



FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA

CURSOS INSTITUCIONALES

LA INTEGRIDAD PERSONAL COMO FACTOR DE CALIDAD EN EL TRABAJO INSTITUCIONAL



Del 24 de Septiembre al 01 de Octubre de 2004

APUNTES GENERALES

CI-149

Instructora: Lic. Angélica Ma. Luna Luna
DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO
SEPTIEMBRE/OCTUBRE 2004

CURSO MODULAR

**ESTRATEGIAS EMOCIONALES
PARA MEJORAR LOS SERVICIOS
FUNERARIOS
(MODALIDAD ESPECÍFICA)**

DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO
Septiembre-Noviembre 2004
Panteón "Dolores"

U. N. A. M.
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA
FACULTAD DE INGENIERÍA

**El Conflicto no es positivo ni negativo en sí mismo, es el
resultado de la diversidad.**

Instructora: Lic. Angélica Ma. Luna Luna

ANTECEDENTES:

A los empleados se les pide que sepan enfrentar no sólo los problemas personales para que no afecte su desempeño laboral, sino también los problemas de organización interna de la institución y resolver satisfactoriamente las demandas de los usuarios.

La dirección espera que resuelvan estos problemas junto con su equipo de trabajo, por lo que cada día es más apremiante conocer las claves para poder enfrentar este reto y disminuir las quejas de los usuarios sobre el servicio que se presta.

RESULTADOS:

Será capaz de resolver problemas complejos, desde aquellos que sólo le conciernen a nivel personal, hasta los que afectan a toda la institución.

Se aprenderán algunas formas para modificar el propio comportamiento.

Se aplicarán técnicas efectivas de comunicación que ayudarán a tratar con personas problemáticas.

OBJETIVO GENERAL DEL CURSO:

Los participantes aplicarán los conocimientos, habilidades y actitudes básicas para desarrollar, personal y grupalmente, las actividades propias de un nuevo servicio público, y mejorar su desempeño laboral al obtener herramientas que promueven su sensibilización en lo tocante a valores, motivación y autoestima, entre otros aspectos personales, a efecto de mejorar cualitativamente los servicios en los panteones administrados por la delegación Miguel Hidalgo.

DIRIGIDO A :

A toda persona que presta servicios funerarios en la Delegación Miguel Hidalgo, México DF.

TEMARIO

MÓDULO II. LA INTEGRIDAD PERSONAL COMO FACTOR DE CALIDAD EN EL TRABAJO INSTITUCIONAL. (14 HRS)

1. Concepto de integridad personal.
2. Antecedentes culturales personales de valores éticos morales.
3. Importancia y aplicación de los valores éticos y morales.
4. Aplicación de los valores en el trabajo institucional.
5. Dinámica de reflexión y concientización con los participantes.
6. Definición de excelencia en el servicio.

MÓDULO III. DESARROLLO DEL POTENCIAL HUMANO (14 HRS.)

1. Motivación
 - a. Motivos y Motivación,
 - b. Expectativas personales,
 - c. Motivación y autoestima,
 - d. Paradigmas,
 - e. Recuperando mi Yo,
 - f. Subestima vs. Autoestima,
 - g. Autoperdón,
 - h. Manejo de frustraciones,
 - i. Desarrollo personal.
2. Desarrollo Humano
 - a. Inteligencia,
 - b. Auto desarrollo,
 - c. Las siete Inteligencias,
 - d. Asertividad,
 - e. Herramientas emocionales,
 - f. Calidad Humana.
 - g. Calidad de Vida.

MODULO IV. EL REGISTRO DE LO HUMANO (14 HRS)

1. La violencia y el manejo de conflictos,
2. Técnicas de relajamiento y trabajo con imágenes,
3. Los principios de la acción válida y el registro de lo humano.

MODULO V. MANEJO ACTUAL DE LOS SERVICIOS FUNERARIOS (14 HRS.)

1. Historia de los servicios funerarios en el mundo,
2. Comparativo de los servicios funerarios nacionales vs. Internacionales,
3. Comparativo de los servicios funerarios en diversas religiones,
4. Servicios funerarios urbanos, rurales e indígenas,
5. El uso de hornos: aspectos ecológicos de los servicios funerarios,
6. Conceptos básicos de Tanatología.

PROGRAMA (Duración 70 Hrs.)

EXPOSITOR :

Lic. Angélica Ma. Luna Luna

Fecha: Del 24 de Septiembre al 28 de Noviembre de 2004.

Sede: Centro Administrativo del Panteón Dolores, P. B., .

Horario: 09:00 a 13:00 hrs.

Facultad de Ingeniería, UNAM

**Palacio de Minería. Calle Tacuba No. 5, 1er. Piso, Centro Histórico, Delegación Cuauhtémoc, C.P.: 06000, México, D. F.
Tels. 5521 1987 / 55128955
FAX. : 55100573**

MODULO II

LA INTEGRIDAD PERSONAL COMO FACTOR DE CALIDAD EN EL TRABAJO INSTITUCIONAL

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Sensibilizar al personal con la reflexión y concientización de la importancia de la Ética y los valores para lograr la excelencia en el servicio institucional.

INTRODUCCIÓN

«El pueblo más grande no es aquel en que una riqueza desigual y desenfrenada produce hombres crudos y sordidos. Pueblo grande, independientemente de su tamaño, es aquel que da hombres y mujeres generosos. La prueba de cada civilización humana está en la especie de hombre y de mujer que en ella se produce».

José Martí.

El hombre necesita manifestar sus emociones para relacionarse adecuadamente en sociedad, pero es necesario establecer unas reglas que permitan la expresión de éstas emociones de tal manera que no afecta a los demás de manera negativa. Esta necesaria regulación se establece en base a valores fundamentales y compartidos por toda la comunidad y se va modificando conforme las circunstancias humanas cambian y se va adaptando al colectivo.

El 'modo de ser' ético de cualquier persona se construye de manera cotidiana, cuando se entra en relación con el otro, es la acción reiterada, continua, vital que da identidad. El actuar moral se moldea en los espacios donde convive con los demás. Con esa 'forma de ser', que podemos denominar cualidad moral, *yo moral*, se participa del mundo social todos los días. Este actuar moral también se manifiesta en la 'preocupación' que manifestamos por los otros, estableciendo un claro interés por lo que les sucede, y que nos obliga, desde luego, a establecer un compromiso permanente con ellos. En el trabajo se establecen relaciones morales entre servidores/as y clientes/as que se manifiestan de muchas formas, por ejemplo, cuando se organiza el trabajo se asumen posturas que pueden ir desde la indiferencia hasta la hostilidad, tanto por parte de los servidores públicos hacia los clientes como de éstos hacia sus pares. Sin duda el servidor/a manifiesta en el trabajo su ser moral, su interioridad queda descubierta en cada acción reiterada y continua que asume frente a sus clientes, me refiero

no a una acción aislada sino al *continuum* de actitudes que le dan su sello personal, su identidad y su consistencia profesional, razones por las que es conocido por sus compañeros de trabajo y clientes.

Víctor Frankl nos menciona que un camino que busca 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 con algo más allá de él". La actitud siempre es ante algo o ante alguien.

Estas reflexiones llevada a la vida cotidiana se ven traducidos en conflictos a los que de una manera u otra debemos resolver; sin embargo, no por ello debemos dejar de lado la importancia de vigilar la práctica profesional para que ésta se realice dentro del más alto plano moral y legal, es por ello que debemos de reforzar nuestros códigos éticos y morales.

A los empleados se les pide que sepan enfrentar no sólo los problemas personales para que no afecte su desempeño labora, sino también los problemas de organización interna de la institución y resolver satisfactoriamente las demandas de los usuarios.

1.- CONCEPTO DE INTEGRIDAD PERSONAL

1.1 Conceptos básicos de Ética y Moral.

Ética: Es la parte de la filosofía que estudia el comportamiento humano en su relación con el bien y el mal y que regula las relaciones humanas. También se puede llamar así al conjunto que nos alejan de la imperfección inherente a los seres humanos.

Así que podemos considerar a la Ética como "la ciencia de una forma específica de conducta humana", entonces, todo lo que producimos como acción humana implica ética, es decir hermandad, es coexistir con todos en el lugar y tiempo que definamos digno para nuestra existencia.

La palabra *valor* viene del latín *valor, valere* (fuerza, salud, estar sano, ser fuerte). Cuando decimos que algo tiene valor afirmamos que es bueno, digno de aprecio y estimación. En el campo de la ética y la moral, los valores son cualidades que podemos encontrar en el mundo que nos rodea. En un paisaje (un paisaje hermoso), en un persona (una persona honesta), en una sociedad (una sociedad tolerante), en un sistema político (un sistema político justo), en una acción realizada por alguien (una acción buena), en una empresa (organización responsable), y así sucesivamente.

La ética y la moral tienen en común el hecho de guardar un sentido eminentemente práctico; sin embargo, la ética es un concepto más amplio y rico que la palabra moral. De esta

manera, puede entenderse por moral cualquier conjunto de reglas, valores, prohibiciones y tabúes procedentes desde fuera del hombre, es decir, que le son inculcados o impuestos por la política, las costumbres sociales, la religión o las ideologías.

Todo acto moral extraña la necesidad de elegir entre varios actos elegimos "X" por que preferimos sus consecuencias que "Y" o "Z "

"X" es preferible por que se nos presenta como un comportamiento mas digno y más valioso.

Tener que elegir supone pues, preferimos lo que tiene mas valor Moral mente en lo que constituye una negación del valor (disvalor).

En los valores tenemos presente: La utilidad, la bondad, la belleza, la justicia, etc. A sí como los polos opuestos negativos: inutilidad, maldad, felicidad, etc.

Estas propiedades pueden ser llamadas también humanos en cuanto a que el objeto que le posee estar relacionando con el hombre; Vale la pena no como objeto en sí sino para el hombre.

El objeto valioso no puede darse al margen de toda relación con un sujeto, ni independiente de las propiedades naturales. Sensibles o físicos que sustentan valor.

Valoración es la atribución del Valor y tiene un carácter concreto que correspondiente a actos y productos humanos. La valoración comprende 3 elementos:

- A) El valor atribuible
- B) El objeto Valorado
- C) El sujeto que lo valora

Si la Valoración es el acto de atribuir valor a un acto humano por un sujeto humano, ello implica necesariamente tomar en cuenta las condiciones concretas en que se valora el carácter concreto de los elementos que intervienen en la valoración.

El examen del valor moral fundamental es la bondad.

se hace necesario clarificar las maneras en que se emplearán aquí los conceptos de *ética* y *moral*.

Desde un punto de vista general, las dos expresiones se toman por equivalentes. En un sentido más técnico, por *ética* entenderemos la concepción de la práctica humana que centra sus reflexiones en torno a las posibilidades contemporáneas de aplicación de, al menos, dos conceptos básicos de la tradición de la antigüedad clásica: *las ideas de virtud y de carácter*.

Por el contrario, por *moral* entenderemos la concepción que fundamenta la decisión humana acerca de lo bueno o malo, en la idea central de *deber* y su correlato categorial, la idea de *obligación*, y la relación que ambas tienen con el proyecto de la autonomía de la voluntad.

Esta distinción tiene alcances prácticos importantes. Por ejemplo, una cosa sería interpretar el problema de la *corrupción* en política desde la óptica de la *ética*, de las virtudes cívicas o de la idea de *carácter*; otra muy distinta sería contemplarlo como un problema del *deber-ser* individual, de las obligaciones morales, de la autonomía de la voluntad. A su vez, y situados en el ámbito del sistema de la moralidad, una cosa es interpretar y aplicarle a la conducta política, individual o colectiva, el canon de un imperativo categórico; otra distinta sería hacerse cargo de esa idea de moralidad a través de las exigencias planteadas por la existencia en el sujeto de derechos subjetivos, naturales, inalienables.

1.2 Definiciones de valores:

PRUDENCIA

(del lat. prudentia) s. f.

1. Cuidado y reflexión al hacer o considerar las cosas, evitando así cualquier posible daño o peligro: ¡Conduce con más prudencia o tendrás un accidente!

2. Cualidad y actitud de la persona que habla o actúa con moderación, sin cometer excesos: Hay que divertirse, pero con prudencia.

Sinónimos. 1. Sensatez, cautela, precaución, cordura. 2. Comedimiento, medida, discreción.

Antónimos. 1. Insensatez 1 y 2. Imprudencia. 2. Descomedimiento.

LEALTAD

(del lat. legalitas, -atis) s. f.

Cualidad de leal.

Sin Fidelidad, nobleza, franqueza, amor; firmeza, convencimiento.

Ant. Deslealtad, infidelidad, traición.

PACIENCIA

(del lat. patientia) s. f.

1. Calma o tranquilidad en la espera: Ten paciencia, el tren tardará aún un rato.

2. Capacidad para aguantar un sufrimiento o algo pesado o molesto: Llevaba su enfermedad con paciencia. Hay que tener paciencia para tratar a los niños.

3. Tranquilidad para hacer cosas minuciosas o difíciles: Revisa lo que escribas con paciencia.

4. Lentitud para hacer las cosas: Termina rápido, no lo hagas con tanta paciencia.

5. Virtud cristiana que se opone a la ira.

Loc. abusar de la paciencia de alguien Hacerle soportar cosas pesadas abusivamente. acabar con la paciencia de alguien Hacerle perder la paciencia, desesperarlo. acabársele a alguien la paciencia No poder soportar más una cosa. armarse de paciencia Prepararse para soportar algo pesado, aburrido o molesto. estar en el banco de la paciencia Estar con tranquilidad en una situación de espera.

Sin. 1. Serenidad 2. Aguante, resignación, conformidad, temple. 3. Esmero. 4. Pesadez, flema, cachaza.

Ant. 1. Impaciencia, nerviosismo. 2. Desesperación. 3. Aturullamiento, atolondramiento. 4. Prisa, rapidez

TEMPLANZA

(del lat. temperantia) s. f.

1. Moderación en los placeres de los sentidos; es una de las cuatro virtudes cardinales para la religión católica.

2. Cualidad del tiempo atmosférico cuando es suave y moderado: la templanza del clima.

3. En pintura, armonía en los colores.

Sin. 1. Continencia, medida, sobriedad, austeridad. 2. Bonanza

HONRADEZ

s. f.

Cualidad de honrado: Su honradez le impide mentir.

Sin Honestidad, integridad, rectitud, sinceridad, probidad.

Ant. Dishonestidad, ruindad, vileza.

PAZ

(del lat. pax, pacis) s. f.

1. Situación de un país o área en que no hay guerra ni enfrentamientos.
2. Situación o relación que existe entre personas, grupos, países, etc., entre los cuales no hay enfrentamientos: Vivimos en paz con nuestros países vecinos.
3. Acuerdo por el que las partes enfrentadas en una guerra ponen fin a la misma: Han firmado la paz.
4. Estado o situación de amistad y entendimiento entre los miembros de un grupo, familia, etc.
5. Vuelta a la amistad y entendimiento de quienes no estaban en esa situación.
6. Tranquilidad, calma o silencio: Prefiero vivir en el campo porque hay más paz.
7. Ceremonia de la misa, antes de la comunión, en la que los sacerdotes y los fieles se dan la mano y se desean la paz como signo de reconciliación.
8. En teología, uno de los frutos del Espíritu* Santo.
9. Estado tranquilo y apacible de una persona: No consigo estar en paz consigo mismo: ||
10. paz armada La que existe entre países que están en equilibrio en cuanto a la cantidad de armamento que poseen.
11. paz octaviana Tranquilidad pública, como la que existía en tiempo del emperador Octavio Augusto.

Loc. a la paz de Dios

fam. Expresión usada como fórmula de saludo o despedida. aquí paz y después gloria fig. Expresión con la que se pone fin a una discusión, problema, etc. dar la paz Desearla a alguien con un beso, un abrazo, etc. dejar en paz a alguien o algo No molestar a alguien o no mover ni tocar algo. descansar en paz Fallecer alguien; también, estar enterrado en un determinado lugar. descansen en paz Expresión que se utiliza al hablar de una persona que ha muerto. estar en paz No deberse nada dos personas. hacer las paces Reconciliarse dos o más personas, olvidar diferencias, hacerse de nuevo amigos. ir en paz (o con la paz de Dios) Expresión utilizada para despedir a alguien. y en paz fig. Expresión con que se da por terminado un asunto.

Sin. 2 y 4 Concordia, armonía, cordialidad. 3 Tratado, tregua. 5. Reconciliación, avenencia. 6 y 9. Reposo, serenidad.

Ant. 1. Violencia. 2 y 4. Pelea, enemistad. 6. Bullicio. 6 y 9. Intranquilidad, nerviosismo.

COMPRENSIÓN

s. f.

1. Acción y efecto de comprender.
2. Capacidad que se tiene para entender las cosas: Tiene facilidad de comprensión.
3. Actitud comprensiva o tolerante para con los demás: Me trata con comprensión.
4. En lógica, conjunto de notas que constituyen un concepto. Así, el concepto hombre queda comprendido por las notas «animal» y «racional». Su categoría inversa es la extensión*.

Sin. 1. Entendimiento, intelección, aprehensión. 2. Agudeza, inteligencia, talento. 3. Benevolencia, tolerancia

Ant. 1. Incomprensión. 2. Torpeza 3. Intolerancia.

URBANIDAD

(del lat. urbanitas, -atis) s. f.

Comportamiento correcto y educado en el modo de actuar de una persona y en el trato social: Es una regla de urbanidad ceder el paso a los mayores.

Sin Corrección, cortesía, educación, modales, maneras.

Ant Grosería, rudeza

TRABAJO

s. m.

1. Acción y efecto de trabajar.

2. Actividad que exige un esfuerzo físico o intelectual, especialmente la realizada con un propósito determinado y no por diversión: Cavar el jardín es un duro trabajo.

3. Ocupación que se ejerce de forma estable o habitual, especialmente la que se ejerce a cambio de dinero: Ahora no tiene trabajo; está en paro Le encanta su trabajo.

4. Lugar donde se ejerce esta ocupación: Si no está en casa, llámale al trabajo.

5. Aquello en lo que se trabaja: Siempre se lleva trabajo a casa.

6. Cosa u objeto producidos por un agente, especialmente el producto de una actividad intelectual o artística: Expone sus últimos trabajos en una afamada galería.

7. En economía, actividad humana aplicada a la producción de riqueza, para la satisfacción de las necesidades del hombre, individuales y colectivas.

8. Actividad o esfuerzo aprovechable de una máquina, un animal, etc.

9. En física, magnitud que equivale al producto escalar de una fuerza por la distancia que se desplaza su punto de aplicación. Su unidad en el Sistema Internacional es el julio, que se simboliza por J, igual a un newton por metro. $J = N \times m$. ||

10. fig. Dificultades, apuros, miserias: Pasó muchos trabajos para dar de comer a sus hijos. ||

11. fig. trabajo de chinos Trabajo largo y laborioso, que requiere mucha paciencia, atención y cuidado.

12. trabajos forzados (o forzosos) Trabajo físico que se obliga a hacer a un preso como parte de la pena que le ha sido impuesta por su delito: Le condenaron a trabajos forzados. También, en sentido figurado, se dice de cualquier trabajo que desagrada, pero que hay que hacer por obligación.

Loc. con trabajo

adv. Con esfuerzo o dificultad. costar trabajo una cosa Ser difícil conseguir o realizar lo que se expresa: Le costó trabajo aprobar de trabajo adj. Se dice de los animales o las cosas que se usan para trabajar o cuando se trabaja: ropa de trabajo tomarse uno el trabajo de Hacer una cosa u ocuparse de ella, especialmente para ayudar a alguien o para responder a otra acción: Me esforcé mucho en hacerlo bien y él ni siquiera se tomó el trabajo de corregirlo.

Sin. 2. Faena, tarea. 3. Empleo, curro. 6. Obra, creación

GRATITUD

(del lat. gratitudo) s. f.

Sentimiento por el cual alguien aprecia lo que otro le ha dado o ha hecho por él y quiere corresponder a ello de alguna manera: Nos escribió para expresarnos su gratitud.

Sin. Agradecimiento, reconocimiento, obligación.

Ant. Ingratitud.

DIÁLOGO

(del lat. dialogus, y éste del gr. dialogos) s. m.

1. Conversación mantenida entre dos o más personas.
2. Discusión entre personas o grupos de opiniones distintas o contrarias para llegar a un acuerdo o buscar acercamiento y comprensión.
3. Género literario en el que dos personajes conversan, exponiendo opiniones opuestas. Fue utilizado por Platón para exponer sus ideas filosóficas, alcanzando en el renacimiento una gran popularidad, con obras como Diálogo de la lengua, de Juan de Valdés, o Los nombres de Cristo, de fray Luis de León.
4. Parte de una obra literaria o cinematográfica en la que la acción se desarrolla por medio de una conversación entre los personajes.

Sin. 1. Plática, charla, tertulia, coloquio, entrevista. 2. Debate, negociación.

Ant. 1 y 4 Monólogo.

RESPONSABILIDAD

s. f.

1. Circunstancia de ser responsable de alguien o de algo: La responsabilidad del accidente no fue mía. Sobre él recae la responsabilidad de dirigir la empresa.
2. Cualidad de responsable o consciente de sus deberes y obligaciones: Es una persona madura y de gran responsabilidad.
3. En derecho, deber jurídico que tiene todo sujeto activo de derecho de reconocer un hecho realizado libremente y de aceptar y sufrir sus consecuencias jurídicas. ||
4. responsabilidad civil Obligación de indemnizar los daños y perjuicios que causan los actos realizados por uno mismo o por otros.
5. responsabilidad moral Atribución de un acto moralmente bueno o malo a la persona que lo realiza. La responsabilidad se funda en la libertad; si los actos que el hombre realizara estuvieran totalmente determinados, la responsabilidad moral desaparecería.
6. responsabilidad penal La que se deriva de un acto que puede constituir delito o falta.

Sin. 1. Compromiso, competencia, carga.

Ant. 2. Irresponsabilidad.

SABIDURÍA

s. f.

1. Conjunto de conocimientos amplios y profundos que tiene alguien y que ha adquirido a través del estudio o la experiencia: Todos le preguntaban debido a su sabiduría.
2. Prudencia: Espero que actúes con sabiduría.
3. Cualidad de sabio: Alabaron la sabiduría de sus palabras.

Sin. 1. Saber, sapiencia, cultura, ciencia, erudición, ilustración. 2. Sensatez, cautela, reflexión, seso, cabeza, tino.

Ant. 1. Ignorancia, incultura. 2. Imprudencia, insensatez.

BELLEZA

1. Cualidad de bello: la belleza de unos ojos, del paisaje, de una obra de arte.

G Como no existe una palabra para expresar la cualidad de bonito, también se usa belleza con este significado.

2. Mujer de gran hermosura: Es toda una belleza.

Sin. 1. Gracia, beldad, donaire, armonía, proporción, lindeza.

Ant. 1. Fealdad.

Antivalores.

LIBERTINAJE

s. m.

1. Abuso de la propia libertad, sin respetar la ley, la moral o la libertad de los demás.
2. Conducta viciosa o inmoral, especialmente en el terreno sexual.

Sin 2. Vicio, desenfreno.

Ant 2 Virtud

VANIDAD

(del lat. vanitas, -atis) s. f.

1. Deseo excesivo de mostrar las propias cualidades y ser reconocido y alabado por los demás: Habla con vanidad de sus buenas notas.
2. Cualidad de vano.
3. Palabra inútil o vana.
4. Aquello que sólo muestra poder, riqueza, superioridad, etc., ajeno a los valores morales: No quiso esclavizarse a las vanidades de este mundo.

Sin. 1 Envanecimiento, presunción, arrogancia, jactancia, vanagloria. 3. Vaciedad, vaguedad 4. Aparato, pompa

Ant. 1. Modestia, sencillez, humildad

EGOÍSMO

(del lat. ego, yo) s. m.

Cualidad de la persona que busca siempre y exclusivamente su propio interés por encima del de los demás.

Sin Egocentrismo, egolatría, egotismo, individualismo.

Ant. Altruismo, solidaridad, abnegación, generosidad, quijotismo, filantropía.

HEDONISMO

(del gr. edone, placer) s. m.

Doctrina o actitud que propone el placer como único fin en la vida. Desde el punto de vista ético identifica el bien con el placer.

Fil. En la antigüedad fueron hedonistas las escuelas cirenaica y epicúrea, en la Edad Moderna los neo-epicúreos (Gassendi, Valla, etc.) y en el s. XVIII los materialistas franceses (Helvecio, Holbach, etc.) y los utilitaristas ingleses (Bentham, etc.). Algunos autores consideran hedonistas a Spinoza* y Hobbes*

SOBERBIA

(del lat. *superbia*) s. f.

1. Actitud y cualidad de la persona que se cree superior a las demás por alguna circunstancia y se muestra arrogante y despreciativa: Su soberbia le impide disculparse.
 2. Actitud o cualidad de la persona que está excesivamente convencida de la superioridad de sus ideas o criterios y no admite que le contradigan: Con esa soberbia, nunca dará su brazo a torcer.
 3. Gran suntuosidad o magnificencia, especialmente referida a edificios: La soberbia del palacio contrasta con el modesto entorno.
- Sin. 1. Altivez. 1 y 2. Orgullo. 2. Intolerancia, obstinación. 3. Majestad, fastuosidad.
Ant. 1. Modestia. 1 y 2. Humildad. 3. Pobreza, sobriedad

AVARICIA

(del lat. *avaritia*) s. f.

Afán excesivo de poseer y guardar riquezas.

Sin. Avidéz, codicia.

Ant. Generosidad, esplendidez

ENVIDIA

(del lat. *invidia*) s. f.

1. Tristeza o rabia que uno siente por no tener o conseguir lo que otro tiene o consigue: Tenía envidia de su inteligencia.
 2. Sufrimiento o pena de alguien por tener que compartir con otro el cariño, la estimación, la simpatía, etc., de una persona: Tiene envidia de su hermano pequeño.
 3. Deseo de tener o hacer lo que otro tiene o hace: Me da envidia lo bien que te sale.
- Sin. 2. Celos, pelusa.
Ant. 1. Indiferencia. .

Definiciones tomadas de la Enciclopedia Interactiva Santillana

1.3 Qué entendemos por "integridad".

Aunque los conceptos básicos de la ética general y de la ética relacionada con el ejercicio profesional son racionales, universales e intemporales, la interpretación de algunos aspectos de aplicación cotidiana pueden variar en el tiempo y en los diferentes lugares, de acuerdo principalmente a cambios culturales.

El humano produce sus actos por impulsos provenientes de su naturaleza, de su espíritu y de su intelecto. Los impulsos naturales surgen de sus instintos, como sucede con cualquier animal de nuestro entorno. Estos impulsos responden a la satisfacción de necesidades instintivas y no se sujetan por sí mismos a ninguna norma moral, sólo a las de la naturaleza. Así, en el humano el control de sus instintos proviene del espíritu y de la razón de su intelecto, facultades propias que le permiten la percepción del entorno natural donde habita y le facilitan la vinculación intelectual con ese entorno.

De esta manera, el don del raciocinio permite al hombre sujetar sus impulsos instintivos mediante la observancia de ciertas normas de carácter social, cultural, moral y legal. La observancia de esas normas implica la regulación de su conducta mediante un respeto a lo considerado por él como conveniente, es decir, aquello que su conciencia le dicta como un "debe ser".

Este "debe ser", que preside la vida de los hombres civilizados, se ramifica en diversos códigos de conducta pertenecientes a diversas normas éticas, morales o legales, dependiendo del sistema al cual pertenezcan.

La voluntad de adherirse a un código ético de conducta se determina por el bien cultural y social que resguarda una norma ética. Así, la justa opinión o valoración acerca de este bien es indispensable para forjar una voluntad personal que acepte la norma ética y se comprometa a cumplirla.

En clase se analizará dos enfoques diferente de abordar la aplicación de los valores:

- A) Lo Correcto e Incorrecto;
- B) Lo Adecuado e inadecuado.

2. Antecedentes culturales personales de valores éticos y morales,

2.1 Historia Personal.

Discusión en clase y aplicación en la propia vida.

Lectura: "El caballero de la armadura oxidada".

2.2 Memoria Histórica Personal.

Discusión en clase y aplicación en la propia vida.

Lectura: "Martín Fierro" de José Hernández.

El poema **Martin Fierro**, publicado en **1872**, participa simultánea y alternativamente de lo épico y de lo lírico. No es tan sólo la prédica del político ni tampoco una versificación de sus ideas, aunque es cierto que **José Hernández** se propuso denunciar los abusos de la sociedad de su época. Al describir la figura del **gaucho** desertor y matrero sin atenuar su condición, explicando con claridad las circunstancias que lo habían reducido a esa situación, Hernández logró un resultado que fue más allá de su objetivo inicial. Por la fuerza expresiva de su lenguaje, rico en imágenes y comparaciones tomadas de la realidad, la historia de las desventuras de Martín Fierro se incorporó a la tradición popular y se convirtió, pese a las imperfecciones que puedan atribuírsele y debido al genio literario que la anima, en el **poema nacional** por excelencia de Argentina.

3 Importancia y aplicación de los valores éticos y morales,

Las normas legales se caracterizan y distinguen principalmente porque el Estado impone su cumplimiento y castiga su inobservancia. La norma jurídica protege valores derivados de necesidades sociales importantes para la colectividad. Por ello, la formación de la norma jurídica y la decisión de acatarla no dependen, ni pueden depender, de la voluntad individual. La norma jurídica es expresión de la voluntad colectiva -social- a través del Estado, quien de la mejor manera posible define las reglas obligatorias de conducta para garantizar la protección de esos valores sociales.

En las normas éticas, a diferencia de las normas legales, no se da facultad punitiva al Estado para sancionar su incumplimiento. Su observancia depende exclusivamente de la voluntad de quien se ha impuesto por sí mismo, por autoconvencimiento, el deber de cumplir la norma ética. La voluntad es autónoma y no hay una fuerza externa determinantes para imponer su cumplimiento.

La fuerza vital de la norma ética es la propia conciencia del individuo. Está formada por valores heredados de la tradición y asimilados en la vida, los cuales básicamente inspiran actitudes de comportamiento congruentes con la dignidad humana y con lo que es virtuoso, trascendente y honorable para todos nosotros. Además de esas características distintivas de los dos sistemas normativos, legal y ético

4. Aplicación de los valores en el trabajo institucional,

Los valores finales son esenciales para dar sentido y cohesionar el esfuerzo hacia dónde va la organización a largo plazo, y hacen referencia al tipo de empresa que se quiere llegar a ser, la dimensión a alcanzar, la diferenciación que se pretende conseguir.

Toda organización, por formar parte de un sistema social, tiene obligaciones ineludibles que afrontar. Responsabilidades que serán de acción u omisión, materiales o inmateriales. Podemos afirmar que hoy está aceptada la concepción de que, además de producir bienes y servicios, para asegurar su estabilidad, continuidad y crecimiento las empresas deben cumplir objetivos sociales. Ello no significa que deban encargarse de resolver problemas comunitarios puntuales, sino que responderán como instrumentos para satisfacer las necesidades sociales.

La esencia de la moral y su relación con el profesionista, es proporcionar una conciencia moral que le permita ser juez que condene ó a pruebe sus actos consientes y libres la cual varía a través del campo.

La responsabilidad moral del profesionista es demostrar honestidad tanto en su comportamiento que ajenos al personal y profesional, respetando valores morales por el reconocido y algunos otros que por grado de importancia pueden considerarse de reconocimiento general, absteniendo para ello de tensiones de diferentes índoles (Economía, estima, etc.).

Al lograr el desarrollo integral del personal de los servicios funerarios a través de la ubicación dentro de su entorno, de su conocimiento personal, de su desarrollo potencial y del enfoque

y direccionalidad de sus metas. Al final, serán capaces de diseñar un plan de vida en el cual se vincula su permanencia y desarrollo en la institución.

Si las empresas son organismos vivos y su funcionamiento se parece al del cuerpo humano, no es difícil pensar. ¿Que pasaría si las necesidades de un órgano fueran indiferentes a las de los otros, o bloquean el desempeño de los otros órganos?. Este tipo de situaciones se conocen como enfermedad y su gravedad afecta la vida. Si se tratara de síntomas observados en un atleta que debe competir, seguramente le recomendarían que no compita hasta que este sano. Órganos enfermos deben ser atendidos, conexiones y coyunturas deben funcionar sin dolor. Las empresas deben luchar contra el "autismo", responder a lo que pasa a su alrededor, hacia el mercado.

La conformación de cualquier equipo es afectada por una mala relación entre sus miembros y ningún entrenador responsable descuida un factor como ese. Nadie debería decir "ese no es mi trabajo".

En las empresas se puede comprobar fácilmente que todos, a la vez, son clientes y proveedores de alguien. La calidad siempre estará en función de las expectativas del cliente y pensando en términos de clientes internos, nos obliga a saber exactamente qué necesitan y esperan los otros componentes de la empresa. Esta situación se extiende también a la comunicación con los proveedores. que deben saber claramente qué están esperando de ellos los clientes finales. El presupuesto de la institución debe reflejar su conciencia acerca de la salud interna. Observemos cuanto gasta una empresa en potenciar su personal y entonces sabremos cuanto aprecia a sus clientes.

Selección, capacitación y motivación permanente. son el camino para lograr que los valores

más sanos sean compartidos por todos.

La búsqueda de fidelidad en los clientes, no puede tener éxito, cuando el concepto de cliente interno no forma parte de la cultura de la organización.

Ejercicio.

Para identificar los valores centrales de la institución se debe recurrir a la honestidad más inflexible para definir qué valores son verdaderamente centrales. Si llega a considerar más de cinco o seis, lo más probable es que se esté confundiendo los valores centrales (que no cambian) con las prácticas operativas, estrategias comerciales o normas culturales (que deben estar abiertas al cambio). Hay que tener presente que los valores deben aprobar la prueba del tiempo.

Cada alumno de manera independiente hará una lista de lo que a su juicio, son los valores centrales de la institución y se someterá a debate.

Una vez preparado un listado preliminar de los valores centrales se formula la siguiente pregunta para cada uno de ellos:

“Si las circunstancias cambiaran y se nos castigara por defender este valor central, ¿seguiríamos sustentándolo?”.

5. Dinámica de reflexión y concientización con los participantes,

5.1 Dilemas Morales.

La discusión de dilemas morales es una estrategia de educación moral que surge a partir de la modificación de los procedimientos de investigación empleados por Kohlberg en sus estudios sobre el desarrollo moral. Los dilemas morales fueron adoptados para facilitar el desarrollo el juicio moral por Baltt y por el mismo Kohlberg.

Los dilemas morales son breves narraciones que plantean un conflicto de valores. Son historias cortas que se refieren a hechos problemáticos; es decir, a situaciones que presentan una disyuntiva de valor que no tiene fácil arreglo porque es necesario optar entre valores en alguna medida deseables. Por lo tanto, se trata de situaciones que no ofrecen una solución única ni una solución totalmente clara, lo cual obliga a los alumnos a reflexionar, argumentar y justificar con razones la alternativa que les parece más justa.

Los criterios de juicio que conducen a los sujetos a inclinarse por una u otra opción y a dar argumentos a su favor *dependen del nivel de desarrollo del juicio moral en que se encuentran las personas envueltas en la discusión*. Pero precisamente la discusión de dilemas morales se ha revelado como un método especialmente indicado para facilitar el desarrollo de tales criterios de juicio o razonamiento moral.

Parece ampliamente aceptado que la discusión sistemática de dilemas morales favorece el paso de un estadio moral al siguiente. Sin embargo, para que haya progreso en el juicio moral de los individuos previamente deben experimentar cierto grado de conflicto cognitivo de índole moral que rompa la seguridad de sus juicios. De este modo, se ven obligados a buscar nuevas razones y nuevos criterios de razonamiento que permitan solucionar el

conflicto planteado y devuelvan la seguridad en el propio juicio moral. Deben establecer su equilibrio cognitivo en el dominio moral, lo cual suele conducir hacia un nivel superior de juicio.

En síntesis, la discusión de dilemas morales pretende crear conflicto o incertidumbre en cada alumno y entre ellos, así como ayudarles a restablecer el equilibrio en un nivel superior de juicio moral.

Ejercicio 1:

Una profesora de escuela primaria decidió que sus alumnas de sexto año conocieran imágenes de hombres desnudos. Para ello selecciona varias, entre ellas la que se le presenta. La directora y los padres de familia no estuvieron de acuerdo con la maestra y pidieron su expulsión de la escuela.

Preguntas a debate:

- ¿Esta de acuerdo con la decisión?
- ¿Moralmente, cómo lo considera?
- ¿Debe ser consignada la maestra ante las autoridades por promover pornografía?

Ejercicio 2:

Margarita es una mujer casada, con dos hijas pequeñas, una de siete y otra de dos. Su esposo le es infiel y ella lo sabe, no da gasto en la casa y pocas veces las visita. Cuando está con ellas las arremete verbal y físicamente. La señora lo aguanta pero no lo soporta ya y la niña mayor constantemente le pregunta ¿mamá por qué mi papá no está con nosotras?.

Preguntas a debate:

- ¿Debería Margarita divorciarse?, ¿Por qué?.
- ¿Debe seguir con su esposo?, ¿Por qué?.
- ¿Crees que deba decir la verdad a su hija?, (si o no) Explica por qué.
- ¿Es correcto que Margarita de ese ejemplo de padre a sus hijas?, ¿Por qué?.

6. Excelencia en el servicio.

El profesionalista debe valorar la moral que es lo que distingue entre lo bueno y malo cuando el profesionalista tiene presente en todo momento durante el ejercicio de su profesión los principios éticos y valores morales lo cual determina su forma de actuar y realizar de sus actividades laborales, lograr brindar sus conocimientos de la mejor manera que lo lleve ser profesional.

Así mismo, el servidor público debe aplicar los principios y prácticas esenciales de un comportamiento laboral integral excelente, en cuanto a su formación, actitud, desempeño profesional y estilo vincular, orientado al beneficio personal y/o de los servicios funerarios que presta.

Es de vital importancia, reforzar el sentido de pertenencia hacia la familia, la espiritualidad personal, al nacionalismo, para poder ***hacer comunidad*** que conformen estereotipos que bien detectados o diferenciados, nos darán una identidad profesional, base que nos servirá de punto de partida para comparar con otros servidores de áreas similares y elevar la calidad de atención y llegar a la Excelencia Laboral.

El manejo y desarrollo de éste tema será en base a taller de retroalimentación y pre-diseño de un código ético profesional que nos permita tener Excelencia en nuestro trabajo, pues : "El modo en que se sienten los empleados será en última instancia el modo en que se sentirán sus clientes".

*Definición de Términos:

- ◆ -Inteligencia: Es la facultad de comprender o conocer que posee un individuo.
- ◆ -Estimulación: Definido como el apoyo o manera de incitar, hacia alguna determinada actividad a una persona.
- ◆ -Recuerdos: Impresiones que se conservan en la memoria sobre las impresiones anteriores.
- ◆ -Percepción: Es la forma más simple de captar las cosas que suceden a nuestro alrededor. La sensación interior o impresión material hecha en nuestros sentidos por alguna cosa exterior.
- ◆ -Paz interna: Es la armonía interior que puede sentir una persona.
- ◆ -Empirismo: Es el uso exclusivo de la experiencia, sin la teoría ni el racionamiento.
- ◆ -Inter-relación: Es la forma en que se relaciona el hombre con el medio donde vive. Forma de relación mutua entre dos o más seres o cosas.
- ◆ -Comprensión: Es la capacidad que nos permite mantener una mentalidad abierta frente todo aquello que sucede a nuestro alrededor.
- ◆ -Autoestima: Es la piedra angular de todo proceso de desarrollo emocional.
- ◆ -Carisma: se refiere al conjunto genérico de rasgos de carácter de alguien, que le dan una capacidad especial de convicción y de atracción.
- ◆ -Optimismo: Son estilos interpretativos aprendidos o maneras habituales de explicarse los problemas uno mismo.
- ◆ -Empatía: Es la capacidad para comprender emociones de los demás y expresar emociones propias.
- ◆ -Apatía: Es la dificultad de comprender las emociones de los demás y expresar las propias.

Bibliografía básica.

1. Abagnano Nicola, *Diccionario de Filosofía y Psicología*, editorial: Fondo de Cultura Económica, México 1990
2. Del Río, Eduardo : *El fracaso de la educación en México*, editorial Grijalbo, México 2001
3. Delgado de Cantú, Gloria. *Estructura político, económico y social de México*, editorial: Prentice Hall, México 2002-12-16
4. Florescano Enrique, *los mitos mexicanos*, editorial Taurus, México 2001
5. Isabel Fernández. *Prevención de la violencia y resolución de conflictos*. Ed. Narcea. Madrid, España, 1999. p. 22.
6. José Luis Aranguren. *Moral de la vida cotidiana, personal y religiosa*. Ed. Tecnos. Madrid, España, 1991. p. 77.
7. Juliana González. *El poder de Eros. Fundamentos y valores de ética y bioética*. Ed. UNAM. México, DF, 2000. p. 20.
8. Mauricio Beuchot (*et al*). *Virtudes, valores y educación moral*. Ed. UPN. México, DF. p. 14.
9. Norberto Bobbio, en: Juliana González. *Op. cit.* p. 150.
10. Alfonso Luque (*et al*). *Educación la tolerancia*. Ed. Díada. Sevilla, España, 2000. p. 19.
11. Félix García. *Derechos Humanos y Educación*. Ed. De la Torre. Madrid, España, 1998.
12. Robert Fisher. *El caballero de la armadura oxidada*. Ed. Obelisco. España.
13. José Hernández. *Martín Fierro*. Ed Emecé Argentina. 120 p.