácter de la muerte implica que no puede ser vivida y contada, así Sartre, J.P. (1980), alude que a la muerte se le considera comúnmente como una situación inhumana, más allá de toda experiencia consciente.

Cuando volvemos la vista hacia atrás y estudiamos las culturas de los pueblos antiguos, constatamos que la muerte siempre ha sido desagradable para el hombre y probablemente siempre lo será.



Sin embargo, y a pesar de que la muerte es y ha sido un fenómeno que siempre ha existido, éste no deja de ser una manera de escándalo que se impone como fenómeno a la vez necesario e incomprensible, insólita y familiar, natural y sobrenatural, normal y misteriosa, la muerte de un ser nos enseña lo que antes sabíamos sin entenderlo.

Así tenemos como dice Melanie K. (1979), que el temor a la muerte está en la raíz de la ansiedad persecutoria, y así, indirectamente, de todas las ansiedades.

El hecho de la muerte, de la no-vida, ha sido en todas las sociedades, para todos los grupos humanos y para todos los individuos una situación, que se ha afrontado de muy diversas formas. En general a pesar de que la muerte es una parte, un fenómeno de la propia existencia, existe un rechazo hacia ella, hacia las personas que se hallan cercanas a la situación de la muerte, y hacia todo aquello que la rodea.

Kubler, R. (1989), indica que por lo general no se desea hablar de la muerte, a pesar de que está muy presente en lo cotidiano de nuestra existencia (y diversas son las prácticas que están relacionadas con ella; la muerte tiene variadas dimensiones, y abordarlas es complejo dentro de la estructura social en la que se integra todo ser humano), lo que nos crea problemas no es la muerte en sí, sino saber de la muerte.



AUTOR LIC JOSÉ MANUEL SALAS MANCINAS

Desde el nacimiento hasta la muerte, la vida humana viene marcada por estas dos experiencias, y es en la vejez cuando el sufrimiento o el mismo proceso de morir adquieren progresivamente un carácter más absoluto.

"La muerte es todavía un acontecimiento terrible y aterrador, y el miedo a la muerte es un miedo universal aunque creamos que lo hemos dominado en muchos niveles". Kubler, R. (1989)

Nos podemos pasar toda la vida hablando de la muerte, sus ansiedades, temores y enfrentamientos, pero realmente no podemos saber cual será la reacción del hombre moderno, no lo sabemos y todos rehusamos hablar de ello, generalmente hablamos de la muerte pero nunca de la nuestra. Sartre, J.P. (1980), dice que la muerte es un puro hecho como el nacimiento; llega a nosotros desde fuera y nos transforma en fuera. La muerte es una ilustración concreta por excelencia de que todo proyecto es temporal "no soy libre para morir, pero sí soy un libre mortal".

DUPONT M. MARCO ANTONIO

Manifiesta que la falta de experiencia de la cercanía de la muerte como realidad, aún cuando la elaboración amplia y profunda que un terapeuta haya realizado de sus ansiedades y de sus duelos, ésta queda incompleta, mencionando para ello el conflicto mismo ante la propia expectativa de la muerte. Un elemento importante es la resistencia del terapeuta a la identificación con el moribundo.



AUTOR LIC JOSÉ MANUEL SALAS MANCINAS

No hay duda en que la aparición del duelo ante la inevitable pérdida es inducida por la realidad de la vejez o de la enfermedad.

La muerte significa para el que la enfrenta el término de su tiempo y, muy predominantemente, la fantasía del retorno a la bidimensionalidad original, a la inmovilidad y al reencuentro absoluto con el objeto interno.

VICTOR E. FRANKL

El autor menciona que un camino para buscar, hasta encontrar, el sentido de la vida es cuando todo ser humano encarna en su horizonte histórico-social los Valores de Actitud. "El término Valores de Actitud hace referencia directa a una postura activa del ser humano que está avasallado y confrontado por algo más allá de él. La actitud es siempre ante algo o ante alguien".

Dicho autor alude que la muerte forma parte de la "triada" que también está compuesta por, el sufrimiento (dolor) y la culpa. Asimismo refiere que la muerte es la manifestación radical y última de dicha triada, por lo que la muerte pone de manifiesto la radical finitud transitoriedad de la vida humana.



LEEP, I. (1967)

Leep hace una descripción de la muerte desde el punto de vista fisiológico, mencionando que el ser humano es un compuesto más o menos complejo de células vivas, las que por naturaleza tienden a morir después de un tiempo, siendo reemplazadas por otras.

EL MEXICANO ANTE LA MUERTE

Si nuestra muerte carece de sentido, tampoco la tuvo nuestra vida, es así como menciona que cada quien tiene la muerte que busca, la muerte que se hace. Muerte de cristiano o muerte de perro son maneras de morir que reflejan maneras de vivir. Si la muerte nos traiciona y morimos de mala manera, todos se lamentan; hay que morir como se vive. La muerte es intransferible, como la vida, si no morimos como vivimos es porque no fue realmente nuestra la vida que vivimos; no nos pertenece como nos pertenece la mala suerte que nos mata. "Dime cómo mueres y te diré quien eres".

Para los antiguos mexicanos la oposición entre muerte y vida no era tan absoluta como para nosotros. La vida se prolongaba en la muerte. Y a la inversa, la muerte no era el fin natural de la vida, sino la fase de un ciclo infinito. Vida, muerte y resurrección eran estadios de un proceso cósmico, que se repetía insaciable. La vida no tenía función más alta que desembocar en la muerte su contrario y complemento; y la muerte a su vez, no era un fin en sí; el hombre alimentaba con su muerte la voracidad de la vida, siempre insatisfecha.



AUTOR LIC JOSÉ MANUEL SALAS MANCINAS

La muerte moderna no posee ninguna significación que la trascienda o refiera a otros valores. En casi todos los casos es, simplemente, el fin inevitable de un proceso natural. En un mundo de hechos, la muerte es un hecho más, pero como es un hecho desagradable, un hecho que pone en tela de juicio todas nuestras concepciones y el sentido mismo de nuestra vida, la filosofía del progreso.

En el mundo moderno todo funciona como si la muerte no existiera, nadie cuenta con ella, todos la suprimen.

El mexicano, la frecuenta, la burla, la acaricia, duerme con ella, la festeja, es uno de sus juguetes favoritos y su amor más permanente. "Cierto, en su actitud hay quizá tanto miedo como en los demás; más al menos no se esconde ni la esconde; la contempla cara a cara con impaciencia, desdén o ironía: 'si me han de matar mañana que me maten de una vez' ".

La indiferencia del mexicano ante la muerte se nutre de su indiferencia ante la vida, no solamente postula la intrascendencia del morir, sino la de vivir.

Canciones, refranes, fiestas, y reflexiones populares manifiestan de una manera inequívoca que la muerte no nos asusta porque "la vida no ha curado de espantos".



COMPONENTES DE LAS ACTITUDES

El cognitivo,



El afectivo y

el conductual.

CAMBIO DE ACTITUD

Reconozcámoslo o no, lo cierto es que nos encontramos inmersos en una sociedad que se encuentra envuelta en actividades conductuales a cambiar la actitud de los demás. Desde el punto de vista filosófico, el problema presenta una tremenda complejidad.



Psicológicamente, nos vemos constantemente envueltos en intentos de convencer a otras personas de aquello que, en nuestra opinión, constituye valores que deben ser compartidos por todos.

MOTIVACIÓN

Etimología del término motivación: expresa la acción y efecto de motivar. La palabra motivo expresa lo que mueve o tiene virtud para mover; la causa o razón que mueve una cosa. Conjunto de razones que explican los actos del individuo, su campo lo forman los sistemas de impulsos, necesidades, intereses, pensamientos, propósitos, inquietudes, aspiraciones y deseos que mueven a las personas para actuar en determinadas formas.

- * Motivación es el proceso que provoca cierto comportamiento, mantiene la actividad o la modifica.
- * La motivación es una condición interna que mezcla impulsos, propósitos, necesidades e intereses que mueven al individuo a actuar.

En resumen, podemos conceptualizar que la motivación "es la reacción interior o la fuerza que provoca una necesidad en el individuo, y lo lleva a un determinado comportamiento orientado a la satisfacción de una o más necesidades".



FACTORES Y MEDIOS QUE INFLUYEN

La necesidad de un medio motivador es tan importante para las personas de fuera como los de dentro.

Necesidades fisiológicas:

Necesidades de Seguridad:

Necesidades sociales:

Necesidades psicológicas:

AUTOESTIMA





La autoestima es el concepto que tenemos de nuestra valía y se basa en todos los pensamientos, sentimientos, sensaciones y experiencias que sobre nosotros mismos hemos ido recogiendo durante nuestra vida; creemos que somos listos o tontos; nos sentimos antipáticos o graciosos; nos gustamos o no. Los millares de impresiones, evaluaciones y experiencias así reunidos se conjuntan en un sentimiento positivo hacia nosotros mismos o, al contrario, en un incómodo sentimiento de no ser lo que esperábamos.

Todos necesitamos tener autoestima, independientemente de nuestro sexo, edad, cultura, trabajo y objetivos en la vida. La autoestima afecta prácticamente a todas las facetas de nuestra vida. Basta decir que muchas investigaciones psicológicas rigurosas indican que si no se satisface esta necesidad de autovaloración, tampoco pueden satisfacerse otras necesidades más expansivas; la creatividad, los logros personales, la realización de todo nuestro potencial. Recuerde lo bien que le sentó que alguien le alabara su trabajo o lo satisfecho que se quedó tras terminar un trabajo que usted sabía bien hecho. Las personas que se sienten bien consigo mismas suelen sentirse bien en la vida.

CARACTERÍSTICAS DE LA AUTOESTIMA

La autoestima en el ser humano suele sufrir grandes altibajos, sin embargo será característica suya presentar el siguiente cuadro:



Actuará independientemente.

Asumirá sus responsabilidades.

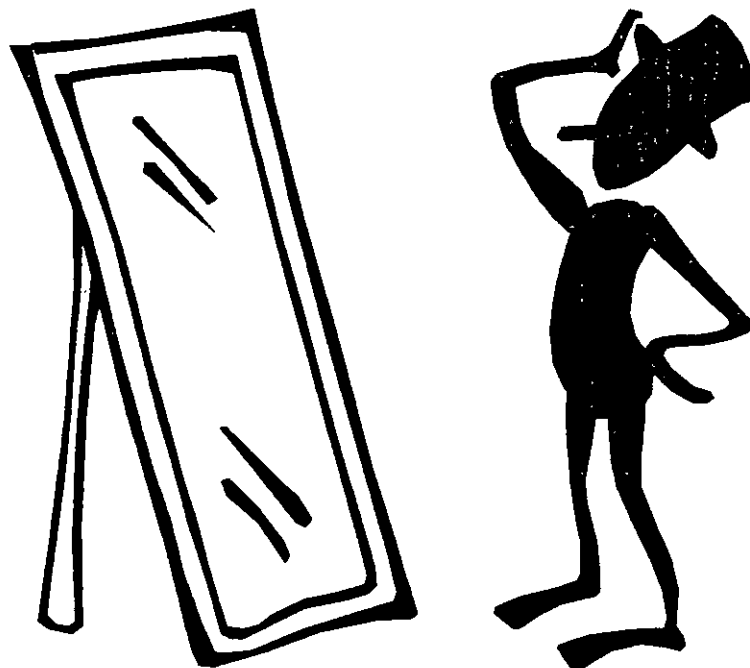
Afrontar siempre nuevos retos con entusiasmo.

Estar orgulloso de sus logros.

Demostrará amplitud de emociones y sentimientos.

Tolerará bien la frustración.

Tendrá la capacidad de influir en otros.





Conseguir una identidad propia es tarea ardua, y lograr ésta es más complicado todavía debido a los procesos psicofísicos y a la presión social.

COMO INFLUYE LA AUTOESTIMA EN LA VIDA COTIDIANA

La autoestima influye sobre el ser humano en:

- ¿Cómo se siente?
- ¿Cómo piensa?, ¿cómo aprende? y ¿cómo crea?
- ¿Cómo se valora?
- ¿Cómo se relaciona con los demás?
- ¿Cómo se comporta?

Cómo se experimenta a sí mismo está relacionado con todos los pensamientos, sentimientos y actos que lleva a cabo. Cuando se aprende positivamente disfruta de autoestima, mientras que si tiene una imagen negativa de sí mismo es que posee poca autoestima.



Una persona con autoestima demostrará sus sentimientos positivos hacia sí y hacia los demás de muchas maneras sutiles: sonreirá, mirará a los ojos, se mantendrá erguida, alargará la mano para saludar y, en general, creará a su alrededor un ambiente positivo. Los demás responderán a esa persona de modo parecido: la aceptarán, se sentirán atraídos por ella, se encontrarán cómodos consigo mismos.

La autoestima influye mucho en el comportamiento. Solemos comportarnos según nos veamos y según la autoestima que tengamos, confirmando la imagen que de nosotros tenemos.

El comportamiento se guía por motivos muy simples. Estos motivos pueden ser contradictorios, lo cual produce en el individuo, y en los que están a su alrededor, angustia y desazón.

Si las razones son contradictorias, puede parecer que se actúa errática e irracionalmente. Cuando la imagen que tenga de sí sea positiva y posea además suficiente autoestima, se sentirá capaz y se mostrará confiado; por ello, se comportará de manera que todo lo que haga reafirme el sentido de su propia valía.

La autoestima influye en el aprendizaje. La búsqueda de uno mismo y el rendimiento escolar demuestran que existe una estrecha relación entre la autoestima y la capacidad de aprendizaje. Una autoestima fuerte fomenta el aprendizaje, teniendo una buena autoestima se aprenderá con mayor facilidad, abordará las cosas nuevas que tenga que aprender con confianza y entusiasmo.



La autoestima influye en las relaciones y recibe también la influencia de éstas. Coopersmith ha señalado que con mayor autoestima se suelen desarrollar mejores relaciones interpersonales y suelen ser los elegidos para puestos de liderazgo.

La persona que se siente cómoda consigo misma, no está pendiente de los demás para que la reconozcan, la motiven o la dirijan, y por ello se encuentra en mejores situaciones de colaborar en el toma y daca de las relaciones sanas, sabe aceptar lo que los demás dan sin necesidad de engancharse a ellos para que corroboren su valía.

La autoestima influye en la creación. Cualquier expresión creativa supone ciertas dosis de riesgo además de un uso de los recursos de determinada manera. Lo único que le permite al individuo afrontar esos riesgos es tener seguridad en sí mismo y en su capacidad. La autoestima tiene sus altibajos: el sentimiento hacia nosotros mismos depende del modo en que respondemos a las situaciones imprevisibles o a aquellas que se escapan a nuestro control. El sentimiento de la propia valía crece conforme acumulamos más experiencias que luego nos van a servir de puntos de referencia para otras nuevas.



AUTOR LIC JOSÉ MANUEL SALAS MANCINAS

LOS CUATRO ASPECTOS DE LA AUTOESTIMA

La autoestima se desarrolla cuando se han satisfecho adecuadamente las necesidades primarias de la vida. Nosotros pensamos que la autoestima puede desarrollarse convenientemente cuando los niños y los adolescentes experimentan positivamente cuatro aspectos o condiciones bien definidas:

VINCULACIÓN:

SINGULARIDAD:

PODER:

MODELOS O PAUTAS:

Necesidades de autorrealización:

DIMENSIONES DE LA CALIDAD

Proceso

Consiste en los procedimientos, actividades, reglas y especificaciones para transformar insumos y entregar productos, así como para proporcionar servicios.



Factor Humano.

Comprende la manera como los empleados interactúan con los clientes, haciendo de los vínculos con ellos una parte integral de su trabajo. Este interés por relacionarse y servir al cliente no se hereda, se aprende.

La satisfacción del cliente se menciona porque:

Nada es más importante para la organización que sus

Clientes

Porque de su satisfacción depende el éxito de la empresa u organismo.

¿Qué es el servicio?

**UN SERVICIO ES UN TRABAJO
REALIZADO PARA ALGUIEN.**



**UN SERVICIO ES UN HECHO,
UNA EJECUCIÓN,
UN ESFUERZO**

SERVIR ES:

- Salir de mí para ir al encuentro de la necesidad del otro.
- Poner lo que yo soy para enriquecer a otro.
- Darme sin perder lo que yo soy.
- Una postura, una actitud ante la vida.
- Ser útil.



AUTOR LIC JOSÉ MANUEL SALAS MANCINAS

EL SERVICIO

Enriquece tanto al que da como al que recibe.

Es un acto libre.

Produce gozo.

Es el dar y la forma de dar.

Es un encuentro interpersonal.

Es una forma de trascender, de dejar "huella".

Da significado a nuestra vida y a lo que hacemos.

Enriquece el trabajo.

Nos ubica dentro de la sociedad y del mundo.

Busca la cooperación (interdependencia).

Crea sensibilidad y capacidad de escuchar (ver y oír lo que otros no ven u oyen).

Requiere autoestima: "soy valioso puedo dar".



CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO.

INTANGIBILIDAD

Los servicios son intangibles, al contrario de los productos, no se les puede tocar, probar u oler.

HETEROGENEIDAD

Los servicios varían. Al tratarse de acciones realizadas por seres humanos, son difíciles de generalizar:



Un servicio generalmente se consume mientras se realiza, con el cliente implicado en el proceso.

CADUCIDAD

Los servicios no se pueden almacenar. Si un servicio no se emplea cuando está disponible, su capacidad de uso se pierde.

¿QUÉ ES CALIDAD DE SERVICIO?

PROPORCIONAR UN SERVICIO DE CALIDAD ES IDENTIFICAR, RESPONDER Y SATISFACER DE MANERA ÓPTIMA, LAS NECESIDADES APARENTES Y ENCUBIERTAS DE LOS CLIENTES, CUMPLIENDO CON SUS



AUTOR LIC JOSÉ MANUEL SALAS MANCINAS

REQUERIMIENTOS Y EXPECTATIVAS EFICAZMENTE DESDE LA PRIMERA VEZ.

**CALIDAD ES EL CÚMULO DE EXPERIENCIAS
SATISFACTORIAS REPETIDAS.**

EL OBJETIVO GENERAL DE LA CALIDAD
DE SERVICIO ES:

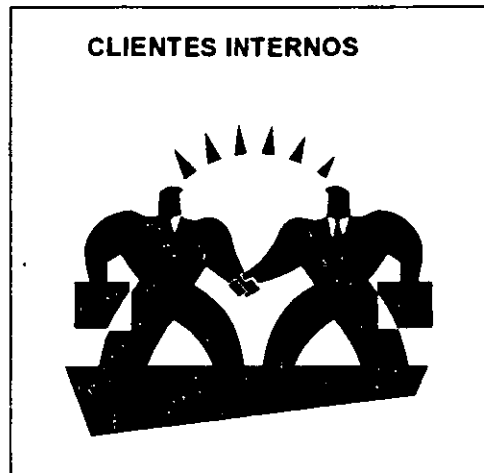
**EL MANTENIMIENTO DE LOS CLIENTES.
EL DESARROLLO DE NUEVOS CLIENTES.**

CLIENTE

Es aquel que recibe directamente los productos o servicios que realiza la sección, departamento, división u organización.



Esta definición incluye:



CALIDAD INTERNA

Lo que el cliente recibe es el resultado final o la calidad interna del producto o servicio ofrecido, es el eslabón último de la cadena de calidad, donde las diferentes áreas, departamentos o direcciones de una organización han plasmado sus diversas funciones técnico-administrativas en el esfuerzo armónico y conjunto por satisfacer las necesidades o expectativas del cliente.



En las empresas e instituciones profesionales la calidad interna se suscita dentro de ellas mismas, y sólo su personal es consciente de esto, pues los clientes no pueden percibirla claramente en toda su profundidad y dimensión.

Los clientes esperan buena calidad interna, por lo cual no se muestran demasiado sorprendidos ni complacidos al obtenerla.

CALIDAD EXTERNA

La forma en que se suministra o entrega un producto y se lleva a cabo la prestación de un servicio constituye la calidad externa

La calidad externa es el rostro que la práctica profesional o actividad institucional presenta al mundo exterior, esto es, a los clientes o usuarios, y debe responder a sus necesidades o expectativas en términos del trato y la atención que desean se les brinde.



La calidad externa determina, en una medida crucial la percepción y el juicio crítico que los clientes se forjan sobre los bienes o servicios recibidos de una empresa u organización.

NECESIDADES DEL CLIENTE

Son aquellas relaciones con todos los productos, sistemas, normas y procedimientos involucrados en la prestación de un servicio, así como con los conocimientos, destrezas y experiencia de las personas que lo suministran.

Ejemplos:

- ⇒ Manejo de información precisa, oportuna y suficiente.
- ⇒ Aptitud y agilidad en la utilización de los sistemas operativos y administrativos de la empresa.
- ⇒ Apego a estándares, normas, procedimientos y métodos eficientes y eficaces.

Son aquellas relacionadas con el trato, la atención, y la respuesta amable, considerada, respetuosa y flexible que el cliente espera de un prestador de servicios, manifiesta tanto en su lenguaje verbal como no verbal.



Ejemplos:

- ◇ **Sentirse importante y apreciado.**
- ◇ **Sentirse bien recibido.**
- ◇ **Sentirse escuchado y comprendido.**
- ◇ **Recibir un servicio adecuado, correcto e impecable.**
- ◇ **Recibir ayuda o asistencia.**
- ◇ **Ser reconocido y recordado.**
- ◇ **Hallarse en un ambiente grato y confortable.**
- ◇ **Sentirse atendido en cuanto a requerimientos especiales debido a discapacidad, disfunción, baja escolaridad u otras causas de índole similar.**

Para dar un servicio de calidad con miras a llegar a la excelencia, es indispensable que tanto las necesidades técnicas como personales del cliente sean satisfechas del modo más inmediato posible, así como con esmero y dedicación e incluso a través de esfuerzos adicionales.



Esto se puede lograr, entre otras cosas, mediante:

La adecuada preparación del personal que atiende directamente a los clientes externos.

La integración de una cadena de servicio basada en el trabajo en equipo.

La creación de una cultura organizacional promotora de mejoras continuas y de interacciones efectivas y empáticas entre clientes internos y con clientes externos.

El riguroso estudio de los detalles relativos a las situaciones de atención a clientes y la puesta en marcha de las acciones pertinentes que correspondan.

El seguimiento de toda interacción con el cliente durante y después de la prestación de un servicio.

El control total de la calidad en los productos y procedimientos involucrados en todo acto de servicio.



BIBLIOGRAFÍA

- Abadi, Mauricio LA FASCINACIÓN DE LA MUERTE
Ed. Paidós Buenos Aires
- Adler, Alfred. SUPERIORIDAD E INTERES SOCIAL
Ed. F.C.E.
- Chauchard, P. LA MUERTE
Ed. Paidós Buenos Aires
- E. O. James LA RELIGIÓN DEL HOMBRE PREHISTÓRICO
Ed. Guadarrama Madrid
- Frankl, Victor E COMUNICACIÓN Y RESISTENCIA
Ed. La red de Jonad
- Freud, Sigmund. DUELO Y MELANCOLIA
Ed. Orbis sa Barcelona Vol II Obras Completas
- Girón, Mena Manuel A. GERONTOLOGÍA Y GERIATRÍA SOCIAL
Ed. José de Pineda I Guatemala
- Kubler-Ross Elisabeth SOBRE LA MUERTE Y LOS MORIBUNDOS
Ed. Grijalva Barcelona
- Leep, Ignace PSICOANÁLISIS DE LA MUERTE
Ed. Carlos Loglé Buenos Aires
- Matos Moctezuma Eduardo MUERTE A FILO DE OBSIDIANA
Ed. SEP. México



AUTOR: LIC. JOSÉ MANUEL SALAS MANCINAS

Pérez, León

MUERTE Y NEUROSIS

Ed. Paidós Buenos Aires

Reich, Ben

VALORES, ACTITUDES Y CAMBIO DE CONDUCTA

Ed. Continental México

Vincent-Thomas Louis

ANTROPOLOGÍA DE LA MUERTE

Ed. F:C:E: México

<http://tanatologia.entornomedico.org/>

http://www.dgi.unam.mx/boletin/bdboletin/2003_161.html

<http://www.ua-ambit.org/terminales.htm>

Asociación Mexicana de Tanatología

<http://www.geocities.com/Eureka/Executive/7676/tanatologia.html>